

LA SOLIDARITE ENTRE CAF

PREAMBULE

Sur la période écoulée, la qualité de service a progressé de manière significative dans la Branche. Les améliorations ont porté principalement sur les délais de traitement, l'accueil physique et téléphonique. Néanmoins les résultats montrent que le niveau de service est inégal entre caisses.

Afin d'obtenir une plus grande homogénéité sur l'ensemble du territoire et de garantir la continuité du service, le Conseil, lors de la séance du 12 juin, a adopté un dispositif de solidarité.

Le présent document a pour objet de :

- Définir le cadre général de ce dispositif de solidarité,
- De fixer les objectifs, les principes d'action et les règles devant figurer dans une convention signée entre les caisses.



1. LE CADRE GENERAL DU DISPOSITIF DE SOLIDARITE

Le dispositif de solidarité doit contribuer à garantir aux allocataires une continuité du service de base lorsqu'une caisse rencontre momentanément des difficultés importantes pour respecter les règles de la relation de service définis par la convention d'objectifs et de gestion pour le traitement des dossiers et pour la relation avec les allocataires.

Deux principes généraux encadrent cette démarche au plan national :

- l'adhésion à un dispositif de solidarité revêt un caractère obligatoire,
- aucune caisse ne doit se trouver exclue d'un tel dispositif.

C'est pourquoi, bien qu'un certain nombre de caisses ait déjà conclu des contrats d'entraide mutuelle, il est demandé qu'au sein de chaque région Certi, un dispositif de solidarité soit instauré afin de garantir une couverture complète du territoire.

Le cadre général présenté ici définit les principes d'action et les règles devant figurer dans une convention de solidarité – dont une trame figure en annexe – sachant qu'il revient aux organismes signataires de définir les modalités pratiques adaptées à leur contexte.

2. LES OBJECTIFS, LES PRINCIPES D'ACTION ET LES REGLES DEVANT FIGURER DANS UNE CONVENTION DE SOLIDARITE.

1. LES OBJECTIFS DU DISPOSITIF

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Il s'agit de répondre à une demande d'aide à caractère exceptionnel, résultant de causes conjoncturelles, dans le but de permettre à une caisse en difficulté de revenir rapidement dans le socle de service institutionnel.</p> <p>La convention doit déterminer les conditions de mise en œuvre du dispositif de solidarité :</p> <ul style="list-style-type: none">• la dégradation de la situation doit avoir un caractère conjoncturel,• l'aide demandée doit avoir une durée limitée ou un caractère ponctuel.	<p>La réponse à des difficultés durables d'une Caf relève du dispositif de suivi et d'accompagnement des caisses en difficulté prévu par la circulaire Cnaf du 27 décembre 2005.</p>

2. LES MEMBRES DU DISPOSITIF

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Toutes les Caf d'un même Certi ainsi que le Certi lui-même sont membres du dispositif de solidarité.</p>	<p>Compte tenu de la nécessité de garantir à tous les allocataires une continuité du service de base, la région Certi constitue le cadre retenu. Cette dimension géographique paraît le bon maillage pour mettre effectivement en œuvre des opérations de solidarité, voire pour en répartir la charge sur plusieurs organismes.</p> <p>L'existence du dispositif régional obligatoire ne fait pas obstacle à l'activation en amont d'accords entre caisses appartenant ou non à un même Certi.</p> <p>Cette convention de solidarité représente la garantie obligatoire et généralisée, à toute la branche, de la solidarité entre caisses.</p> <p>Le Certi est un acteur central pour l'activation technique du dispositif de solidarité. A ce titre il doit être partie prenante de la convention.</p>

3. LE COMITE DE PILOTAGE

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>La convention définit la composition de la structure et les modalités de pilotage.</p> <p>Le directeur du Certi est partie intégrante de ce comité de pilotage.</p>	<p>Afin de ne pas multiplier les structures le comité de pilotage de la solidarité doit pouvoir être le comité directeur du pôle régional mutualisé.</p>

4. LES DOMAINES CONCERNES

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Le dispositif porte sur les fonctions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• le traitement des prestations, sachant qu'il est recommandé d'éviter le traitement des prestations complexes ou celles nécessitant des contacts avec les allocataires afin de privilégier l'efficacité immédiate de l'aide,• la réponse téléphonique, relative - a minima - au domaine des prestations,• éventuellement, la vérification comptable des dossiers liquidés par les caisses aidantes.	

5. LES MOYENS D'INTERVENTION

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Il s'agit principalement de moyens humains.</p> <p>La convention peut prévoir :</p> <ul style="list-style-type: none">• soit, un barème pré-établi fixant des bases minimales de contribution des caisses aidantes,• soit, la détermination, au coup par coup, des moyens en fonction des besoins de la caisse demanderesse et de la situation des caisses aidantes.	<p>La possibilité de disposer d'une grille indicative, élaborée par les caisses signataires de la convention, est très utile pour servir de référence et faciliter la réponse des caisses aidantes.</p>

6. LE FINANCEMENT

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Le principe de la gratuité est retenu dans le cadre de la solidarité inter caisses compte tenu que l'aide doit prioritairement être effectuée à distance.</p> <p>En cas d'aide sur place, la convention peut prévoir le remboursement des frais de déplacement.</p>	<p>Le principe général de gratuité ne fait pas obstacle à ce que des accords inter caisses prévoient des modalités de rémunération en fonction de circonstances particulières.</p>

7. LES PRINCIPES D'INTERVENTION ET DE DECLENCHEMENT DU DISPOSITIF

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Le dispositif de solidarité ne doit être sollicitée qu'à la condition qu'un dispositif interne, activé préalablement par la caisse demanderesse, n'ait pas permis un retour à une meilleure situation.</p> <p>La convention fixe le seuil de déclenchement de la demande et prévoit une information par la caisse demanderesse des mesures déjà mises en œuvre à son niveau.</p> <p>La convention peut prévoir une information préalable des caisses de la région de manière à leur permettre d'anticiper le déploiement du dispositif de solidarité.</p> <p>Elle peut préciser le délai de mise en œuvre de l'intervention des caisses afin de garantir la réactivité de l'aide.</p> <p>Elle retient le principe d'une intervention à distance pour le traitement des dossiers comme pour la réponse téléphonique.</p> <p>La convention peut toutefois prévoir une intervention sur place en cas de difficultés techniques pour une intervention à distance.</p> <p>La mise en œuvre de la solidarité ne saurait s'imposer à une caisse qui se trouverait elle-même en situation difficile.</p>	<p>Les indicateurs du Rndc servent de base pour fixer ce seuil. Ils contribuent à déterminer des éléments d'appréciation communs aux différentes caisses.</p> <p>L'informatique nationale doit permettre un accès rapide aux données et aux images des dossiers de la caisse aidée.</p> <p>L'architecture téléphonique nationale doit permettre de réorienter temporairement les appels destinés à la caisse aidée sur une ou plusieurs caisses aidantes.</p>

8. LA PROCEDURE DE MISE EN ŒUVRE

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>La caisse demanderesse de l'aide saisit le coordonnateur désigné dans la convention pour mettre en œuvre le dispositif de solidarité.</p> <p>Elle informe le Certi de l'activation du dispositif de solidarité et des modalités retenues.</p>	

9. LES MODALITES JURIDIQUES D'INTERVENTION

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Les modalités juridiques d'intervention sont précisées dans un contrat d'intervention signé, pour chaque intervention, par le directeur et l'agent comptable de la caisse aidée et de chacune des caisses aidantes.</p> <p>Ce contrat précise :</p> <ul style="list-style-type: none">• les domaines d'intervention,• les moyens mis à disposition par la caisse aidante,• la durée de l'intervention,• les délégations du directeur et/ou de l'agent comptable de la caisse aidée,• les habilitations informatiques,• le cas échéant, les conditions de mise à disposition de personnel.	<p>Ces modalités peuvent éventuellement être prévues dans la convention cadre.</p> <p>Privilégier une aide massive sur une durée courte plutôt que l'inverse pour faire jouer l'effet de masse.</p> <p>Prévoir les modalités concrètes :</p> <ul style="list-style-type: none">• lien hiérarchique,• assurance,• remboursement des frais de déplacement ...

10. LES MODALITES PRATIQUES D'INTERVENTION

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Les agents des caisses aidantes interviennent selon les pratiques de traitement de leur organisme. Ils doivent cependant se rapprocher des règles relatives aux modes de fonctionnement spécifiques de la caisse aidée.</p> <p>Afin d'optimiser les interventions, les caisses adhérentes travaillent à l'harmonisation de leurs pratiques de liquidation.</p>	<p>Un guide opératoire, élaboré avec le concours du pôle régional mutualisé, recensera les procédures à mettre en œuvre entre les caisses.</p>

11. LES MODALITES TECHNIQUES D'INTERVENTION

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>Le Certi s'engage à prendre toute mesure pour mettre à disposition des caisses aidantes, les moyens informatiques nécessaires pour un accès fluide aux images et aux données des dossiers de la caisse aidée.</p> <p>Un guide technique, élaboré avec le concours du Certi, précisera les conditions permettant d'accéder à l'environnement informatique de la caisse aidée ainsi que les modalités fonctionnelles d'utilisation des corbeilles.</p>	<p>Cet engagement doit figurer dans la convention de service du Certi.</p> <p>Des tests techniques préalables seront effectués afin de garantir l'opérationnalité du dispositif.</p>

12. L'EVALUATION DU DISPOSITIF

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>La convention doit faire l'objet d'un bilan annuel alimenté par l'évaluation systématique, sur les plans quantitatif et qualitatif, des interventions effectuées.</p> <p>Ce bilan sera présenté au comité de pilotage du dispositif et transmis à la Cnaf par l'animateur de la structure de pilotage.</p> <p>Ce bilan peut être intégré dans le rapport d'activité annuel des Prm.</p>	<p>Ces bilans permettront d'adapter le dispositif et, éventuellement, de faire remonter au niveau national des difficultés ou demandes d'améliorations techniques.</p>

13. LA DUREE DE LA CONVENTION

PROJET DE CONTENU	COMMENTAIRES
<p>La convention est reconduite de manière tacite sauf évènement nécessitant une révision de ses termes notamment la création des nouvelles Caf départementales.</p> <p>Elle est alors modifiée par la voie d'avenants signés par l'ensemble des parties</p>	