



## Convention d'objectifs et de gestion 2007/2009

Conclue en application de l'article D.815-16 du décret n° 2007-57 du 12 janvier 2007 simplifiant le minimum vieillesse.

Entre

- L'ETAT,

Représenté par :

- le Directeur de la Sécurité sociale, Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité
- le Directeur du budget, Ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique

Ci-après "l'Etat"

Et

- LA CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS,

Représentée par :

- Gilles Seigle, agissant en qualité de Directeur des Retraites, dûment habilité,

Ci-après la "CDC"

L'Etat et la CDC étant ci-après dénommés ensemble les "Parties" et individuellement une "Partie".

## **1 - Cadrage stratégique**

- 1.1. La Caisse des dépôts, gestionnaire multi régimes
- 1.2. Réforme du minimum vieillesse
- 1.3. Réforme des conditions d'accès au minimum vieillesse pour les étrangers
- 1.4. Réforme relative au contrôle de la résidence

## **2 - Prestation assurée par la Caisse des dépôts : présentation des objectifs**

- 2.1. Etudes des droits et gestion des prestations
- 2.2. Recouvrement
- 2.3. Echanges avec les allocataires
- 2.4. Qualité des processus et système d'information
- 2.5. Gestion financière
- 2.6. Vie sociale

## **3 - Pilotage des coûts de gestion**

- 3.1 Pilotage du budget
- 3.2 Frais administratifs

## **4 - Indicateurs**

## **5 - Conditions d'application de la convention**

# 1) Cadrage stratégique

## 1.1. La Caisse des dépôts, gestionnaire multi régimes

La Caisse des dépôts, établissement financier public, exerce, aux côtés de ses autres activités d'intérêt général, le métier de gestionnaire pour compte de tiers, en particulier dans le domaine de la retraite.

C'est à ce titre que la gestion du SASPA lui est confiée par l'Etat. Cette mission est placée sous la surveillance d'une commission dans les conditions fixées par décret.

Dans cette perspective, et à la différence des autres organismes de sécurité sociale, la direction des retraites de la CDC, gestionnaire multi fonds, intervient en tant que prestataire de service sur la base de processus de gestion mutualisés.

Une convention d'objectifs et de gestion détermine les objectifs pluriannuels, les moyens dont le gestionnaire dispose pour les atteindre et les actions mises en œuvre à cette fin.

La CDC s'engage alors sur la qualité de sa prestation et sur la transparence et l'évolution de ses coûts.

- Cette convention d'objectifs et de gestion, qui structure les principes de bonne gouvernance entre l'Etat et le gestionnaire CDC, précise les éléments d'évaluation retenus pour une appréciation des résultats obtenus. A cette fin, des objectifs sont fixés auxquels sont associés des indicateurs,
- Cette convention repose donc sur la définition d'objectifs ambitieux mais réalistes avec la préoccupation d'œuvrer dans l'intérêt des bénéficiaires,
- La convention est conclue entre l'Etat et la Caisse des dépôts et consignations. Elle est signée par le ministère en charge du budget, le ministère en charge de la sécurité sociale, et le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations,
- Cette première convention est conclue pour une durée de trois ans, les conventions suivantes pour une durée de quatre ans.

## 1.2. Réforme du minimum vieillesse (mesures de simplification pour le demandeur)

L'ordonnance du 24 juin 2004 portant simplification du minimum vieillesse remplace, pour les nouveaux demandeurs, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007, les différentes prestations existantes par une seule allocation : l'allocation de solidarité aux personnes âgées.

- Celle-ci est versée par les régimes de retraite de base, sous la forme d'une allocation complémentaire et différentielle, afin de permettre à chaque retraité de disposer de ressources égales au minimum vieillesse.

Par exception, et pour les demandeurs ne relevant d'aucun régime de retraite français, l'allocation est versée, à titre principal, par le service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (SASPA).

Le SASPA se substitue également au SASV pour le versement des allocations préexistantes. Les décrets d'application prévoient que la rémunération de cette gestion s'inscrit dans le cadre d'une convention d'objectif et de gestion (articles R135.10 et D 815-16). Ce mode de rémunération au titre de l'ASPA complète ceux prévus par la réglementation pour les allocations spéciales et supplémentaires.

### **1.3 Réforme des conditions d'accès au minimum vieillesse pour les étrangers**

L'article 76 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2006 a modifié des conditions d'accès des étrangers au minimum vieillesse. La réglementation désormais applicable est celle mise en place pour le RMI. Le service gestionnaire doit en conséquence adapter son analyse de la régularité du droit au séjour sur le territoire national.

### **1.4 Réforme relative au contrôle de la résidence**

La réglementation visant l'effectivité de la résidence, et de son contrôle en cours de service, est en cours d'élaboration. Le décret en Conseil d'Etat du 14 mars 2007 prévoit un contrôle annuel selon des modalités à préciser par circulaire. Pour cette raison, son impact n'est pas pris en compte dans la présente convention.

Les objectifs et les moyens qui seront mis en oeuvre à cette fin seront donc précisés par avenant à la présente convention. En conséquence, dans l'attente de ces précisions, la politique d'enquête de masse n'est pas modifiée.

## **2) La prestation assurée par la Caisse des dépôts : présentation des objectifs**

Les prestations définies dans le présent chapitre font l'objet, en complément des éléments ci-dessous, d'indicateurs de suivi présentés dans le chapitre 4.

### **2.1. Etudes des droits et gestion des prestations**

#### ***- S'engager sur le processus d'instruction des demandes et de contrôle régulier***

Dans le cadre de l'augmentation régulière du nombre de demandes d'allocations depuis l'ouverture des droits aux étrangers, la Caisse des Dépôts s'engage à poursuivre l'amélioration de l'organisation du processus d'instruction des demandes afin de respecter les délais de traitement des dossiers tels que figurant dans les indicateurs de gestion. De la même façon, les conditions permettant le maintien du droit seront contrôlés régulièrement.

A ces fins, le service développe les échanges avec les ministères concernés à chaque fois qu'il est nécessaire de préciser les multiples réglementations applicables. Ils font l'objet de comptes-rendus réguliers en commission consultative.

#### ***- Eviter la rupture de ressources***

La liquidation des droits doit viser à éviter toute rupture de ressources pour l'allocataire lorsque celui-ci était auparavant déjà bénéficiaire d'une prestation sociale (allocation d'adulte handicapée, RMI).

De manière générale, le service s'engage :

- à verser de manière régulière et à bonne date, les prestations mensuelles dues.
- à remettre en paiement les allocations, dans les meilleurs délais, après réception des justificatifs faisant suite à suspension ou annulation des droits

#### ***- Politique d'action sociale***

Le service gestionnaire met en oeuvre les orientations fixées par la commission. A titre expérimental, il se rapprochera des services sociaux des départements pour mieux répondre aux besoins des allocataires.

### **- Maîtrise des risques de fraudes**

Les différentes mesures de gestion mises en œuvre afin de réduire les risques de fraudes seront actualisées en raison des réformes récentes ou en cours :

- mise en place de l'ASPA
- droit au séjour
- condition de résidence

Un plan d'action sera présenté en commission consultative à chaque évolution de l'environnement du fonds ayant un impact significatif sur les risques de fraudes, en particulier sur le respect de la condition de résidence.

## **2.2. Recouvrement**

L'allocation de solidarité aux personnes âgées est récupérable, partiellement, dans des conditions prévues par décret. Le service gestionnaire s'engage en conséquence à agir avec diligence pour la recouvrer suite au décès de chaque bénéficiaire.

Un compte-rendu de cette activité est réalisé chaque année dans le rapport de gestion.

## **2.3. Echanges avec les allocataires**

### **- Développer des procédures simplifiées et dématérialisées**

L'accès à l'information par le développement des services en ligne sera facilité notamment par :

- L'accès à un site Internet adapté aux recherches d'informations générales par les allocataires ou leurs représentants
- La création d'un simulateur de calcul
- La mise en ligne des imprimés de demande d'allocation

### **- Mettre en place un cadre déclaratif (pièces justificatives)**

Un programme de développement du principe de confiance dans les relations avec les allocataires sera mené sur la période de 3 ans. Il visera à supprimer la production de certaines pièces au profit de la mise en œuvre du principe de confiance dans un cadre déclaratif. Cette action s'appuiera sur une analyse préalable des risques de fraude.

### **- Traitement des réclamations**

Le service s'engage à apporter une première réponse dans un délai de 15 jours. Le service gestionnaire présentera chaque année à la commission consultative une analyse des réclamations adressées par les allocataires.

## **2.4. Qualité des processus et système d'information**

### **- Disposer de processus et procédures de gestion formalisés et actualisés**

La certification qualité des processus de gestion a été obtenue en 2004, sur audit d'un cabinet spécialisé indépendant (AFAQ). Une démarche qualité interne poursuivra cette action, avec l'objectif de disposer, en continu, de processus de gestion formalisés et actualisés.

De même une enquête de satisfaction auprès des allocataires sera réalisée en 2008, sur le modèle de l'enquête menée en 2005, afin d'apprécier l'impact de la mise en place de la réforme du minimum vieillesse.

**- Contrôler la production**

Le gestionnaire met en œuvre un dispositif de contrôle permettant de suivre la qualité de la production, c'est-à-dire le niveau d'atteinte des objectifs fixés par processus.

**- Efficacité du système d'information**

Le gestionnaire veille particulièrement à adapter, en continu, le système d'information aux objectifs du fonds

## **2.5. Gestion financière**

Le prestataire réalisera une gestion sûre et efficace de la trésorerie, dans le respect de l'article D815-13 du CSS (placement en valeurs d'Etat ou garanties par l'Etat)

## **2.6. Vie sociale**

**- Inscrire l'action dans le cadre législatif et réglementaire**

La convention de gestion s'inscrit strictement dans le cadre légal actuel et ne préjuge pas des évolutions apportées au fonds en fonction des réformes qui pourraient être engagées en cours de période

**- Assurer le fonctionnement des instances de gouvernance du fonds**

Le service est géré par la Caisse des dépôts et consignations sous la surveillance d'une commission consultative (article L 815-7 CSS). Aussi, chaque année, le gestionnaire propose deux réunions de la commission, selon les modalités définies dans le règlement intérieur.

En tant que de besoin, chaque membre de la commission peut solliciter la tenue d'une réunion spéciale.

**- Rapport de gestion**

Le service gestionnaire poursuivra la réalisation d'un rapport annuel de gestion présentant en particulier l'activité (éléments statistiques et commentaires) et la comptabilité du fonds.

## **3) Pilotage du budget et coûts de gestion**

### **3.1. Pilotage du budget**

#### **3.1.1. Prévision d'activité**

Chaque année, le gestionnaire mobilisera ses outils de prévision économique afin de proposer une estimation de l'activité à 3 ans. Ces éléments seront présentés et commentés lors de la réunion de la commission consultative à mi-année.

### **3.1.2. Prévision et suivi budgétaire**

Sur la base de ces prévisions d'activité, le service gestionnaire réalise chaque année une prévision budgétaire pluriannuelle dans le respect des objectifs fixés par la présente convention. Le service gestionnaire présentera chaque année :

- en décembre : le budget prévisionnel de l'année suivante
- en juin : les dépenses engagées pour l'exercice précédent (rapport de gestion) et un point d'étape sur la réalisation du budget de l'année en cours.

### **3.1.3. Certification des comptes**

La comptabilité présentée aux mandants est certifiée par des commissaires aux comptes indépendants. Elle applique le plan comptable unique des organismes de sécurité sociale (PCUOSS).

### **3.2. Frais administratifs**

Les frais administratifs facturés par la Caisse des dépôts correspondent aux moyens qu'elle engage pour assurer sa mission d'intérêt général de gestionnaire de fonds. Ils ne doivent représenter ni perte, ni bénéfice pour le gestionnaire.

A cette fin, la Caisse des dépôts réalise un cadrage économique triennal, en pièce jointe de la présente (annexe 1). Ces frais administratifs prévisionnels sont présentés par processus majeurs et par nature de charge, en lien avec les prévisions d'activité (cf. § 3.1.1 et 3.1.2 supra).

Ce cadrage est précisé chaque année dans un budget prévisionnel annuel détaillé par nature de charges, complétée d'une présentation des équivalents temps plein mobilisés par le gestionnaire. Ces budgets s'inscrivent dans l'enveloppe globale triennale. Ils sont présentés en commission consultative par le gestionnaire, en décembre pour l'année suivante.

Ils permettront également au Fonds de solidarité vieillesse, financeur du SASPA, de prévoir la charge pour l'année à venir. En effet, en application de l'article R.135.13 du code de la sécurité sociale, une convention entre le FSV et le SASPA fixe les modalités de prise en charge des dépenses annuelles du fonds. Cette convention est complétée chaque année par un avenant fixant le calendrier et le montant des acomptes.

L'enjeu est de permettre au gestionnaire de couvrir ses dépenses et aux membres de la commission en charge de la surveillance du fonds de s'assurer de son adéquation avec l'activité réalisée.

A noter que le cadrage triennal sera ferme à environnement inchangé. En particulier, toute évolution réglementaire, toute variation importante d'activité, ou toute modification substantielle du périmètre d'activité de la CDC, ayant un impact sur les moyens mobilisés pour la gestion du fonds, fera l'objet d'une proposition de mise à jour par avenant. Une sous-consommation du cadrage général viendra en déduction des financements apportés par le FSV au SASPA. De même, un besoin supplémentaire motivé sera pris en charge par le FSV.

## 4) Indicateurs

(Définitions page suivante)

| thèmes                          | Indicateurs   | résultats<br>2006 | 2007     | 2008                   | 2009                            |
|---------------------------------|---|-------------------|----------|------------------------|---------------------------------|
| Etudes des droits               | 1- Part des dossiers traités en moins de 4 mois   | non suivi en 2006 | 70 %     | 72 %                   | 74 %                            |
|                                 | 2- Part des dossiers traités en moins de 2 mois   | non suivi en 2006 | 50 %     | 52 %                   | 54 %                            |
|                                 | 3- Pourcentage des dossiers d'allocataires CAF sans rupture de paiement   | 87 %              | > 90 %   | > 92 %                 | > 95 %                          |
| Gestion des prestations         | 4- Délai moyen de remise en paiement  | non suivi en 2006 | < 1 mois | < 1 mois               | < 1 mois                        |
|                                 | 5- Nombres de situations contrôlées<br><i>A réexaminer selon la réglementation relative au contrôle de la résidence</i> | 30.7 %            | > 30 %   | > 30 %                 | > 30 %                          |
| Recouvrement sur succession     | 6- Nombre de créances soldées dans l'année d'ouverture  | Non suivi en 2006 | > 60 %   | > 63 %                 | > 65 %                          |
| Echanges avec les allocataires  | 7- Taux de réponse aux réclamations sous 15 jours   | 97%               | > 95 %   | > 95 %                 | > 95 %                          |
| Enquête client                  | 8- Niveau de satisfaction   | 90.25 % (2005)    |          | 85 % (impact réformes) |                                 |
| Maîtrise des risques de fraudes | 9- Plan d'action actualisé présenté en commission (réforme du droit au séjour et de la condition de résidence)          |                   |          | < 31/07/08             | Si évolution de l'environnement |



- 1 et 2 Mesure du délai : date de départ (décision) – date d'arrivée à la CDC
- Ratio 1 = nombre de dossiers traités < 4 mois/nombre de dossiers traités
- Ratio 2 = nombre de dossiers traités < 2 mois/nombre de dossiers traités
- 3 Nombre de dossier « CAF » sans rupture de paiement/nombre de dossier «CAF »
- 4 Total des délais de remise en paiement/nombre de dossiers remis en paiement
- 5 Nombre d'allocataires contrôlés/nombre d'allocataires en paiement
- 5 Nombre d'allocataires contrôlés/nombre d'allocataires en paiement
- 6 Nombre de créances ouvertes et fermées dans l'année/nombre de créances ouvertes dans l'année
- 7 Mesure du délai : date de la décision (y compris AR) – date d'arrivée à la CDC
- Ratio = nombre dossiers < 15 jours/nombre de dossiers traités
- 8 Enquête qualitative confiée au CREOPS, service spécialisé d'enquête
- 9 Présentation d'un plan d'action listant et valorisant les mesures mises en place

## 5) Conditions d'application de la convention

### 1) L'évaluation et le contrôle

Chaque année, la commission procède à une évaluation des conditions d'application de la convention. En particulier le service lui présente le niveau d'atteinte des objectifs.

### 2) L'actualisation

Le présent programme est conclu pour une période de 3 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007. Une révision de son contenu peut intervenir sur la demande d'un des signataires.

Le service gestionnaire proposera, sous forme d'avenant à la présente, toute actualisation rendue nécessaire par l'évolution de l'environnement du fonds.

Fait à Paris, le 23 janvier 2008


en trois exemplaires originaux

Le Directeur de la Sécurité sociale  
Ministère du travail, des relations sociales  
et de la solidarité



Dominique LIBAULT

Le Directeur de la Direction des retraites  
Caisse des dépôts et consignations



Gilles Seigle

Le Directeur du budget  
Ministère du budget, des comptes  
publics et de la fonction publique

Par empêchement du Directeur du Budget

Le Directeur Adjoint



François CARAYON

**Annexe 1 – cadrage économique triennal – présentation des frais administratifs par processus de gestion**

| en K€   | Facture 2006  | Budget prévisionnel 2007 | Budget prévisionnel 2008 | Budget prévisionnel 2009 |
|---|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Piloter un fonds                                | 261           | 316                      | 323                      | 328                      |
| Recouvrer                                       | 701           | 729                      | 739                      | 751                      |
| Liquider  | 2 058         | 1 897                    | 1 890                    | 1 921                    |
| Gérer les allocataires                          | 3 416         | 3 173                    | 3 241                    | 3 294                    |
| Informers les clients                           | 867           | 1 010                    | 1 032                    | 1 048                    |
| Gestion financière                              | 139           | 142                      | 150                      | 153                      |
| Comptabilité                                    | 565           | 542                      | 609                      | 619                      |
| <b>Total</b>                                    | <b>8 007</b>  | <b>7 809</b>             | <b>7 984</b>             | <b>8 114</b>             |
| Analyse d'activité                              | Réalisé 2006  | Prévision 2007           | Prévision 2008           | Prévision 2009           |
| Nombre de liquidations                          | 10 297        | 10 460                   | 10 617                   | 10 776                   |
| <b>Nombre d'allocataires (moyenne annuelle)</b> | <b>69 563</b> | <b>70 564</b>            | <b>71 644</b>            | <b>72 719</b>            |

Rappel : ces prévisions sont réalisées hors impact de la réforme visant la condition de résidence, en l'attente des modalités d'application

**Annexe 1 – cadrage économique triennal – présentation des frais administratifs par nature de charges**

| en K€   | Facture 2006        | Budget 2007<br>Prévision<br>d'atterrissage | Budget prévisionnel<br>2008 | Budget prévisionnel<br>2009 |
|---|---------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|
| Frais de personnel  | 5 355               | 5 545                                      | 5 729                       | 5 821                       |
| Autres charges de personnel   | 47                  | 52   | 47                          | 47                          |
| Informatique<br>dont amortissements des investissements<br>sur exercices antérieurs<br>dont investissements SASPA | 1 279<br>350<br>100 | 851<br>36                                  | 759                         | 774                         |
| Frais de fonctionnement<br>dont prestations CDC   | 1 326<br>551        | 1 361<br>561                               | 1 449<br>574                | 1 472<br>584                |
| <b>Total</b>  | <b>8 007</b>        | <b>7 809</b>                               | <b>7 984</b>                | <b>8 114</b>                |
| Estimation des équivalents temps plein (ETP)  | 80                  | 79   | 78                          | 78                          |

Rappel : ces prévisions sont réalisées hors impact de la réforme visant la condition de résidence, en l'attente des modalités d'application