

Le directeur général

Circulaire n° 2014-018

Mesdames et Messieurs les Directeurs et Agents
comptables des Caf – Certi – Cnedi
Mesdames et Messieurs les Conseillers du
système d'information
Centre de Ressources

Objet : La politique d'accès aux droits de la branche Famille

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

La branche Famille est au cœur des politiques de solidarités et accompagne spécifiquement les publics les plus fragiles et les plus vulnérables.

A cet effet, depuis toujours, elle oriente son organisation et sa relation de service vers l'accès aux droits, lequel est devenu un enjeu de politique publique à part entière.

Ainsi, la convention d'objectifs et de gestion (Cog) signée avec l'Etat pour la période 2013-2017 en fait un axe prioritaire et fixe des objectifs précis à réaliser dans le prolongement de la mission première des Caf : payer à bon droit, de manière juste, rapide et régulière.

Cet engagement, d'une part, s'appuie sur les actions mises en œuvre par les Caf depuis de nombreuses années et, d'autre part, sur de nouvelles orientations stratégiques, lesquelles figurent sous forme d'un tableau et de fiches thématiques jointes à la présente lettre au réseau.

En outre, en partenariat avec les services de l'Etat, la Branche participe aux travaux conduits sur l'accès aux droits sous l'égide du secrétariat général à la modernisation de l'action publique (Sgmap). Ces travaux d'expertise portent principalement sur les causes du non recours pour identifier les leviers d'amélioration. A cet égard, deux Caf (Seine et Marne, Loire-Atlantique) sont directement associées aux expérimentations mises en place sur ces territoires.

I L'ACCES AUX DROITS, UNE DEMARCHE EN CONTINUE AVEC LES ACTIONS MENEES PAR LE RESEAU DES CAF

L'accès au droit inclut la qualité de paiement, la maîtrise de la charge et la prévention des indus.

A cet égard, depuis de nombreuses années, les Caf mettent en œuvre des dispositifs de recherche de droits potentiels, de maintien de droit et mobilisent des moyens importants pour faciliter l'accès à ces services par l'accueil physique, téléphonique, l'écrit, au moyen d'Internet, de bornes interactives ou encore par l'intermédiaire de tiers de confiance.

Elles se sont également appuyées sur une conception proactive du travail social pour proposer des services attentionnés et ont renforcé leur logique de recherche de droits potentiels par le déploiement depuis quelques années de l'accueil sur rendez-vous et d'une approche globale de l'allocataire.



1. Les Caf sont organisées pour réagir et prendre en compte les événements et situations de fragilité sociale

Les Caf prennent en charge la gestion quotidienne des droits de plus de onze millions d'allocataires, dont un grand nombre de bénéficiaires de minima sociaux confrontés à des événements ou des situations fragilisant leur vie familiale.

Elles proposent de nombreux dispositifs de contact dans l'objectif de rendre accessible l'information, d'être pro-actif, d'accompagner les démarches des allocataires à faible niveau d'autonomie administrative. Pour ce faire :

- le dispositif téléphonique est organisé pour assurer le rappel des usagers dont la situation nécessite un entretien approfondi ;
- la politique d'accueil visant à recevoir sur rendez-vous est particulièrement adaptée aux questions qui nécessitent des compétences de gestion et d'expertise afin de faire le « tour des droits Caf » ;
- des supports ou canaux spécifiques sont proposés à certains publics (sourds et malentendants, étudiants, personnes illettrées, etc.) ;
- les Caf prennent appui sur leurs partenaires pour valoriser leurs droits.

La présence dans chacune des Caf d'une fonction médiation administrative est, par ailleurs, une garantie et un levier essentiel pour le juste recours aux droits.

2. L'approche globale est une notion indissociable de l'accès aux droits

La méthodologie d'intervention des Caf face aux demandes des allocataires selon l'approche globale se traduit par le traitement de l'intégralité des droits légaux et extra légaux sans que l'allocataire en formule explicitement la demande. Elle mobilise l'ensemble des modes d'intervention des Caf pour apporter une réponse la plus complète et efficace possible aux allocataires.

Pourquoi une approche globale ?

➤ ***L'interaction des règles***

Il est rare qu'un événement signalé par un allocataire n'agisse que sur une seule prestation. D'où la nécessité de procéder à un examen complet du dossier.

➤ ***L'inégalité des individus en matière d'autonomie administrative***

Plusieurs facteurs interagissent : le niveau socio-culturel, la réalité de l'illettrisme et de l'analphabétisme face à une relation où domine, la plupart du temps, l'écrit (notifications, pièces justificatives, etc.).

➤ ***Les droits applicables à l'allocataire se complexifient en fonction de son niveau de précarité***

L'approche globale permet de prendre en compte l'effet d'un changement de situation sur l'ensemble des droits, de s'assurer de disposer de la totalité des informations nécessaires à la gestion des droits et, si besoin, de proposer à l'allocataire une offre de service complémentaire Caf ou partenaires. Elle est donc préventive pour éviter les ruptures de paiement, les discontinuités, les retards.

Cette approche doit être assurée quel que soit le mode d'organisation retenu par chaque Caf, lequel ne doit pas avoir d'impact pour l'allocataire.

Elle peut nécessiter de définir une stratégie partenariale combinant l'ensemble des offres de service des Caf sur le territoire. Ainsi, la signature d'une convention territoriale globale peut alors favoriser :

- l'articulation sur des territoires ciblés, de modes d'intervention complémentaires et adaptés (plan d'accessibilité et offre d'action sociale) ;

- la continuité de l'accompagnement entre les parcours (naissance, logement, parentalité, précarité, etc.).

3. Les interventions de travail social sont ancrées dans une logique de prévention

Pour certains allocataires, il importe de compléter la prise en charge administrative pour faire valoir leurs droits par une offre de service mobilisant les travailleurs sociaux des Caf.

Les orientations nationales relatives au travail social¹ ont réaffirmé l'intérêt pour la Branche d'intervenir dans une visée préventive et le plus précocement dès la survenue d'un évènement fragilisant. Ces orientations reposent sur les trois principes suivants :

- proposer systématiquement une rencontre avec un travailleur social aux familles fragilisées en raison d'une situation ou d'un évènement particulier ;
- vérifier les droits de l'allocataire, l'informer et, si besoin, l'orienter vers les dispositifs des partenaires ;
- réaliser un diagnostic global si la situation est plus complexe en proposant un accompagnement social à l'allocataire.

Ainsi, chaque année, 87 000 allocataires rencontrent un travailleur social, et près des deux tiers d'entre eux poursuivent sur un accompagnement social.

Les modalités de cet accompagnement varient en fonction des situations rencontrées et visent à mobiliser toutes les ressources (individuelles et/ou collectives) disponibles.

4. L'instruction Rsa constitue un moment privilégié pour renseigner sur les droits

La loi du 1^{er} décembre 2008 portant création du Rsa prévoit que les Caf en soient instructeur au même titre que les départements, les Ccas, les associations². De fait, elles constituent un acteur majeur dans l'accès à cette prestation essentielle dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'insertion sociale en assurant 70% des instructions en moyenne nationale.

Pendant l'entretien, qui permet d'instruire une demande de Rsa socle et dure environ trois quarts d'heure, de nombreuses informations sont recueillies sur la situation de l'allocataire (situation de famille, ressources, logement, etc.). Elles permettent de vérifier si la personne peut prétendre à d'autres droits Caf. En outre, dans le cadre d'une logique d'accès aux soins, la Caf préinstruit à cette occasion une demande de Cmuq qui est transmise à l'Assurance maladie ou informe sur les droits à l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé.

II LES NOUVELLES ORIENTATIONS STRATEGIQUES, POUR STRUCTURER UNE DYNAMIQUE LOCALE PERMANENTE AUTOUR DE L'ACCES AUX DROITS

1. Les déterminants des nouvelles orientations de la branche Famille

➤ *L'accès aux droits, un axe majeur de la politique publique de lutte contre la pauvreté*

Depuis la Conférence de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, les administrations sont pleinement mobilisées pour inscrire à leur programme de travail l'élaboration et le suivi d'indicateurs de non recours aux droits existants.

¹ Lettre circulaire Cnaf n° 2009-165 relative aux orientations de travail social.

² Dans les départements d'outre-mer, l'instruction est de la compétence exclusive des Caf.

A cet effet, la Cog prévoit un volet consacré à la lutte contre le non recours incluant des indicateurs, des actions d'information et de recherche active des droits des usagers, ainsi que la coopération avec les autres organismes.

➤ **Les causes du non recours**

Les raisons du non recours peuvent être regroupées autour de trois thématiques majeures :

- l'accessibilité à l'information sur les prestations elles-mêmes, les règles d'éligibilité et les démarches administratives, ainsi que la complexité de ces démarches ;
- des facteurs sociaux et psychologiques tels que les phénomènes de stigmatisation sociale, le niveau et la durée des prestations, la barrière de la langue ;
- le manque de coordination entre institutions en contact avec les bénéficiaires potentiels.

D'où une volonté des institutions de faciliter l'accès aux droits par des dispositifs repérant les moments où les personnes décrochent et ne sont plus en capacité de s'inscrire dans une relation administrative.

➤ **Les acteurs clés de l'accès aux droits**

Le plan pluriannuel contre la pauvreté de janvier 2013 s'appuie sur une approche transversale mobilisant les différents acteurs et collectivités.

Sa déclinaison territoriale relève du préfet dont la responsabilité dans l'atteinte des objectifs de non recours a été affirmée le 7 juin 2013 par circulaire du Premier ministre sur la mise en oeuvre du plan pluriannuel. Il est demandé aux préfets d'organiser :

- la synergie entre les différents services accueillant les personnes en situation de précarité, dont les organismes de sécurité sociale, afin d'identifier les populations exposées au non recours ;
- le repérage des personnes en difficulté et leur accompagnement vers l'ouverture de leurs droits ;
- le ciblage des actions de communication en direction des personnes faisant le moins valoir leurs droits.

Cette démarche a été expérimentée dans deux départements en 2013 : la Loire Atlantique et la Seine et Marne. Elle a été généralisée par circulaire aux préfets en date du 16 janvier 2014³.

Les Caf sont ainsi appelées à participer aux instances qui sont ou seront constituées pour contribuer à la réflexion et aux actions qui seront décidées sur la base d'un diagnostic partagé. L'association des partenaires, tels que les centres sociaux, et du tissu associatif est à ce titre primordiale pour bien identifier les besoins spécifiques des populations concernées.

Les enjeux locaux sont primordiaux. C'est pourquoi il vous est demandé de prendre une part active dans les travaux sur les territoires en conservant votre capacité d'initiative locale pour mettre en oeuvre des actions innovantes et renforcer la coopération avec les autres acteurs de la sphère sociale du département.

Par la mise en oeuvre des dispositifs d'accès aux droits décrits ci-après, vous disposerez d'éléments d'analyse et de propositions d'actions pour contribuer efficacement aux travaux, vous identifier clairement sur le champ de l'accès aux droits et manifester ainsi l'implication institutionnelle.

³ Circulaire n°Dgcs/SD1B/2014/14 du 16 janvier 2014 relative à la mise en place d'actions visant à améliorer l'accès aux droits sociaux annexée à la présente lettre au réseau.

2. Le rendez-vous des droits est le vecteur innovant et privilégié de l'accès aux droits

Le rendez-vous des droits incarne une dynamique active de prévention et une offre de service qui renouvelle la détection des droits et le service à l'utilisateur.

Il consiste à étudier l'ensemble des aides au titre des dispositifs gérés par la branche Famille et, dans un cadre partenarial, à informer et orienter au titre des dispositifs gérés par d'autres opérateurs.

En particulier, seront abordés les droits relatifs :

- aux prestations gérées par la branche Famille ;
- au Fsl ;
- à la Cmu-C et à l'AcS ;
- à l'Ass ;
- aux tarifs sociaux gaz – électricité.

Le rendez-vous des droits peut-être réalisé dans le cadre de :

- l'entretien individuel associé à l'instruction de la demande de Rsa ;
- la mise en place des parcours spécifiques.

Un rendez-vous des droits sera proposé à une partie de ce public selon des critères résultant d'un diagnostic à partager avec les partenaires (autres caisses de Sécurité sociale, conseil général, Ccas, etc.), et dans le cadre de la démarche qui sera impulsée par l'Etat à l'échelon départemental sur la mise en place d'une politique locale de lutte contre le non recours.

Toutefois, ces points d'entrée ne sont pas exclusifs. Ainsi, pourront également se voir proposer un rendez-vous des droits :

- des personnes adressées par un organisme partenaire ;
- des personnes dont le dossier complexe induit un traitement attentionné et une vision globale de leur situation (besoin d'expertise sur plusieurs prestations, multi contactants, etc.).

La Branche se voit ainsi dotée d'une méthodologie et d'un nouveau vecteur d'accès et de prospection des droits, de manière à pouvoir tenir l'objectif fixé dans la Cog de 100 000 rendez-vous par an.

➔ *Cf. fiche n°1 jointe à la présente lettre au réseau*

3. Les parcours spécifiques où un service attentionné est proposé doivent être structurés

Dans le cadre de l'offre globale, les Caf mettent en place une grande diversité de dispositifs pour prendre en compte les événements familiaux.

Le parcours spécifique correspond à un service lié à des événements de vie particuliers, pour vérifier, a minima, que les personnes accèdent à la totalité de leurs droits, qu'ils sont adaptés à leur situation et répondent aux problématiques qu'ils rencontrent. Il prend appui sur la mobilisation des dispositifs d'action sociale des partenaires de la Caf.

De son côté, l'animation de la vie sociale, parce qu'elle repose sur une dynamique de mobilisation des habitants et sur des interventions sociales, concourt à l'offre globale de service des Caf. Ces structures étant positionnées sur un point de convergence avec la plupart des politiques sectorielles des Caf, elles constituent un levier et des relais essentiels de la politique familiale.

Les centres sociaux sont en effet définis comme des structures à caractère polyvalent qui contribuent à l'offre de service des Caf en raison de leur vocation sociale globale et des finalités poursuivies :

- l'inclusion sociale et la socialisation des personnes ;
- le développement des liens sociaux et la cohésion sociale sur le territoire ;
- la prise de responsabilité des usagers et le développement de la citoyenneté de proximité.

La mise en œuvre d'un parcours spécifique peut également déboucher sur un accompagnement social qui s'inscrit pleinement dans la logique de parcours, élaboré à partir du projet de la famille.

Positionnées au cœur des parcours spécifiques et fortement articulées avec les prestations familiales et les équipements et services d'aides aux familles, les interventions de travail social s'inscrivent dans un *continuum* de services et leviers, mobilisables par les Caf de manière coordonnée, selon les besoins et les situations des allocataires.

Ce volet social met en œuvre des compétences méthodologiques d'intervention (individuelle et/ou collective) relevant du travail social (écoute, diagnostic social partagé, élaboration concertée avec la ou les personnes d'actions et démarches, évaluation, etc.). Déclenché au plus près de la survenance de l'événement, il doit garantir une réponse adaptée aux besoins des familles vulnérables par son approche préventive.

☞ *Cf. dossier repères Lettre circulaire Cnaf n° 2012-173*

☞ *Cf. fiche n° 2 jointe à la présente lettre au réseau*

4. Optimiser la relation de service et être attentif au risque de non accès

L'évolution des situations de vie, les caractéristiques des prestations servies et l'évolution des technologies ont conduit à une profonde transformation de l'intensité et de la nature des demandes des allocataires. Les principaux chantiers de refonte de la relation de service qui sont en cours (téléphone, Caf.fr, courriels, accueil, évolution des écrits) empruntent une démarche qui vise à concilier les attentes des usagers, les impératifs de gestion et la valorisation des métiers engagés dans la relation client.

➤ *Tendre vers une organisation orientée vers le service rendu*

Il convient de souligner quatre axes de développement qui structurent un véritable renouvellement de la politique d'accès aux droits de la branche Famille :

- le développement de processus de gestion de la relation de service (téléphone, courriels, accueils) structurés selon la nature des demandes : informations générales, informations personnalisées, gestion et expertise, accompagnement ;
- la création progressive d'un environnement adapté à la relation de service dématérialisée par Internet ;
- le déploiement d'une politique nationale de gestion des réclamations selon une approche multicanale (téléphone, Caf.fr, courriels, etc.) ;
- le développement d'une politique partenariale d'accueil.

La refondation en cours de la politique de relation de service allie l'optimisation des ressources affectées et le souci de l'accès aux droits. Cette approche, très largement portée par le réseau des Caf, est en cours de formalisation dans chaque Cpog sous la forme d'un « plan d'accessibilité aux services » et donnera lieu à des temps de dialogue de gestion à mi-parcours de la Cog.

➤ **Renforcer la fonction médiation administrative**

La fonction de médiation administrative est positionnée dans chaque Caf en relais de la stratégie nationale et locale d'accès aux droits. A partir de l'analyse des motifs de réclamations réitérées, elle est source d'informations et force de propositions pour mettre en œuvre des actions correctives et améliorer la qualité de service.

La prochaine mise en place d'un réseau des médiateurs⁴ doit favoriser la circulation de l'information et l'étude des thèmes majeurs, voire récurrents de sollicitations. En ce sens, la médiation administrative est l'un des premiers vecteurs de remontée de propositions de simplification de la réglementation.

➡ Cf. fiche n°3 jointe à la présente lettre au réseau

5. La recherche de bénéficiaires potentiels s'appuie sur la synergie accrue avec les partenaires et le renforcement de dispositifs de communication

➤ **Permettre la détection des bénéficiaires potentiels**

L'ensemble des données détenues au sein du système d'information constitue en soi une source de connaissance fine des situations des allocataires qui peut permettre par des outils de requêtage d'identifier des bénéficiaires potentiels de droits sociaux gérés ou non par la branche Famille.

Des bénéficiaires potentiels peuvent également être orientés à l'occasion d'un changement de situation en ligne. L'outil de gestion des droits doit ainsi enregistrer la modification de la situation familiale et professionnelle et pouvoir orienter l'internaute vers la téléprocédure de demande de prestations qui correspond à sa nouvelle situation.

➤ **Améliorer la coordination et les échanges avec les partenaires pour identifier les bénéficiaires potentiels de droits**

Le développement des échanges dématérialisés avec les partenaires institutionnels sera orienté dans une logique d'accès aux droits en même temps que de simplification et de lutte contre la fraude.

La généralisation de l'utilisation du Rncps renforcera cette action proactive par la vérification possible des droits actifs et la mise en évidence de droits non sollicités. De même, avec la généralisation de la Dsn (déclaration sociale nominative) et la mise en place du Rgcu (répertoire de gestion des carrières unique), les Caf pourront être destinataires, sans manifestation de l'allocataire, de données permettant de détecter des conditions de ressources ou d'activité préalable nécessaires à l'ouverture de droit à certaines prestations.

Enfin, l'outil CafPro évoluera dans le sens d'une plus large diffusion des données aux partenaires via trois axes de travail : l'analyse des profils existants, la sécurisation des habilitations, l'élaboration d'une nouvelle doctrine d'usage.

➡ Cf. fiche n°4 jointe à la présente lettre au réseau

➤ **Rechercher la stabilisation et la lisibilité des droits**

Pour rendre effectives les orientations prises pour lutter contre le non recours, la simplification de la réglementation devient une priorité dans une logique d'accès aux droits et de prévention des indus que génère la complexité.

⁴ Lettre au réseau n°2014-039 relative à la médiation administrative du 26/03/2014.

En faisant de la simplification (réglementation et processus) un objectif majeur, cet axe d'amélioration vise à :

- accroître le recours aux prestations en renforçant la lisibilité et la compréhension globale des dispositifs par l'allocataire ;
- accentuer la réassurance des bénéficiaires par une plus grande régularité des droits obtenue en modifiant la périodicité de révision des droits et les dates d'effet ;
- simplifier les démarches administratives : ainsi, les services en ligne doivent répondre aux standards de qualité attendus par les internautes afin d'améliorer les informations recueillies et/ou délivrées (dématérialisation des pièces justificatives, optimiser les informations détenues par des tiers, etc.).

Des réformes réglementaires importantes, qui comportent un volet accès aux droits très opérationnel, mobiliseront en 2014 l'ensemble Caf. Le comité de direction simplification et processus⁵ a été mis en place depuis la fin de l'année 2013 pour proposer des simplifications au comité interministériel de modernisation de l'action publique (Cimap) et les mettre en oeuvre.

➤ **Prendre appui sur les réformes réglementaires**

Dans le cadre de l'expérimentation sur la réforme de l'allocation de soutien familial (Asf), portée par le projet de loi pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, l'un des objectifs poursuivis est le rétablissement dans leurs droits de l'ensemble des familles concernées par le non paiement des pensions alimentaires. La nouvelle garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa) s'adressera à tous publics et nécessitera le déploiement d'actions de prospection des droits.

Ce même projet de loi, dans la partie relative à la réforme du complément de libre choix d'activité (Clca) crée la prestation partagée d'éducation de l'enfant (Prepare). Une convention entre Pôle Emploi, la Cnaf et l'Etat portant sur l'accompagnement des bénéficiaires de Clca qui étaient inactifs à leur entrée dans le droit, et qui n'ont donc pas d'emploi garanti à la fin du droit, a été signée le 11 avril 2014.

Il s'agit pour la branche Famille d'être acteur d'un dispositif inter partenarial mis en place pour anticiper la sortie du droit en proposant une offre de service attentionnée destinée à :

- informer sur les droits via l'envoi d'un courrier/courriel ou d'une réunion collective destinée aux personnes concernées quelques mois avant la fin de droit, présentant l'offre de service de la Caf (caf.fr, mon-enfant.fr, etc.) ;
- proposer, le cas échéant, des séances d'information spécifique par problématique repérée (gestion du budget, solution pour l'accueil des enfants, etc.).

D'autres pistes de réforme, notamment celle du Rsa activité, sont actuellement à l'étude afin d'améliorer les conditions d'accès aux prestations.

➤ **Développer des dispositifs de communication ciblés**

La branche Famille mettra en oeuvre des campagnes de communication sur l'accès aux droits, à l'échelon national et local.

Elle participera aux campagnes nationales et locales d'information sur l'accès aux droits, même lorsqu'elles ne sont pas en lien direct avec ses missions. Ainsi, la Branche a participé fin 2013 à une campagne nationale citoyenne d'incitation à l'inscription sur les listes électorales.

Des plans de communication ciblés seront poursuivis sur les prestations les plus touchées par le non recours, qu'elles soient gérées par la Branche (Rsa, aide à domicile) ou par d'autres organismes partenaires (Cmuc, Acs).

⁵ Règlement d'organisation de la Cnaf

6. L'amélioration de la compréhension globale des mécanismes du non recours et la participation aux expérimentations pour mieux lutter contre ce phénomène

Les travaux d'expertise des causes du non recours seront poursuivis, notamment sous l'angle de la connaissance des bénéficiaires n'ayant jamais eu recours ou renonçant aux dispositifs pour identifier les leviers d'amélioration.

A ce titre, la Branche participe, en partenariat avec les services de l'Etat, aux travaux menés sur le non recours ainsi qu'aux expérimentations conduites pour lever les freins à l'accès aux droits : dossier de demande simplifiée, projet Impact dans le champ du handicap, programme européen Progress, etc.

➡ Cf. fiche n°5 jointe à la présente lettre au réseau

III LE PLAN D' ACTIONS 2013-2017 DEFINIT UNE NOUVELLE APPROCHE DANS LA DETECTION DES DROITS ET DU SERVICE A L'USAGER

Le plan d'actions décline l'axe stratégique sur l'accès aux droits qui irrigue l'ensemble de la Cog 2013-2017. Il démarre en 2014 et se poursuivra sur toute la période de la Cog. Il est fondé sur une démarche itérative afin de capitaliser dès la première année sur les bilans et observations réalisés sur les dispositifs mis en place.

Il traduit la méthodologie nationale commune à l'ensemble des Caf, scindée en plusieurs objectifs et actions. Une part importante est laissée aux nécessaires adaptations locales compte tenu des particularités de chaque territoire, issues essentiellement des caractéristiques des populations et des dynamiques partenariales.

Cette méthodologie est destinée à exploiter les résultats et analyses issus du terrain aux fins d'amélioration et d'ajustements de l'outillage mis à disposition. Elle précise les conditions de déploiement et les modalités de capitalisation et de diffusion des bonnes pratiques.

Ce plan d'actions repose sur la mise en œuvre des priorités identifiées dans la Cog, à savoir :

- l'instauration du **rendez-vous des droits** à compter de la parution de la présente lettre au réseau ;
- le **déploiement des parcours** de l'offre globale de service au fur et à mesure de leur structuration ;
- l'amélioration de la **compréhension des droits** en simplifiant les démarches et la réglementation dans le cadre du Cimap ;
- l'organisation de la **recherche de bénéficiaires potentiels** au fil des campagnes et des échanges partenariaux ;
- la conduite **d'actions de communication** ciblées ;
- la participation aux **expérimentations**.

Le calendrier et les modalités sont détaillés dans les annexes jointes à la présente lettre au réseau.

Les enjeux de la politique d'accès aux droits dépassent le cadre de la Cog et constituent l'essence même du service public. La mobilisation de chacun est par conséquent indispensable à l'atteinte des objectifs institutionnels.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur le Directeur, Madame, Monsieur l'Agent comptable, à l'assurance de ma considération distinguée.

Le directeur général de la Cnaf

Daniel Lenoir

Calendrier du plan d'action 2013-2017

Objectifs	Actions à conduire	Acteurs	Echéances
Instaurer un rendez-vous des droits	Pour les demandeurs de Rsa socle dans le cadre de l'entretien individuel	Caf	Fin du 1 ^{er} trimestre 2014
	Pour les publics cibles identifiés dans le cadre des parcours spécifiques dans les domaines du logement, de l'insertion et du soutien à la parentalité, au niveau 1 de l'offre de service (information ; conseil, orientation) : En fonction des besoins identifiés lors de ce rendez-vous, cette 1 ^{ère} rencontre peut déboucher sur une proposition d'accompagnement social.	Caf	Fin du 1 ^{er} trimestre 2014
Déployer les parcours de l'offre globale de service	Définir et mettre en œuvre les parcours : Logement Naissance Séparation Insertion Décès Handicap	Cnaf/Caf	2014-2017 A définir dans le cadre du programme 2 du Pai
Améliorer la compréhension des droits en simplifiant les démarches et la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> - Réduire la complexité des règles et des procédures. - Lisser les droits et prévenir les ruptures de droits et les indus. - Renforcer l'efficacité de gestion et les synergies partenariales. 	Etat Cnaf avec Caf (Csp)	2014-2017 (échéances Cimap)
Organiser la recherche de bénéficiaires potentiels	Permettre la détection des bénéficiaires potentiels		
	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les bénéficiaires de la Prépare vers l'insertion sociale et professionnelle. - Créer un outil de simulation des droits réels à partir de la saisie des changements de situation par l'allocataire sur le Caf.fr. - Mettre en œuvre un dispositif de captation de bénéficiaires potentiels à partir de requêtage sur le fichier allocataires et le Rncps pour déployer des actions d'information ciblées. 	Cnaf	octobre 2014
		Cnaf	2015
		Cnaf/Caf	2016
	Améliorer la coordination et les échanges avec les partenaires		
	<ul style="list-style-type: none"> - Développer les échanges dématérialisés avec les partenaires pour avoir une connaissance anticipée des changements de situations et développer des actions pro-actives. - Elaborer une nouvelle doctrine CafPro fondée sur une plus large diffusion des données dans un cadre sécurisé. 	Cnaf/Caf	En continu
		Cnaf	2015
Développer des dispositifs de communication ciblés	Mettre en œuvre des plans de communication sur l'accès aux droits, à l'échelon national et local, ciblés sur les prestations les plus touchées par le non recours qu'elles soient gérées par la branche famille ou un partenaire (Rsa, Aad, Cmuc, Acs, ...)	Cnaf/Caf	A partir de 2014
Participer aux expérimentations menées sous l'égide de l'Etat ou d'autres instances (Drees, SGmap, ...)	Contribuer aux travaux et expérimentations : <ul style="list-style-type: none"> - Recherche sur le non Recours (Sgmap), - Dossier de demande simplifiée, - Impact (simplification du parcours pour les usagers des Mdp), - Rendez-vous des droits pour des publics éloignés de la Caf. 	Cnaf/Caf des territoires d'expérimentation	2013 2014 2014 2015-2016

FICHE 1 LE RENDEZ-VOUS DES DROITS

L'objectif du rendez-vous des droits est de permettre à chaque allocataire d'atteindre la plénitude de ses droits en fonction de sa situation en développant l'information et le conseil, en organisant une approche ciblée et des démarches pro-actives. Lors de cet entretien, la Caf fait le point avec l'allocataire sur sa situation globale au regard de l'ensemble des prestations légales et extra-légales servies par la Caf. C'est aussi l'occasion de lui délivrer une information et de l'orienter vers des services ou dispositifs gérés par des partenaires.

RAPPEL DE L'ENGAGEMENT COG

Le rendez-vous des droits consiste à étudier l'ensemble des aides au titre des dispositifs gérés par la branche Famille et, dans un cadre partenarial, à informer et orienter au titre des dispositifs gérés par d'autres opérateurs. En particulier, seront abordés les droits relatifs :

- aux prestations servies par la branche Famille ;
- au Fsl ;
- à la Cmu-C et à l'Acs ;
- à l'Ass ;
- aux tarifs sociaux gaz – électricité ;
- aux aides extra légales des Ccas locaux.

Le rendez-vous des droits peut-être réalisé :

- dans le cadre de l'entretien individuel associé à l'instruction de la demande de Rsa ;
- dans le cadre de la mise en place des parcours spécifiques ;
- sur demande de l'allocataire ou d'un travailleur social.

Un rendez-vous des droits est proposé à une partie de ce public selon des critères résultant d'un diagnostic à partager avec les partenaires (autres caisses de Sécurité sociale, conseil général, Ccas, etc.), et dans le cadre de la démarche qui sera impulsée par l'Etat au niveau départemental sur la mise en place d'une politique locale de lutte contre le non recours.

Un objectif progressif de rendez-vous des droits est fixé sur l'ensemble des Caf, qui devra atteindre 100 000 rendez-vous des droits à partir de 2014 (fiche n° 6 de la Cog).

PUBLIC CIBLE

Le rendez-vous des droits peut-être proposé à :

- des demandeurs de Rsa, dans le cadre de l'entretien associé à l'instruction de la demande ;
- des allocataires qui ont bénéficié d'une offre systématique de contact dans le cadre des offres de travail social ;
- des personnes adressées par un organisme partenaire ;
- des personnes dont le dossier complexe induit un traitement attentionné et une vision globale de leur situation (besoin d'expertise sur plusieurs prestations, multi contactants, etc.).

La Caf adapte la définition de son public cible en fonction de son contexte local, c'est-à-dire :

- du diagnostic partagé avec les partenaires (autres caisses de Sécurité sociale, conseil général, Ccas, ...), dans le cadre de la démarche qui sera impulsée par l'Etat au niveau départemental sur la mise en place d'une politique locale de lutte contre le non recours ;
- des ressources mobilisables ;
- des délégations mises en place avec le conseil général (instruction du Rsa, recueil des données socio-professionnelles et accompagnement des bénéficiaires de Rsa majoré).

PERIMETRE DES DROITS

Le rendez-vous doit permettre de couvrir :

- les droits aux prestations gérées par les Caf (en allant jusqu'à leur traitement pour ouverture des droits en back office ou front office), les dispositifs d'action sociale activés par la caisse ;
- l'information et l'aide à l'instruction (ou la pré instruction) pour : la Cmuc, l'Acs, un dossier Fsl ;
- l'information et orientation vers le(s) partenaire(s) pour les tarifs sociaux gaz et électricité, les aides extra légales locales, l'Ass, les examens de santé proposés par l'assurance maladie (sur les territoires pourvus en centres d'examen de santé).

Tous les droits ne sont pas systématiquement abordés. Le contenu du rendez-vous doit être adapté à la situation de la personne reçue. Pour ce faire, une modélisation du déroulé du rendez-vous accessible dans @doc répertorie l'ensemble des droits à vérifier impérativement mais dont la présentation peut être variable selon la situation et le besoin des personnes reçues. Le déroulé du rendez-vous doit s'inscrire dans une durée compatible avec les grands équilibres de gestion de la Caf.

Le rendez-vous doit se clôturer par la remise d'une fiche récapitulative et de documentation complémentaire pour orientation si besoin.

MODALITES D'INTERVENTIONS

Si la priorité doit être incontestablement donnée à l'accueil en face à face, le rendez-vous des droits doit pouvoir être réalisé par téléphone ou par visio guichet, notamment pour les allocataires ne pouvant pas se déplacer (handicap, éloignement, absence de transport, etc.). Lorsque la démarche est engagée dans le cadre d'un accompagnement social, il peut, éventuellement, avoir lieu au domicile de l'allocataire.

Dans tous les cas, il doit être réalisé de manière exclusivement individuelle (non collective) afin de permettre un balayage personnalisé des droits et le respect de la confidentialité des situations sociales des bénéficiaires.

OUTILLAGE

L'outillage nécessaire à la réalisation du rendez-vous et à la remontée statistiques se fera en deux temps :

- une solution intermédiaire disponible dès 2014 qui s'appuie sur trois outils (*la modélisation est présentée en annexe 1*) ;
- la solution cible totalement intégrée dans Nims (prévision 2016).

La solution déployée dès 2014 :

Plan de dialogue :

Une grille d'entretien est mise à disposition dans @doc « métiers du service » comme guide pour le déroulé du rendez-vous. Elle reprend l'ensemble des droits à évoquer en proposant des liens vers les fiches détaillées pour chaque droit Caf ou dispositifs. Cette trame peut être adaptée par le technicien en fonction de la situation de l'allocataire.

Ce plan de dialogue est destiné à sécuriser et harmoniser les scripts et les réponses.

Pour faciliter son usage, l'accès au plan de dialogue se fait via @doc MS par le domaine « Evénements/renseignement allocataire/rendez-vous des droits ».

Le document est composé de six parties : Identification, Situation familiale, Situation professionnelle, Logement, Cadre de vie, Santé.

Certaines zones proposent des zones de saisie, d'autres des listes de choix ou des « boutons radios ». Il convient de renseigner chaque question dans l'ordre proposé, certaines questions ne s'affichant qu'en fonction de la réponse apportée à la précédente.

En fonction des réponses apportées dans la grille d'entretien, des fiches thématiques ou simulations sont proposées afin que la Caf puisse informer le demandeur :

- les fiches thématiques relatives aux prestations légales Caf sont celles reprises dans le cadre du Caf.fr ou des fiches @doc. Un lien direct vers ces fiches est disponible ;
- les simulations Logement et Rsa (test d'éligibilité) sont également proposées lorsque le demandeur semble pouvoir ouvrir droit à ces prestations ;
- les fiches thématiques relatives aux prestations et aides versées par les partenaires renvoient vers les liens @doc lorsqu'ils existent ou vers les pages du site service-public.fr, ou encore vers les pages des organismes ;
- les fiches thématiques relatives aux droits « locaux » (offres locales Caf, offres partenaires : Fsl, Ccas, ...) seront élaborées et paramétrées par les Caf : elles apparaîtront dans la rubrique de droite réservée aux offres locales ;
Pour des raisons techniques, la création des offres de service locales s'effectue à l'identique de la création d'une note locale (cf. *Guide d'administration Docgen* de Docinfor). Il convient ensuite de sélectionner « Lier aux fiches informatiques » pour retrouver le document « Le rendez-vous des droits ». Enfin, les titres des différentes notes locales devront s'apparenter aux titres des sections du questionnaire pour faciliter le déroulement de l'entretien.

La mise en ligne est effective depuis le 2 avril 2014.

Voir le plan de dialogue en annexe 3

Remontées statistiques :

Les remontées statistiques doivent permettre de comptabiliser :

- le nombre de rendez-vous réalisés et ventilés par public cible ;
- le nombre de droits Caf ouverts suite au rendez-vous.

Pour ce faire, les rendez-vous seront enregistrés dans Gca sous 3 motifs possibles correspondant aux codes suivants :

- Code 87 : Rendez-vous des droits / Parcours spécifiques ;
- Code 88 : Rendez-vous des droits / Instruction Rsa ;
- Code 89 : Rendez-vous des droits/Autres (accueil sur RV, orientation partenaire, ...).

Via des requêtes effectuées sur Gca, le nombre de rendez-vous réalisés sera suivi mensuellement au niveau national la 1^{ère} année puis trimestriellement à compter de 2015.

Pour le 1^{er} trimestre 2014, les rendez-vous des droits qui pourront être comptabilisés au titre des rencontres avec un travailleur social seront recensés a posteriori via le questionnaire sur les offres de travail social qui sera mis à disposition des Caf en juin prochain.

A partir d'un fichier constitué des numéros allocataires enregistrés sous ces 3 motifs, une requête sera effectuée sur Cristal 3 mois après le rendez-vous pour constater si un (ou plusieurs) droit a été ouvert sur ces dossiers.

Fiche de synthèse :

Le rendez-vous doit se clôturer par la remise d'une fiche récapitulative et de documentation complémentaire pour orientation si besoin.

Cette fiche est destinée à la fois à l'allocataire (aide-mémoire, rappel des documents attendus si besoin) et au back-office (droits à instruire). Elle mentionnera :

- les coordonnées de l'allocataire ;
- la date du rendez-vous ;
- les droits ou dispositifs qui ont été évoqués ;
- les pièces en attente.

Dès maintenant, le modèle de fiche est disponible sous @doc « métiers du service ». Un bouton récapitulatif permet d'accéder au document regroupant l'ensemble des informations saisies et proposant des liens vers les fiches. Des cases à cocher sont présentes sur le récapitulatif afin d'indiquer des éléments complémentaires. A la fin de l'entretien, le document est à imprimer en deux exemplaires, à l'aide du pictogramme situé dans la barre de pilotage (en haut à droite) : un exemplaire est à remettre à l'allocataire, le second est à transmettre pour SDP (code pièce attribué : AIDINT). De manière transitoire, il peut être complété manuellement pour édition.

La solution cible :

Les outils décrits ci-dessus correspondent aux outils mis à disposition des Caf dès 2014.

Toutefois, une mise en oeuvre totalement intégrée sous Nims est envisagée pour 2016.

VOLET FORMATION

Deux modules sont actuellement en préparation et seront disponibles en 2015.

Pour les techniciens conseil, la formation au rendez-vous des droits sera élaborée à partir du référentiel de compétences établi pour l'exercice de cette tâche. Elle s'adressera à des agents expérimentés, déjà aguerris à la pratique de l'accueil, ou ayant suivi le module accueil physique dans le cadre de la nouvelle formation Vademecaf.

Pour les travailleurs sociaux, qui maîtrisent déjà les techniques relationnelles propres à ce type d'entretien (progression, reformulation, questionnement), la formation continue sera orientée plus particulièrement vers la mise à jour des connaissances réglementaires pour les droits Caf et partenaires.

Selon les partenariats mis en place localement, certains volets pourront être dispensés en partenariat avec les organismes sociaux concernés (Cpam, pôle emploi, ...) notamment sur les champs qui relèvent de dispositifs locaux.

Ces formations restent au choix des Caf, donc optionnelles.

SUIVI ET EVALUATION

Aspects organisationnels

Le déploiement des rendez-vous des droits implique :

- la mise en place de liaisons étroites entre le front office et le back office, mais aussi entre prestations et action sociale, au sein de la Caf :
 - pour l'instruction et le traitement des droits détectés,
 - pour l'information de l'allocataire des suites apportées à son rendez-vous (traitement en cours, pièce attendue, droit ouvert, etc.).
- un temps de préparation en amont du rendez-vous à partir des éléments déjà connus de la Caf (dossier allocataires) ou communiqués lors de la prise de rendez-vous ;
- des actions de supervision des rendez-vous réalisés (vérification du respect du plan de dialogue, contrôle qualité, suivi donné au rendez-vous, enregistrement dans Gca).

Articulation avec la doctrine d'accueil physique

Le rendez-vous des droits correspond au modèle de l'accueil sur rendez-vous destiné à étudier la situation de l'allocataire en fonction de sa demande et de ses droits Caf. Il s'insère donc sans difficulté particulière dans la doctrine accueil physique diffusée au printemps 2013.

Seul le périmètre élargi à l'orientation au regard des droits servis par certains partenaires est nouveau et doit donc être appréhendé en terme d'informations, de documentations et de scripts mis à disposition.

Dispositif d'évaluation

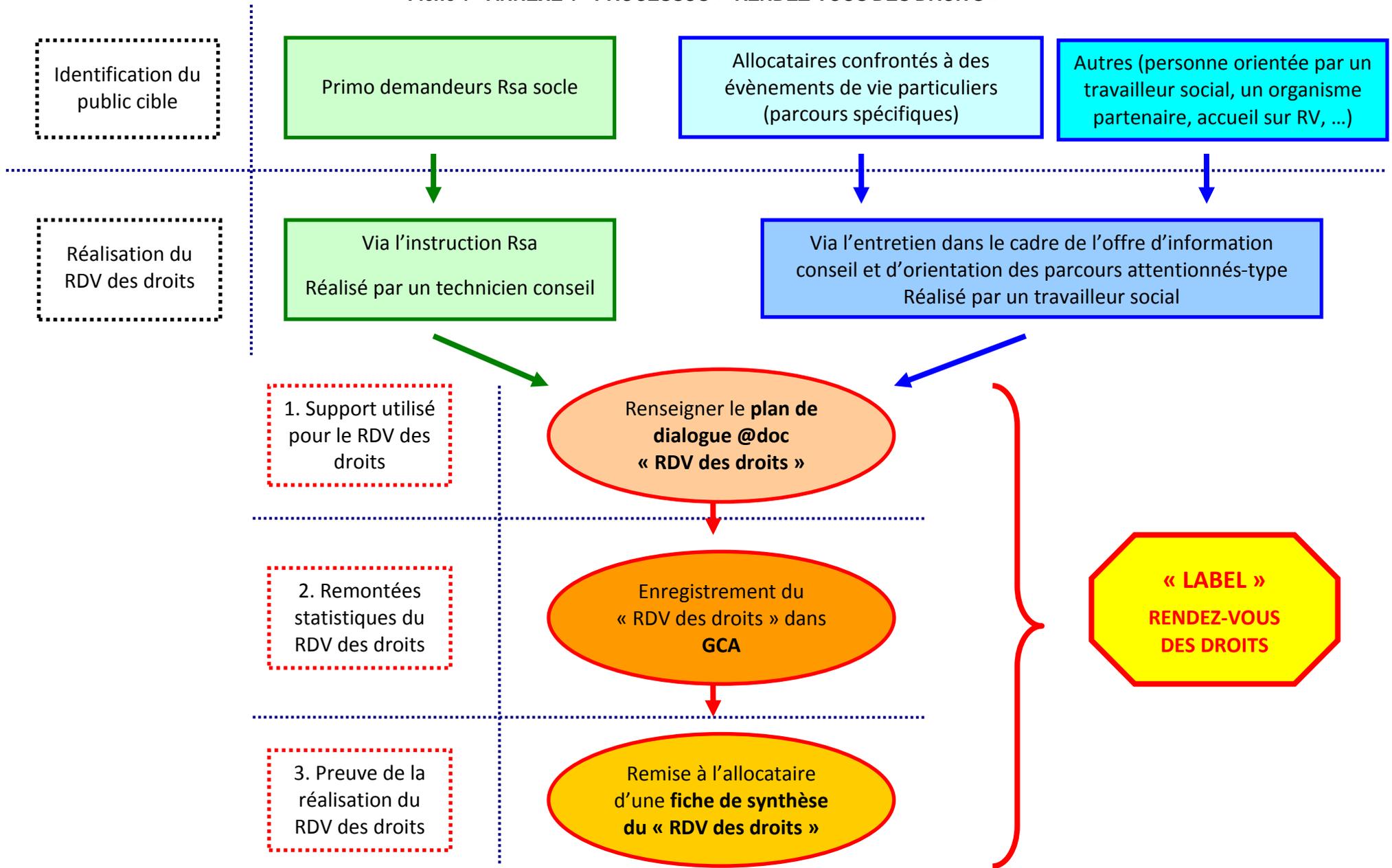
Les 100 000 rendez-vous des droits sont comptabilisés au niveau national au moyen de l'outil GCA. Ils correspondent à une obligation collective qui ne donnera pas lieu à une déclinaison d'objectif par Caf. Toutefois, à titre indicatif, une ventilation par taille d'organisme est proposée en annexe 1 comme point de référence.

L'année 2014 est considérée comme une période d'observation, à l'issue de laquelle l'examen des conditions de déploiement et de mise en œuvre pourra donner lieu à des ajustements ou à des préconisations (ex. canaux à privilégier pour la prise de rendez-vous : téléphone, Internet, etc.).

La durée moyenne du rendez-vous ne sera ainsi pas normée au départ mais donnera lieu à observation pendant la première année.

Une attention particulière sera apportée aux Caf qui ne réalisent pas l'instruction du Rsa et/ou ne disposant pas de travailleurs sociaux.

Fiche 1 - ANNEXE 1 - PROCESSUS « RENDEZ-VOUS DES DROITS »



Fiche 1 - ANNEXE 2 : PLAN DE DIALOGUE

IDENTIFICATION DE L'ALLOCATAIRE

Nom / Prénom / Matricule

SITUATION FAMILIALE

	<u>Pages nationales</u>	<u>Pages locales</u>
<p>● Vous avez <input type="checkbox"/> Aucun enfant <input type="checkbox"/> 1 enfant <input type="checkbox"/> 2 enfants <input type="checkbox"/> 3 enfants <input type="checkbox"/> 4 enfants <input type="checkbox"/> 5 enfants et + (à charge : enfant né ou à naître)</p> <p>Si vous avez des enfants, avez-vous un enfant salarié ou en apprentissage ?</p> <p align="center"><input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p> <p>Si, oui perçoit t-il un revenu ≤885,81€</p> <p>● Avez-vous un enfant en situation de handicap ?</p> <p align="center"><input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p> <p>● Vous êtes <input type="checkbox"/> Célibataire <input type="checkbox"/> Veuf/veuve <input type="checkbox"/> Séparé(e)/divorcé(e) <input type="checkbox"/> Concubinage/Pacs <input type="checkbox"/> Mariage</p> <p>● Avez-vous une personne en situation de handicap au domicile ?</p> <p align="center"><input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p align="center"><i>Si vous avez au moins 1 enfant :</i> <i>Fiche sur la carte enfant famille et famille nombreuse</i> Lien : @doc + <i>fiches droits aux PF, en fonction de la composition familiale.</i> Lien : Caf.fr « enfance et jeunesse »</p> <p align="center"><i>Si enfant en situation de handicap :</i> Fiche Aeeh Lien : Caf.fr « enfance et jeunesse (Aeeh) »</p> <p align="center"><i>Si personnes séparées ou divorcées :</i> Fiche Asf Lien : Caf.fr « solidarité et insertion (Asf) »</p> <p align="center"><i>Si personne en situation de handicap :</i> Fiche Aah Lien : Caf.fr « solidarité et insertion (Aah) »</p>	<p>Action sociale Caf : offres de service</p> <p>Action sociale du CCAS</p>

LOGEMENT

<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont vos ressources annuelles (N-2) ? • Vous êtes <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; border: none;"> <tr><td style="border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">Propriétaire</td><td>Propriétaire</td></tr> <tr><td style="border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">Locataire</td><td>Locataire</td></tr> <tr><td style="border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">Hébergé à titre gratuit</td><td>Hébergé à titre gratuit</td></tr> <tr><td style="border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">Autres (gens du voyage, sans résidence stable...)</td><td>Autres (gens du voyage, sans résidence stable...)</td></tr> </table> 	Propriétaire	Propriétaire	Locataire	Locataire	Hébergé à titre gratuit	Hébergé à titre gratuit	Autres (gens du voyage, sans résidence stable...)	Autres (gens du voyage, sans résidence stable...)	<p><u>Pages nationales</u></p> <p><i>Si vous êtes propriétaire ou locataire :</i> <i>Barèmes Allocations logements</i> Lien : @doc</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p><i>Test d'éligibilité à l'allocation logement en fonction des ressources du foyer et de la situation familiale (à l'appréciation de l'agent)</i> Lien : Caf.fr « estimer vos droits »</p>	<p><u>Pages locales</u></p> <p>Action sociale Caf : offres de service</p> <p>Action sociale du CCAS</p> <p>Aides du département : FSL accès</p>
Propriétaire	Propriétaire									
Locataire	Locataire									
Hébergé à titre gratuit	Hébergé à titre gratuit									
Autres (gens du voyage, sans résidence stable...)	Autres (gens du voyage, sans résidence stable...)									

CADRE DE VIE

<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous des difficultés pour l'ouverture d'un compte bancaire ? <p>OUI NON</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous des loyers ou des remboursements de prêts impayés ? <p>OUI NON</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous des difficultés pour payer vos factures d'énergie ? <p>OUI NON</p>	<p><u>Pages nationales</u></p> <p><i>Si oui,</i> Fiche sur la loi « droit au compte » Lien : BDF (Banque De France)</p> <p><i>Si oui,</i> Fiche sur le suivi législatif des impayés (APL ou AL en fonction de la situation) Lien : @doc</p> <p><i>Si oui,</i> Fiche sur les TPE (tarif première nécessité) Lien : @doc</p>	<p><u>Pages locales</u></p> <p>Action sociale locale Caf : offres de service</p> <p>Action sociale du CCAS</p> <p>Aides du département : FSL maintien</p>
---	--	--

SANTE

	<u>Pages nationales</u>	<u>Pages locales</u>				
<p>● Avez-vous une complémentaire santé ?</p> <p style="text-align: center;">OUI NON</p> <p><i>(Dans tout les cas)</i></p> <table><tr><td>Vos revenus mensuels ne dépassent pas</td><td>716€ (1pers.) 1074€ (2pers.) 1288€ (3pers.) 1503€ (4pers.) 1790€ (5pers.) 2076€ (6 pers.)</td></tr><tr><td>Vos revenus mensuels ne dépassent pas</td><td>966€ (1pers.) 1450€ (2pers.) 1740€ (3pers.) 2030€ (4pers.) 2416€ (5pers.) 2803€ (6pers.)</td></tr></table>	Vos revenus mensuels ne dépassent pas	716€ (1pers.) 1074€ (2pers.) 1288€ (3pers.) 1503€ (4pers.) 1790€ (5pers.) 2076€ (6 pers.)	Vos revenus mensuels ne dépassent pas	966€ (1pers.) 1450€ (2pers.) 1740€ (3pers.) 2030€ (4pers.) 2416€ (5pers.) 2803€ (6pers.)	<p style="text-align: center;"><u><i>Si les revenus mensuels ne dépassent pas les plafonds (même si la personne bénéficie d'une complémentaire santé):</i></u></p> <p style="text-align: center;"><i>Fiche CMUC</i> <i>Lien : @doc</i></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;"><i>Fiche action sociale de la CRAM</i> <i>Lien : Ameli.fr.</i></p> <p style="text-align: center;"><u><i>Si les revenus mensuels ne dépassent pas les plafonds (même si la personne bénéficie d'une complémentaire santé):</i></u></p> <p style="text-align: center;"><i>Fiche ACS</i> <i>Lien : @doc</i></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;"><i>Fiche action sociale de la CRAM</i> <i>Lien : Ameli.fr.</i></p>	<p>Action sociale Caf : socle nationale du travail social</p> <p>Service social départemental ou municipal</p>
Vos revenus mensuels ne dépassent pas	716€ (1pers.) 1074€ (2pers.) 1288€ (3pers.) 1503€ (4pers.) 1790€ (5pers.) 2076€ (6 pers.)					
Vos revenus mensuels ne dépassent pas	966€ (1pers.) 1450€ (2pers.) 1740€ (3pers.) 2030€ (4pers.) 2416€ (5pers.) 2803€ (6pers.)					

ANNEXE 3

Ventilation par taille d'organisme à titre indicatif

Classement des organismes	Nombre de rendez vous à réaliser par an
Organismes relevant de la catégorie A	2 000
Organismes relevant de la catégorie B	1 500
Organismes relevant de la catégorie C	1 000
Organismes relevant de la catégorie D	500

FICHE 2 LA METHODOLOGIE DES PARCOURS

DES PARCOURS SPECIFIQUES SUR LES DOMAINES LOGEMENT, INSERTION SOCIALE ET SOUTIEN A LA PARENTALITE A METTRE EN OEUVRE

L'offre globale de service repose sur la mobilisation coordonnée de l'ensemble des leviers et modes d'intervention de la Branche pour apporter une réponse adaptée à l'allocataire. Elle se décline en parcours généraux (services de base et facilitateurs) et spécifiques (services attentionnés).

Ces parcours seront modélisés dans le cadre des travaux du plan d'action institutionnel Programme 2, en commençant par le parcours logement.

Logement

- Le parcours « logement »

Deux parcours spécifiques sont prévus : l'un en cas de signalement d'un impayé de loyer, le second pour les détections de logement indécents.

L'objectif est d'aider la famille à se maintenir dans un logement et un cadre de vie adaptés à ses besoins par la mise en œuvre, si besoin, d'un accompagnement social global, axé d'une part sur la résolution de l'impayé ainsi que sur les causes et les conséquences de celui-ci, et d'autre part, sur le traitement des situations sociales et familiales potentiellement sources d'exclusion.

Insertion sociale

- Le parcours « insertion sociale »

Ce parcours est proposé :

- aux familles monoparentales avec de jeunes enfants, bénéficiaires du Rsa majoré. En partenariat avec les conseils généraux, les Caf déploient en direction de ces allocataires (familles monoparentales avec de jeunes enfants) un *continuum* d'interventions pouvant aller de l'instruction du droit à un accompagnement social vers l'insertion professionnelle ;
- aux bénéficiaires de Clca qui étaient inactifs à leur entrée dans le droit, et qui n'ont donc pas d'emploi garanti à la fin du droit. Il s'agit pour la branche Famille d'être acteur d'un dispositif inter partenarial mis en place pour anticiper la sortie du droit en proposant une offre de service attentionnée reposant sur une information sur les droits.

- Le parcours « accompagnement des familles ayant un enfant porteur de handicap »

Conformément aux engagements et objectifs nationaux en matière d'offre globale de service, les Caf proposent aux familles qui s'occupent d'un enfant handicapé, un *continuum* d'interventions pouvant aller de l'instruction du droit à la prestation, à l'information, le conseil expert et l'orientation vers les équipements et services d'aide aux familles.

Ce parcours spécifique fera l'objet d'une définition dans le cadre du plan d'action institutionnel pour une mise en œuvre en 2017.

Soutien à la parentalité

➤ le parcours « séparation »

L'objectif est triple :

- favoriser le maintien d'un environnement favorable au développement et à l'épanouissement de l'enfant ;
- permettre au(x) parent(s) d'anticiper sur les questions relatives au maintien des liens de l'enfant avec ses deux parents et de réfléchir aux différents impacts de la séparation ou du divorce ;
- s'assurer de l'effectivité du droit à l'Asf et favoriser, si besoin par un accompagnement social, le traitement des situations de non paiement des pensions alimentaires.

➤ Le parcours « naissance »

Il s'adresse aux parents vivant une première grossesse (naissance multiple, très jeune mère, parent isolé, etc.).

L'objectif est de permettre aux (futurs) parents d'anticiper les différents aspects liés à l'arrivée de l'enfant, en particulier sur leurs choix en matière de conciliation vie familiale, vie professionnelle et sur leur rôle de parents.

Pour les parents qui vivent un deuil périnatal, le parcours propose un accompagnement particulier dont l'objectif consiste à leur offrir des informations personnalisées et à les aider dans les changements liés au décès.

• Le parcours « accompagnement en cas de décès »

Ce parcours s'adresse aux familles qui doivent faire face au décès d'un des parents ou d'un enfant.

Deux objectifs sont poursuivis : d'une part, aider l'allocataire dans les réorganisations et les changements liés au décès et, d'autre part, faciliter l'accès à un nouvel équilibre familial tenant compte de la situation de deuil, en proposant informations et conseils et, si besoin, un accompagnement social.

FICHE 3 LA RELATION DE SERVICE

L'évolution des situations de vie, les caractéristiques des prestations servies et l'évolution des technologies ont conduit à une profonde transformation de l'intensité et de la nature des demandes des allocataires.

Les principaux chantiers de refonte de la relation de service qui sont en cours (téléphone, Caf.fr, courriels, accueil, évolution des écrits) empruntent une démarche qui vise à concilier les attentes des usagers, les impératifs de gestion et la valorisation des métiers engagés dans la relation de service.

A ce titre, il convient de souligner quatre axes de développement qui structurent un véritable renouvellement de la politique d'accès aux droits de la branche Famille, optimisant les ressources affectées.

Cette approche, très largement portée par le réseau des Caf, est en cours de formalisation dans chaque Cpog sous la forme d'un « plan d'accessibilité aux services » et donnera lieu à des temps de dialogue de gestion à mi-parcours de la Cog.

LE DEVELOPPEMENT DE PROCESSUS DIFFERENCIES DE GESTION DE LA RELATION DE SERVICE

Les canaux de relation et les processus associés (Internet, téléphone, courriels, accueils) sont progressivement structurés en quatre niveaux déterminés à partir de la nature des demandes : informations générales, informations personnalisées, gestion et expertise, accompagnement.

Cette approche permet de gérer les flux de contact de manière différenciée en garantissant ainsi une réelle prise en compte de situations complexes qui jusqu'alors étaient gérées dans le « flux des contacts ». A cette fin, la Branche organise le service de manière à pouvoir proposer une qualité de gestion adaptée à ces situations par le rappel des usagers au téléphone ou la prise de rendez-vous dès lors que la situation de l'allocataire le nécessite. Cette gestion renouvelée de la relation de service vise à garantir l'accès aux expertises pour les situations de fragilité sociale tout en répondant de manière optimisée aux demandes d'informations les plus courantes (compréhension des droits, démarches à effectuer).

LA MISE EN PLACE D'UN ACCOMPAGNEMENT A LA RELATION DE SERVICE DEMATERIALISEE

La mise en place d'un véritable accompagnement à la relation de service dématérialisée va reposer sur :

- le développement d'outils de simulation en ligne (ex : test d'éligibilité Rsa) qui permettent aux usagers de s'assurer par eux-mêmes qu'ils peuvent ouvrir droit à une prestation ;
- la mise en ligne d'un jeu très complet de question/réponses (300) et de fiches situationnelles (60) sur le Caf.fr qui est conçu selon une approche situationnelle et élaboré en lien avec des écrivains publics. Elles permettent aux allocataires de s'approprier plus aisément les prestations servies ;
- la reconception du serveur vocal interactif (Svi) selon les principales demandes des usagers pour en faciliter l'usage ;
- l'expérimentation de dispositifs d'appels sortants pour le recouvrement dans un souci de plus grande réactivité, d'adaptation aux situations de vie ;
- le positionnement d'alertes au sein de la rubrique « mon compte » du site Internet et du Svi pour signaler des actions à accomplir ou des échéances certaines ;
- la mise en place de dispositifs spécifiques de soutien ; offre nationale de traduction en langue des signes, oralisation des pages Web et smartphone, expérimentation hotline, etc ;

- l'ouverture de points d'accès numériques dans l'ensemble des locaux d'accueil des Caf et dans ceux de partenaires. La Branche vise le positionnement d'un point d'accès numérique par bassin de vie sur la période.

L'ACTIVATION D'UNE POLITIQUE D'ECOUTE DES ALLOCATAIRES

Elle repose sur plusieurs dispositifs :

- Une politique nationale de gestion des réclamations selon une approche multicanale. (téléphone, Caf.fr, courriels, etc) est en cours de déploiement. Elle s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue. Dans ce processus, il faut souligner l'importance :
 - de l'étude des réclamations qui doit conduire à l'élaboration de plans d'actions correctifs,
 - de la médiation qui intervient en cas de réclamations réitérées mais avant une procédure de recours. L'intervention du médiateur doit faciliter la relation entre les parties ou la compréhension d'une situation en vue de parvenir à un accord et à la résolution amiable du différend.
- Des enquêtes régulières auprès des allocataires : enquête quadriennale de satisfaction sur la base d'un échantillon de 75 000 allocataires et enquêtes annuelles sur des questions plus ciblées et plus approfondies (ex : les sites Internet).
- Des questionnaires d'après contact : à l'issue de la consultation des Questions-Réponses, par échantillon en fin de communication téléphonique dans le cadre du nouveau marché de téléphonie, en sortie d'accueil sous la forme d'un dispositif-type élaboré dans le cadre du projet accueil.

LE DEVELOPPEMENT D'UNE POLITIQUE PARTENARIALE D'ACCUEIL

Afin de garantir une accessibilité simplifiée aux informations sur les prestations et services de la Branche sur l'ensemble du territoire, 1900 points d'accès numériques vont progressivement être positionnés sur l'ensemble des bassins de vie. Les points d'accès numérique bénéficieront d'un « label caf » qui sera attribué (ou retiré) aux tiers de confiance en charge de l'accueil d'information générale. A titre expérimental des actions sont ou seront conduites avec différents partenaires : les maisons de service public (en lien avec la Datar et la Cdc), les centres sociaux, etc.

CALENDRIER DE MISE EN OEUVRE 2014-2017 PAR PROJET DE LA COG

Projets Cog	Actions	Echéances
<p>Poursuivre la formalisation et le déploiement dans le réseau des « doctrines » de la relation de service</p>	Définition de la doctrine de la relation de service multicanal	Fin 2014
	Téléphone : évolutions du serveur vocal interactif et déploiement d'une nouvelle solution de téléphonie	2014
	Accueil : finalisation et déploiement de la doctrine, incluant les espaces mutualisés	2015
	Ecrits : définition d'une doctrine de l'écrit et de la bibliothèque nationale des courriers-types	2015
	Réclamations : finalisation et déploiement de la doctrine de gestion des réclamations par l'ensemble des canaux	2014 (sauf les écrits)
	Mise en réseau des médiateurs Caf, sous l'égide du médiateur national	Juin 2013
	<p>Définir et formaliser un « plan d'accessibilité » aux services »</p>	Définition du cadre des « plan d'accessibilité » aux services ». Formalisation d'un schéma-type, mise ne place en lien avec la signature des Cpog
Etablissement d'un bilan à mi-parcours de la Cog.		Janvier 2016 Report de l'échéance initiale pour tenir compte de la date de signature de la Cog

Projets Cog	Actions	Echéances
Structurer l'offre proposée pour l'ensemble des vecteurs de la relation de service en 4 niveaux	Organisation de l'ensemble de l'offre de contacts selon la typologie des quatre niveaux	Juin 2015
Mise en œuvre des accueils sur rendez-vous	Mise en œuvre dans l'ensemble du réseau des caf d'un dispositif d'accueil sur rendez-vous dans les 7 jours ouvrés dans 85% des cas	Janvier 2015
Se doter d'outils de gestion des rendez-vous permettant à la fois de répondre aux besoins des allocataires et de maîtriser les flux	Conception d'un dispositif de pilotage et de gestion de la relation allocataire et des cahiers des charges associés	De juin 2013 à la fin de la Cog
Développer des dispositifs d'écoute des usagers sur l'ensemble des vecteurs de la relation de service	Réalisation d'enquêtes annuelles auprès des usagers	Durée de la Cog
	Association des usagers à la conception des offres et des outils de la relation de service	Durée de la Cog

FICHE 4 LA PROSPECTION DES DROITS

L'objectif est d'identifier les populations susceptibles de ne pas recourir aux droits sociaux alors qu'elles sont en situation de pauvreté ou de diminution de leurs ressources (bénéficiaires potentiels).

Le périmètre doit donc cibler :

- les prestations qui ne relèvent pas d'une attribution automatisée mais d'une demande ;
- les personnes qui remplissent les conditions d'éligibilité à partir des données déjà détenues ;
- la période, le moment du changement, éventuellement pour anticiper la nouvelle situation.

La recherche de bénéficiaires potentiels s'inscrit sur le champ des prestations servies par la branche Famille mais participe également de l'accès aux droits pour d'autres partenaires (ex : bénéficiaires de Rsa pouvant prétendre à la Cmuc, à l'Acs, bénéficiaires d'Aah pouvant demander l'Acs, etc.).

PERMETTRE LA CAPTATION DE BENEFICIAIRES POTENTIELS

L'ensemble des données détenues au sein du système d'information constitue en soi une connaissance fine des situations des allocataires qui peut permettre par des outils de requêtage d'identifier des bénéficiaires potentiels de droits sociaux gérés ou non par la branche famille. Un important travail devra être engagé pour définir d'une part, les règles de gestion de ces requêtes et, d'autre part, la méthodologie d'exploitation. La généralisation de l'utilisation du Rncps renforcera cette action proactive par la vérification possible des droits actifs.

Des bénéficiaires potentiels peuvent également être orientés à l'occasion d'un changement de situation en ligne. Lors de l'enregistrement de la modification de la situation familiale et professionnelle, un outil doit être élaboré pour, en temps réel, recalculer les droits actuels et faire émerger des droits potentiels avec une orientation automatique vers la téléprocédure de demande de prestation correspondante.

AMELIORER LA COORDINATION ET LES ECHANGES AVEC LES PARTENAIRES POUR IDENTIFIER ET ACCOMPAGNER LES BENEFICIAIRES POTENTIELS DE DROITS

La Branche doit orienter le développement des échanges dématérialisés avec les partenaires institutionnels dans une logique d'accès aux droits. L'interconnexion croissante des différents organismes de la protection sociale et des acteurs sociaux (Cnamts, Gip Mds, Pôle emploi, Bailleurs, etc.) est en effet une opportunité à saisir dans la perspective de gains d'efficacité réciproques. Ainsi, la connaissance anticipée des changements de situation, des ouvertures ou fins de droits permet de mettre en place une identification systématique de bénéficiaires potentiels pour lesquels, selon les situations, l'ouverture des droits peut être automatisée ou étudiée.

Optimiser la transmission aux organismes d'assurance maladie des demandes de Cmuc recueillies par la téléprocédure @Rsa

Afin de simplifier les démarches des usagers et d'accélérer l'accès aux droits, la téléprocédure @Rsa a été enrichie en 2011 d'une nouvelle fonctionnalité consistant à donner la possibilité à l'instructeur de recueillir à l'occasion de la demande de Rsa la demande de Cmuc, dans les cas où les ressources du demandeur sont présumées inférieures ou égales au montant forfaitaire du Rsa. L'action à conduire consiste à mettre en oeuvre la transmission dématérialisée des demandes de Cmuc issues de @Rsa, en fonction de la planification de la Cnamts. La mise en production du service en direction de la Cnamts est intervenue le 11 septembre 2013.

Simplifier l'accès aux données de l'état civil

Pour poursuivre la simplification de la gestion de l'état civil, les Caf pourront disposer d'un accès aux données d'état civil dans le cadre du projet de développement, pour les besoins des organismes de protection sociale, de la plateforme de communication électronique des données d'état civil (Comedec) exploitée par l'Ants (Agence nationale des titres sécurisés).

Simplifier le traitement de la déclaration de grossesse dans le cadre de la mise en place du parcours « accueil du jeune enfant »

Concernant le traitement de la déclaration de grossesse, l'objectif est d'éviter à l'allocataire d'avoir à transmettre sa déclaration à plusieurs organismes. A cette fin, dans le cadre des travaux avec le Cimap (comité interministériel de modernisation de l'action publique), il est prévu que les Caf recueillent automatiquement les déclarations de grossesse auprès de l'assurance maladie. A partir de là, une démarche prospective peut être engagée sur les prestations liées à la grossesse, la naissance et l'éducation de l'enfant.

Poursuivre le développement et l'amélioration des échanges dématérialisés d'informations

Avec les Mdp, la dématérialisation des échanges de données nécessaires à la gestion des prestations aux personnes handicapées sera mise en oeuvre pour améliorer le service rendu aux usagers en assurant la rapidité et la fiabilité des traitements :

- échanges Mdp / Caf réalisant la transmission des demandes de prestations Aah et Aeah et d'informations permettant des maintiens de droits Aah et Crh dans l'attente d'une décision de la Cdaph ;
- échanges Caf / Mdp sur les dossiers devant faire l'objet d'une demande de renouvellement et un accès des Mdp en consultation des dossiers des bénéficiaires de prestations handicap, dans le SI Caf.

Avec Pôle emploi, l'étude des possibilités d'une refonte des modalités actuelles de l'échange mensuel (fichier d'appel/fichier retour) est à mener. En effet, dans le souci d'une meilleure efficacité, la mise en oeuvre du Rncps, auquel participe Pôle Emploi, est l'occasion d'examiner l'opportunité de signalements par pôle Emploi, au fil de l'eau, afin de connaître notamment les allocataires qui n'auraient pas signalé leur situation de chômage et leur permettre ainsi, soit de bénéficier de droits nouveaux (ex. aides au logement), soit de bénéficier d'une éventuelle mesure d'abattement ou de neutralisation.

La déclaration sociale nominative (Dsn), un outil majeur dans la gestion des droits aux prestations à critères de ressources.

La Dsn a vocation à regrouper l'ensemble des données pouvant être exigées d'un employeur par les organismes gérant des régimes de protection sociale, par l'instauration d'une déclaration unique mensuelle incluant les données relatives aux rémunérations et cotisations des salariés, et les signalements événementiels (fin du contrat de travail, chômage sans rupture de contrat de travail, arrêt de travail, reprise, etc.).

Les objectifs de la Dsn sont de plusieurs ordres : la simplification des obligations déclaratives des entreprises dans le domaine social et la lutte contre la fraude.

Ce projet peut également être un vecteur de détection des droits. En effet, les Caf pourront être destinataires, sans manifestation de l'allocataire, de données permettant de détecter des conditions de ressources ou d'activité préalable nécessaires à l'ouverture de droit à certaines prestations (Rsa jeunes, Clca, etc.). Sur la prochaine période conventionnelle, l'action consistera, dans la perspective de la généralisation de la Dsn (prévue en 2016 dans la loi), à conduire l'ensemble des travaux préalables relatifs à la prise en compte de la Dsn dans la gestion des prestations, à savoir la poursuite des analyses d'ordre réglementaire, les études d'impacts organisationnels et techniques.

Le répertoire de gestion des carrières unique (Rgcu), une opportunité pour la recherche des droits potentiels

Le Rgcu, qui sera mis en place en 2017 et géré par la Cnavts, a vocation à contenir l'ensemble des informations relatives à la carrière des assurés (périodes d'activité et assimilées, rémunérations, indemnités) nécessaires notamment à la détermination des durées d'assurance. Il sera alimenté par l'ensemble des organismes de protection sociale disposant de données participant au calcul de la retraite.

Conjointement aux travaux de la Dsn (dont une partie des données alimenteront le Rgcu), il conviendra d'analyser l'opportunité d'utiliser les données de ce répertoire dans le cadre de la recherche des droits potentiels.

Vers une nouvelle doctrine Caf pro

L'outil CafPro évoluera dans le sens d'une plus large diffusion des données aux partenaires. Ces travaux donneront lieu à trois axes de travail : l'analyse des profils existants, la sécurisation des habilitations, l'élaboration d'une nouvelle doctrine d'usage.

IMPULSER UNE DEMARCHE PROACTIVE POUR ANTICIPER LE BESOIN DES ALLOCATAIRES

Les dispositifs de prévention des situations de précarité visent à cibler les allocataires en regard des situations de vulnérabilité pour leur proposer une offre partenaires et se faire ainsi le relais de droits gérés par d'autres organismes sociaux dans l'objectif d'une approche globale de la personne.

Afin d'intervenir dans une visée préventive et le plus précocement dès la survenue d'un événement fragilisant ou lors de la détection d'un profil particulier (lors d'un rendez-vous des droits, d'une consultation sur le Caf.fr, ...), la Caf peut ainsi promouvoir des droits et offres de service notamment pour faciliter l'accès aux soins :

- la Cmuc (instruction Rsa) ou l'Acs (notamment pour les bénéficiaires de l'Aah dont les ouvertures de droits sont signalées mensuellement à l'Assurance maladie) ;
- l'offre des centres d'examen de santé de l'Assurance maladie pour les populations repérées comme entrant dans la cible (notamment mono parents et familles nombreuses à faibles ressources) destinée à renforcer l'accès aux soins.

CALENDRIER

Actions - Projets	Echéances
Transmission dématérialisée des demandes de Cmuc issues de @Rsa	Opérationnel depuis septembre 2013
Nouvelle doctrine Caf pro	2015
Généralisation de la Dsn	2016
Optimisation des échanges dématérialisés Mdp	2015
Déclaration de grossesse en ligne (Ameli PS)	Juin 2014
Accès aux données de l'état civil	A planifier

FICHE 5 LES EXPERIMENTATIONS SUR L'ACCES AUX DROITS

Dans la suite directe des premières expérimentations sur l'accès aux droits conduites en 2013 par le Sgmap sur deux départements, trois démarches expérimentales sont actuellement en cours.

GENERALISATION DE L'EXPERIMENTATION SUR LE NON-RECOURS AUX PRESTATIONS SOCIALES

Une première recherche-action pour réduire le non-recours aux prestations sociales a été conduite en 2013 par le Sgmap au sein de deux départements (la Loire Atlantique et la Seine et Marne) et s'est clôturée en octobre 2013.

Cette expérimentation visait à tester de manière opérationnelle et partenariale des solutions pour remédier aux difficultés d'accès aux droits

A partir d'un diagnostic de terrain sur les parcours des usagers plusieurs solutions ont pu être travaillées et mises en oeuvre :

- actions d'information/détection (envoi d'un courrier d'information sur le Rsa socle aux demandeurs d'emploi ayant de faibles indemnités journalières, d'une demande de Rsa aux demandeurs d'emploi en fin d'indemnisation, d'une demande d'aide au logement à des foyers détectés éligibles, ... ;
- actions d'orientation comme la mise en place de rendez-vous des droits dans les Caf/Cpam ;
- actions de simplification comme l'ouverture automatique du droit à l'AcS aux bénéficiaires d'un minimum vieillesse, sans demande de leur part ni exigence de pièces justificatives.

Ces travaux ont fait l'objet d'une d'évaluation afin de mesurer l'efficacité de ces actions et de déboucher sur de nouvelles pistes de recherche et d'expérimentation.

Le gouvernement a souhaité accompagner le déploiement de cette expérimentation sur l'ensemble des territoires, en favorisant la mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés par voie de circulaire le 16 janvier 2014 (circulaire n° DGCS/SD1B/2014/14 jointe en annexe). Pour ce faire, un guide méthodologique élaboré par la Dgcs sera diffusé aux préfets fin avril 2014.

Un bilan intermédiaire sera réalisé à la fin du premier semestre 2014 et sera complété d'une évaluation globale à la fin de l'année 2014.

LANCEMENT DE L'EXPERIMENTATION DU DOSSIER DE DEMANDE SIMPLIFIEE

Confiée au Sgmap, cette démarche cible six prestations : Rsa, Ass, Aspa, AL, Cmu et AcS. L'expérimentation sera menée en Seine et Marne et Loire Atlantique sur une volumétrie de 1000 usagers / département.

Pendant la phase de cadrage, le comité de projet est composé des administrations centrales (Dss, Dgcs, Drees, Dgefp, Dares, Dhup), un opérateur national (Cnaf), et les représentants des conseils généraux de Seine-et-Marne et Loire-Atlantique. Pendant l'expérimentation, il sera complété par un comité de pilotage national réunissant les mêmes personnes et élargi aux représentants des services déconcentrés de l'Etat, autres opérateurs nationaux et locaux, associations caritatives et associations d'élus.

Les travaux sont découpés en cinq chantiers

- conception d'un ou plusieurs formulaires de demande simplifiée (harmonisation des informations recueillies) ;
- chantier juridique (alignement des pièces justificatives, simplification réglementaire, Cnil) ;
- Identification de cas-type (segmentation des publics pour arriver à plusieurs dossiers simplifiés correspondant aux profils déterminés) ;

- optimisation des processus de traitement (examen de manière séquencée de l'intégralité des droits, circuit de traitement de la demande et des mises à jour) ;
- évaluation (impact sur les bénéficiaires du dossier et des mesures de simplification réglementaires dérogatoires, les développements SI, charges de gestion, budget,...).

Calendrier

La phase de cadrage et de conception s'étendra jusqu'à fin avril 2014. Lui succéderont deux cycles d'expérimentation. L'évaluation finale se fera au premier trimestre 2015.

LANCEMENT DU PROJET IMPACT « INNOVER ET MODERNISER LES PROCESSUS MDPH POUR L'ACCES A LA COMPENSATION SUR LES TERRITOIRES »

Piloté par le SGmap en collaboration avec la Dgcs et la Cnsa, ce projet vise à expérimenter des solutions sur le terrain pour améliorer le traitement des demandes de prise en charge du handicap en termes de délais et de qualité de service pour l'utilisateur.

L'objectif est de tester un processus plus personnalisé, rapide et accessible pour l'utilisateur en prenant appui sur une segmentation des usagers. Cette approche par profils doit faciliter les demandes des usagers auprès des MdpH et l'évaluation des demandes par les organismes.

Ce projet s'articulera en cinq chantiers clés

- Segmentation des usagers
- Elaboration d'un nouveau formulaire de demande simplifié dématérialisé
- Simplification des PJ
- Certificat médical
- Evaluation par l'équipe médicale pluri-disciplinaire

La méthode

L'expérimentation se déroulera sous forme itérative : solution conçues dans des ateliers participatifs, testée sur un cycle court, bilan-amélioration-modification, nouveau cycle de test. Elle se fera sur deux territoires : le Nord et le Calvados.

La gouvernance du projet

Le comité de pilotage national est composé de représentants du cabinet ministériel aux personnes handicapées et à la lutte contre l'exclusion, de représentants de la Dgcs, de la Cnsa, du SGmap, de l'Adf, de la Cnaf, de la Dgesc, de la Dgefp, d'associations d'utilisateurs.

Un comité de pilotage se mettra en place sur chaque territoire pilote associant les niveaux locaux des administrations et organismes.

Le calendrier

La phase de cadrage s'est achevée mi février et la phase des diagnostics au sein des MdpH, à partir des demandes des usagers est en cours.

L'expérimentation doit démarrer début avril pour s'étendre jusqu'à mi octobre.

Le bilan et l'évaluation auront lieu au dernier trimestre 2014.

EXPERIMENTATION DREES-SGMAP DANS LE CADRE DU PROGRAMME EUROPEEN PROGRESS

Dans le cadre des travaux de recherche conduits sur la lutte contre le non recours, la Drees et le SGmap ont sollicité la participation de la Blanche famille à un projet qui serait conduit dans le cadre du programme européen Progress.

Ce projet vise à évaluer l'effet des invitations sur la présence aux rendez-vous des droits et les conséquences (demandes déposées, droits ouverts ou non). Il s'agit donc ici d'adresser aux Caf des personnes non connues de leurs services.

Cette étude se déroulera en deux temps par public cible :

- mars/juillet 2015 : demandeurs d'emploi (requêtes sur les fichiers de Pôle emploi) ;
- mars/juillet 2016 : personnes ayant déclarées de faibles ressources (requêtes Dgfiip).

La Drees prendra en charge la constitution des fichiers (requêtes, actualisation des coordonnées, envoi des courriers, relance téléphonique). Les listes adressées aux Caf seront donc constituées de personnes ayant accepté de bénéficier d'un rendez-vous des droits. En cas de refus, le motif du refus (nécessaire à l'étude) sera enregistré par le prestataire chargé de la relance téléphonique.

L'objectif est de réaliser 12 000 rendez-vous répartis proportionnellement sur l'ensemble des Caf en deux vagues : 6 000 en 2015 et 6 000 en 2016. Ces rendez-vous seront comptabilisés au titre de l'objectif des 100 000.

Le volume étant faible (en moyenne 12 rendez-vous par Caf et par mois sur chaque campagne mars/juillet) et afin de bien les identifier, il sera préconisé de faire réaliser ces rendez-vous par un nombre restreint de techniciens ou travailleurs sociaux.

Toutefois, trois pré requis sont nécessaires à la réalisation de cette expérimentation :

- la possibilité d'identifier les personnes déjà allocataires, soit elle-même, soit en tant qu'ayant droit (les fichiers pôle emploi étant individualisés et ceux de la Dgfiip ne faisant apparaître que les conjoints et pacsés). L'utilisation du Nir étant très restrictive, pour les fichiers issus de Pôle emploi, un croisement avec l'identifiant Assedic pourra être réalisé dans nos bases sous réserve de faisabilité ;
- l'enregistrement des rendez-vous réalisés spécifiquement dans ce cadre et le nombre de droits éventuellement ouverts pour ces personnes ;
- l'avis positif du comité d'évaluation européen sur ce projet.

Les avis seront rendus en juin 2014.



Ministère des affaires sociales et de la sante
Ministère délégué chargé des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion

Direction générale de la
cohésion sociale
Sous-direction de l'inclusion
sociale, de l'insertion et de la
lutte contre la pauvreté
Bureau Accès aux droits

Personne chargée du dossier : Clara Paoloni
tél. : 01 40 56 67 56
fax : 01 40 56 87 23
mél. : clara.paoloni@social.gouv.fr

La ministre déléguée chargée des personnes
handicapées et de la lutte contre l'exclusion

à

Mesdames et Messieurs les préfets de région,
Mesdames et Messieurs les préfets de département

CIRCULAIRE N°DGCS/SD1B/2014/14 du 16 janvier 2014 relative à la mise en place d'actions
visant à améliorer l'accès aux droits sociaux.

Date d'application : immédiate
NOR : AFSA1401416C
Classement thématique : Exclusion

Examinée par le COMEX, le 22 janvier 2014

Catégorie : Directives adressées par la ministre aux services chargés de leur application
--

Résumé :

L'accès aux droits sociaux constitue l'une des orientations fortes du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté le 21 janvier 2013. Une expérimentation menée sur les départements de Loire-Atlantique et de Seine-et-Marne a permis ainsi
--

d'identifier des leviers d'action susceptibles de lutter contre le non-recours et d'améliorer l'accès aux droits. Le gouvernement souhaite aujourd'hui poursuivre son engagement en accompagnant le déploiement de cette expérimentation sur l'ensemble des territoires, en tenant compte des spécificités propres à chacun d'entre eux et en favorisant la mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés.
Mots-clés : accès aux droits – lutte contre le « non-recours » - gouvernance territoriale
Textes de référence : Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté le 21 janvier 2013 – Circulaire du Premier ministre du 7 juin 2013 relative à la mise en œuvre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale
Textes abrogés : néant
Textes modifiés : néant
Annexes : Annexe 1 : méthodologie sur l'amélioration de l'accès aux droits

Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté le 21 janvier 2013 fait de l'accès aux droits sociaux une action prioritaire du gouvernement pour lutter contre la pauvreté.

Cette nouvelle approche repose sur plusieurs principes qui vous ont été rappelés dans la circulaire du 7 juin 2013, signée par le Premier ministre :

- Principe du juste droit.
- Principe de participation et d'écoute des personnes en difficulté.
- Principe de décloisonnement des politiques sociales et de leur coordination locale.

Cette circulaire du 7 juin 2013 avait précisément rappelé votre responsabilité dans la démarche de l'amélioration de l'accès aux droits. À cet égard, vous devez identifier les obstacles empêchant le recours aux droits, et y apporter des réponses concertées et innovantes. A cette fin, vous devez développer des synergies entre les différents acteurs locaux de l'action sociale.

Un an après son lancement, je souhaite porter à votre connaissance les résultats d'une recherche action menée dans 2 départements (la Loire Atlantique et la Seine et Marne). Cette démarche, et son appropriation par l'ensemble des acteurs locaux de l'insertion sociale, vous aidera dans cette mission essentielle pour réduire les inégalités et prévenir les ruptures dans la vie des personnes qui connaissent des difficultés.

Je porte une attention toute particulière aux actions qui pourront être menées dans ce domaine. Car ces actions renouvellent le regard que nous devons porter sur l'accès aux droits sociaux. Il est essentiel d'équilibrer les actions fermes de lutte contre la fraude et celles facilitant l'accès au juste droit. Il est tout à fait crucial que le corps préfectoral se mobilise et mobilise autour de cet objectif prioritaire de recours aux justes droits des personnes.

1/ La recherche action menée pendant près d'un an dans 2 départements a été riche d'enseignements aux plans national et local

Le non recours est aujourd'hui un phénomène qui menace l'efficacité des politiques de solidarité

Actuellement, l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) estime que les prestations en général font l'objet d'un taux de non recours moyen de près de 33%. Certaines prestations connaissent des taux de non recours très forts : 68% des personnes éligibles au revenu de solidarité active (RSA) activité ne le demandent pas et 73% des personnes ayant droit à l'aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé (ACS) ne la sollicitent pas. Trois causes de non recours peuvent être identifiées : la méconnaissance des aides, la complexité des démarches et des freins psychologiques (peur de la stigmatisation, refus de l'assistanat...).

L'expérimentation dans deux départements (Loire Atlantique et Seine et Marne) visait à tester de manière opérationnelle et partenariale des solutions pour remédier aux difficultés d'accès aux droits

Afin de montrer qu'il est possible de mener des actions en matière de lutte contre le non recours, j'ai souhaité lancer des expérimentations au plus près des territoires et avec l'ensemble des partenaires de l'action sociale. Ces expérimentations dans les départements de Loire-Atlantique et de Seine-et-Marne ont montré leur utilité et leur efficacité.

Elles ont d'abord reposé sur un *diagnostic de terrain* notamment à partir des parcours d'usagers afin d'identifier les obstacles au recours de différents droits sociaux : absence d'information, complexité administrative, méfiance à l'égard de l'institution, perte de la conviction d'avoir des droits.

Plusieurs solutions ont pu être travaillées et mises en œuvre :

- actions d'information/détection comme l'envoi d'un courrier d'information sur le RSA socle aux demandeurs d'emploi ayant de faibles indemnités journalières ;
- actions d'orientation comme la mise en place de rendez-vous des droits dans les CAF/CPAM ;
- actions de simplification comme l'ouverture automatique du droit à l'ACS aux bénéficiaires d'un minimum vieillesse, sans demande de leur part ni exigence de pièces justificatives.

Parallèlement, un processus d'évaluation a été mis en place, afin de mesurer l'efficacité de ces actions.

En parallèle des actions engagées dans les 2 territoires, le gouvernement poursuit son engagement au niveau national.

Lors du Comité interministériel de modernisation de l'action publique du 18 décembre dernier le gouvernement s'est engagé à mettre en place un chantier stratégique de simplification autour de l'expérimentation d'un dossier de demande simplifiée. Ce dossier de demande simplifié de plusieurs prestations sociales (revenu de solidarité active (RSA), allocation de solidarité spécifique (ASS), allocation de solidarité pour les personnes âgées (ASPA), CMU-c, aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé (ACS), aides au logement) sera testé en Seine-et-Marne et en Loire-Atlantique dès le premier semestre de 2014.

Par ailleurs, différentes mesures visant à favoriser l'accès aux droits ont été mises en œuvre à l'instar des dispositions adoptées dans le cadre de la convention d'objectif et de gestion entre l'Etat et la CNAF pour la mise en place de « rendez vous des droits ». Ce rendez-vous est un temps prolongé d'échange entre le conseiller de la CAF et la personne pour identifier et ouvrir les droits auxquels elle est éligible. C'est la démarche qu' a déjà entamée la caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA) dans son réseau.

Enfin, le gouvernement, en partenariat avec l'Assemblée des départements de France et les parties prenantes des politiques d'insertion, s'est engagé depuis près d'un an sur un diagnostic de la gouvernance locale des actions de lutte contre l'exclusion avec 4 départements pilotes. Des propositions de mise en œuvre d'actions concrètes pour simplifier les démarches des usagers et décloisonner l'action de chacun des intervenants du champ social seront menées en 2014.

L'ensemble de ces démarches concrétisent la volonté du gouvernement de faire évoluer les politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion afin de simplifier le recours aux aides sociales par des personnes parfois en grande difficulté.

2/ Le déploiement des mesures identifiées dans le cadre de l'expérimentation constitue un levier essentiel dans l'amélioration de l'accès aux droits

Un enjeu qui rejoint une préoccupation partagée avec les élus, les associatifs, les personnes concernées et les services de l'Etat

Le gouvernement a fait du déploiement territorial du plan pluriannuel un élément clé de son appropriation par les acteurs et de son efficacité dans la lutte contre la pauvreté. L'enjeu de cette circulaire est de faire bénéficier à l'ensemble des départements les enseignements issus de la recherche action sur le non recours menée en Loire Atlantique et en Seine et Marne, en 2013.

A cette fin j'ai souhaité mettre à votre disposition un document méthodologique (figurant en annexe 1) facilitant la mise en œuvre de la démarche éprouvée dans les deux territoires.

Ce document s'articule autour des 3 temps forts de la démarche :

- Impulser une mobilisation locale
- Mettre en œuvre les actions
- Mesurer l'impact de ces mesures et les pérenniser

Je souhaite attirer votre attention sur deux points qui m'apparaissent essentiels pour la réussite de cette démarche

✓ L'adaptation aux spécificités locales de la démarche

La démarche présentée est indicative, elle sera à adapter et à dimensionner selon chaque territoire. En effet, il est essentiel que chaque territoire détermine les priorités dans les actions à réaliser, identifie de manière concertée les acteurs porteurs de chacune des actions et s'assure du suivi et de l'évaluation de ces actions. L'identification des difficultés de recours aux droits sociaux sur le territoire devra être menée à cet effet ou s'appuyer sur des démarches antérieures menées par les différents acteurs.

L'objectif est d'apporter des réponses adaptées à chaque territoire aux difficultés d'accès aux droits sociaux qui auront été identifiées.

Enfin, il conviendra de procéder à un bilan et une évaluation rigoureuse de la mise en place de ces actions. A cet effet des outils plus approfondis seront mis à disposition dans les prochains mois pour les territoires qui le souhaitent.

✓ ***Le partenariat autour de cette démarche***

La mise en œuvre des actions d'information/détection et d'orientation requiert une mobilisation et une coordination de l'ensemble des acteurs dans le cadre d'une dynamique partenariale. Dans cette perspective je vous invite à constituer un groupe de travail, ou à ajouter cette thématique à une instance préexistante. Il s'agira de rassembler les services de l'Etat compétents, les collectivités territoriales (Conseil général, communes), les différents organismes de sécurité sociale (CAF, CPAM, CARSAT, MSA...), Pôle emploi, Cap emploi, les associations caritatives, les partenaires sociaux, mais aussi des bénéficiaires qui doivent prendre toute leur part dans la mise en œuvre et le suivi des actions.

A l'instar des CODAF créés après une phase d'expérimentation, ce groupe de travail pourrait préfigurer à terme son institutionnalisation éventuellement au sein des CODAF existants, et rebaptisés. Ainsi, les deux principes de la nouvelle approche de la lutte contre la pauvreté qui sont l'objectivité des actions et la non-stigmatisation des personnes en difficultés seraient effectivement mis en œuvre.

Vous porterez une attention particulière à intégrer cette démarche aux différentes initiatives engagées dans le cadre de l'amélioration de la gouvernance territoriale des politiques de lutte contre l'exclusion. Dans cette perspective, je vous engage à vous rapprocher étroitement du Conseil Général, chef de file de l'action sociale, qui pourra co-piloter cette démarche s'il le souhaite.

3/ La démarche sera suivie au niveau national et bénéficiera d'outils méthodologiques approfondis

Des nouveaux outils seront déployés au 1^{er} trimestre par un extranet.

Un extranet sera mis à disposition des territoires. Il s'agira

- de mettre à disposition des supports méthodologiques plus précis (méthode de diagnostic approfondi, évaluation et bilan)
- de fournir l'information disponible et de répondre à l'ensemble des questions.
- de mettre à disposition l'ensemble des expériences menées dans les différents départements afin que les services puissent échanger sur les bonnes pratiques.

Par ailleurs deux instances nationales permettront d'échanger sur les différentes initiatives prises au niveau local :

- Le groupe de « référents accès aux droits » issus des caisses de sécurité sociale, du Pôle emploi, du fonds CMU et des administrations (direction générale de la cohésion sociale, direction de la sécurité sociale, secrétariat général à la modernisation de l'action publique) ;
- Le club des expérimentateurs issus de l'évaluation des politiques publiques sur la gouvernance territoriale des politiques de lutte contre l'exclusion.

Nous tirerons ensemble les enseignements des différentes actions et de la dynamique partenariale engagée sur la base d'un bilan à mi-parcours à la fin du 1er semestre 2014. Un tableau de bord que nous construirons avec vous servira de support au suivi des actions dans le courant du 1^{er} trimestre 2014.

Puis nous engagerons un premier bilan global à la fin de l'année 2014. Cela me permettra au plan national de mettre à profit la richesse des enseignements que nous tirerons de votre engagement et celui de vos partenaires sur cet enjeu d'amélioration de l'accès aux droits essentiel dans la mise en œuvre de nos politiques de solidarité.

La ministre déléguée chargée des
personnes handicapées
et de la lutte contre l'exclusion

Signé

Marie-Arlette CARLOTTI

Annexe 1

Améliorer l'accès aux droits pour réduire les inégalités et prévenir les ruptures

Engagement de campagne du Président de la République, annoncé par le Premier ministre dans son discours de politique générale le 3 juillet 2012, le **plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale** a été officiellement adopté le 21 janvier 2013, lors de la réunion du Comité Interministériel de Lutte contre les Exclusions (CILE).

L'un des volets de ce plan porte sur l'« Accès aux droits et aux biens essentiels, minima sociaux » et donne comme axe stratégique l'amélioration du recours aux droits sociaux.

Faisant suite à une expérimentation d'un an dans deux départements, la circulaire à laquelle est annexé le présent document méthodologique généralise les actions de coopération territoriale en vue d'améliorer le juste recours aux droits.

Cette démarche assure une mise en place équilibrée et juste des politiques de protection sociale nationales : d'un côté le préfet copréside avec le procureur de la République les comités opérationnels départementaux antifraude (CODAF), de l'autre, il assure la coordination d'actions partenariales d'amélioration du recours aux droits sociaux.

Pourquoi améliorer l'accès aux droits (prestations sociales nationales et autres droits locaux) ?

a. Les politiques de solidarité sont élaborées pour diminuer la pauvreté, réduire les inégalités et prévenir les décrochages de personnes qui connaissent des difficultés.

En 2010, **le taux de pauvreté s'élevait en France à 14,1% (Insee)**, taux le plus haut enregistré depuis 1997. 8,6 millions de personnes vivaient en dessous du seuil de pauvreté et parmi eux 20% de jeunes.

Les **prestations contribuent aux deux tiers** à la réduction des inégalités, le reste venant des impôts : il est essentiel que ces prestations soient effectivement reçues par les personnes visées si l'on souhaite réduire les inégalités de ressources.

b. Si les personnes censées être aidées ne le sont pas, c'est l'efficacité des politiques de solidarité qui est menacée.

Par définition, **le non-recours est une situation dans laquelle une personne ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre.** Actuellement, l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENOR) estime que les prestations en général font l'objet d'un taux de non recours moyen avoisinant les 33%. Certaines prestations connaissent des taux de non recours très forts : 68% des personnes éligibles au revenu de solidarité active (RSA) activité ne le demandent pas et 85% des personnes ayant droit à l'aide à la complémentaire santé (ACS) ne la sollicitent pas.

c. Les causes du non recours aux prestations sociales

Selon les dispositifs, **certaines catégories de la population en situation de pauvreté n'ont pas recours aux prestations sociales** : le **profil des personnes qui n'accèdent pas à leurs droits** est différent selon la prestation étudiée ;

Trois causes de non recours peuvent être identifiées : **la méconnaissance des aides, la complexité des démarches et des freins psychologiques** (peur de la stigmatisation, refus de l'assistanat...) ; L'accès aux droits sociaux est donc un enjeu majeur dont les territoires doivent se saisir.

Comment porter une politique d'amélioration du recours aux droits sur les territoires?

Il s'agit donc d'**IMPULSER (1)** une mobilisation locale pour le juste recours aux droits et aux aides, puis de **METTRE EN OEUVRE (2)** des actions efficaces contre le non recours avant d'en **MESURER L'IMPACT** et de les **PERENNISER (3)**.

La démarche présentée est indicative, elle est à préciser et à dimensionner selon chaque territoire.

IMPULSER UNE MOBILISATION LOCALE POUR LE JUSTE RECOURS AUX DROITS ET AIDES

Comment piloter au niveau local ?

L'objectif est d'impulser une démarche avec l'ensemble des acteurs d'un territoire concerné par l'accès aux droits (services de l'Etat, collectivités territoriales, organismes de sécurité sociale, associations, etc.) afin « **de repérer les personnes en difficulté et de les accompagner vers l'ouverture de leurs droits** ».

Les acteurs clés à mobiliser sont le Préfet, les DDCS / DRJSCS, le Conseil général, les communes et les CCAS, les organismes (CAF, CPAM, CARSAT, MSA...), Pôle emploi, Cap emploi, les associations caritatives, les partenaires sociaux, etc. Toutefois, des acteurs complémentaires pourront être mobilisés en tant que de besoin.

En conséquence, cette démarche peut impliquer la constitution d'un groupe de travail, ou être intégrée dans une instance préexistante. L'articulation de ce groupe de travail est à trouver avec les instances déjà constituées ou en passe de l'être dans le cadre de la démarche d'amélioration de la gouvernance territoriale des politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion. Cette démarche mise en place actuellement dans quatre départements a pour objectif d'améliorer la coordination stratégique et opérationnelle des acteurs locaux. Les quatre Conseils Généraux qui se sont engagés dans cette démarche et ceux qui souhaitent la rejoindre, s'assureront, en tant que chefs de file de l'action sociale, de la cohérence territoriale des actions collectives autour de thématiques spécifiques, telles que l'amélioration du recours aux prestations sociales.

Les missions du groupe de travail sont : la validation des objectifs poursuivis et du cadrage, les actions à expérimenter.

L'animation et la coordination de ce chantier portant sur l'amélioration de l'accès aux droits se feront sous l'égide du **préfet de département**. Un **chef de projet**, en charge du **pilotage et du suivi de la démarche**, assurera la coordination de **l'équipe projet**. Il peut être un agent de l'Etat, d'un opérateur ou d'une collectivité lorsqu'elle le souhaite.

L'équipe projet sera en charge de la conduite des phases de **cadrage**, de **diagnostic**, de **construction de solutions**, de **suivi de la mise en œuvre des expérimentations** et de **consolidation des résultats de l'évaluation de la mesure d'impact**. Elle restituera les avancées et les résultats au groupe de travail à chaque phase de la démarche.

La phase de cadrage a vocation à déterminer le périmètre de la démarche et ses modalités opérationnelles :

L'étape de cadrage de la démarche a vocation à déterminer le périmètre sur lequel seront engagées les actions et ses modalités concrètes de réalisation avec l'ensemble des acteurs concernés (objectifs, périmètre, calendrier, etc.) :

- **la définition des objectifs de la démarche** : *partager avec l'ensemble des acteurs le but poursuivi et déterminer le niveau d'ambition de la démarche ;*
- **le choix des profils prioritaires** : *cibler les segments prioritaires de la population sur lesquels faire porter la démarche. Les critères de taux de pauvreté, d'âge et de degré d'éloignement de l'emploi peuvent être retenus afin de cibler les profils prioritaires (exemples des travailleurs pauvres avec et sans enfants, personnes retraitées vivant seules, familles monoparentales hors emploi...)* ;
- **le choix des aides sociales**: *cibler les prestations sociales nationales et droits locaux sur lesquels faire porter la démarche. Des critères tels que la volumétrie des bénéficiaires, les montants financiers*

des aides, le taux de non recours peuvent être retenus afin de sélectionner les prestations à cibler (exemples RSA socle, ASPA, CMUC, ACS...);

- **la définition d'un calendrier** : *planifier les grandes phases du projet que sont le diagnostic, la construction de solutions, l'expérimentation et l'évaluation.*

METTRE EN OEUVRE DES ACTIONS EFFICACES

Passer du diagnostic à la mise en œuvre d'actions sur le territoire

1. La conduite du diagnostic terrain

Sur la base du périmètre arrêté lors de la phase de cadrage, en termes à la fois de prestations sociales et de profils d'usagers à cibler, la démarche pourra être déclinée selon deux modalités :

- Si le périmètre est équivalent à celui de la démarche suivie dans les deux départements pilotes*, alors les enseignements issus du diagnostic mené pourront être réinvestis par les acteurs et servir de base pour construire les actions à expérimenter ;
- Si le périmètre diffère de celui de la démarche suivie dans les deux départements pilotes, alors une phase de diagnostic devra être conduite sur le terrain afin d'identifier les causes du non recours.

* Le périmètre des prestations sociales et des profils d'usagers ciblés dans le cadre de la démarche menée dans les deux départements pilotes est présenté en page 8 du document.

L'objectif de la phase de diagnostic est double. D'une part, il s'agit, dans le cadre d'une étude qualitative auprès de bénéficiaires potentiels, d'analyser leurs expériences et leurs interactions avec l'administration tout au long de leurs parcours d'accès aux droits. D'autre part, il conviendra de réaliser une étude auprès des professionnels de l'action sociale afin d'analyser l'offre institutionnelle d'accompagnement de ce public vers l'ouverture de leurs droits.

Ce diagnostic sera partagé avec le groupe de travail. Celui-ci présentera à la fois l'ensemble des « **trappes à non recours** » (comprises comme les points de rupture dans le parcours de l'utilisateur dans son accès aux droits) et les **pratiques** mises en place par les acteurs favorisant le recours.

A l'issue de cette phase, la phase de construction commune de solutions à expérimenter, pourra alors être lancée.

2. La construction de solutions à expérimenter

L'objectif de cette phase est de faire émerger des solutions opérationnelles et consensuelles répondant aux différentes difficultés de recours aux droits identifiées dans le diagnostic.

L'ensemble des départements pourront s'inspirer des diagnostics et des solutions identifiées dans les 2 départements pilotes.

A l'issue d'ateliers participatifs réunissant les acteurs pertinents selon les trappes ciblées, le groupe de travail valide et engage les mesures à expérimenter sur le territoire sur une période courte (de 3 à 6 mois) afin d'en mesurer l'impact dans une perspective de pérennisation.

3. La mise en œuvre opérationnelle des expérimentations

Une fois validées en groupe de travail, les pistes de solutions sont lancées et menées dans un calendrier déterminé à l'avance.

MESURER L'IMPACT ET PERENNISER

Chaque expérimentation fait l'objet d'une évaluation de ses effets sur l'amélioration quantitative (nombre de droits ouverts) et qualitative (est-ce que les personnes se sentent plus « à l'aise » / ont moins de difficultés pour demander leurs droits ?) afin de déterminer sa pertinence et d'arbitrer sa pérennisation.

Selon la nature des actions menées, **une approche quantitative ou qualitative de l'évaluation sera à mettre en place.**

A titre d'exemple, la méthode dite d' « évaluation aléatoire » a été utilisée dans les deux départements pilotes pour conduire l'évaluation quantitative:

Cette méthode repose sur la constitution de deux groupes homogènes par tirage au sort aléatoire. Le premier groupe, groupe « test » bénéficie de la mise en œuvre de l'action. Le second groupe, groupe « témoin », n'en bénéficie pas. A l'issue de l'expérimentation, il est possible de comparer le pourcentage de demandes de droits et/ ou le pourcentage de droits ouverts dans ces deux groupes. La différence de pourcentage de demandes de droits et/ou de droits ouverts entre les deux groupes déterminera l'impact de l'action menée.

L'évaluation devra également prendre en compte le poids d'éléments susceptibles de peser sur le déploiement de chaque expérimentation : charge supplémentaire pour les équipes ; impact financier et en matière de systèmes d'information ; délais de mise en œuvre et difficultés de déploiement.

Des précisions quant aux différentes modalités de suivi de l'évaluation seront apportées à brève échéance.

Priorisation des actions à pérenniser

Au regard des résultats des expérimentations, le groupe de travail sélectionne les expérimentations à pérenniser.

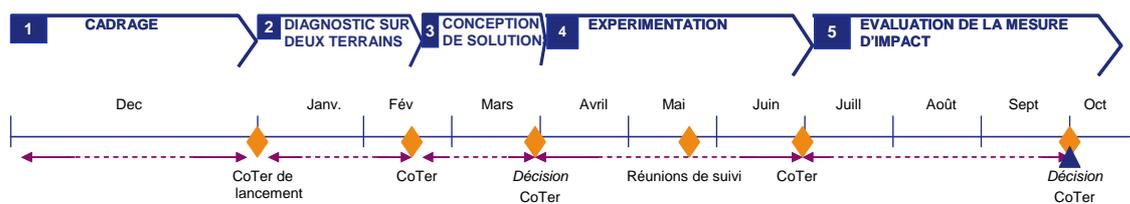
PRESENTATION DES MISSIONS MENEES EN SEINE-ET-MARNE ET EN LOIRE-ATLANTIQUE

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, une démarche collaborative a été initiée en novembre 2012 dans les départements de Loire-Atlantique et de Seine-et-Marne. L'ensemble des partenaires institutionnels (collectivités territoriales, services de l'Etat, organismes de sécurité sociale, etc.) a été mobilisé. Les expérimentations menées dans les deux territoires ont permis d'identifier des solutions opérationnelles infléchissant le phénomène de non recours aux droits sociaux.

Cette mission portait sur **six prestations sociales** (les RSA socle et activité, la CMU-C, l'ACS, l'ASPA et les allocations logement) et ciblait **quatre profils d'usagers** afin d'identifier les motifs pouvant être spécifiques à ces segments de population : les travailleurs pauvres avec enfants, les travailleurs pauvres sans enfant, les personnes vivant seules sans activité en âge de travailler et les retraités vivant seuls également en situation de pauvreté.

Conduire cette mission sur ces deux territoires a permis de prendre en compte les situations de non recours en **zone urbaine, périurbaine et rurale**.

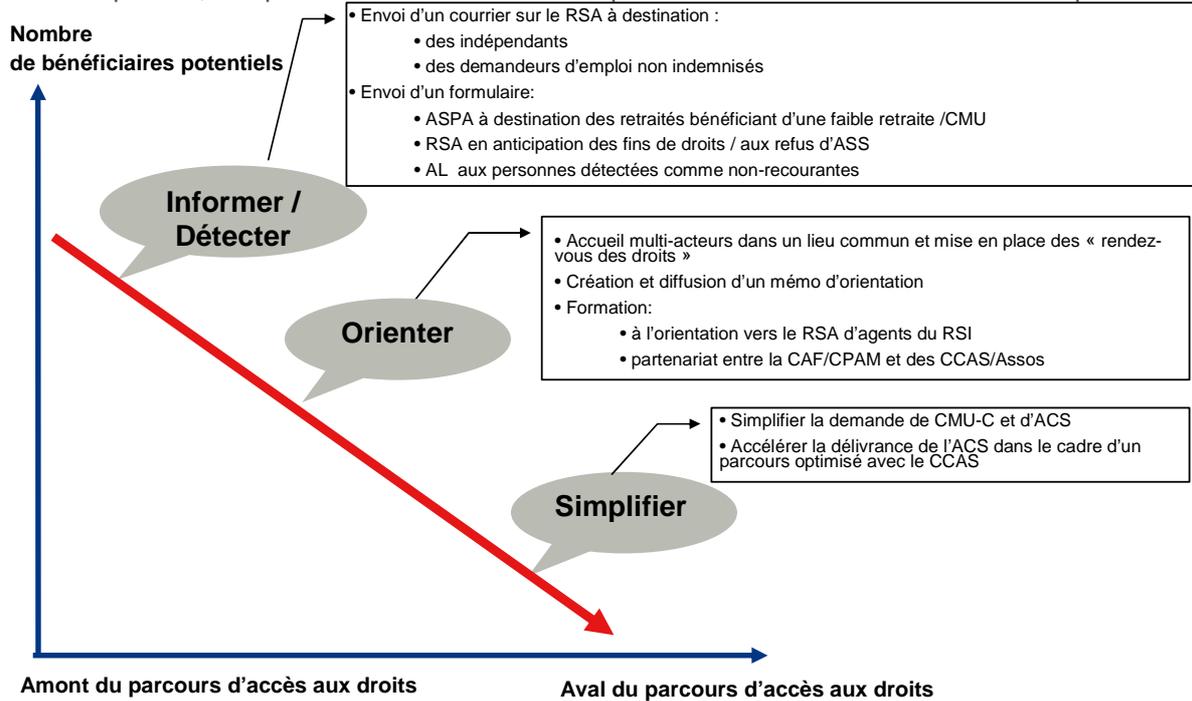
Présentation des différentes phases de la mission menée en Loire-Atlantique et Seine-et-Marne



CoTer : Comité de pilotage territorial réunissant l'ensemble des acteurs concernés

Sur la base des diagnostics territoriaux, **trois axes de transformation** ont été identifiés comme leviers stratégiques à activer pour améliorer l'accès aux droits : « **informer/détecter** », « **orienter** » et « **simplifier** ».

Pour chaque axe, des pistes de solutions ont été expérimentées sur chacun des territoires pilotes :



L'analyse des impacts des actions engagées montrent des résultats très encourageants bien que relativement différenciés selon la nature de l'expérimentation.

- **Informer et détecter les populations éligibles** aux différents dispositifs d'aide. Ce type d'action permet d'atteindre un nombre important de bénéficiaires à un coût modéré pour les administrations. L'impact est variable selon la qualité du ciblage des bénéficiaires (entre 5 et 40 points).

- **Améliorer l'orientation des usagers** représente une charge forte pour les administrations mais apporte une forte satisfaction aux agents et aux bénéficiaires potentiels. L'impact sur le non recours est modéré mais il est avéré sur les publics les plus éloignés ou les plus fragiles.

- **Simplifier les démarches** réduit significativement la complexité pour les bénéficiaires et la charge pour les administrations. Son impact sur le non recours est très fort (supérieur à 30 points).

Ces **trois axes sont complémentaires** car ils peuvent produire un effet puissant de par leurs synergies naturelles. Ainsi, on note un effet multiplicateur sur l'impact lorsque l'on arrive à **combiner l'information et/ou l'orientation avec la simplification**. Le public est alors amené vers le dispositif et l'organisme concerné sans rupture dans son parcours d'accès aux droits. En outre, la simplification facilite la détection de publics éligibles, venant ainsi renforcer la capacité à cibler lors de processus d'information. Une fois combinés, l'impact de ces trois axes est donc démultiplié.

Certains **facteurs clés de succès** ont été mis en valeur dans les deux territoires pilotes :

- **Faire entendre la voix du citoyen** et l'incarner dans la politique de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a permis de mobiliser l'ensemble des acteurs stratégiques ;

- **Observer et appréhender la réalité du terrain** a permis de trouver des **solutions qui sont de ce fait spécifiques au contexte local et opérationnelles** ;

- **Mener des expérimentations** rend envisageable et possible « **d'échouer** » et autorise un **retour en arrière** ;

- **La rapidité de la mise en œuvre**, sur un temps court (d'avril à septembre 2013) a facilité la collaboration entre les différents partenaires.