

## Deuxième partie: Objectifs résultats et moyens du dernier exercice clos

La présentation des résultats du dernier exercice clos et des objectifs pour les années à venir est structurée autour de deux grands objectifs communs à l'ensemble des conventions d'objectifs et de gestion: l'amélioration de la performance des organismes et la qualité du service offert aux usagers.

Ces deux objectifs sont déclinés en sous-objectifs auxquels sont associés des indicateurs contenus dans chacune des conventions d'objectifs et de gestion.

Les indicateurs les plus aboutis sont ceux du régime général, qui sont présentés en premier lieu dans cette partie. Il a paru important de mentionner également cette année quelques données chiffrées pour les régimes MSA et RSI, ainsi que pour les régimes spéciaux, aujourd'hui bien implantés dans cette démarche de progrès.

### 1. Améliorer la performance des organismes du régime général et consolider la qualité du service offert aux usagers

#### 1.1. Maîtriser les coûts de gestion et développer la productivité

##### Maîtriser les coûts de gestion<sup>(4)</sup>

	Indicateur issu des chiffres clés 2009 <sup>(5)</sup>	Résultats 2008	Résultats 2009
CNAMTS <sup>(6)</sup>	Coût de gestion global brut en % des prestations ou cotisations	3,97 %	3,98 %
CNAF		2,87 %	2,87 %
CNAV		1,15 %	1,13 %
ACOSS		0,32 %	0,34 %

##### Réduire les écarts de coûts entre organismes

##### Augmenter la productivité

	Indicateur issu des travaux du groupe benchmarking	Résultats 2008	Résultats 2009
CNAMTS (CPAM)	Dispersion des coûts de gestion des organismes locaux autour de la moyenne nationale (en %). <sup>(7)</sup>	12,99 %	12,10 %
CNAF		8,86 %	8,48 %
CNAV (Hors CGSS)		9,64 %	10,24 %
ACOSS		11,01 %	9,20 %

(4) Ce ratio de gestion étant sensible au poids des prestations servies et des cotisations recouvrées, des travaux sont actuellement conduits entre les organismes et la direction de la sécurité sociale pour aboutir à une mesure moins sensible à ces variations.

(5) Les chiffres clés de la Sécurité sociale 2009, Direction de la sécurité sociale. Pour plus d'informations, consulter le portail internet: [www.securite-sociale.fr](http://www.securite-sociale.fr)

(6) Pour la seule branche maladie.

(7) Afin de favoriser les comparaisons, l'indicateur issu des travaux benchmarking a été préféré aux indicateurs COG propres à chaque branche. Dans le cadre du benchmarking la dispersion est calculée par le rapport écart-type/moyenne. Plus l'écart-type est élevé plus la série est dispersée et plus le rapport écart-type/moyenne est élevé plus cet écart est important.

	Indicateurs COG	Résultats 2008	Résultats 2009	Objectifs 2009
CNAMTS	Nombre de bénéficiaires consommateurs/ nombre d'équivalents temps plein	645	653	625
CNAF	Nombre d'allocataires pondérés/nombre d'équivalents temps plein	720,20	720,30	ND <sup>(8)</sup>
CNAV	Indicateur composite d'activité/nombre équivalents temps plein	13 878	13 785	14 086
ACOSS	Nombre de comptes actifs/nombre d'équivalents temps plein	460,1	485	488

### Réduire les effectifs

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN MOYEN ANNUEL CDI+CDD - source Commission interministérielle d'audit salarial du secteur public - (CIASSP)	2008	2009	2008-2009	2005-2009
CNAMTS <sup>(9)</sup>	96 349	96 009	- 0,35%	- 5,90%
CNAF	29 669	31 044	4,63%	0,61%
CNAV <sup>(9)</sup>	14 083	13 932	- 1,07%	- 2,17%
ACOSS <sup>(9)</sup>	14 303	14 021	- 1,97%	- 2,92%
Régime général	154 404	155 006	0,39%	- 4,06%

L'année 2009 est marquée par une légère baisse de la productivité globale de certaines branches malgré une progression de la convergence des organismes de chaque branche vers la moyenne nationale, à l'exception de la CNAV. Ces évolutions doivent être interprétées avec prudence, notamment au vu des mouvements importants de fusions et de mutualisations, qui modifient les équilibres, malgré une tendance globale à l'amélioration de la performance économique.

L'effort tendanciel de réduction des effectifs se poursuit avec plus de 4 % de baisse des effectifs depuis 2005. Cette inflexion concerne évidemment toutes les branches du régime général sur la période. La hausse affichée pour la CNAF s'explique par les moyens accordés par l'État afin d'assurer la mise en place du RSA en 2009. Conformément aux engagements de la branche, ces effectifs nouveaux seront résorbés au terme de la COG, fin 2012.

### 1.2 Maîtriser les risques, développer le contrôle et lutter contre la fraude.

Les Caisses nationales ont continué leurs travaux relatifs au contrôle interne et leurs efforts en matière de lutte contre la fraude se sont poursuivis et significativement accrus en 2009.

Ces indicateurs visent à mesurer les efforts fournis en matière de maîtrise des risques et de contrôle. Il convient de préciser qu'en raison de la nature des contrôles et des périmètres sur lesquels ils sont exercés, les taux de contrôles des branches du régime général ne sont pas comparables.

(8) Indicateur de suivi de la COG, qui n'a pas fait l'objet d'un objectif cible déterminé.

(9) Les effectifs des branches maladie, retraite et recouvrement intègrent les effectifs des CGSS au moyen de la clé de répartition de liquidation de la prime d'intéressement (source CIASSP).

	Indicateurs COG	Résultats 2008	Résultats 2009	Objectifs 2009
CNAMTS	Taux de contrôle des établissements en T2A ciblés	59,10 %*	89,10 %	90 %
	Taux de contrôle des arrêts de travail prescrits et indemnisés de plus de 45 jours	90,60 % <sup>(10)</sup>	95,80 %	97 %
CNAF	Taux de contrôle a priori et de sécurisation a posteriori des saisies dans le logiciel de traitement des prestations	45,90 %	45,70 %	30 %
CNAV	% de dossiers non impactés par une erreur à incidence financière avant contrôle (IQV)	92,80 %	91,30 %	93,46 %
	Taux d'incidence financière des erreurs (TIF)	0,78 %	0,77 %	0,75 %
ACOSS	Taux de redressement des personnes dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé	58,27 %	65,60 %	30 %

\* La base de calcul de ce taux est l'année civile alors que les contrôles n'ont démarré en 2008 qu'au second semestre de l'année. Ce n'est qu'après deux années civiles que ce taux approchera les 100 %.

Chacune des branches de sécurité sociale a engagé des actions spécifiques en 2009 dont il est permis de dresser le bilan suivant :

#### **Pour la branche maladie**

La Cog État-Cnamts prévoit une amélioration de la maîtrise des processus en particulier grâce à la diffusion des plans de maîtrise socle (PMS).

En 2009, la CNAMTS a continué de développer ses outils de contrôle interne avec la mise en place de nouveaux PMS et la refonte du plan de contrôle socle de l'agent comptable diffusé par l'agence comptable de la caisse nationale aux agents comptables des caisses locales.

Cependant, le rapport de la Cour des comptes sur la certification des comptes de l'exercice 2009 estime que le dispositif général de pilotage national et de suivi du contrôle interne reste à fiabiliser, en particulier en ce qui concerne la maîtrise des risques de la liquidation des prestations en nature (rapprochement des remboursements et des pièces justificatives, risque de doubles paiements encore insuffisamment maîtrisé), et du paiement de certains types de facturations.

#### **Pour la branche famille**

Les Caf gèrent de nombreuses prestations, ce qui les amène à utiliser des réglementations différentes et assez complexes. En outre, un grand nombre de ces prestations sont soumises à des conditions de ressources ou de situation, ce qui accroît la fréquence du risque en particulier d'erreur ou de mauvaise application de la réglementation dans le cadre des opérations de liquidation.

La COG 2009-2012 prévoit un renforcement de la politique de maîtrise des risques et de son pilotage par la caisse nationale. Elle s'inscrit désormais au sein de l'activité de gestion des prestations légales, de l'action sociale et des fonctions supports dès la conception de tout nouveau processus, notamment lors de la mise en œuvre d'une procédure dématérialisée et lors de l'implantation de nouvelles mesures. Cette démarche se traduit par l'établissement d'une nouvelle cartographie des risques déclinée par chaque Caf au niveau local. En outre, la nouvelle organisation mise en place par la Cnaf pour assurer la maîtrise des risques doit permettre d'adapter régulièrement les plans de maîtrise des risques, nationaux et locaux, aux résultats.

(10) L'application en année pleine pour l'exercice 2008 du contrôle des arrêts de travail à compter du 45<sup>e</sup> jour et non pas seulement du 60<sup>e</sup> jour entraîne mécaniquement une dégradation de l'indicateur, qui continue de porter sur les arrêts supérieurs à 60 jours uniquement.

La politique de maîtrise des risques de la branche Famille a fait l'objet en 2009 d'importants travaux de refonte afin de sécuriser l'ensemble des processus de gestion des Caf et d'enrichir progressivement son référentiel des risques. Dix processus spécifiques aux prestations ont d'ores et déjà été décrits et sécurisés en 2009 pour être diffusés en 2010. En outre, le référentiel de maîtrise des risques et celui des sécurités informatiques utilisent désormais un même outil (« Tacite »).

La Cnaf a amélioré son pilotage national et son suivi du dispositif national de contrôle interne et depuis 2008, elle organise une opération de tests de reliquidation des prestations, ce qui permet d'évaluer la qualité du dispositif de contrôle interne. En 2009, l'échantillon relatif aux prestations légales comportait près de 5 000 dossiers concernant 13 prestations. Pour sa part, le test relatif à l'action sociale portait sur 322 dossiers. Les résultats de ces tests montrent un taux d'erreur à incidence financière de 4,09 %. Cependant, 62 % des erreurs repérées n'auraient pas pu l'être avec les contrôles prévus par le dispositif actuel de contrôle interne.

La définition de nouveaux indicateurs de suivi et de résultat de la maîtrise des risques a, en revanche, pris du retard. Leur conception est en cours et ils devraient être déployés, pour la sécurisation des processus, à la fin 2010.

Cette démarche de sécurisation des processus concerne également l'action sociale. L'année 2009 a constitué la première année de généralisation des processus de traitement des aides collectives aux équipements d'accueil des jeunes enfants à tout le réseau des Caf.

### **Pour la branche retraite**

Dans la Cog 2009-2012, la maîtrise des risques des opérations de liquidation et de révision des pensions représente dorénavant 17 % des objectifs suivis.

En outre, depuis 2008, la Cnav rénove profondément son dispositif de contrôle interne et sa politique de maîtrise des risques. En 2009, elle a renforcé son pilotage national avec la création du comité stratégique de maîtrise des risques et du comité de maîtrise des risques. Elle a aussi continué les travaux de la branche pour l'élaboration d'un référentiel unique et national en réalisant la cartographie des métiers et l'analyse des risques.

En parallèle, elle a dès cette année amélioré la fiabilité des échanges de données en rendant obligatoire l'utilisation du module « carrière à risque » et elle a défini une politique nationale de prévention, de gestion et de recouvrement des indus.

### **Branche recouvrement**

Il est à noter que la Cog État-Acoss 2006-2009 ne contenait pas de dispositions consacrées au contrôle interne.

Cependant, l'Acoss a poursuivi ses travaux de refonte du dispositif national de contrôle interne, en particulier par la diffusion des standards de pratiques recommandées (SPR), donnant ainsi également suites aux remarques de la Cour des Comptes en 2009.

La conception du dispositif est toutefois encore perfectible pour assurer une meilleure cohérence entre les différentes stratégies élaborées depuis 2002, dont la stratification se retrouve dans la non-coordination des outils : le référentiel des fonctions et des processus, la cartographie des systèmes d'information, le « workflow » d'assistance aux tâches techniques et une cartographie des risques en cours de formalisation.

En outre, la démarche de certification qualité a été élaborée de manière autonome par rapport au contrôle interne et ne concerne que la collecte et la répartition des cotisations sociales.

### 1.3 Développer la dématérialisation

	Indicateurs COG	Résultats 2008	Résultats 2009	Objectifs 2009
CNAMTS	Taux de Feuilles de soins électroniques (FSE) + échanges de données informatisés (EDI)	84,20 %	86,3 %	85,00 %
CNAF	Part des données sur les ressources allocataires collectées de manière dématérialisée	82,90 %	84,00 %	ND
CNAV	Ramener le taux de traitement des DADS à 95 % du 31 mars au 28 février	98,22 % au 31 mars	98,51 % au 23 mars	95 % au 23 mars
ACOSS	Taux de déclarations (BRC) dématérialisées en nombre de comptes – entreprises du secteur privé	39,00 %	46,60 %	34,00 %

Vecteur de l'amélioration de la qualité du service offert aux usagers, en rendant le service plus accessible, plus fiable et plus rapide, et de l'accroissement de la productivité, la dématérialisation des échanges et des flux de production continue de se développer grâce aux efforts des organismes.

Dans la branche maladie, l'indicateur FSE + EDI, estimé à 86,3 %, traduit la poursuite des efforts entrepris pour développer la dématérialisation, ce résultat étant supérieur à l'objectif national fixé à 85 %. Les CPAM et CGSS ont ainsi passé le cap des 800 millions de feuilles de soins électroniques en 2009.

La branche famille avait été marquée en 2008 par la première campagne d'acquisition de ressources des allocataires directement auprès de l'administration fiscale et qui s'est substituée à l'habituelle campagne de collecte auprès des allocataires. Pour mémoire, 65 % des allocataires établissaient encore une déclaration de ressources papier en 2007. En 2009, le taux de formalités effectuées par l'échange avec les services fiscaux a progressé de plus d'un point par rapport à 2008, atteignant 84 %.

Cette performance se vérifie également pour les DADS dématérialisées et les déclarations de cotisations et de volets sociaux PAJEMPLOI en ligne. Pour la CNAV, 95 % des DADS sont dématérialisées, soit près de 2 millions de déclarations et l'objectif affiché est désormais de réduire les délais de transmission par les entreprises. Dans tous ces cas, l'objectif fixé dans la COG est largement dépassé.

Ce bilan illustre une attente forte des usagers mais aussi, compte tenu de la rapide montée en charge, l'adéquation entre l'offre présentée par les organismes et le besoin exprimé.

### 1.4 Améliorer le pilotage du réseau

#### Actions de la CNAMTS en vue d'améliorer le pilotage de son réseau

En matière de pilotage du réseau, la CNAMTS s'est principalement consacrée à la restructuration de ce dernier au travers la départementalisation, impulsant ainsi une véritable dynamique de changement.

Sur 2009, on est passé d'une organisation avec 127 CPAM<sup>(11)</sup> et 128 échelons locaux du service médical (ELSM) à 101 caisses primaires et 102 ELSM, soit une restructuration d'un tiers des organismes.

(11) Au sens strict, 127 CPAM plus la caisse de sécurité sociale de Lozère chargée de l'assurance maladie pour le régime général, ainsi que de la famille et du recouvrement.

La CNAMTS est intervenue dans ce processus à plusieurs titres :

- en appui et accompagnement aux chantiers de fusion ;
- en diffusion de préconisations et méthodologie de travail ;
- en animation de groupes, rencontres stratégiques, déplacements sur le terrain ;
- en constitution d'équipes projets.

Le nouveau maillage territorial vise à répondre à plusieurs enjeux de pilotage :

- garantir un service continu et homogène sur l'ensemble du territoire national ;
- optimiser les coûts de gestion ;
- mieux gérer les ressources et compétences existantes notamment au travers l'investissement sur de nouveaux métiers.

En parallèle, une démarche de mutualisation des fonctions supports (gestion des salaires, documentation, communication, ressources humaines voire de certaines activités « métiers ») a été entreprise. En outre, l'assurance maladie s'est dotée du logiciel de paie et de gestion administrative de la branche famille, GRH.

La politique de gestion des ressources humaines s'est inscrite en complément des évolutions du réseau (organisation et changement de métier avec une part plus importante donnée à la gestion du risque) ; le schéma directeur de ressources humaines (SDRH) comportant deux parties :

- donner au réseau des éléments d'analyse sur le recrutement et le maintien des compétences
- explorer l'évolution des métiers impactés par les modifications organisationnelles ou les départs en retraite

Un plan d'action a été associé au SDRH afin de prévoir la politique de formation, les préconisations en matière de rémunération et harmoniser les pratiques.

### **Actions de la CNAF en vue d'améliorer le pilotage de son réseau**

Afin d'améliorer le pilotage de son réseau, la CNAF s'est déjà inscrite dans différentes démarches :

- en renforçant les fonctions de maîtrise d'ouvrage au sein de la CNAF afin de mener à bien de véritables conduites de projets ;
- le RSA constitue à cet égard le principal exemple de projet piloté par la caisse nationale avec la constitution de groupes dédiés destinés à mettre en place ce nouveau service en gérant les aspects transversaux (définition de l'offre de service, intégration dans l'applicatif informatique, échange de données avec les conseils généraux) et en accompagnant les organismes dans cette conduite du changement ;
- en relayant l'information technique et en expérimentant une présence déconcentrée à travers les clubs techniques régionaux (CTR) en matière d'action sociale : il s'agit tant de faire remonter les difficultés du réseau que d'informer les caisses des évolutions réglementaires. Cela permet de favoriser les échanges et la réactivité indispensable à la branche. Le procédé a été généralisé après expérimentation ;
- en évaluant mieux les besoins et en mutualisant les achats : il s'agit d'optimiser les politiques d'achat des caisses et de dégager des marges à cet effet. La CNAF a donc négocié avec l'UGAP une convention de partenariat afin de faire bénéficier les organismes de tarifs préférentiels dans le domaine des besoins informatiques et le processus doit ensuite se voir étendu à d'autres domaines ;
- en appuyant les caisses en difficulté et en régulant l'activité globale via une logique de solidarité et de coopération au sein de la branche pour écouler la charge de travail (création d'un atelier de régulation des charges à l'été 2009) ;

- en créant une mission de pilotage et d'animation de la gestion des dirigeants (mettre en œuvre la nouvelle procédure de nomination des directeurs et agents comptables) ;
- en accompagnant et en guidant les organismes à structurer davantage le processus de départementalisation. Les structures ont d'ores et déjà été mises en place pour encadrer la démarche et l'élaboration d'un « Guide repères » visant à sécuriser les organismes dans leurs évolutions.

### **Actions de la CNAV en vue d'améliorer le pilotage de son réseau**

En matière de pilotage du réseau, l'exercice 2009 a été principalement marqué par les progrès accomplis dans la gestion des ressources humaines, l'optimisation de la fonction achat et la refonte du pilotage des systèmes d'information.

La politique de gestion des ressources humaines au niveau national a été formalisée au premier semestre 2010 par l'élaboration d'un Schéma Directeur des Ressources Humaines établi en collaboration avec les caisses régionales. La CNAV a par ailleurs pris part au groupe de travail UCANSS interbranche sur l'harmonisation des pratiques RH en vue de la création d'un infocentre interbranche et du rapprochement des systèmes de paie.

L'optimisation de la fonction achat constitue un aspect essentiel de la recherche d'efficacité, susceptible de générer des gains à travers deux axes : la réduction des coûts de gestion et la recherche des rapports de négociation favorables. Concernant l'optimisation des coûts de gestion, ont été constitués en 2009 des centres d'expertise afin de professionnaliser la fonction achat sur les axes prioritaires suivants : consommables de bureau, prestation de main-d'œuvre, ateliers d'impression, déplacements professionnels, dématérialisation, services d'assurance, de téléphonie et postaux. Ces centres d'expertise ont pour vocation de permettre la mise en place de marchés mutualisés.

Le SDSI 2009-2013 prévoit une transformation du pilotage informatique, notamment à travers une refonte totale de la gouvernance. Les fondements de cette nouvelle gouvernance ont bien été mis en place en 2009 conformément aux objectifs : pilotage par orientation métier, optimisation du processus de décision (passage de 52 centres décisionnels à 17), collaboration efficace des directions métier avec la MOA et la MOE, création d'un département du pilotage stratégique gérant le portefeuille de projets et d'un département chargé de l'urbanisation du SI permettant ainsi de mieux gérer les projets transverses (le portail cnav par exemple).

### **Actions de l'ACOSS en vue d'améliorer le pilotage de son réseau**

Afin d'améliorer le pilotage de la branche, l'ACOSS s'est engagée dans une politique de fusion des URSSAF infra-départementales sur la période de la COG. Après les URSSAF du Maine et Loire, de l'Hérault (01/01/2008), du Pas de Calais (01/06/2008), les Urssaf de l'Isère, de la Loire, du Rhône, de Seine-Maritime (01/01/09), du Finistère et des Pyrénées-Atlantiques (01/06/09) ont atteint cet objectif. L'exercice 2009 a aussi permis de finaliser la préparation de la dernière fusion départementale dans le Nord (01/01/2010).

Dans cette logique, 8 postes de directeurs et 17 postes d'agents comptables ont été mutualisés depuis 2006, ce qui porte à 51 le nombre d'emplois mutualisés dans la branche.

L'ACOSS a par ailleurs développé l'animation du réseau à l'échelon régional. Après la réalisation de plans d'actions régionaux (2007) puis d'un bilan-type régional établi dans chaque région (2008), un audit interne de la vie régionale a été conduit en 2009.

Quant à la démarche de mutualisation, elle a terminé la phase de généralisation au cours de l'année 2009 s'agissant de la gestion de la paie, de l'harmonisation de la planification de l'outil informatique V2, du traitement de la DUE et de la fonction achats/marchés ainsi que d'autres fonctions support suite à des expérimentations menées en 2008.



### 1.5. Renforcer l'accessibilité du service

Ces indicateurs visent à mesurer les efforts fournis dans le renforcement de deux piliers de l'accessibilité du service : l'accueil téléphonique et l'accueil physique.

	Indicateurs COG	Résultats 2008	Résultats 2009	Objectifs 2009
CNAMTS	% de personnes reçues dans un délai d'attente inférieur à 20 minutes	91,50 %	90,80 %	ND
	Taux de traitement des appels destinés à un agent	87,30 %	86,00 %	90,00 %
CNAF	Taux de traitement des appels destinés à un agent	90,60 %	74,10 %	90,00 %
	Pourcentage des visites réalisées avec moins de 20 minutes d'attente	92,50 %	83,80 %	85,00 %
	Pourcentage de sièges de CAF accessibles aux personnes en situation de handicap (sites de gestion administrative)	90,00 %	96,70 %	100,00 % en 2012
CNAV	Taux de satisfaction des assurés au regard des différents points de contact		93,86 %	90,00 %
	Taux de satisfaction des internautes		92,96 %	90,00 %
ACOSS	Taux de traitement des appels destinés à un agent	87,20 %	88,10 %	90,00 %

Depuis plusieurs années, les organismes de sécurité sociale ont entrepris un important travail de modernisation et d'amélioration de leurs modes de contact avec les usagers.

Les résultats de la qualité de l'accueil de la CNAF avaient déjà connu un léger recul en 2008 par rapport aux résultats antérieurs, poursuivi en 2009 en raison des effets de la crise économique et de l'impact organisationnel lié à la mise en place du RSA. Les CAF ont notamment dû faire face à une forte hausse des flux de contacts sans vraiment parvenir à s'y ajuster.

En matière d'accueil téléphonique, après un léger retrait en 2008, les résultats de l'ACOSS et de la CNAV se sont améliorés en 2009, sans toutefois atteindre l'objectif fixé par la COG de 90 %. En revanche, l'offre multicanal de la CNAV témoigne globalement de sa capacité à rendre un service satisfaisant, tous modes de contact confondus.

Ces objectifs restent bien évidemment au centre des COG récemment renouvelées.

### 1.6. Maîtriser les délais de traitement

Les délais de traitement figurent au cœur de la qualité du service rendu à l'utilisateur. Il appartient désormais aux organismes de sécurité sociale de consolider les résultats acquis, notamment en renforçant l'homogénéité territoriale.

	Indicateurs COG	Résultats 2008	Résultats 2009	Objectifs 2009
CNAMTS	Part des feuilles de soins électroniques remboursées aux assurés dans un délai de 7 jours	90,00 %	90,00 %	90,00 %
CNAF	Part des pièces traitées dans un délai maximum de 15 jours	91,00 %	79,30 %	85,00 %
CNAV	% de pensions (droits propres) payées dans le mois suivant l'échéance due	96,10 %	96,90 % dans 9 caisses	96,00 % dans 12 caisses
ACOSS	Part des comptes cotisants mis à jour dans un délai de 10 jours	99,23 %	99,00 %	98,50 %



Concernant la branche famille, le résultat en deçà de l'objectif marque la difficulté de garantir ce niveau de qualité de service, notamment suite à l'accroissement des flux de contacts en 2009 avec la généralisation du RSA, flux qui ont aussi mobilisé les ressources humaines chargées du traitement des dossiers. Cette dégradation potentielle avait été anticipée, l'objectif pour 2009 ayant été fixé à un niveau inférieur au résultat de 2008.

S'agissant des autres branches, les délais de traitement sont conformes ou meilleurs que l'objectif fixé, malgré une très légère dégradation par rapport à 2008 en ce qui concerne l'ACOSS.

## **2. Les moyens de gestion du régime général**

Les budgets de gestion (Fonds National de Gestion Administrative + Fonds National du Contrôle Médical pour la CNAMTS) sont ici présentés tels qu'ils sont arrêtés dans les conventions d'objectifs et de gestion. Leurs exécutions ne sont pas totalement comparables avec les données strictement comptables qui sont diffusées par la Commission des comptes de la sécurité sociale. À titre d'exemple, les budgets de gestion administrative intègrent les dépenses d'investissement alors que seuls les amortissements sont inscrits en charge dans les comptes présentés par la Commission des comptes de la sécurité sociale.

Les crédits budgétaires de personnel arrêtés dans les conventions d'objectifs et de gestion sont revalorisés chaque année sur la base du taux d'inflation hors tabac. De plus, une partie des crédits non consommés au cours d'une année peut être reportée sur l'exercice suivant.

En M€	Exécuté FNG CNAMTS		Exécuté FNGA CNAF		Exécuté FNGA CNAV		Exécuté FNGA ACOSS	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Personnel	4 144,7	4 276,2	1277,3	1 404,9	753,1	777,7	837,3	867,5
Autres dépenses de fonctionnement	1 232,8	1 305,8	274,9	290,6	163,1	163,1	237,9	257,2
Réserve nationale					2			
Investissement	258	321,7	259,3	125,5	58,4	33,2	57,0	58,3
<b>Total des dépenses à caractère limitatif</b>	<b>5 635,5</b>	<b>5 903,7</b>	<b>1 811,4</b>	<b>1 821,0</b>	<b>976,7</b>	<b>973,99</b>	<b>1 132,2</b>	<b>1 183,0</b>
Dépenses évaluatives	293,7	324,2	88	103,2	82,7	94,2	154,7	163,6
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>5 929,2</b>	<b>6 228,0</b>	<b>1 899,4</b>	<b>1 924,2</b>	<b>1059,3</b>	<b>1 068,2</b>	<b>1 286,9</b>	<b>1 346,7</b>
Recettes propres et atténuatives	486,1	635,8	149,4	171,2	186,1	197,94	360,8	289,8
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>5443,1</b>	<b>5 592,2</b>	<b>1 750,0</b>	<b>1 753,0</b>	<b>873,2</b>	<b>870,26</b>	<b>926,1</b>	<b>1 056,9</b>

Les dépenses de gestion brutes du Régime général se sont élevées en 2009 à 10,567 milliards d'euros, soit une progression de + 3,86 % par rapport à 2008, contre seulement + 1,28 % entre 2007 et 2008. Hors RSA, les dépenses de gestion administrative du régime général ne progresseraient que de 2,9 % par rapport à 2008.

Pour les branches « maladie » et « recouvrement », l'augmentation relève principalement du cycle habituel de consommation des crédits en fin de convention d'objectifs et de gestion, notamment en matière d'investissement. L'augmentation des dépenses de gestion de la CNAMTS et de l'ACOSS s'élève ainsi respectivement à 5 % et 4,6 %, et, pour les seules dépenses hors