

Dossier d'Etudes n° 131

Août 2010



Magali Le Tiec

Montée en charge du RSA

Bilan statistique après un an d'existence

CNAF
Direction des Statistiques, des Etudes et de la Recherche (DSER)

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS.....	3
INTRODUCTION.....	5
PARTIE 1 - LA MONTEE EN CHARGE DU RSA MESUREE PAR LES INDICATEURS DE SUIVI : LENTE AVEC DES FLUCTUATIONS TRIMESTRIELLES.....	7
1 - Point méthodologique	7
2 - Point de situation sur le nombre de bénéficiaires du RSA.....	9
3 - Les indicateurs du suivi de la montée en charge du RSA.....	13
31 - Le test d'éligibilité et le suivi des pièces	13
32 - L'accueil physique et téléphonique	23
33 - L'instruction, le recueil des données socioprofessionnelles et l'accompagnement.....	26
PARTIE 2 - LA MONTEE EN CHARGE DU RSA QUALIFIEE PAR LES MOUVEMENTS D'ENTREE / SORTIE : UNE GRANDE INSTABILITE	30
1 - La définition des notions d'entrée et de sortie	30
2 - Les demandes qui n'aboutissent pas à un droit.....	31
3 - La charge liée aux mouvements d'entrée et de sortie du droit payable	33
4 - Les changements de composantes dans le droit payable	36
PARTIE 3 - L'IMPACT DE LA MISE EN PLACE DU RSA SUR LES INDICATEURS D'ENGAGEMENT DE SERVICE : PONCTUEL DANS UN CONTEXTE FRAGILISE	41
CONCLUSION.....	52
ANNEXES	54
1 – Présentation de « l'étude et analyse des modalités de contacts des allocataires »	54
2 – Présentation du tableau de bord du suivi de la montée en charge du RSA.....	56
3 – Test d'éligibilité.....	61
4 – Mouvements à l'intérieur et à l'extérieur du RSA.....	63
5 – Les engagements de services COG	66

Le suivi statistique de la montée en charge du revenu de solidarité active (Rsa) constitue un enjeu important pour la branche famille. En premier lieu dans une optique de *gestion*, car il est naturellement très utile pour les Caisses d'allocations familiales (Caf) de connaître précisément la charge qu'elles supportent au titre du Rsa. Cette charge consiste notamment à traiter des pièces administratives (demande de RSA, déclaration trimestrielle de ressources, etc.), à accueillir les bénéficiaires au guichet ou à répondre à leurs demandes téléphoniques. En second lieu, ce suivi de la montée en charge est utile à l'*évaluation* du dispositif. Il permet en effet de disposer d'éléments pour juger de l'*efficacité* du dispositif (notamment par le suivi du nombre de bénéficiaires) ou de son *efficience* (rapport entre les objectifs et la charge).

Pour répondre à ces différents enjeux, la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) a adapté son dispositif statistique lors de l'entrée en vigueur du Rsa en juin 2009. Si le dénombrement des bénéficiaires s'inscrit dans la logique du suivi des autres prestations versées par la branche famille (prestations familiales, minima sociaux, aides au logement), un effort particulier a été accompli pour mesurer la charge *liée au Rsa*. Auparavant, la charge des Caf faisait l'objet d'une mesure globale, toutes prestations confondues dans le cadre des engagements de service définis dans les conventions d'objectifs et de gestion (Cog). Avec le Rsa, pour la première fois, des indicateurs de charge spécifiques ont été construits. Ils permettent de suivre depuis juin 2009 selon un rythme hebdomadaire le nombre de courriers Rsa reçus, les visites au guichet liée à cette prestation, les appels téléphoniques en rapport avec le RSA (pendant les premiers mois), les connexions au test d'éligibilité sur Internet, etc. Un tableau de bord rassemble ces différentes données tant au niveau national que local.

Ce volume de la collection *Dossiers d'études* dresse un bilan de la montée en charge du RSA, un an après son entrée en vigueur, sur la base de ces données statistiques. Il révèle que la montée en charge est relativement lente et progressive, à l'instar de la plupart des prestations nouvelles pour lesquelles il faut du temps pour atteindre une nouvelle catégorie de population. Toutefois, cette progression régulière des effectifs ne doit pas masquer deux facteurs d'instabilité : une *fluctuation trimestrielle* de la charge des Caf liée à une arrivée importante de dossiers en juin 2009 dont la situation est réexaminée chaque trimestre ; de très *nombreux mouvements d'entrées/sorties* et de changements de situation à l'intérieur même du dispositif, notamment le passage du Rsa socle au Rsa activité. Les fluctuations trimestrielles constituent un élément transitoire de montée en charge qui se résorbera avec le temps. En revanche, il est encore difficile de déterminer si l'instabilité des entrées/sorties est temporaire et liée à la montée en charge ou si elle est inhérente au dispositif, notamment en raison des variations trimestrielles de revenus d'activité. Un recul plus important sera nécessaire pour étudier cette question.

Enfin, cette étude traite de l'impact de l'entrée en vigueur du Rsa sur les engagements de service définis dans la Cog (pourcentage des dossiers de minima sociaux traités en moins de 10 jours, de personnes reçues au guichet en moins de 20 minutes, etc.). Sur la base des informations disponibles, il apparaît que la mise en place du Rsa en juin 2009 s'est accompagnée d'une dégradation ponctuelle des indicateurs d'engagements de service, dans un contexte préexistant déjà tendu. La situation s'est ensuite améliorée au début de l'année 2010 sans toutefois retrouver le niveau des années 2005 à 2007.

Stéphane DONNÉ
(Direction des statistiques, des Etudes et de la Recherche)
Stephane.donne@cnaf.fr

« Les choses sont simples : il y a des gens qui n'ont pas beaucoup d'argent, qui, quand ils reprennent du travail perdent de l'argent ou quand ils travaillent déjà ont des revenus très faibles. Ça ne donne pas forcément beaucoup envie de travailler. »

(Martin Hirsch - 31 juillet 2008)

Le revenu de Solidarité active (RSA), entré en vigueur le 1^{er} juin 2009 en France métropolitaine, est une prestation qui vise à garantir à toute personne qui exerce ou non une activité professionnelle un revenu minimum. Il a remplacé le revenu minimum d'insertion (RMI), l'allocation de parent isolé (API) et les systèmes d'intéressement avec les primes forfaitaires de retour à l'emploi et la prime pour l'emploi. Le RSA accompagne et soutient le retour à l'activité professionnelle. Il garantit que tout retour au travail donne lieu à une augmentation des revenus et que toute augmentation des revenus se traduise par une amélioration des ressources de la famille. Son montant dépend donc à la fois de la situation familiale et des revenus du travail. Le RSA comporte également un volet « accompagnement » dont le but est de favoriser l'accès à un emploi durable par la mise en œuvre d'un accompagnement social et professionnel.

La mise en œuvre du RSA mobilise plusieurs acteurs institutionnels tels que les conseils généraux (pilotes du dispositif), les Caf et les Msa, les Ccas et Cias, des associations et Pôle emploi. Les Caf ont en charge le dépôt du dossier de RSA, l'instruction et le versement de la prestation aux allocataires. Elles peuvent également, dans le cadre de convention avec le conseil général, se voir confier l'orientation des bénéficiaires vers un dispositif d'accompagnement vers l'emploi et l'accompagnement social des bénéficiaires monoparents avec de jeunes enfants notamment.

En 2009, la branche famille a donc dû relever le « défi » de la mise en œuvre du RSA. Pour juger la réussite de ce projet, il a notamment fallu suivre la montée en charge de la prestation. Celle-ci a débuté en amont de la mise en œuvre officielle du RSA (au 1^{er} Juin 2009) car des campagnes d'information ont été conduites, des services ont été proposés tels que le test d'éligibilité au cours du deuxième trimestre 2009. Lorsqu'une nouvelle prestation se met en place, le suivi de la montée en charge de celle-ci est utile à la fois dans une optique d'évaluation des politiques publiques mais également dans une optique de gestion dans les caisses pour lesquelles il est indispensable de mesurer l'importance de la charge générée par cette nouvelle prestation. Comment peut-on mesurer cette montée en charge et celle-ci peut-elle être exhaustive ? Que se passe-t-il concrètement

dans la prestation ? Pour apporter des réponses à ces questions, il faut bien définir les contours de la notion de montée en charge pour pouvoir l'évaluer, indiquer les limites de ces mesures, puis la décrire.

De nombreux indicateurs statistiques ont été créés et intégrés dans un tableau de bord afin de pouvoir suivre cette montée en charge du RSA, et plus particulièrement la charge « entrante » : arrivées de courriers, nombre de visites, nombre d'appels téléphoniques, nombre de tests d'éligibilité effectués... L'analyse de ces indicateurs est l'objet de la première partie de ce rapport.

La seconde partie examine la montée en charge sous un angle différent, plus qualitatif, ce qui nous permet de décrire plus précisément l'évolution du RSA depuis sa mise en place, au-delà de la charge générée dans les caisses. L'analyse, entre autres, des mouvements d'entrées/sorties ou encore des mouvements entre composantes du RSA permet d'approfondir cette notion de montée en charge.

Enfin dans une troisième et dernière partie, est analysé l'impact de la mise en place du RSA sur les indicateurs d'engagement de services (délai de traitement, solde de pièces, allocataires reçus en moins de vingt minutes, ...). En effet, la situation des Caf a été assez difficile en 2009 au niveau de la gestion des charges. Il est à cet égard utile de savoir dans quelle mesure le RSA a joué un rôle majeur ou non dans la création de cette situation de surcharge.

Ce bilan statistique est accompagné d'extraits de verbatim qui sont tirés de l'enquête conduite en 2009 auprès d'allocataires des Caf « étude et analyse des modalités de contacts des allocataires », qui montre le point de vue de l'allocataire au sujet, notamment, du RSA (cette étude est rapidement décrite en annexe 1). Ces extraits viennent confirmer certains aspects reflétés dans les indicateurs de charge.

1 - Point méthodologique

Pour préparer la mise en place du RSA, la Cnaf s'est organisée en mode projet dès la fin 2008 et a lancé cinq grands chantiers : Offre globale de service, implémentation de la réglementation, échanges de données avec les conseils généraux, accompagnement social des familles monoparentales, communication. S'agissant du troisième chantier -échanges de données-, il est apparu rapidement que celui-ci devait traiter de trois problématiques, dont le tronc commun était la maîtrise des données issues de l'implantation du RSA dans le système d'information. Le premier objectif était de se doter d'indicateurs de suivi et de pilotage sur la montée en charge du RSA et des charges de gestion pour les Caf. Les deuxième et troisième objectifs étaient de couvrir les différents échanges de données avec les conseils généraux : Celles-ci concernent d'une part les données de gestion (flux d'informations individuelles nominatives) et d'autre part les données de pilotage (dénombrement des bénéficiaires et des masses financières).

Pour la mise en place du suivi régulier de la montée en charge du RSA et des Caf en difficultés, il a été jugé indispensable de pouvoir restituer les résultats tant au niveau local qu'au niveau national : Dans les Caf, départements, régions et tutelles dans des délais rapides. Pour cela, a été mis en place un entrepôt composé de tables de données nécessaires au suivi de la charge engendrée par la mise en place du RSA. Ces tables sont alimentées quotidiennement par les données de l'ensemble des Caf du territoire. Cet entrepôt de données, basé à Rennes, permet non seulement de disposer de variables spécifiques RSA mais également des variables « globales » telles qu'elles existent déjà dans l'entrepôt Rndc.

Le principe d'un tableau de bord mis à jour hebdomadairement et mensuellement a été pleinement validé par le comité de pilotage de la Cnaf pour la mise en place du RSA. Celui-ci permet de disposer au même endroit des données du suivi de la montée en charge du RSA sur les trois volets que sont :

- la charge des caisses (suivi des courriers, des visites, des appels téléphoniques et des indicateurs d'engagements de service),
- le suivi de l'offre de service (suivi du test d'éligibilité),
- le suivi statistique (suivi des bénéficiaires du RSA).

Une présentation de ce tableau de bord est faite en annexe 2 de ce rapport.

Sont présentées ici les évolutions de ces indicateurs depuis le mois d'avril 2009 (semaine 14) jusqu'au mois de juin 2010 (semaine 26), ce qui permet de faire un bilan après un an de montée en charge de la prestation. Pour pouvoir comparer les semaines entre elles, les séries statistiques sont corrigées des jours ouvrés pour redresser les semaines avec un jour férié. Les données concernant le test d'éligibilité n'ont pas fait l'objet de ces corrections car le site Internet Caf.fr est accessible tous les jours.

Pour certaines séries qui apparaissent être « périodiques » (période de 4-5 semaines), des moyennes mobiles d'ordre 4 ont été calculées (cf. encadré 1). Les moyennes mobiles permettent en effet de lisser la série et ainsi, de faciliter l'interprétation des évolutions. Dans quelques cas, une moyenne mobile d'ordre 12 a été utilisée pour lisser encore davantage la série et ainsi mettre en évidence une tendance.

Encadré 1 - Définition d'une moyenne mobile

La moyenne mobile, est un type de moyenne statistique qui permet de « lisser » des séries temporelles, en supprimant les fluctuations les moins significatives de façon à en souligner les tendances à plus long terme.

Soit k l'ordre de la moyenne mobile. Il s'agit de l'amplitude de la période temporelle utilisée pour calculer cette moyenne, c'est-à-dire du nombre de valeurs que l'on va retenir, pour calculer la moyenne mobile correspondant à une date « t ».

- Si l'ordre de la moyenne mobile k est impair (soit $k = 2p + 1$ $k=2*p+1$, avec $p \in \mathbb{N}^*$), les moyennes mobiles sont les moyennes non pondérées de $2p + 1$ valeurs consécutives de la série et sont affectées à la date médiane des dates utilisées.

$$y_t = \frac{1}{2p + 1} \left[\sum_{i=-p}^{i=p} x_{t+i} \right]$$

- Si l'ordre de la moyenne mobile k est pair (de la forme $k = 2p$, avec $p \in \mathbb{N}^*$), les moyennes mobiles sont les moyennes pondérées de $2p + 1$ valeurs est sont affectées à la date médiane des valeurs utilisées. Les $2p - 1$ valeurs centrales ont un poids double des deux valeurs correspondant aux dates extrêmes utilisées.

On a :

$$y_t = \frac{1}{2p} \left[\frac{1}{2} x_{t-p} + \sum_{i=-p+1}^{i=p-1} x_{t+i} + \frac{1}{2} x_{t+p} \right]$$

2 - Point de situation sur le nombre de bénéficiaires du RSA

La première façon de mesurer la montée en charge du RSA consiste à analyser la progression du nombre de bénéficiaires du RSA.

Pour cela, la Cnaf a à disposition trois types d'enregistrement :

- **les données non consolidées** : elles sont constituées quelques jours après la fin du mois et sont diffusées mensuellement mais elles présentent l'inconvénient d'être incomplètes car elles n'intègrent pas les droits au RSA qui sont connus avec un délai supérieur à quelques jours ;
- **les données consolidées** : elles sont constituées environ six semaines après la fin du mois mais ne sont disponibles que trimestriellement ;
- **les données quasi consolidées** : elles sont constituées en même temps que les données non consolidées pour le mois M mais elles portent sur le mois M-1. Ces données concilient à la fois exhaustivité et fréquence. Nous retiendrons donc ce type de données pour notre étude.

On dispose des données quasi consolidées de mois de juin 2009 à juin 2010.

Le premier constat est que la « bascule », c'est-à-dire la transition RMI+API vers le RSA socle (cf. encadré 2) s'est bien déroulée puisqu'en juin 2009, on dénombrait 1 198 000 bénéficiaires de RSA socle alors qu'on comptait 1 183 000 bénéficiaires de RMI et de l'API en mars 2009 (données consolidées, champs Caf).

Encadré 2 - Les composantes du RSA

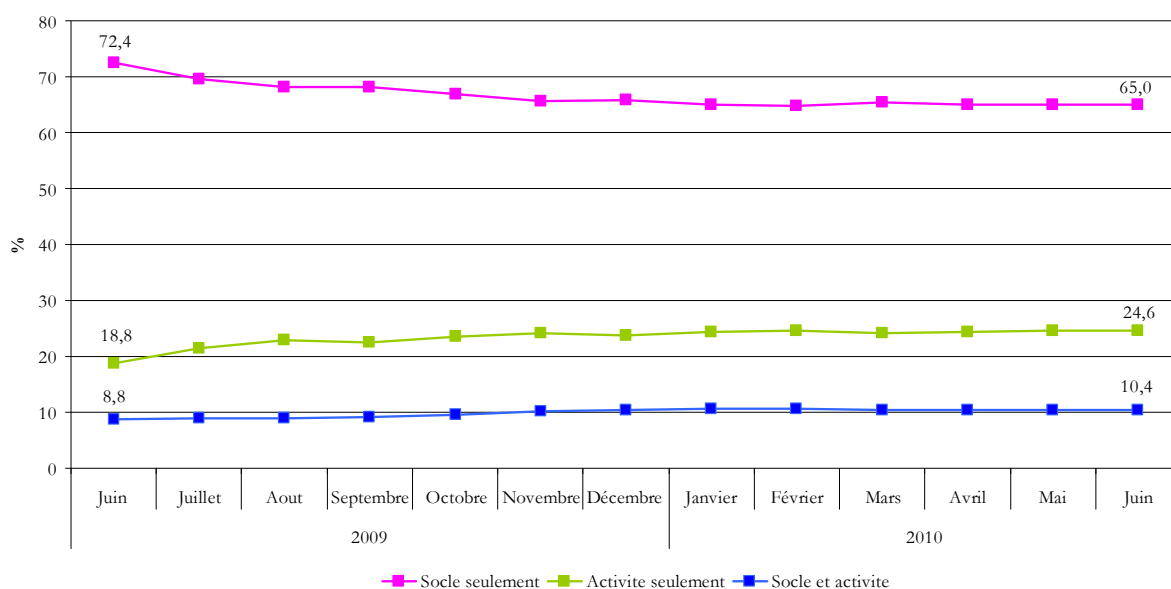
Le revenu de solidarité active est une prestation qui recouvre un grand nombre de situations et à ce titre on distingue trois composantes d'allocataires :

- les foyers bénéficiaires du **RSA socle seul** qui n'ont pas de revenus d'activité, ou bien dont les membres ayant un emploi sont en période de cumul intégral (le cumul intégral consiste à neutraliser l'ensemble des revenus d'activité pour le calcul du RSA, pendant une période de trois mois suivant la reprise d'emploi, dans la limite de quatre mois au cours des douze derniers mois) ;
- les bénéficiaires du **RSA socle et activité** qui ont de faibles revenus d'activité et dont l'ensemble des ressources est inférieur à un montant forfaitaire (intervenant dans le calcul du montant de la prestation et dépendant de la composition du foyer) ;
- les foyers bénéficiaires du **RSA activité seul** qui ont de faibles revenus d'activité et dont l'ensemble des ressources sont supérieures au montant forfaitaire.

Globalement, depuis la mise en route du RSA en juin 2009 et jusqu'en juin 2010, le nombre de bénéficiaires a augmenté de 20 % (la progression a surtout eu lieu entre juin et novembre 2009 : + 15,5 %) soit 1 753 578 en juin 2010.

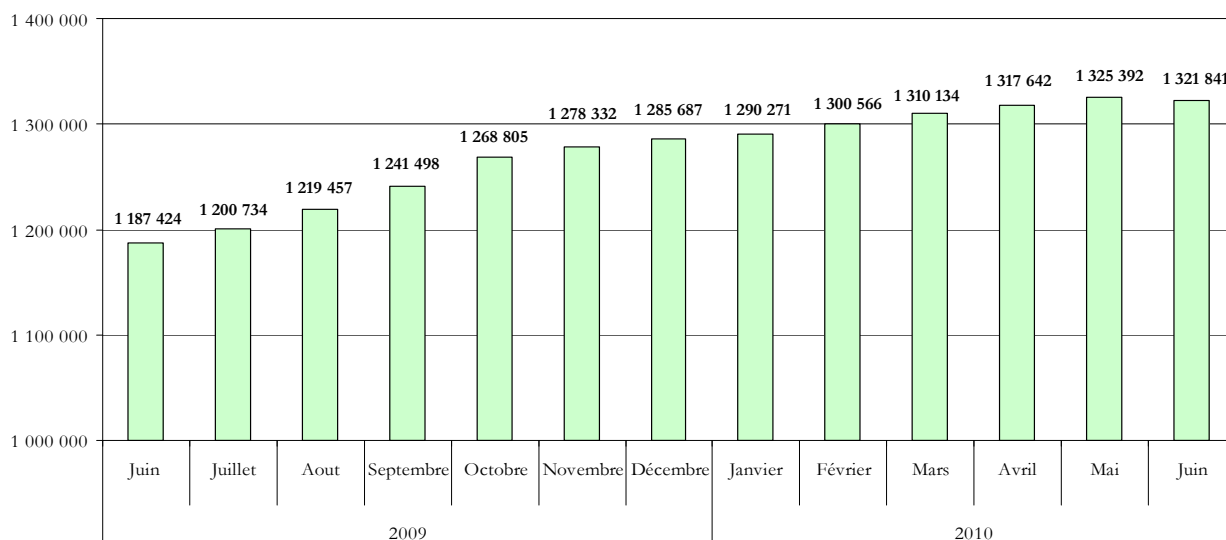
On peut noter que parmi l'ensemble des bénéficiaires du RSA, la part de ceux qui sont dans le socle a tendance à diminuer au profit de ceux qui se trouvent dans le RSA activité seule (cf. graphique 1).

Graphique 1 - Proportion de foyers qui ont un RSA de droit commun payable selon les composantes (données quasi consolidées)



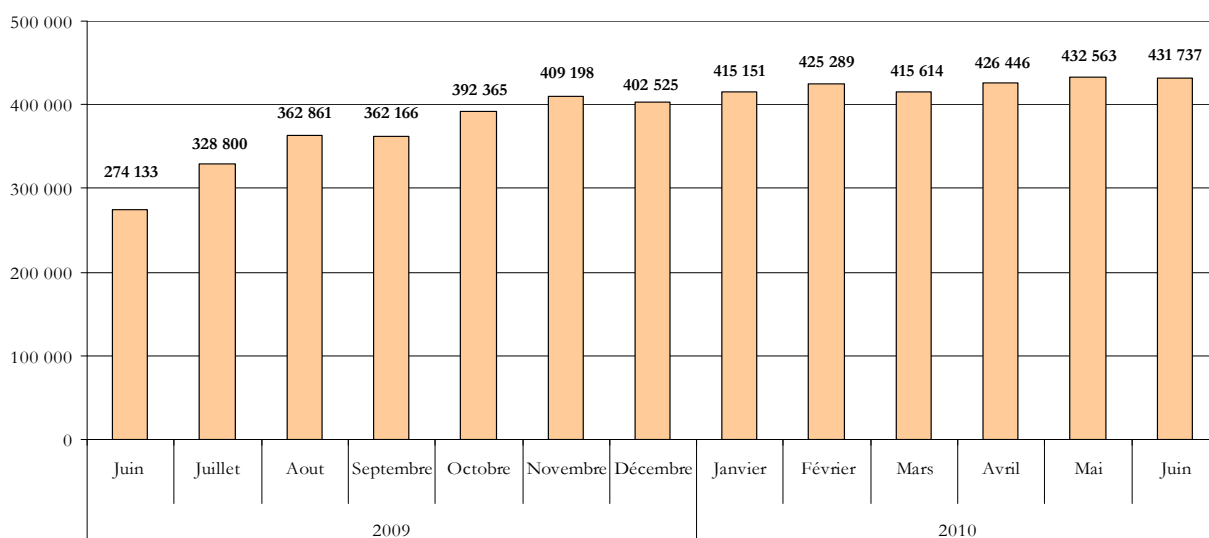
Deux phénomènes sont cependant à distinguer dans ces évolutions. On constate d'une part une progression sensible des effectifs bénéficiaires du RSA socle (avec ou sans activité) sous l'effet du contexte économique (dégradation du marché du travail) : + 11,3 % entre juin 2009 et juin 2010 (+ 41,9 % pour les bénéficiaires de RSA socle et activité et + 7,6 % pour les bénéficiaires de RSA socle seul, situation au mois de juin 2010) (cf. graphique 2).

**Graphique 2 - Nombre de foyers bénéficiaires d'un droit commun payable au RSA socle
(données quasi consolidées)**



D'autre part, la montée en charge du RSA activité seul semble très progressive, avec une augmentation modeste chaque mois depuis l'été 2009. Il reste que celle-ci se poursuit régulièrement : globalement, cette composante a progressé de + 57,5 % entre juin 2009 et juin 2010 (cf. graphique 3).

**Graphique 3 - Nombre de foyers bénéficiaires d'un droit commun payable au RSA
activité seul
(données quasi consolidées)**



On remarque cependant une diminution des effectifs de ces bénéficiaires en septembre 2009, décembre 2009 et mars 2010, ce qui correspond aux échéances de renvoi des déclarations trimestrielles de ressources. L'instauration du RSA généralisé en juin 2009 a introduit une saisonnalité dans la trimestrialité des déclarations de ressources, puisque les nouveaux allocataires entrés dans le RSA (hors bascule RMI ou API) ont le plus souvent la même période de référence. En effet, au moment de la mise en place de la prestation, le calcul du droit des nouveaux bénéficiaires a systématiquement porté sur les ressources des mois de mars, avril et mai. Ce déséquilibre continuera de se traduire par une surcharge de travail pour les caisses sur les mois de mars, juin, septembre et décembre. On le verra dans la partie qui suit que cette trimestrialité se retrouve bien dans certains indicateurs de suivi de la charge.

La Cnaf, la Drees et la Dgtpe (Direction générale du Trésor et de la Politique économique¹) avaient estimé que le RSA généralisé devrait concerner entre 2,8 et 3 millions de foyers, dont près de 2 millions de travailleurs pauvres une fois le dispositif totalement monté en charge (notion de « régime de croisière »). Le nombre actuel de bénéficiaires du RSA est encore très en dessous de cette estimation. Le caractère très progressif de la montée en charge ne doit pour autant pas surprendre car il correspond à la réalité de la mise en place de nouvelles prestations : en particulier quand de nouveaux dispositifs touchent de nouveaux publics, il faut compter plusieurs mois voire années pour atteindre la cible visée (cf. expériences précédentes du RMI, de l'APA²...). Plusieurs raisons sont avancées pour expliquer cette montée en charge relativement « lente ». Tout d'abord, il peut se poser un problème d'information. Des personnes potentiellement éligibles ne font tout simplement pas de démarche pour obtenir le RSA, car ils ne connaissent pas l'existence de la prestation ou n'ont pas compris qu'elle pouvait correspondre à leur situation (cf. extrait 1)³. A ce sujet, Marc-Philippe Daubresse, Ministre de la Jeunesse et des Solidarités actives, a annoncé la mise en place d'ici fin 2010 un nouveau plan de communication, alors que de nombreuses opérations de communications « ciblées » ont été entreprises au printemps 2010 (information relayée par les bailleurs sociaux, mobilisation des maires pour mener des actions de sensibilisation dédiées au RSA activité, en direction notamment des personnels des CCAS et des personnels municipaux, action en partenariat avec les représentants du secteur des services à la personne). Ensuite, certains avancent l'idée que des bénéficiaires potentiels ne font pas valoir leurs droits au RSA délibérément. Et ceci pour de multiples raisons. Certaines personnes ne souhaiteraient pas entamer des démarches jugées trop complexes pour un supplément de revenu parfois modeste. Une partie des « travailleurs » pauvres ne se sentirait ensuite pas concernés par cette prestation qu'ils jugent trop proche

¹ Depuis mars 2010, Direction générale du Trésor

² Allocation Personnalisée d'Autonomie

³ **Extrait 1** : « *Vous saviez ce qu'était le RSA à l'époque ? Pas du tout. Et je ne savais pas que je pouvais y avoir droit, étant titulaire de mon poste à la mairie. Je pensais que le RSA était pour des gens vraiment dans le besoin, qui ne travaillent pas, avec des enfants. Moi, j'estimais que ma situation n'était pas assez complexe pour y avoir droit.* »

du RMI (cf. extrait 2)⁴. Certains craindraient enfin des contrôles ou bien des obligations jugées contraignantes (volet droits et devoirs du RSA qui ne concerne pourtant pas les personnes au RSA activité seul)⁵.

La question du non recours à des prestations est une question complexe sur laquelle se penchent nombreux chercheurs et que le comité national d'évaluation du RSA a inscrit à son cahier des charges. Aujourd'hui, il est cependant encore très tôt pour produire une évaluation de ce phénomène.

Les effets de la dégradation de la conjoncture économique sont par ailleurs ambigus sur la montée en charge du dispositif. D'un côté, le RSA activité étant prévu pour des personnes qui travaillent, la hausse du chômage a mécaniquement réduit cette cible. Les effets de la crise sur le marché de l'emploi n'ont pas non plus favorisé la sortie du « socle ». Mais par ailleurs, les personnes plus nombreuses au chômage et notamment en fins de droits peuvent entrer dans le RSA activité du fait de l'activité maintenue de leurs conjoints.

Cette montée en charge, même si elle s'avère relativement lente, impacte la gestion des Caf. Ces dernières ont dû faire face à des flux entrants (de courriers, de visites, d'appels téléphoniques...) spécifiques à cette nouvelle prestation qu'il a fallu gérer dans un contexte difficile.

3 - Les indicateurs du suivi de la montée en charge du RSA

31 - Le test d'éligibilité et le suivi des pièces

Afin de permettre aux demandeurs de savoir s'ils peuvent prétendre au RSA, un test d'éligibilité est accessible depuis le site caf.fr. Le test d'éligibilité se présente sous forme de questionnaire, sur la base de critères prédéfinis : composition de la famille, situation professionnelle, ressources des trois derniers mois (revenus d'activité, montant des prestations familiales, autres ressources). Il permet, dans un premier temps, de connaître le profil du demandeur puis, si ce dernier est éligible au RSA, de l'accompagner dans le dépôt de sa demande. À la fin du test, un montant estimatif de droit au RSA lui est communiqué. Le test d'éligibilité sur le site Internet a été massivement utilisé, comme l'attesteront les indicateurs présentés ci-dessous et beaucoup d'utilisateurs l'ont trouvé simple et semblent en être satisfaits (cf. extraits 4 à 6)⁶.

⁴ Extrait 2 : « **Le RSA remplace le RMI.** Mais je ne pense pas que ce soit pour quelqu'un qui travaille. »

⁵ Extrait 3 : « Je me suis dit que c'était la dernière fois que je faisais un dossier RSA, parce que si c'est pour s'entendre dire par la suite qu'on a droit à 11 € ou même moins, ce n'est pas la peine, parce que les photocopies, c'est moi qui les paye. »

⁶ Extrait 4 : « **Vous avez trouvé que c'était compliqué de faire la simulation sur Internet ?** Non, c'est assez simple. », « À cette date, j'ai rempli le questionnaire RSA en ligne, qui est assez simple. Ils m'ont dit à combien j'avais droit et quelles pièces il fallait fournir pour ouvrir un dossier. »

Les bases de données mises à notre disposition dans le cadre du suivi de la montée en charge du RSA nous permettent de suivre :

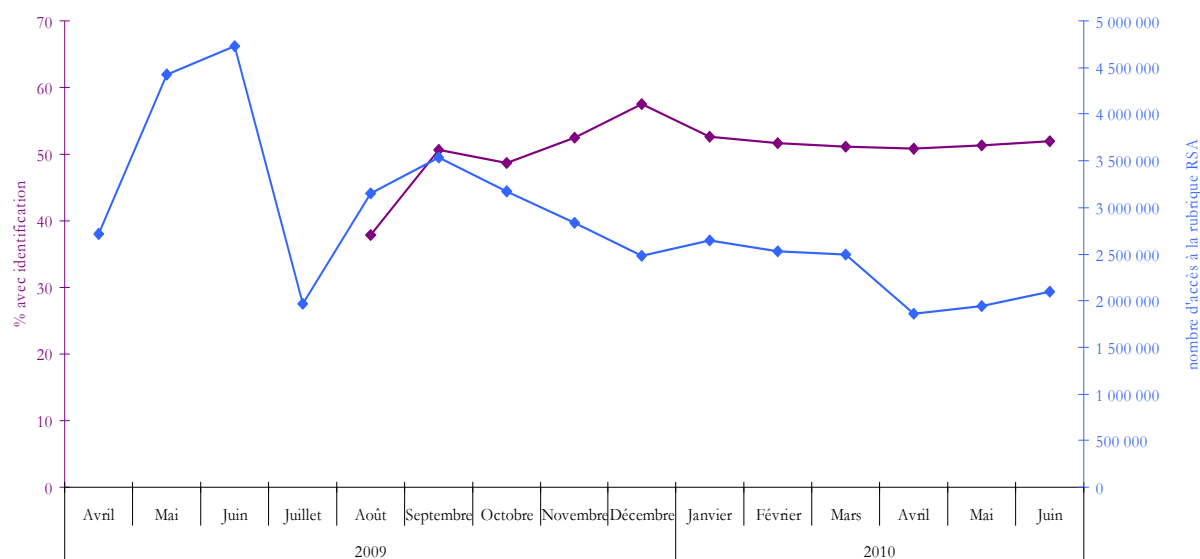
- le nombre d'accès à la rubrique RSA,
- le nombre de tests d'éligibilité négatifs pour présence de minima sociaux (les bénéficiaires de RMI ou d'API basculent automatiquement dans le RSA sans avoir de démarche à effectuer, dans ces situations le test retourne donc un résultat négatif),
- le nombre de tests d'éligibilité positifs avec activité invitant à contacter un organisme instructeur (correspond à un droit potentiel au RSA socle),
- le nombre de tests d'éligibilité positifs avec activité invitant à télécharger la demande (correspond à un droit potentiel au RSA activité seul),
- le nombre de tests d'éligibilité positifs sans activité (correspond à un droit potentiel au RSA socle).

Il est également possible de connaître pour chacun de ces indicateurs la part d'allocataires qui se sont identifiés avant le début du test avec leur numéro d'allocataire Caf. Ceci permet de récupérer les informations connues de la Caf sur la situation familiale et professionnelle de l'allocataire. La part des allocataires qui s'identifie avant d'accéder au test d'éligibilité n'a pas beaucoup varié depuis septembre (avant cette date, il n'était pas possible de s'identifier) : entre 49 et 53 % pour les mois de septembre 2009 à juin 2010 avec un léger pic à 58 % en décembre 2009 (cf. graphique 4). Est présenté en annexe 3 de ce rapport l'ensemble des graphiques détaillant semaine par semaine l'évolution des indicateurs mentionnés ci-dessus.

Extrait 5 : « **Comment avez-vous trouvé la simulation RSA sur Internet ?** Je la trouve super facile. Vu que mes ressources sont assez limitées, c'est allé assez vite. Peut-être qu'il y a certaines personnes qui doivent douter. Mais quand il y a des choses dont on n'est pas sûr, il y a des encadrés qui s'ouvrent pour répondre aux questions. »

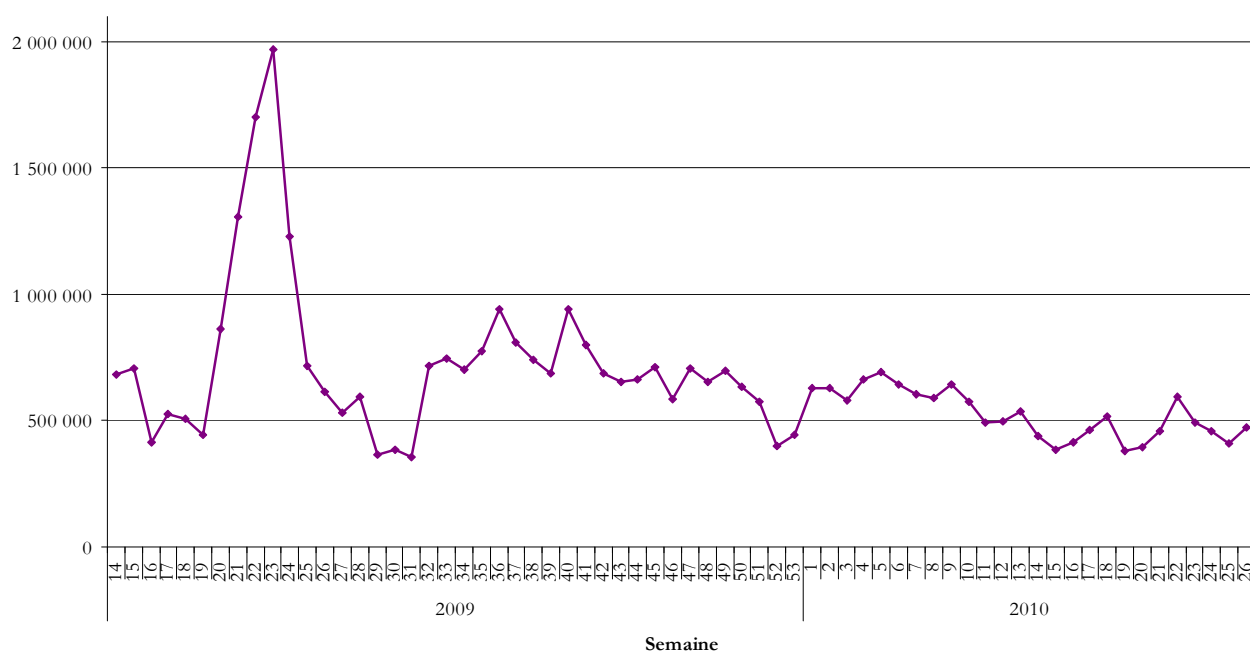
Extrait 6 : « **Vous avez fait une simulation RSA sur Internet ?** Oui, le fameux test. C'est très facile à faire. Vous remplissez tous les éléments : ce que vous avez gagné, votre situation familiale... Et en un clic, ça vous dit tout de suite si vous avez droit ou pas. ».

Graphique 4 - Accès à la rubrique RSA



Ces indicateurs font nettement ressortir la phase de lancement du RSA puisqu'on a eu un pic de connexions entre les semaines 21 et 24 (du 18 mai au 14 juin). On a enregistré respectivement pas moins de 4,4 et 4,7 millions d'accès à la rubrique RSA en mai et juin 2009 (cf. graphique 4). D'autres hausses, de moindre ampleur, sont également remarquables (sauf pour les tests d'éligibilité négatifs pour présence de minima sociaux) la première semaine des mois de septembre (semaine 36), octobre (semaine 40), janvier (semaine 1), février (semaine 5), mars (semaine 9), avril (semaine 13), mai (semaine 18) et juin (semaine 22) (cf. graphique 5).

Graphique 5 - Accès à la rubrique « Revenu Solidarité Active »



Cette récurrence n'est probablement pas due au hasard sachant que le RSA est versé le 5 du mois. S'agit-il d'allocataires qui souhaitent connaître ou vérifier le montant de leur RSA qui va leur être versé quelques jours plus tard ? Quel est le profil de ces individus ? S'agit-il d'allocataire du RSA socle ou du RSA activité ? Cette question pourrait faire l'objet de recherches plus poussées⁷.

À noter cependant qu'un accès à la rubrique RSA ne garantit pas un test positif ou négatif. En effet, un certain nombre d'internautes peuvent soit abandonner en cours du test, soit être déconnectés. Enfin, il convient de rappeler que les motifs d'échec du test ne sont pas tous enregistrés à ce jour dans notre système d'information (par exemple lorsque le demandeur a des ressources trop élevées...). En juin et juillet 2009, 70 % des accès à la rubrique RSA aboutissaient à un test positif. Depuis, cette proportion varie entre 40 et 45 %. Le test négatif pour présence d'un minimum social qui représentait 10 à 15 % des accès entre avril et juillet 2009 ne représente plus depuis que 5 à 6 % des accès à la rubrique depuis. Ce qui s'expliquerait par la bascule qui s'est opérée très largement en juin 2009.

⁷ Extrait 7 : « Ca vous oblige à faire des calculs personnels : est-ce que je vais retravailler... Oui. Je fais des simulations à la maison pour voir combien je vais pouvoir gagner. Pour le moment, ça va, je m'en sors bien. Mais à partir du mois d'avril, il va falloir que je trouve plus d'heures à travailler. Ca va être dur. »

... puis une relative stabilité à partir de l'automne

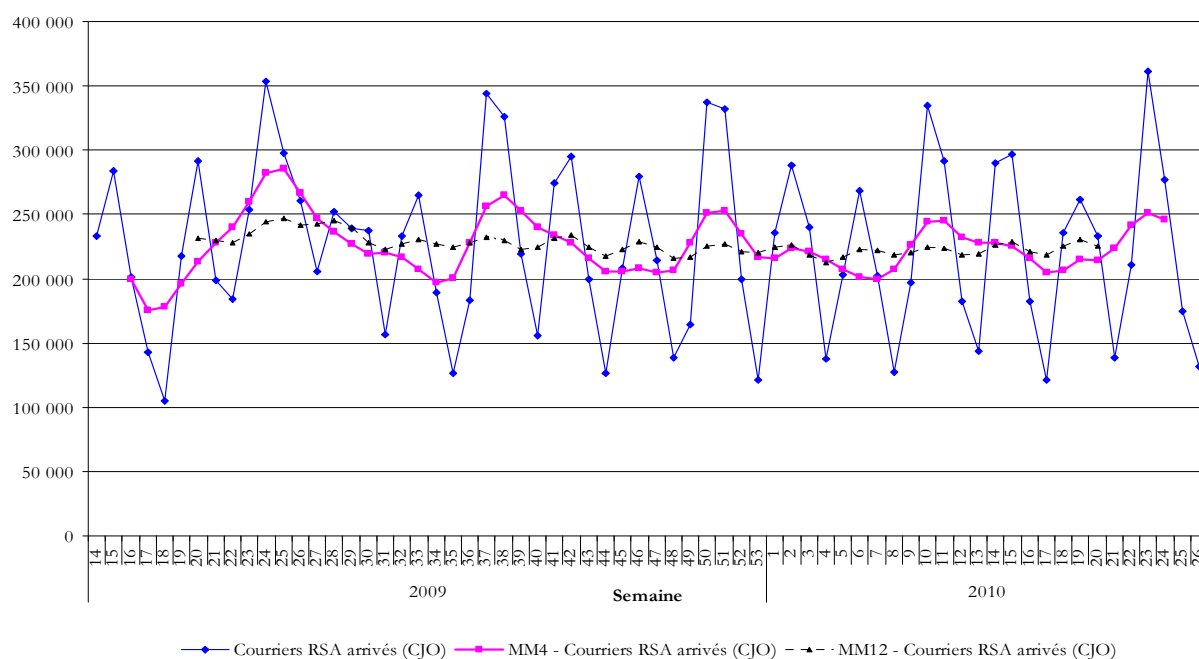
Après le pic consécutif au lancement de la prestation, on observe une stabilisation du nombre de demandes arrivées aux alentours des 30 000 par semaine entre mi-août et mi-décembre, puis un léger fléchissement au moment des fêtes de fin d'année. Depuis, les demandes arrivées n'ont pas augmenté malgré un contexte économique assez défavorable (entre 20 000 et 28 000 demandes par semaine).

Il faut cependant être prudent pour l'interprétation des données de cet indicateur, surtout jusqu'à l'automne 2009. Celui-ci est en effet surévalué du fait d'un problème initial de mesure : ainsi, entre avril et septembre une même demande a pu être comptée plusieurs fois dans certaines Caf, suite à un problème de paramétrage. Il a ainsi été constaté que l'outil de *scannérisation* des demandes a enregistré, dans certains cas, les feuillets plutôt que les documents. Une requête informatique a été lancée au niveau national pour essayer d'estimer l'ampleur du problème. Malheureusement, celle-ci n'a pas permis de corriger notre série rétroactivement. En revanche, l'amélioration des choix de paramétrage pour les outils de *scannérisation* a permis de corriger ce problème de surestimation à partir de l'automne 2009.

L'analyse de cet indicateur peut être complétée par celle du nombre de pièces RSA arrivées ou du nombre de courriers RSA arrivés. On n'analysera ici que le dernier de ces deux indicateurs puisqu'on entend par courriers arrivés RSA, l'ensemble des courriers arrivés contenant au moins une pièce se rapportant à la gestion et à la demande des prestations de RSA. Un courrier contenant au moins une demande de revenu de solidarité active ou une demande de RSA non salariés (travailleurs indépendants) ou une déclaration trimestrielle de ressources ou une autre pièces se rapportant à la gestion et à la demande des prestations de RMI ou de l'API (les pièces RMI et API peuvent effectivement être utilisées dans la cadre de la gestion du RSA) est considéré comme un courrier RSA.

Les données corrigées des jours ouvrés (CJO) laissent apparaître un pic de courriers et de pièces arrivés RSA toutes les 4 à 5 semaines (cf. graphique 7). On remarque qu'il s'agit à chaque fois de la semaine qui suit le paiement mensuel (aux alentours du 5 de chaque mois).

Graphique 7 - Nombre de courriers RSA arrivés

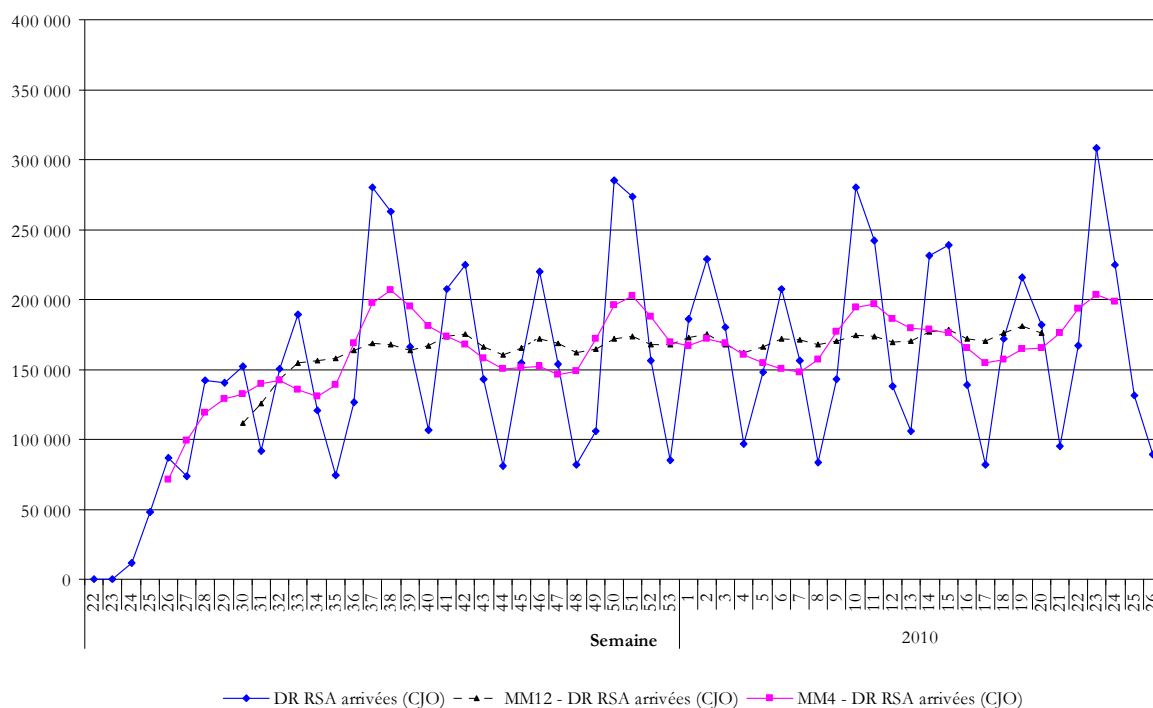


Après un premier lissage, grâce à la méthode de la moyenne mobile (ici d'ordre 4), on peut observer une nouvelle périodicité : Un cycle toute les 12-13 semaines, soit l'équivalent d'un trimestre. On constate un premier pic au cours des semaines 24/25 puis un second en semaine 38, un autre en semaines 50/51 puis en semaines 10/11 et enfin en semaine 25 (même si le cycle n'est pas complet). Le premier pic pourrait correspondre, on le verra par la suite, à l'arrivée massive des demandes de RSA après le lancement du RSA début juin 2009. Les autres pics pourraient être le reflet des arrivées des déclarations trimestrielles de ressources (DTR) des allocataires ayant déposé leur demande au lancement de la prestation, c'est-à-dire les nouveaux bénéficiaires, ainsi que les anciens allocataires du RMI ou de l'API qui sont dans la même trimestrialité. On retrouve bien ici la trimestrialité déjà évoquée dans la partie 2.

Néanmoins on observe que ces pics sont de moins en moins élevés (sauf le dernier pic de la fin de série). En effet, on se situait aux environs des 285 000 courriers RSA arrivés en semaine 24/25, pour atteindre 244 000 courriers arrivés en semaine 10/11 de l'année 2010. La résorption progressive des pics peut s'expliquer par des phénomènes d'entrées et de sorties (cf. partie 2) qui conduiront à réduire au fil du temps, la part des dossiers RSA avec la trimestrialité particulière mars, juin, septembre et décembre. Les données statistiques sur le RMI et l'API avant la mise en place du RSA indiquent que les trimestrialités étaient uniformément réparties. Après une mise en place à une date donnée, le jeu des entrées et sorties a conduit à « brasser » les différentes trimestrialités. Le même phénomène devrait se produire pour le RSA.

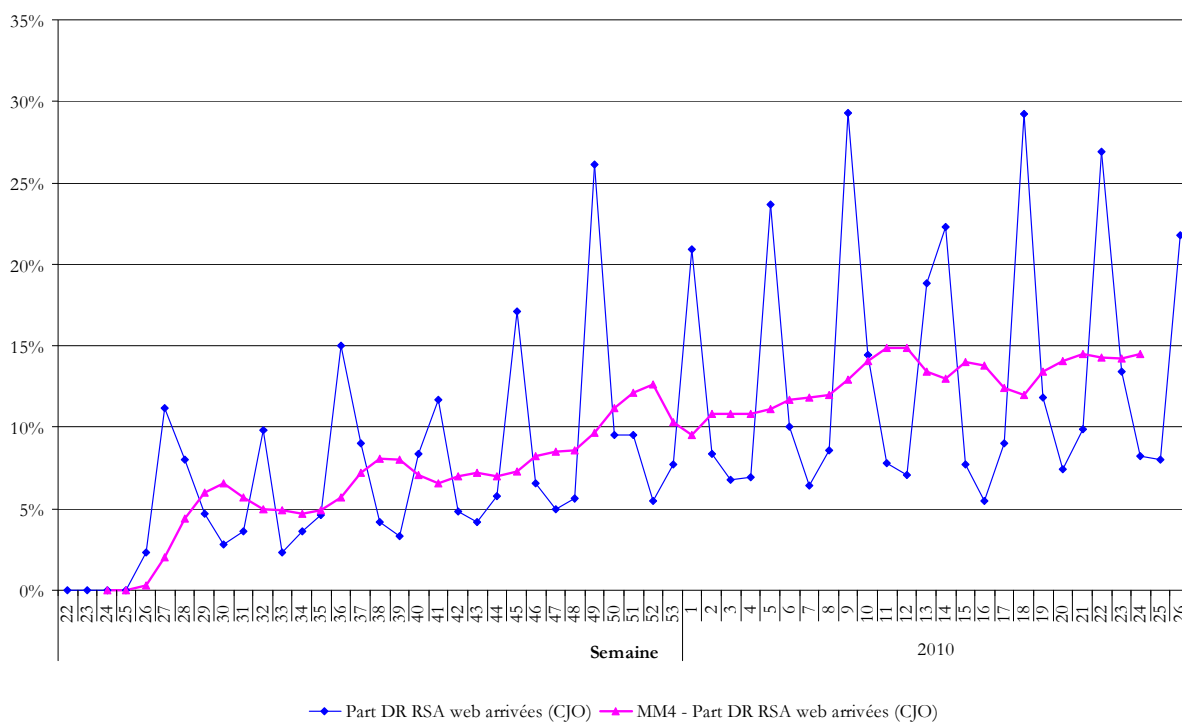
On constate la même trimestrialité pour les déclarations de ressources RSA arrivées (cf. graphique 8) avec des pics constants aux alentours des 200 000 DTR par semaine (données obtenues suite au lissage de la série CJO). La présence des pics de courriers RSA arrivés peut s'expliquer par l'arrivée des DTR. L'indicateur des déclarations trimestrielles de ressources semble être finalement un indicateur plus fiable pour mesurer la charge des caisses liée au RSA.

Graphique 8 - Nombre de DTR RSA arrivés



Le système d'information permet également de suivre la part des DTR reçues suite à une téléprocédure. L'allocataire a en effet la possibilité de déclarer ses revenus trimestriels via son compte sur le site Caf.fr. Ce type de déclaration est un enjeu important pour les Caf dans le sens où son traitement constitue une charge quasi nulle pour celles-ci, puisque les tâches d'ouverture et de saisie des informations sont directement faites par le système informatique. Bien que la part des DTR reçues par téléprocédure soit croissante, il n'en reste pas moins que cette proportion est encore faible, à peine 13,7 % au mois de juin 2010.

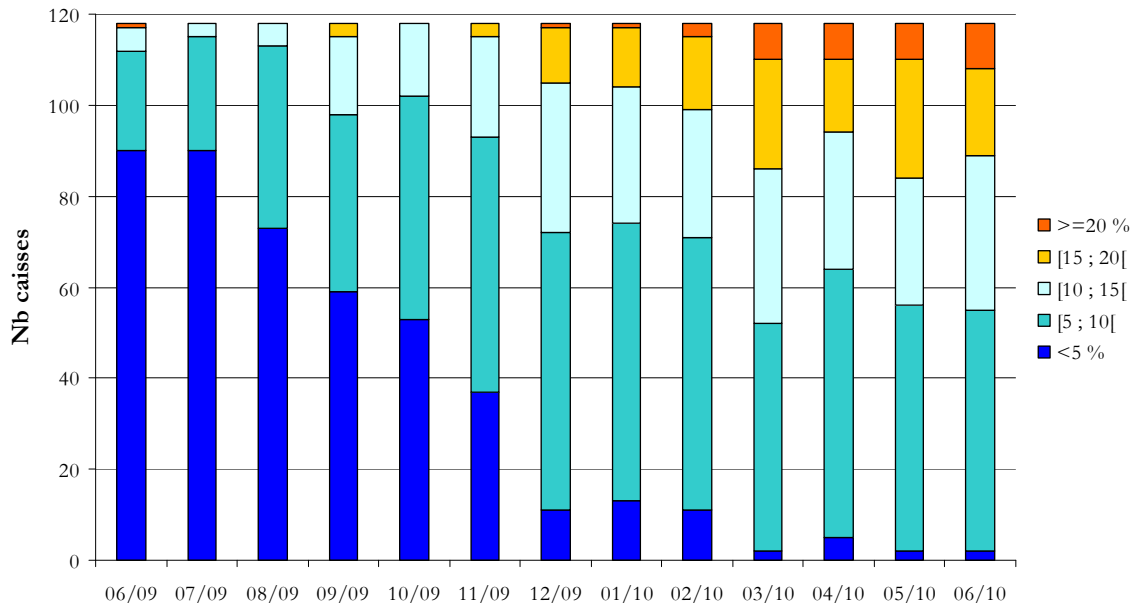
Graphique 9 - Proportion de DTR reçues par le Web



Il est intéressant de remarquer que les pics de DTR arrivées par le Web sont décalés d'une semaine par rapport à l'ensemble des DTR reçues. En effet, on pouvait observer un pic en semaines 33, 37, 42, 46, 50, 2, 6, 10, 15 pour l'ensemble des DTR (cf. graphique 9). Ces pics sont décalés d'une semaine pour la part des DTR reçues par le Web : 32, 36, 41, 45, 49, 1, 5, 9, 14. Il semblerait que les allocataires qui envoient leur DTR par le Web le font en avance par rapport à ceux qui l'envoient par courrier. Ce constat est-il simplement le reflet du temps nécessaire pour obtenir sa DTR et du temps d'acheminement du courrier jusqu'à la Caf ? Ou bien révèle-t-il un comportement de la part des allocataires déclarant leur revenu par Internet ?

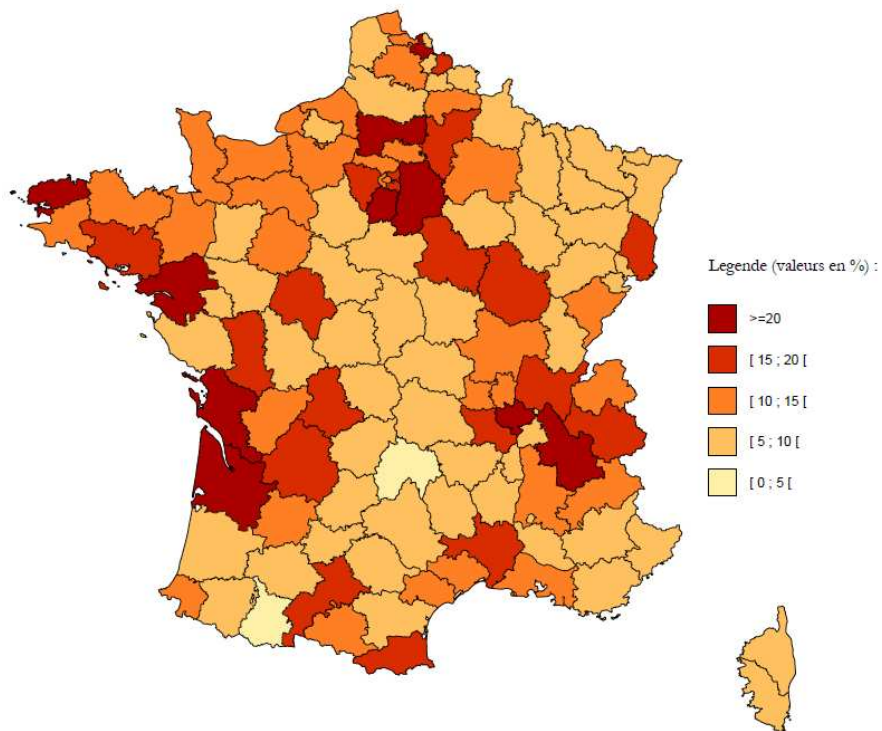
On peut par ailleurs constater des disparités assez fortes dans le réseau. Comme le montre le graphique 10 et la carte 1 ci-dessous le nombre de caisses recevant moins de 10 % des DTR via le Web diminue au fil du temps au profit des caisses qui reçoivent plus de 15 % des DTR sous forme dématérialisée. 112 Caf (sur 118) ont reçu moins de 10 % de leur DTR par le Web en juin 2009, alors qu'elles ne sont plus que 55 en juin 2010 (le niveau le plus bas a été atteint en mars 2010 avec 52 caisses sous les 10 %. Sur ce même mois 10 Caf reçoivent plus de 20 % de leur DTR par le Web (26,9 % au maximum).

Graphique 10 - Répartition des caisses selon la proportion de DTR Web reçues



Ce sont surtout les Caf des grandes agglomérations qui reçoivent proportionnellement plus de DTR par téléprocédure : la région parisienne, Lyon, Lille, Bordeaux, Toulouse, Nantes, Grenoble...

Carte 1 - Taux de DTR reçues par téléprocédure en juin 2010

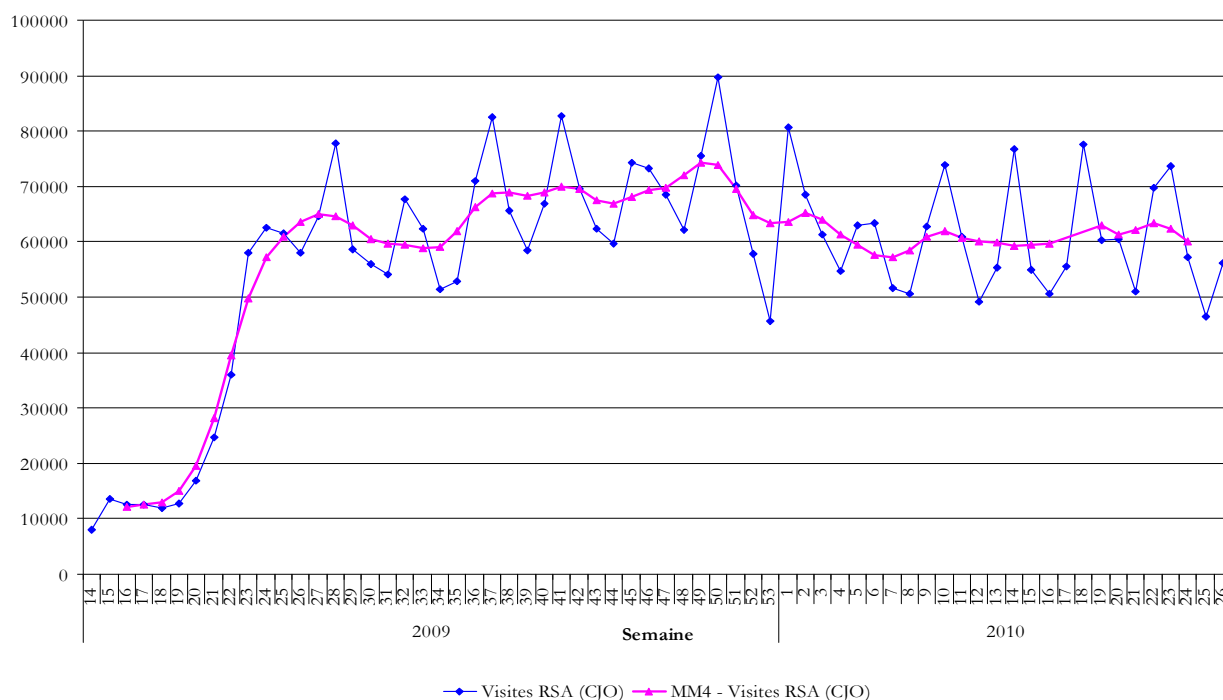


32 - L'accueil physique et téléphonique

On vient d'étudier les spécificités de la montée en charge du point de vue « courriers ». L'accueil physique et l'accueil téléphonique ont également fait l'objet d'un suivi régulier. Ces indicateurs, pour diverses raisons qu'on détaillera, sont moins précis pour suivre la montée en charge du RSA. Il est, toutefois, intéressant de suivre les évolutions des indicateurs globaux.

Intéressons nous dans un premier temps à l'accueil physique. Le système d'information a été conçu de manière à pouvoir suivre la nature de la prestation concernée pour chaque visite. Or, en pratique, il s'avère que cette donnée est souvent mal renseignée voire totalement inexistante dans d'autres cas. Par ailleurs, elle ne contient qu'une seule nature de prestation par contact, ce qui ne reflète pas bien la réalité du terrain (une personne peut venir pour plusieurs prestations à la fois par exemple). Enfin, certaines Caf ont mis en place des espaces d'accueil dédiés aux bénéficiaires du RSA, espaces bien souvent non équipés des outils pour suivre ces contacts. L'indicateur « nombre de visites RSA » peut donc être sous-estimé si la nature de la prestation à l'origine de la visite est mal renseignée.

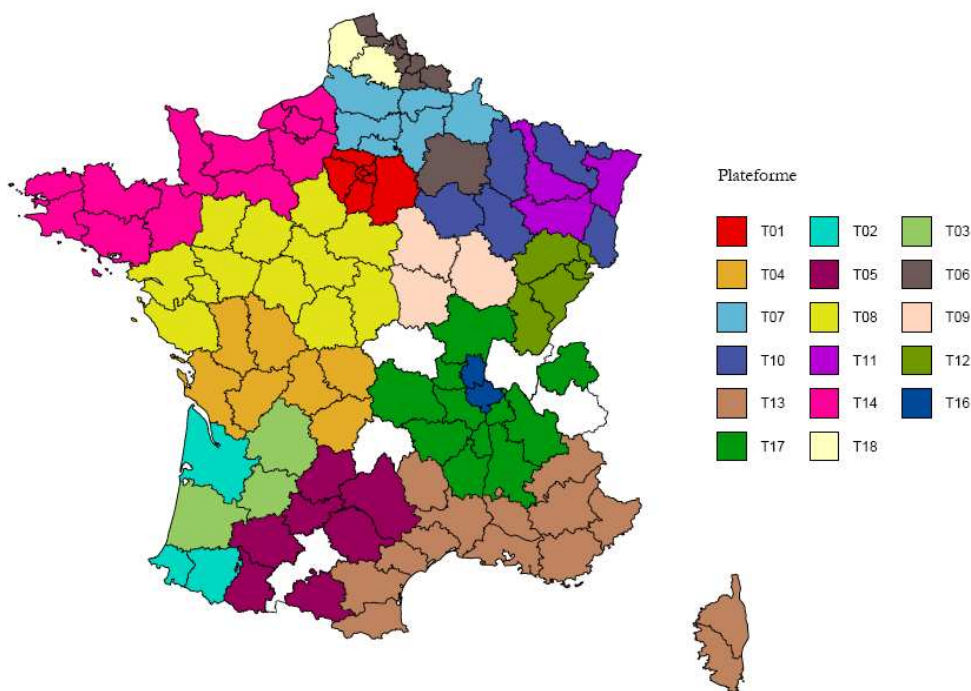
Graphique 11 - Nombre de visites RSA



Les données CJO font néanmoins ressortir des pics de visites toutes les 4-5 semaines et ceci juste après le paiement du début du mois (cf. graphique 11). Ce constat traduit-il le fait que les allocataires, constatant que le montant de leur RSA diffère du montant versé le mois précédent, viennent chercher des explications sur cette évolution à l'accueil physique ?

Les appels téléphoniques liés au RSA ont également pu être suivi puisqu'une solution téléphonique permettant d'identifier un appel RSA a été mise en place par un système de plateformes mutualisées (cf. carte 2). L'allocataire était automatiquement basculé sur cette plateforme si celui-ci souhaitait entrer en contact avec un technicien au sujet du RSA (appui sur une touche spécifique lors de la navigation SVI, serveur vocal interactif).

Carte 2 - Plateformes téléphoniques mises en place pour les appels liés au RSA

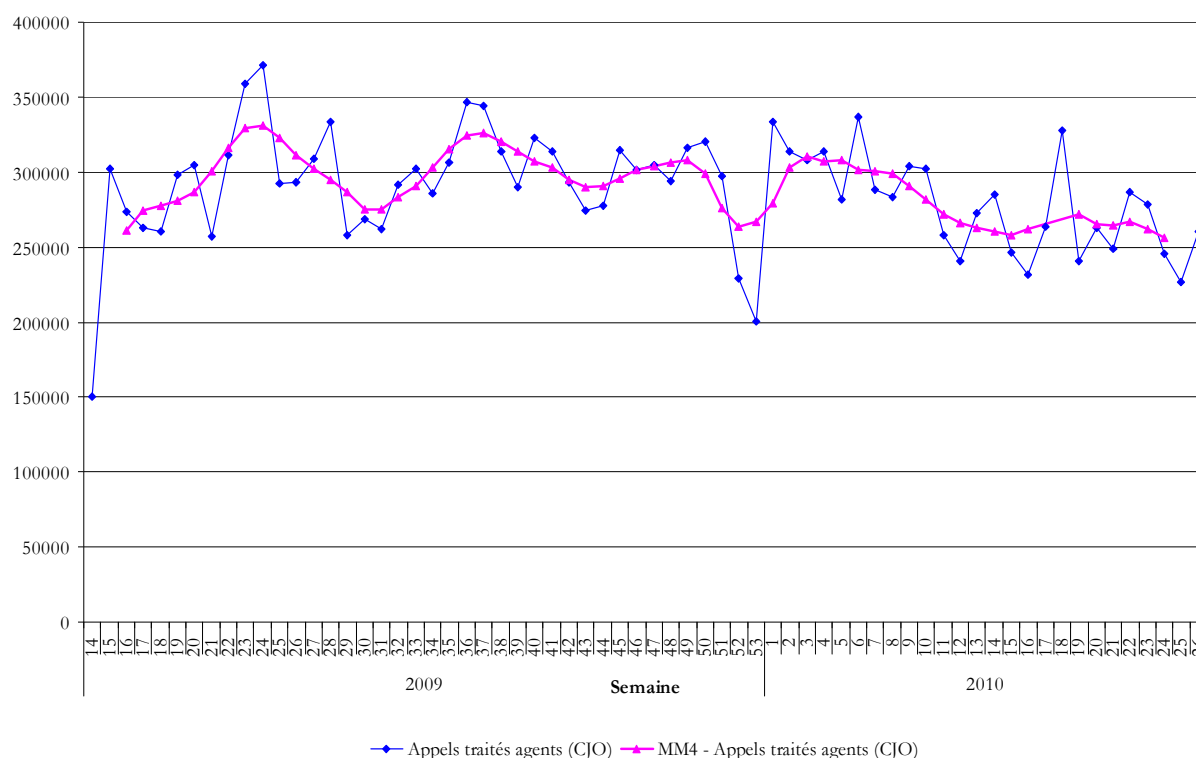


NB : les Caf en blanc n'ont pas intégré de plateforme.

Ces plateformes, au nombre de 17, ont très bien fonctionné lorsqu'elles étaient en service. Le taux d'appels traités par un agent sur celles-ci était supérieur à 92 % en moyenne. Dès septembre, faute d'un nombre suffisant d'appels, certaines plateformes ont été fermées. En octobre, la moitié d'entre elles n'étaient plus actives et début 2010, seules deux d'entre elles fonctionnaient encore. La dernière plateforme (Lyon) a cessé de fonctionner fin mai 2010. Il est donc difficile de suivre de manière fiable l'évolution des appels RSA depuis le lancement de la prestation puisque progressivement il n'a plus été possible de les distinguer parmi l'ensemble des appels pour lesquels la nature de la prestation à l'origine du contact n'est pas précisée.

Le seul moyen de suivre l'évolution des appels depuis le lancement de la prestation est d'analyser les appels globaux (comprenant le flux RSA et les autres appels). Pour cela plusieurs indicateurs sont à notre disposition : Les appels aboutis⁸, les appels aboutis destinés à un agent⁹, les appels traités par un agent¹⁰ et enfin le taux d'appels téléphoniques traités par un agent¹¹. L'analyse approfondie de ces indicateurs ne laisse pas apparaître de cycles réguliers (cf. graphique 12). L'étude des données moyennes mobiles d'ordre 4 montre deux premiers cycles trimestriels (avec des pics début juin et début septembre) mais qui ne se réitèrent pas par la suite. Cette observation est particulièrement vraie pour les appels aboutis et traités par un agent.

Graphique 12 - Nombre d'appels traités par un agent



⁸ Un appel est abouti lorsque l'interlocuteur qui veut joindre la caisse entend une sonnerie libre après avoir composé le (ou un des) numéro(s) de la Caf. Il a été mis en contact avec l'installation téléphonique de la caisse.

Les appels aboutis sont comptabilisés indépendamment des périodes et horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique, c'est à dire 24 heures sur 24.

⁹ Les appels aboutis destinés aux agents correspondent aux appels au préalable passés par un serveur vocal puis dirigés vers un agent, à la demande de l'interlocuteur, dans le cadre d'un appel pris en charge par l'architecture nationale téléphone.

¹⁰ Les appels traités par un agent regroupent tous les appels auxquels la caisse a apporté une réponse via un agent (uniquement pendant les heures d'ouverture pour les réponses apportées via un agent). Un appel est considéré comme traité dès lors que l'interlocuteur a obtenu une réponse.

¹¹ Il s'agit du nombre total des appels téléphoniques traités par les agents rapporté au nombre des appels téléphoniques, liés à la gestion des dossiers allocataires, aboutis sur les installations téléphoniques de la caisse et destinés aux agents (dans le cadre de l'architecture nationale).

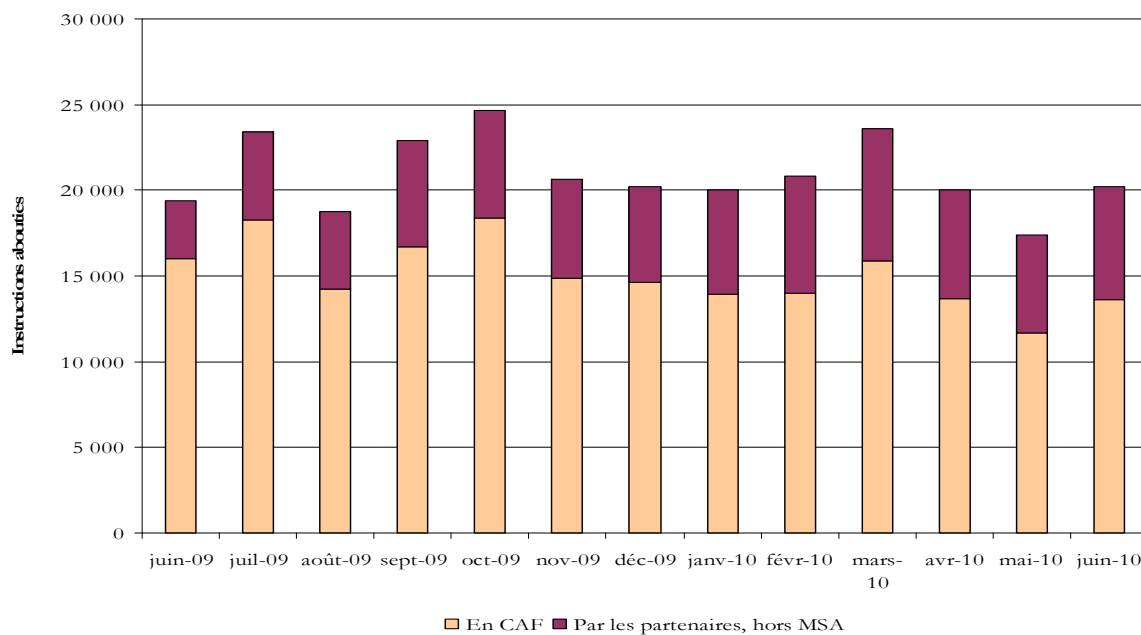
33 - L'instruction, le recueil des données socioprofessionnelles et l'accompagnement

Le traitement complet d'une demande de RSA comprend plusieurs phases, qui peuvent être à la charge des Caf en fonction des différentes délégations signées entre celles-ci et leurs partenaires (dont le principal est le conseil général). Il y a tout d'abord la gestion du premier contact, puis l'instruction de la demande de RSA, le recueil des données socioprofessionnelles et la proposition d'un parcours pour les bénéficiaires concernés, ainsi que l'obtention d'un numéro de demande. A ce niveau, les Caf ont une charge plus importante à gérer qu'au moment du RMI et de l'API notamment parce qu'elles instruisaient rarement les demandes mais surtout parce que le recueil de données socioprofessionnelles n'avait pas lieu auparavant. Les premiers à bénéficier de cette phase sont les nouveaux entrants dans le RSA socle mais il va falloir reprendre l'ensemble du « stock » RMI-API qui a basculé dans le RSA en juin 2009, ce qui représente une charge très importante que les Caf vont devoir absorber.

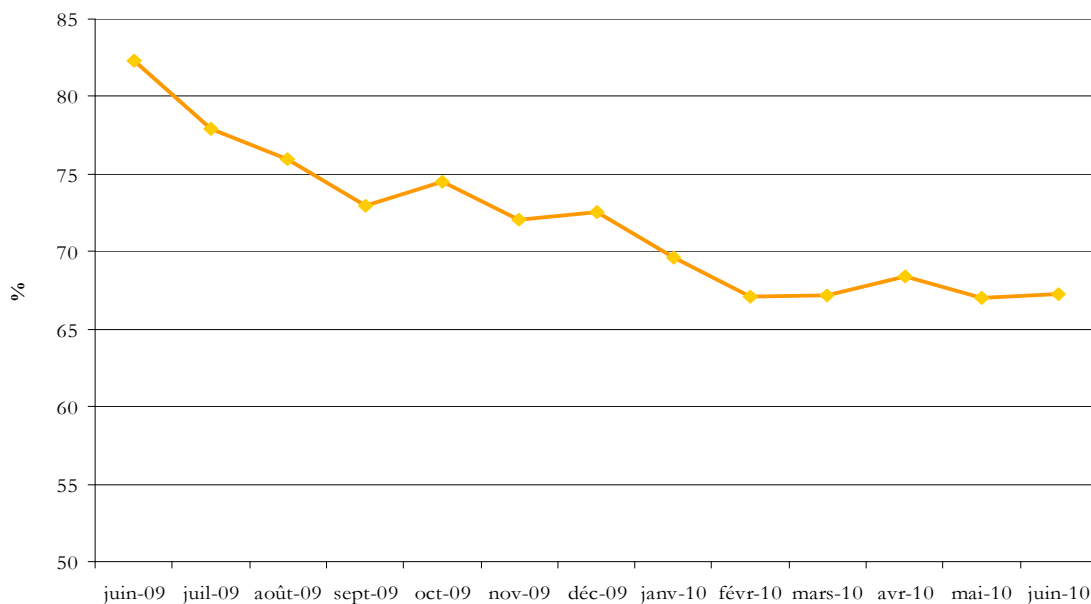
Un outil national a été développé pour permettre de gérer le traitement de ces différentes phases : @RSA. On constate cependant qu'en pratique celui-ci n'est pas utilisé par tous les partenaires, et pas non plus d'ailleurs par toutes les Caf. Certains organismes peuvent également traiter une partie seulement de leur demande via cet outil. Les seules informations dont on dispose à ce jour concernent les instructions (abouties ou mises en attente), le nombre de numéros de demandes obtenus et quelques données sur la phase d'orientation faites via l'outil @RSA.

Les indicateurs construits à partir de l'outil @RSA reflètent donc une partie seulement de la charge réelle liée au traitement de la demande, puisque par construction ils n'intègrent pas l'activité hors de l'outil @RSA. Les graphiques 13 et 14, ci-dessous, représentent le nombre d'instructions réalisées par la Caf et les partenaires depuis juin 2009. On rappelle que seules les demandes instruites via l'outil @RSA sont représentées. Il convient donc d'être extrêmement vigilant dans l'analyse et l'interprétation de ces données.

Graphique 13 - Evolution des instructions faites par l'outil @RSA



Graphique 14 - Part des instructions réalisées par les Caf (avec l'outil @RSA)



Le questionnaire « Suivi annuel de la Démarche Stratégique 2009 » permet de compléter ces informations. Il a été envoyé à l'ensemble du réseau début 2010. Ce questionnaire contient cette année des questions sur le RSA et notamment sur l'instruction des dossiers, l'orientation des bénéficiaires et sur le versement du RSA. 94 % des Caf de métropole affirment assurer l'instruction des dossiers RSA. Parmi celles-ci près de 90 % sont aidées par d'autres partenaires pour faire cette tâche. En revanche, seules 40 % des Caf disent assurer le recueil des données socioprofessionnelles des bénéficiaires du RSA et à peine 10 % l'orientation vers les dispositifs d'accompagnement pour le compte du conseil général.

Nous avons donc ici une idée de la proportion des Caf qui assurent les différentes étapes du traitement de la demande, ce qui permet d'expliquer une partie de ce qu'on mesure dans les indicateurs sur les instructions. En revanche, nous n'avons pas d'information sur l'utilisation de l'outil @RSA, que ce soit par les Caf ou par les partenaires. Il faudrait combiner ces deux informations pour pouvoir estimer la réelle charge que l'on mesure et surtout celle qui nous échappe. Au-delà, de la charge autour du traitement des demandes, d'autres charges induites par des mouvements de bénéficiaires sont également à prendre en compte dans notre analyse.

A travers l'ensemble des indicateurs de charges décrits dans cette première partie, on peut voir que la montée en charge du RSA est plutôt lente mais qu'elle continue toujours à un rythme régulier. Se conjuguent ici deux phénomènes : la montée en charge progressive du RSA activité et la progression du RSA socle dans une conjoncture économique dégradée. Depuis le début de l'année, les Caf doivent traiter chaque mois environ 220 000 courriers RSA, 23 000 demandes de RSA, 170 000 déclarations trimestrielles de ressources (dont seulement 10 à 15 % proviennent de téléprocédures), 60 000 visites liées au RSA. Cette charge supplémentaire s'explique par le fait que la prestation touche un public nouveau mais elle peut également être la conséquence d'un manque d'information, notamment au niveau des montants de prestations qui peuvent varier et que les allocataires ne comprennent pas toujours. Les extraits 8 à 12 l'attestent¹². Ce manque d'information est générateur de contacts de la part des allocataires pour comprendre et donc de charge pour les Caf, charge qui pourrait être maîtrisée notamment par de meilleures informations et explications à l'allocataire (cf. extrait 13)¹³.

¹² **Extrait 8** : « J'ai vu des conseillers différents à chaque fois qui me donnaient une somme différente du RSA auquel j'avais droit »

Extrait 9 : « Les calculs de la Caf, c'est parfois bizarre. Au lieu de mettre un rappel de RSA bien clairement, c'est à nous de faire les calculs. Ils rajoutent puis enlèvent... Je ne sais plus. »

Extrait 10 : « Le souci, c'est qu'au début du mois de novembre, la Caf m'a versé 321 € de RSA, et je ne sais pas d'où ils viennent. Je verrai s'il faut que je les rembourse. »

Extrait 11 : « Même au niveau du calcul du RSA, on m'a donné des montants différents au téléphone à chaque fois que j'appelais. J'avais l'impression que les conseillers n'étaient pas très au courant. »

Extrait 12 : « Le plus compliqué, et la raison pour laquelle je me déplace le plus, c'est le RSA parce qu'à chaque fois, on m'en donne, on m'en reprend... »

¹³ **Extrait 13** : « Le RSA a un peu compliqué les choses. J'ai beaucoup contacté la Caf pour comprendre. »

Les indicateurs décrits ci-dessus reflètent la montée en charge du RSA à travers la charge qui pèse sur les caisses. Cependant pour affiner la notion de « montée en charge », il est utile d'analyser davantage la prestation elle-même, afin de mettre en exergue certaines situations qui ne sont pas reflétées dans les indicateurs que l'on vient de présenter.

PARTIE 2 – LA MONTEE EN CHARGE DU RSA QUALIFIEE PAR LES MOUVEMENTS D'ENTREE / SORTIE : UNE GRANDE INSTABILITE

Les indicateurs étudiés dans la première partie donnaient un premier aperçu de la charge liée au RSA. Cependant, cette vision ne permet pas de qualifier la source de cette charge et donc la nature de cette montée en charge. En effet, est-elle engendrée uniquement par l'arrivée de nouveaux bénéficiaires ou bien également par des mouvements de bénéficiaires déjà dans la prestation ? Les mouvements d'entrée et de sortie (du dispositif ou du droit payable) et les mouvements « internes » (entre composantes du RSA) sont à l'origine de la charge mesurée et décrite dans la partie précédente de ce rapport. On se propose donc dans cette partie d'illustrer la montée en charge sous un autre angle, plus qualitatif.

1 - La définition des notions d'entrée et de sortie

On peut définir deux notions différentes mais pertinentes d'entrées et de sorties du RSA. Il peut soit s'agir d'entrées et sorties **du dispositif** : si un allocataire est bénéficiaire du RSA le mois M (il a soit un droit suspendu ou payable) et ne l'est plus le mois M+1, ceci correspondra à une sortie du dispositif (cf. schéma 1). Il peut également s'agir d'entrées et sorties **du droit payable** : Si un allocataire percevait son allocation de RSA le mois M et qu'il ne la perçoit plus le mois suivant, il sera considéré comme sorti du droit payable (pour autant il peut ne pas être sorti du dispositif s'il est suspendu) (cf. schéma 2).

Schéma 1 - Entrées / sorties du dispositif

		Mois M		
		Non droit au RSA	Droit suspendu	Droit payable RSA
Mois M-1	Non droit au RSA			
	Droit suspendu			
	Droit payable RSA			

■ Sorties ■ Entrées

Schéma 2 - Entrées / sorties du droit payable

		Mois M		
		Non droit au RSA	Droit suspendu	Droit payable RSA
Mois M-1	Non droit au RSA			
	Droit suspendu			
	Droit payable RSA			

■ Sorties ■ Entrées

Pour mieux comprendre la différence entre ces deux notions, prenons le cas d'un bénéficiaire du RSA qui envoie sa DTR en décembre 2009. Après examen de ses ressources il s'avère qu'elles sont supérieures au seuil pour toucher la prestation. Cet allocataire sera donc suspendu pendant une période de quatre mois avant d'être radié au cours du quatrième mois. Le dossier de cet allocataire sera donc clôturé en avril 2010. Il sera donc sorti du droit payable en décembre 2009 et sorti complètement du dispositif en avril 2010.

2 - Les demandes qui n'aboutissent pas à un droit

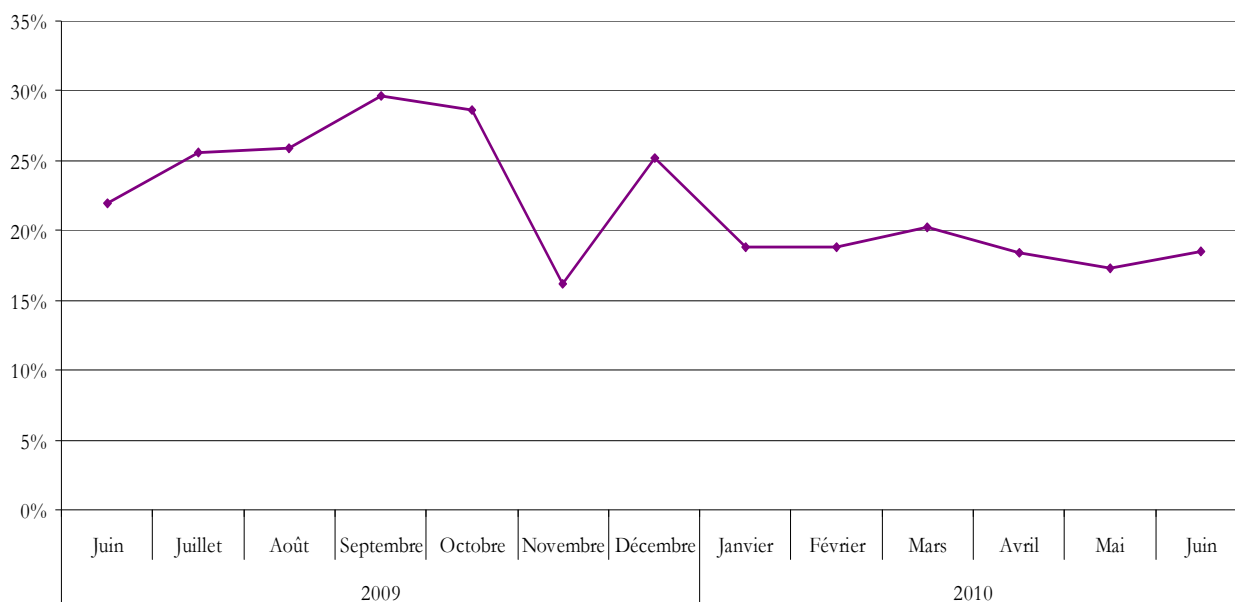
Une demande arrivant en Caf correspond à une « entrée » dans le dispositif. Comme on l'a vu précédemment cela ne veut pas dire que l'allocataire percevra la prestation. En effet, pour diverses raisons, cette demande peut ne pas aboutir à un droit si le demandeur ne satisfait pas toutes les conditions pour bénéficier de la prestation. Pour autant, il sera entré dans le dispositif, sans droit payable.

Comme déjà indiqué dans la première partie de cette étude, le nombre de demandes arrivées en Caf a été bien plus important que le nombre réel de droits payables. Malgré la surestimation de cet indicateur due au problème de paramétrage de l'outil de *scannérisation* au cours des premiers mois, il reste une part importante des demandes arrivées qui n'aboutissent pas à une ouverture de droit.

Une analyse des demandes arrivées jusqu'à fin septembre 2009 montre que les demandes qui n'ont pas abouti à un droit au RSA (environ une demande sur trois) étaient dues dans 71 % des cas à des ressources trop élevées (c'est-à-dire à des ressources supérieures au revenu garanti), et dans 12 % des cas à des déclaration de ressources non retournées à la Caf. Une requête ponctuelle a été exécutée dans deux Caf (Strasbourg et Nanterre) pour voir parmi les demandes refusées pour ressources trop élevées si le dépassement était important ou non. Cette hypothèse a été vérifiée dans les deux cas puisque, par exemple à Strasbourg, dans 50 % des cas les ressources ont dépassé le seuil de plus de 200 € par mois. Ces demandes sont largement en dehors de la cible du RSA. Cette étude n'a pu être poursuivie depuis, car la version d'octobre 2009 du système de gestion des prestations (CRISTAL) a modifié la durée de conservation des demandes. En effet, avant cette version les demandes étaient conservées quatre mois avant d'être clôturées. À partir d'octobre 2009, les demandes qui n'aboutissent pas à un droit RSA faute de ressources trop élevées sont toujours conservées quatre mois, mais les autres demandes rejetées pour d'autres motifs sont clôturées le mois même.

Les demandes refusées ont surtout été massives au démarrage de la prestation. En effet, beaucoup de personnes ont envoyé une demande de RSA sans savoir si elles rentraient ou non dans le cadre de la prestation parce qu'elles en ont entendu parler grâce aux campagnes d'information ou par le bouche à oreille. Le graphique 15, représentant la part des bénéficiaires suspendus parmi l'ensemble des bénéficiaires du RSA, illustre bien la ponctualité de ce phénomène. On distingue quatre périodes depuis juin 2009. Jusqu'en octobre la part des bénéficiaires suspendus a tendance à croître mais elle se situe surtout à un niveau élevé (entre 22 % et 30 %). Le mois de novembre voit la part des suspendus fortement baisser (16 %) avant de remonter en décembre (ce mois correspond au mois de renvoi de la DTR pour les allocataires qui ont ouvert un droit en juin, c'est-à-dire les bénéficiaires du RSA activité). Depuis le mois de janvier 2010, la proportion de bénéficiaires suspendus est stable aux alentours de 19 %.

Graphique 15 - Evolution de la proportion de bénéficiaires du RSA suspendus

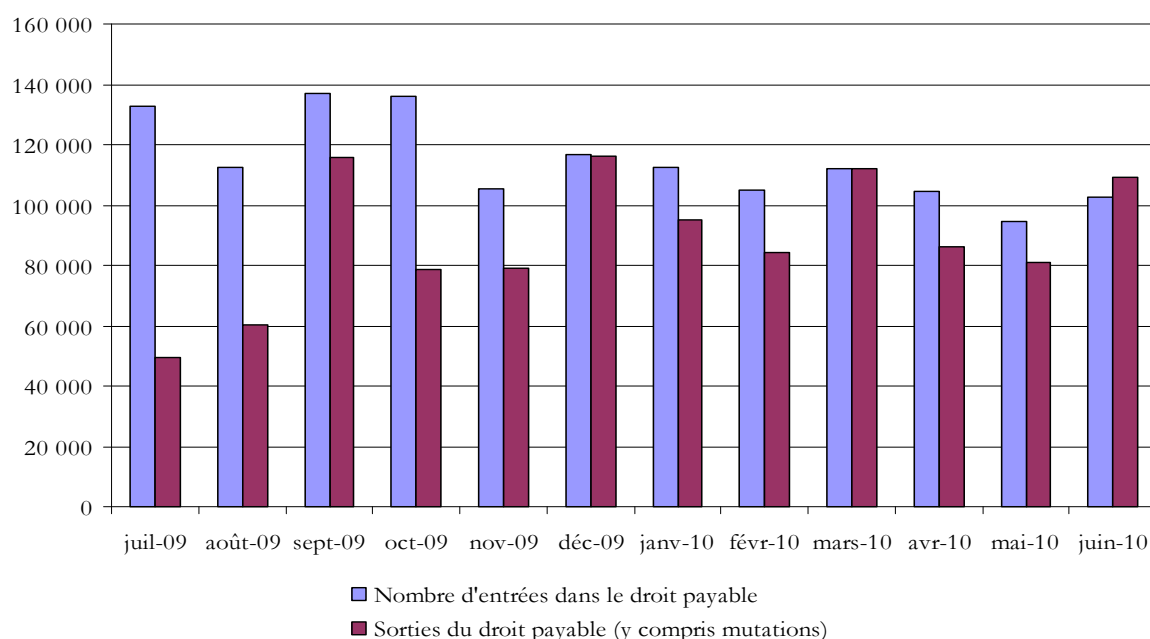


L'ensemble de ces demandes qui n'ont pas abouti à un droit ont créé de la charge de traitement des demandes et d'envoi de notifications aux allocataires pour les informer du résultat de ce traitement. On peut en quelque sorte qualifier cette charge d'« inutile » pour les Caf. Ce phénomène a participé à l'engorgement des courriers à traiter et donc au retard de traitement que le réseau a connu en 2009.

3 - La charge liée aux mouvements d'entrée et de sortie du droit payable

Intéressons nous maintenant au phénomène d'entrée et de sortie du droit payable. On voit clairement que le phénomène d'entrée et de sortie du droit payable (sortie logiquement peu fréquente les deux premiers mois) est plutôt assez important et surtout irrégulier d'un mois sur l'autre ensuite (cf. graphique 16). On retrouve là encore les « pics » de septembre, décembre 2009 et mars 2010, c'est-à-dire au moment où les allocataires entrés dans le dispositif en juin doivent renvoyer leur DTR. En décembre et mars les sorties atteignent même le niveau des entrées dans le droit payable (entre 110 000 et 115 000). La progression relativement régulière des effectifs de bénéficiaires du RSA ne doit donc pas masquer le nombre important de mouvements d'entrées et de sorties du droit payable.

**Graphique 16 - Nombre d'entrées et de sorties du droit payable
(appariement de données quasi consolidées)**

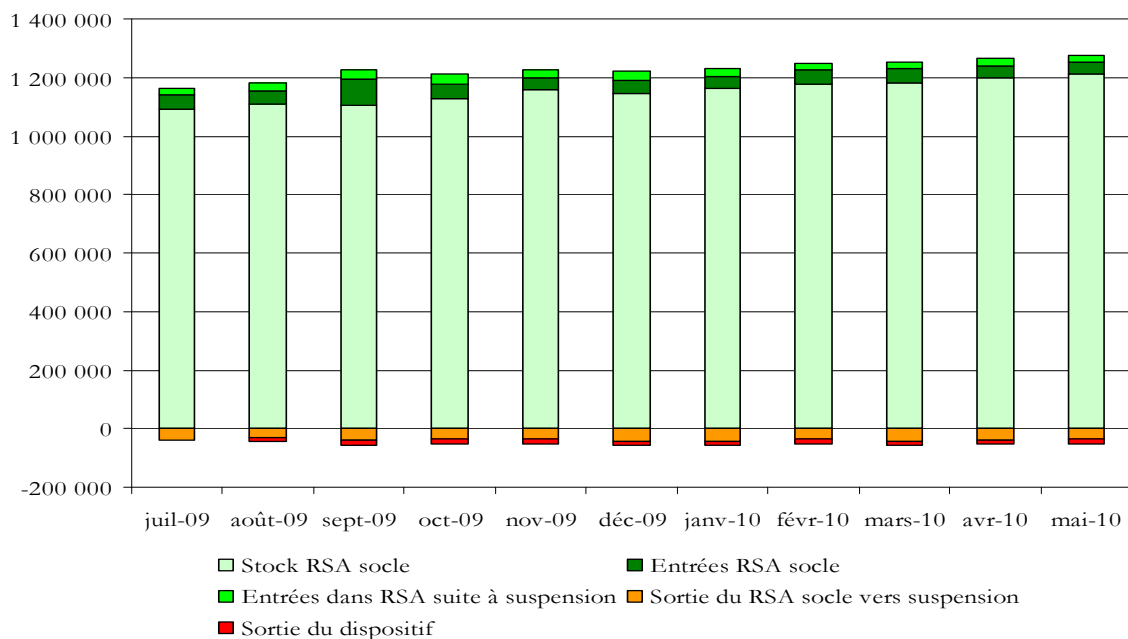


Il peut être également intéressant d'analyser les entrées et sorties par composantes du RSA (cf. encadré 2- page 8). Sont représentés dans les graphiques 17 et 18 :

- le stock de bénéficiaires, c'est-à-dire ceux qui percevaient la prestation au mois M-1 et M.
- les entrées dans la composante, c'est-à-dire les allocataires qui n'étaient pas dans le dispositif le M et qui perçoivent la prestation au mois M.

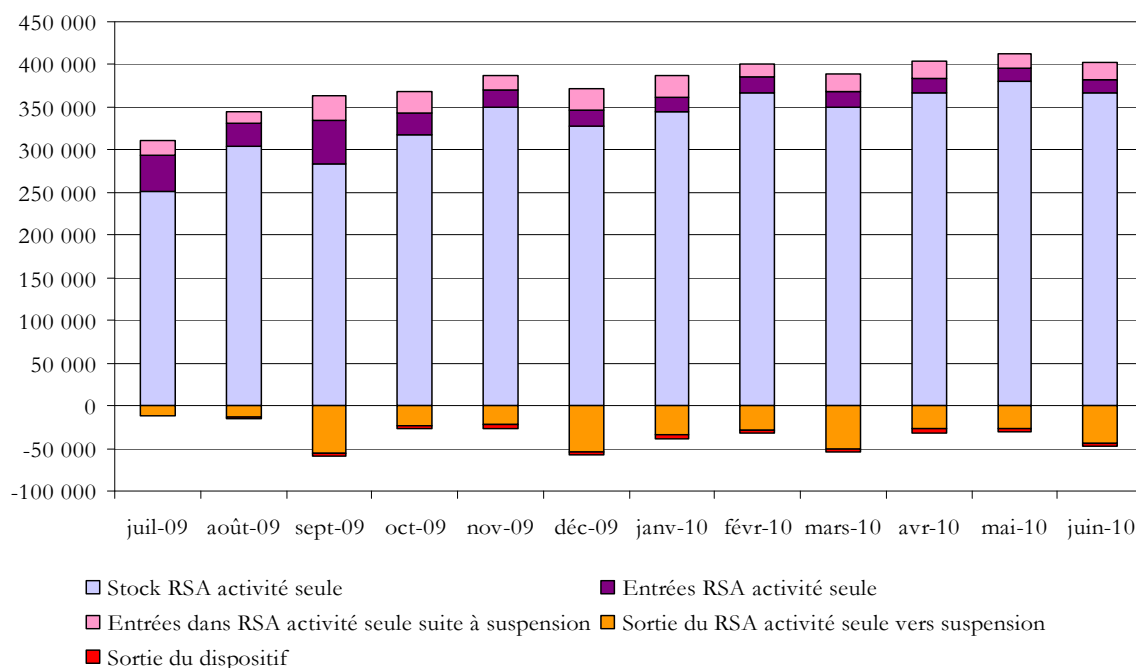
- les entrées dans la composante suite à suspension, c'est-à-dire les allocataires qui étaient dans le dispositif mais pas dans le droit payable au mois M-1 et qui perçoivent la prestation au mois M.
- les sorties de la composante vers la suspension, c'est-à-dire les allocataires qui percevaient la prestation au mois M-1 et qui sont suspendus au mois M.
- les sorties du dispositif, c'est-à-dire les allocataires qui percevaient la prestation au mois M-1 et qui ne sont plus dans le dispositif au mois M.

Graphique 17 - Entrées / Sorties du droit payable du RSA socle



On constate que les mouvements d'entrées et de sorties du RSA socle (socle seul et socle et activité) sont plutôt stables (cf. graphique 17 et à l'annexe 4 pour plus de détail sur les composantes socle seul et socle et activité). Mises à part des entrées plus importantes au mois de septembre et octobre 2009 (surtout en RSA socle seul), on dénombre en moyenne 60 000 entrées dans le RSA socle seul et 12 000 dans le RSA socle et activité (suite à suspension ou suite à un non droit) et respectivement 45 000 et 10 000 sorties de ces composantes (vers une suspension ou un non droit). Au total chaque mois, ce sont environ 100 000 mouvements « externes » pour la composante RSA socle seul et plus de 20 000 mouvements « externes » pour la partie RSA socle et activité qu'il faut gérer pour les Caf.

Graphique 18 - Entrées / Sorties du droit payable du RSA activité seul



Le nombre d'entrées et sorties du droit payable RSA activité seul est beaucoup plus fluctuant (cf. graphique 18). On remarque de nouveau le cycle trimestriel, même si celui-ci a tendance à s'atténuer au fil du temps : environ 140 000 mouvements externes en septembre 2009, 100 000 en décembre 2009 et 95 000 en mars 2010. Le nombre de sorties était même supérieur au nombre d'entrées dans cette composante en décembre 2009 et mars 2010.

Au total, toutes composantes confondues, environ 200 000 foyers connaissent chaque mois une entrée ou une sortie du droit payable. Les pics trimestriels, même s'ils ont tendance à s'atténuer au fil du temps, se retrouvent de nouveau puisqu'on atteint 253 000 entrées/sorties en septembre 2009, 233 000 en décembre 2009 et 224 000 en mars 2010 (cf. graphique 34 en annexe 4). Chaque mois c'est environ un foyer sur huit qui connaît un changement vis-à-vis du droit payable, ce qui traduit une forte volatilité.

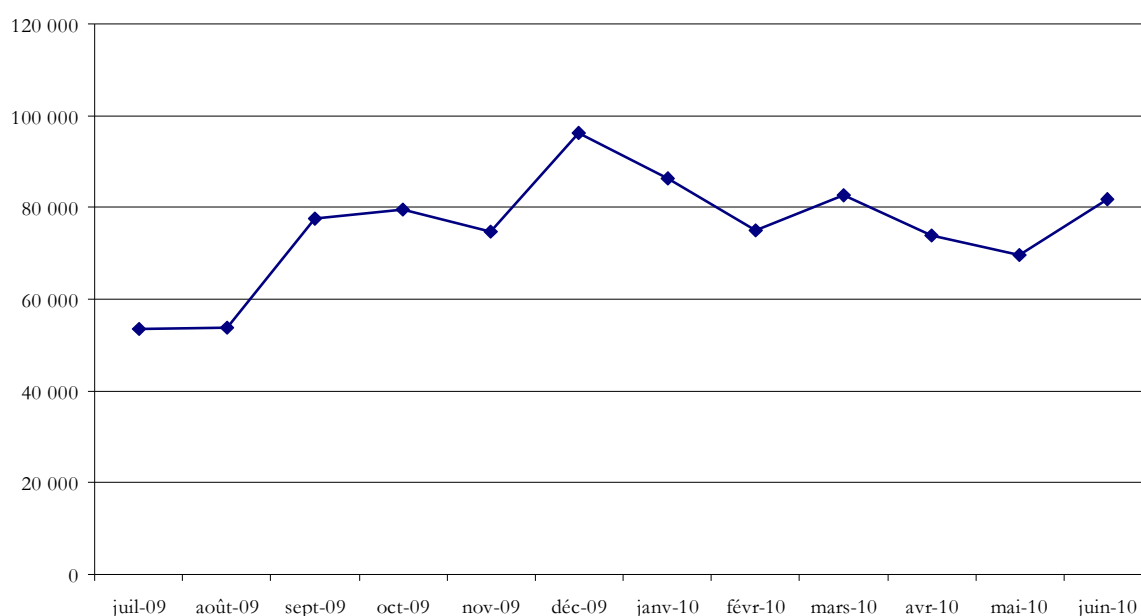
On n'a ici décrit que les mouvements « externes ». Or il existe également des mouvements internes dans le droit payable, c'est-à-dire les allocataires qui changent de composante le trimestre suivant, mouvements également générateurs de charge pour les Caf. C'est ce qu'on va analyser dans le point suivant.

4 - Les changements de composantes dans le droit payable

En plus des mouvements d'entrées et sorties du droit payable et/ou du dispositif comme on l'a vu précédemment, il existe également des mouvements à l'intérieur du droit payable, c'est-à-dire entre les composantes du RSA.

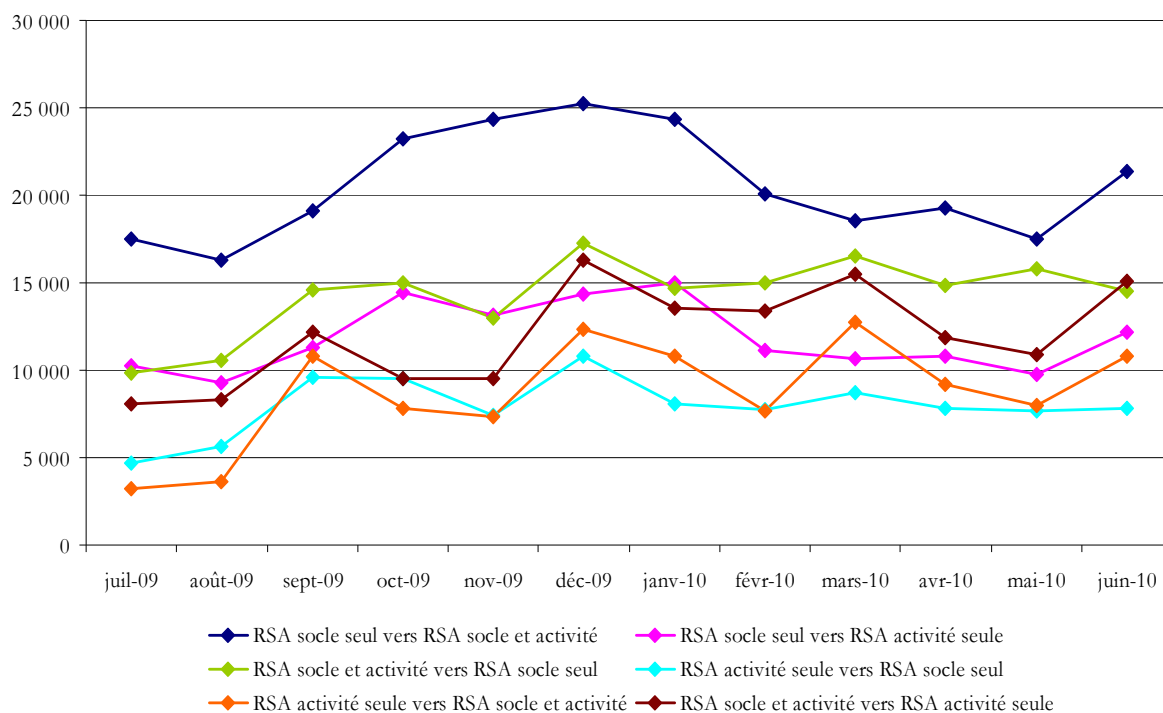
L'ampleur des divers mouvements n'est pas négligeable (cf. graphique 19). Ceux-ci ont progressé entre juillet et décembre 2009 pour atteindre 96 000 mouvements « internes », avant de diminuer sur les deux premiers mois de l'année 2010 (75 000 mouvements).

Graphique 19 - Total des mouvements entre composantes du RSA



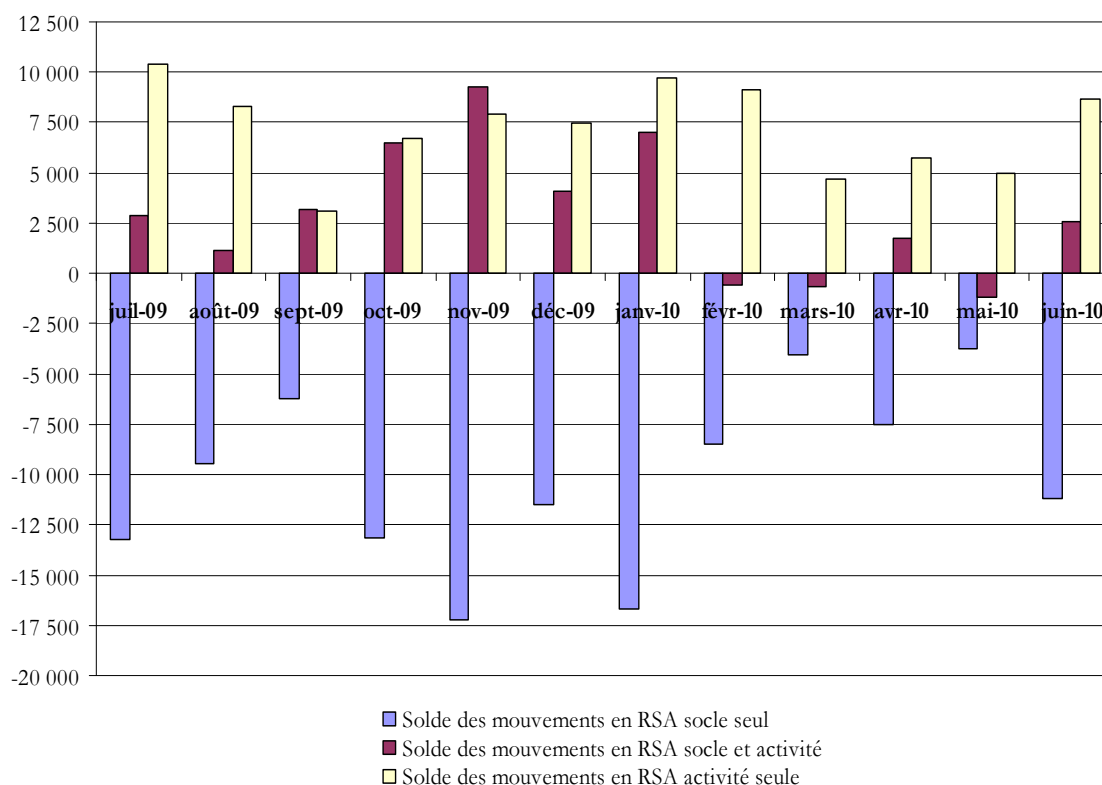
On constate que les mouvements les plus nombreux sont ceux entre du RSA socle seul vers le RSA socle et activité (cf. graphique 20). En novembre, ces mouvements représentaient 1/3 de l'ensemble des mouvements internes. Les écarts entre les différents mouvements à l'intérieur du droit payable ont cependant tendance à se réduire, comme on peut le constater au mois de mars 2010.

Graphique 20 - Détail des mouvements entre composantes du RSA



Le graphique 21 nous montre que les mouvements du RSA socle seul vers une autre composante sont plus nombreux que les transferts internes dans cette composante (c'est-à-dire provenance soit du RSA socle et activité, soit du RSA activité seul). Pour les deux autres composantes, ce sont les mouvements en provenance du RSA socle seul et du RSA socle et activité (respectivement du RSA socle seul et RSA activité seul) pour la composante RSA activité seule (respectivement RSA socle et activité) qui sont généralement plus importantes que les mouvements dans l'autre sens. On peut également remarquer que le solde (entrées – sorties) des mouvements dans le RSA socle et activité est devenu négatif à partir du mois de février 2010. En effet, comme on peut le voir sur le graphique 21, ce basculement s'explique notamment par la baisse des mouvements en provenance du RSA socle seul dans cette composante.

Graphique 21 - Solde des mouvements « internes » par composante du RSA



A titre d'exemple, les schémas 3 et 4 récapitulent les différents mouvements « internes » qui sont intervenus au cours du mois de novembre 2009 et avril 2010. Bien que le total des mouvements soit quasiment équivalent, en regardant plus en détail on constate des différences. En effet, en novembre 2009 le solde des mouvements pour la composante RSA socle seul était deux fois plus important qu'au mois d'avril 2010. Conséquence de la crise, on constate moins de départ de la composante RSA socle seul en avril (30 145 contre 37 541 en novembre dernier).

Schéma 3 - Mouvements entre composantes du RSA au mois de novembre 2009

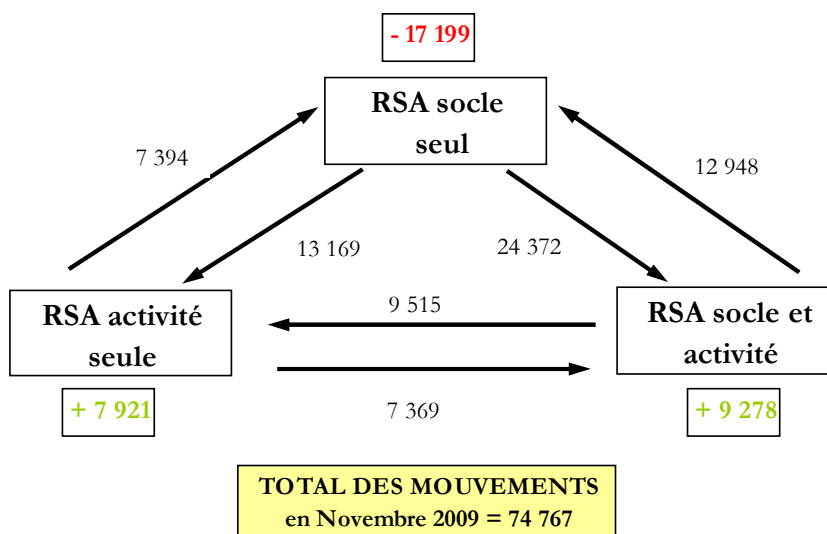
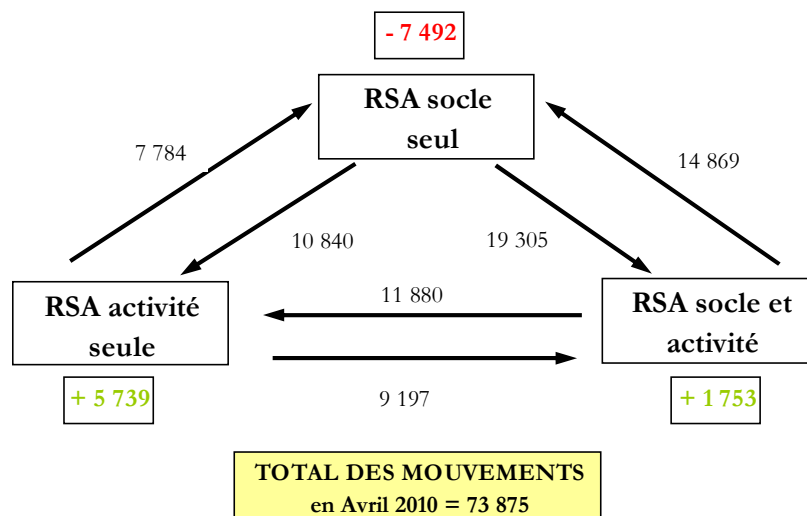


Schéma 4 - Mouvements entre composantes du RSA au mois d'avril 2010



Certains de ces mouvements « internes » peuvent être plus au moins générateur de charge pour les caisses. Passer du RSA socle au RSA activité seul demande, *a priori*, une charge de travail moins importante que le mouvement inverse où il faudra gérer la phase d'instruction, la phase de recueil des données socioprofessionnelles, la phase d'appui à l'orientation...

La montée en charge du RSA peut donc être qualifiée d'instable, puisqu'un nombre non négligeable de bénéficiaires entrent et sortent du droit, de la prestation ou changent de composantes tous les mois. Ces mouvements sont souvent la conséquence de changements de situations (majoritairement des changements de ressources) impliquant des risques possibles d'indus et/ou de rappels pour la Caf qui sont également générateurs de charge pour les caisses.

PARTIE 3 – L'IMPACT DE LA MISE EN PLACE DU RSA SUR LES INDICATEURS D'ENGAGEMENT DE SERVICE : PONCTUEL DANS UN CONTEXTE FRAGILISE

Les deux premières parties décrivant la montée en charge peuvent être complétées et conclues par l'analyse de l'impact de la mise en place du RSA sur les engagements de service.

Cinq indicateurs clés reflétant la situation des caisses sont notamment suivis dans le cadre de la Cog (cf. encadré 3) :

- le solde de pièces en jours,
- le délai de traitement ≤ 15 jours,
- le délai de traitement des minima sociaux (< 10 jours),
- la part des visites à l'accueil physique reçues en moins de 20 minutes,
- le taux d'appels téléphoniques traités par les agents.

Encadré 3 – La Convention d'objectifs et de gestion (Cog)

Tous les quatre ans, la Branche « Famille » de la Sécurité Sociale négocie avec l'État, la « Convention d'objectifs et de gestion ». La Cog définit les axes de progrès sur lesquels s'engage l'Institution et la contrepartie financière qui doit lui permettre d'assurer la gestion et la conduite de sa politique auprès des allocataires et des collectivités locales.

Les objectifs de cette Cog sont notamment de faciliter l'accès au droit, de mieux accueillir les allocataires, de garantir la qualité du traitement et l'exactitude des droits, de traiter rapidement les demandes et d'assurer la régularité et la continuité des paiements.

La Convention nationale est prolongée dans chaque organisme par un contrat pluriannuel de gestion liant la Cnaf et la Caf. Ce contrat établi, en référence au cadre national, marque les engagements et la démarche de progrès de l'organisation dans son contexte et ses réalités, en particulier sur la qualité du service et les politiques d'action sociale.

La Cog 2009-2012 vise à la fois à poursuivre le développement d'interventions au service des familles et de leurs enfants et à accroître la performance globale de gestion de la branche Famille, c'est-à-dire garantir une qualité de service au meilleur coût tout en maîtrisant les risques associés à la gestion d'importantes masses financières.

Depuis la mise en oeuvre des conventions d'objectif et de gestion avec l'État, la Cnaf suit particulièrement cinq grands indicateurs pour lesquels les Caf doivent atteindre un objectif quantifié.

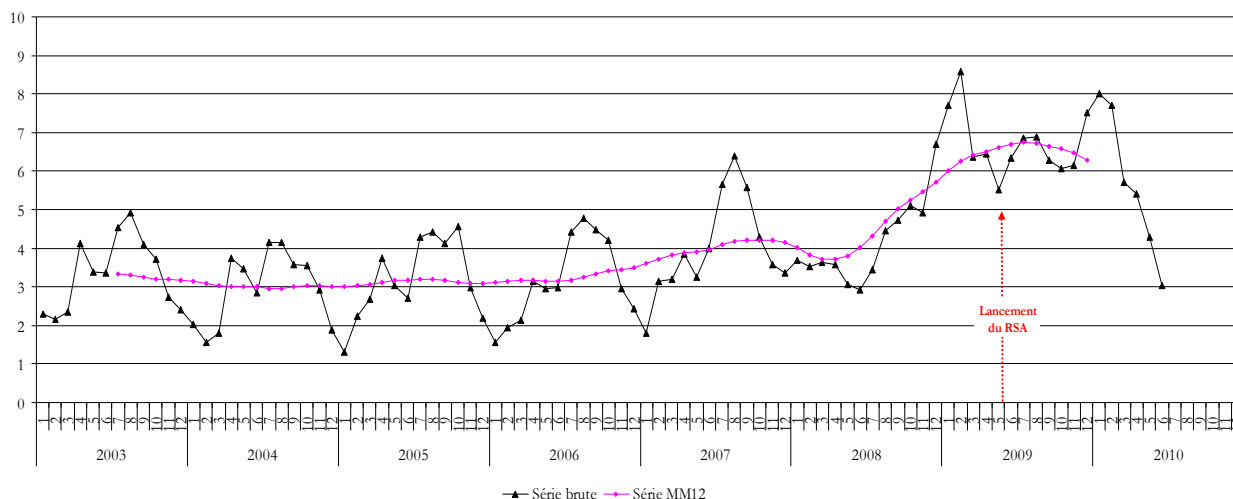
Pour 2009 et 2010, les 123 Caf sont tenues de :

- traiter 85 % des pièces reçues en moins de 15 jours (cf. article 12.1 de la Cog 2009-2012),
- traiter 85 % des pièces reçues pour la gestion des dossiers des bénéficiaires de minima sociaux en moins de 10 jours (cf. article 12.1 de la Cog 2009-2012),
- contenir leur solde de pièces à traiter dans une limite de 5 jours,
- garantir un temps d'attente à l'accueil physique inférieur à 20 minutes pour 85 % des visites (cf. article 12.2 de la Cog 2009-2012),
- traiter 90 % des appels téléphoniques destinés à un agent (cf. article 12.2 de la Cog 2009-2012).

La question sous-jacente à cette analyse est la suivante : la mise en place du RSA en juin 2009 est-elle un facteur parmi d'autres ou bien le facteur déclencheur de la dégradation de la situation des caisses en 2009 ? Pour répondre à cette question, on a repris un historique suffisamment long pour mieux analyser les éventuels cycles et/ou rupture dans les séries statistiques. On s'intéresse à la fois à la situation du réseau globalement en analysant les séries statistiques des indicateurs d'engagement de service au niveau national, mais également au nombre de caisses qui sont en alerte (qui ne respectent pas au moins un des engagements de service de la Cog) sur ces différents indicateurs. Cette dernière vision permet d'avoir un « état de santé » du réseau au fil du temps.

L'étude du solde de pièces à traiter est particulièrement intéressante dans la mesure où on observe des cycles réguliers (sur 12 mois) entre 2003 et 2006 (cf. graphique 22).

Graphique 22 - Solde de pièces à traiter en jours



La période suivante marquait déjà un changement dans la série : le cycle a été plus long (18 mois environ) et de plus forte amplitude (jusqu'à 6,4 jours en août 2007 alors qu'on ne dépassait les 5 jours les années antérieures). La courbe de la moyenne mobile d'ordre 12 montre clairement que le solde de pièces a réellement commencé à se détériorer à partir du deuxième semestre 2008 pour atteindre un pic jamais atteint de 8,6 jours de solde et plus de 2/3 des caisses en alerte en février 2009 (cf. graphiques 22 et 23). Le solde a ensuite connu une baisse jusqu'en mai 2009, à l'aube du démarrage du RSA, atteignant un niveau encore critique de 5,5 jours (rappel : le seuil d'alerte est fixé à 5 jours) et un tiers des caisses en alerte. Entre juin et décembre 2009, le solde est reparti à la hausse, avec une légère baisse en fin d'année (août à octobre). Le début 2010 semble être le signe d'une amélioration de la situation (baisse du solde de 33 % entre fin janvier et fin avril). Au mois

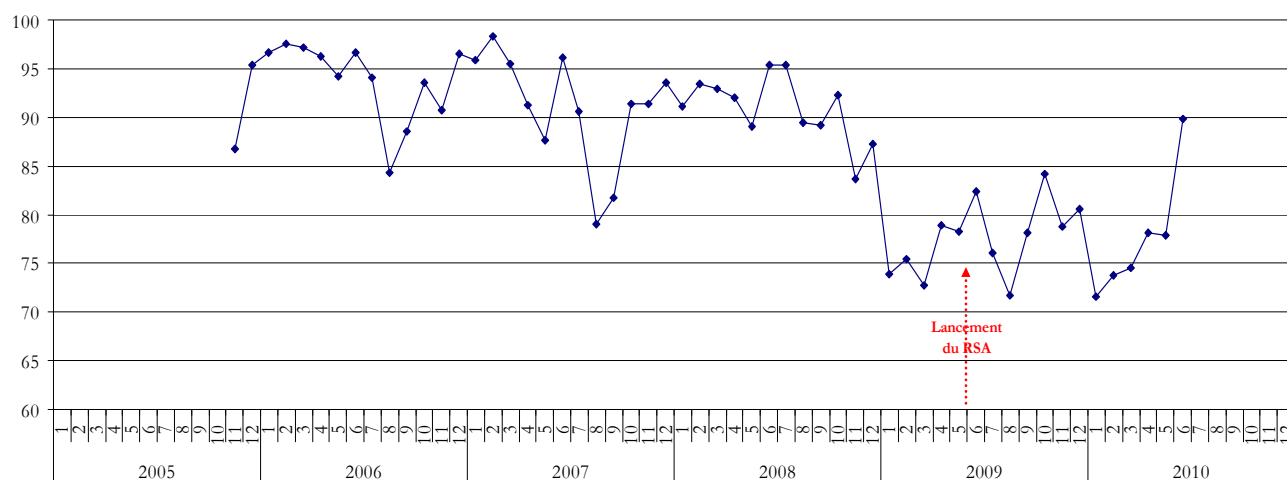
de juin 2010, le solde a retrouvé un niveau comparable aux années 2008 et antérieures (3 jours en juin 2010, 2,9 en juin 2008 et 2004, 4 en juin 2007, 3 en juin 2006 et 2005). On voit bien sur le graphique 22 que les deux derniers cycles auront duré respectivement un an et demi et deux ans au lieu des 12 mois entre 2004 et 2006.

Graphique 23 - Nombre de caisses en alerte sur le solde de pièces à traiter en jours



Concernant le délai de traitement ≤ 15 jours, on constate également une détérioration de l'indicateur avant juin 2009 (cf. graphique 24). En effet, fin 2008, le délai de traitement ≤ 15 jours connaissait une baisse assez conséquente pour atteindre un niveau de 73,9 % des demandes traitées en moins de 15 jours en janvier 2009. Bien que se situant encore sous le socle Cog fixé à 85 %, ce taux était remonté à 82,3 % en juin 2009, pour de nouveau se dégrader ensuite jusqu'en août (71,6 %). Le dernier trimestre 2009 semble avoir été difficile à la vue de cet indicateur (71,6 % en janvier 2010). Depuis l'indicateur s'est amélioré lentement jusqu'en mai 2010 avant de connaître une forte hausse en juin 2010.

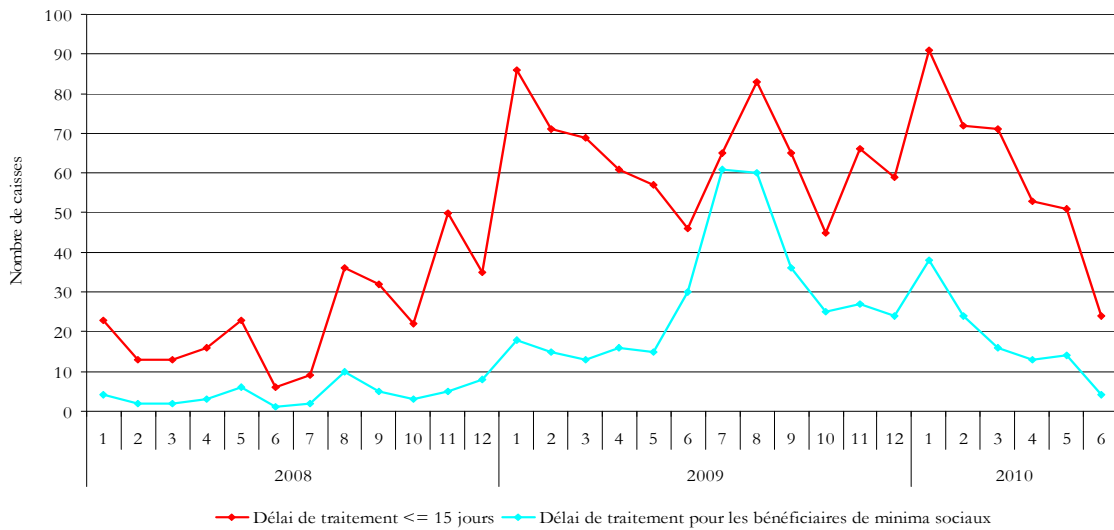
Graphique 24 - Délai de traitement ≤ 15 jours



Ces constats faits au niveau national se retrouvent également lorsqu'on analyse le nombre de caisses en alerte sur ces indicateurs depuis 2008 (cf. graphique 25). Alors qu'une dizaine de caisses ne respectaient pas l'engagement de service sur le délai de traitement ≤ 15 jours au cours du premier semestre 2008, en janvier 2009 86 caisses étaient en alerte sur cet indicateur. La situation semble avoir été très instable en 2009 puisqu'à l'aube du lancement du RSA, 46 caisses étaient (toujours) en alerte, avant de connaître une nouvelle hausse jusqu'en août (83 caisses en alerte), une baisse jusqu'en octobre 2009 et une nouvelle hausse en fin d'année - début d'année 2010 (91 caisses en alerte en janvier 2010). Depuis la situation s'est nettement améliorée avec (seulement) 24 caisses en alerte sur cet indicateur en juin 2010.

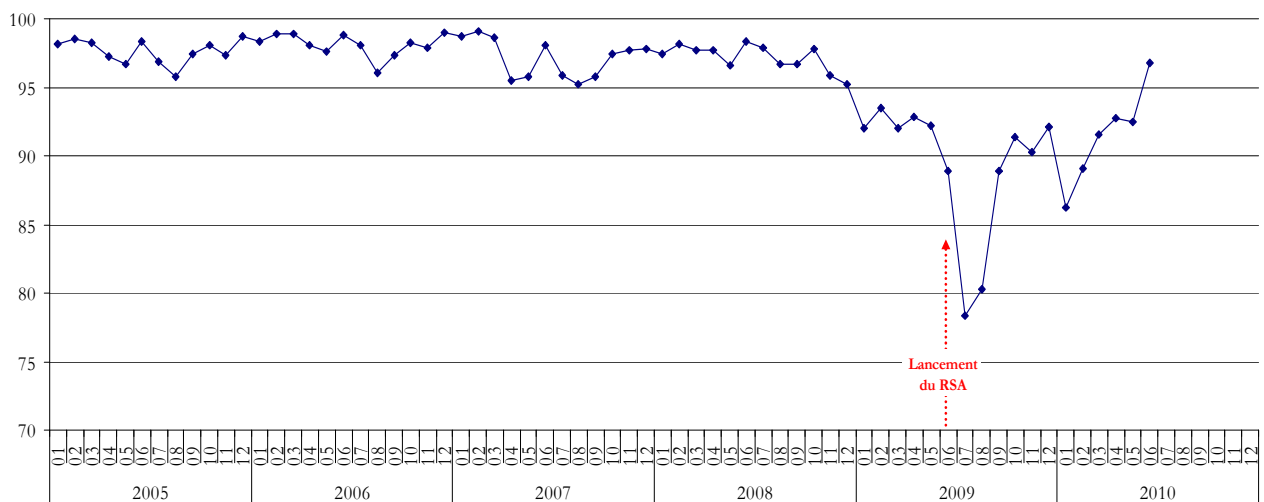
Le RSA semble avoir eu un effet sur cet indicateur puisque le niveau global de l'indicateur a baissé et par conséquent le nombre de caisses à augmenter au cours de l'été 2009 mais on a pu constater que cet indicateur s'était déjà largement dégradé au cours du deuxième semestre 2008.

Graphique 25 - Nombre de caisses en alerte sur les délais de traitement



L'impact du RSA a été davantage marqué sur le délai de traitement des minima sociaux (cf. graphiques 25 et 26).

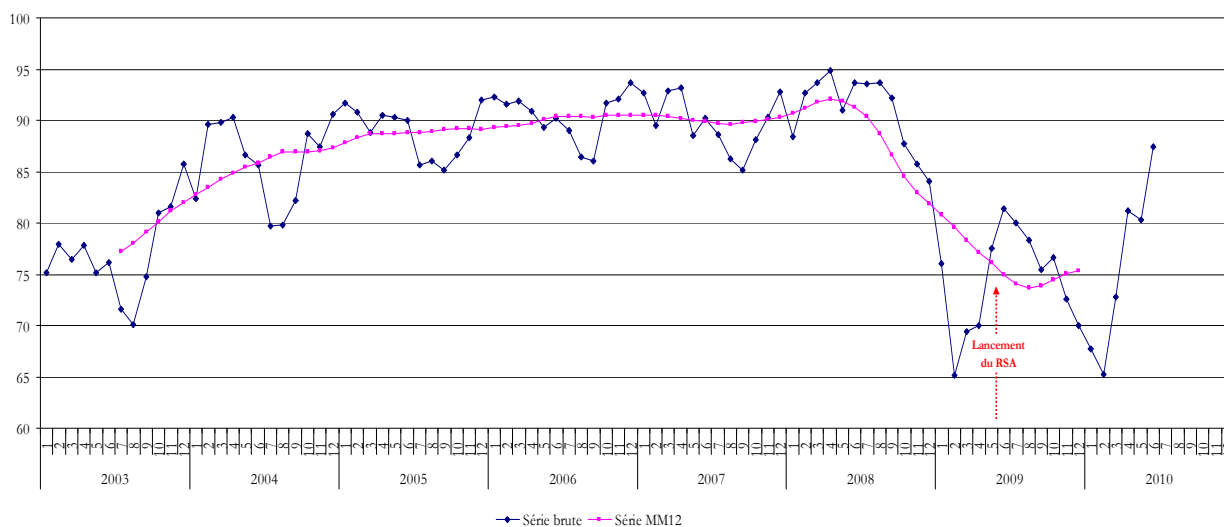
Graphique 26 - Délai de traitement pour les bénéficiaires de minima sociaux (< 10 jours)



Jusqu'en décembre 2008, l'indicateur oscillait entre 95 et 100 % avec moins de 10 caisses en alerte. L'année 2009 semble avoir marqué le pas puisque jusqu'en mai les délais de traitement des dossiers de minima sociaux tournaient entre 90 et 95 % (avec une dizaine de caisses en alerte). Le lancement du RSA s'est clairement fait ressentir sur cet indicateur puisque celui-ci « plonge » dès juin pour atteindre un taux de 78,3 % et la moitié des caisses en alerte en juillet avant de reconnaître une hausse et revenir à des niveaux comparables à ceux du premier semestre 2009 (cf. extrait 14 à 16)¹⁴.

En ce qui concerne les engagements de service au niveau des accueils physiques et téléphoniques, on constate une très forte dégradation des deux indicateurs au cours de l'hiver 2008-2009 : en février 2009, seul 65,2 % des appels sont traités par un agent (101 caisses ne respectent pas l'engagement de service) et 78,6 % des allocataires attendent moins de 20 minutes à l'accueil physique (la moitié des caisses se situent sous le socle Cog de 85 % des visites reçues avec moins de 20 minutes d'attente), soit une chute respectivement de 30,3 % et 16,5 % en 6 mois (cf. graphiques 27 et 28 et annexe 5).

Graphique 27 - Taux d'appels téléphoniques traités

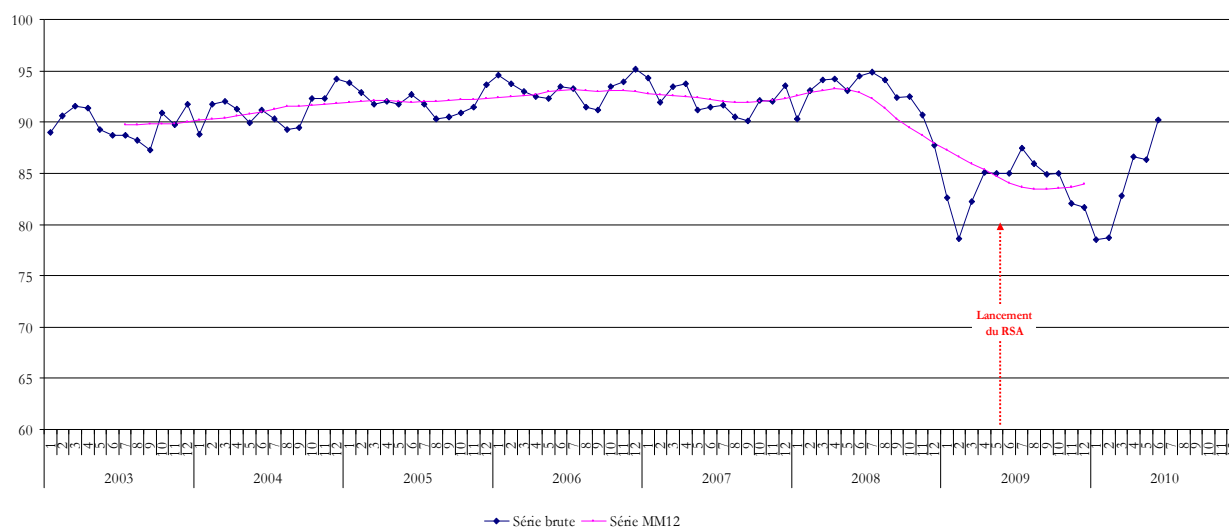


¹⁴ **Extrait 14** : « Le dossier a été traité 2 mois après que je leur dépose ma notification d'absence de droit ASSEDIC. Ça a été long. »

Extrait 15 : « La Caf a mis du temps avant de m'accorder le RSA. J'ai dû attendre 3 mois. »

Extrait 16 : « C'était le début du processus. Les dossiers ont dû s'empiler. Il faut comprendre aussi qu'il fallait du temps pour que le système du RSA se mette en place. »

Graphique 28 - Attente à l'accueil ≤ 20 minutes (%)



Le niveau de ces deux indicateurs va ensuite se redresser jusqu'en juin pour atteindre 81,4 % des appels traités par un agent et 85 % de visites reçues en moins de 20 minutes. Ce redressement ne va pas compenser la forte baisse de la fin 2008 et la mise en place du RSA a de nouveau faire repartir à la baisse les deux indicateurs jusqu'au début 2010 pour retrouver une situation identique à celle de début 2009. La mise en place des plateformes destinées à recevoir les appels RSA ne semble donc pas avoir eu d'impact positif sur le taux d'appels traités par les agents. Depuis le début de l'année 2010, la performance des accueils physique et téléphonique est en forte progression : en juin 2009, 87,5 % des appels étaient traités par un agent contre à peine 70 % fin 2009 et 90 % des visites étaient reçues en moins de 20 minutes en juin contre à peine 80 % en tout début d'année.

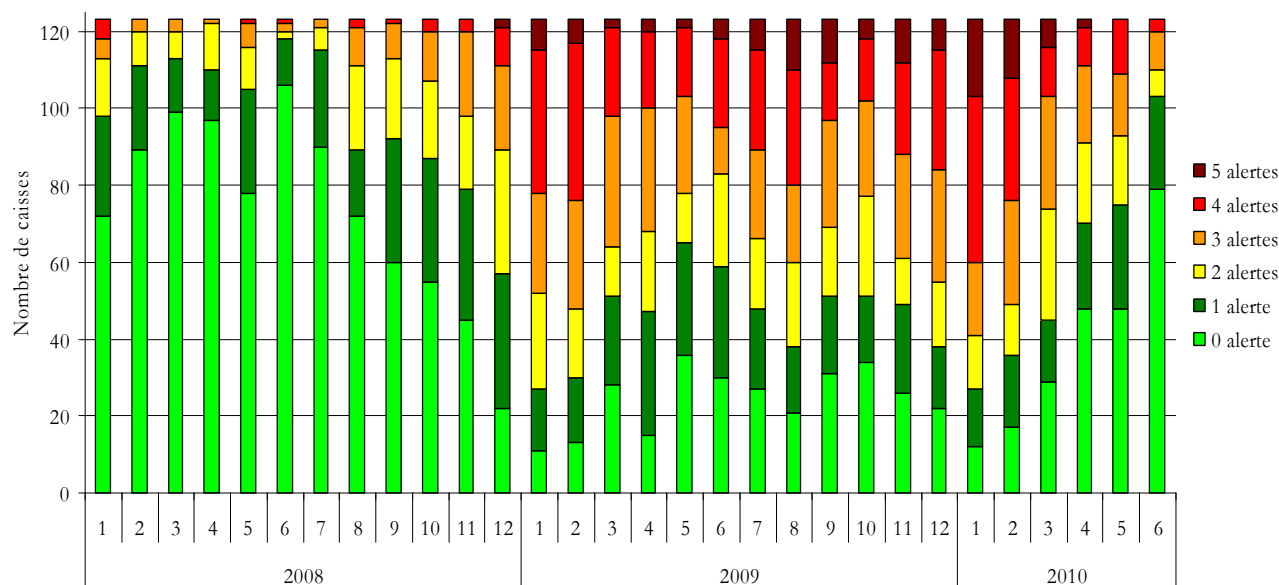
L'analyse globale des caisses en alerte sur les cinq indicateurs d'engagement de service montre bien que 2009 a été une situation tendue pour le réseau. Au niveau national, le délai de traitement en moins de 15 jours, le solde de pièces à traiter et la réponse téléphonique sont sous le socle Cog toute l'année. Seul le délai de traitement pour les bénéficiaires de minima sociaux a connu deux mois consécutifs sous le socle, et ce juste après l'entrée en vigueur officielle du RSA (cf. schéma 5).

Schéma 5 - Indicateurs d'engagement de service en alerte au niveau national

	2008												2009												2010					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
Délai de traitement <= 15 jours																														
Solde de pièces à traiter en jours																														
Attente à l'accueil <= 20 min																														
Taux d'appels téléphoniques traités par les agents																														
Délai de traitement pour les bénéficiaires de minima sociaux																														
Nombre d'indicateurs en alerte	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	

Globalement les caisses ont été en difficulté sur plus d'engagements de service en 2009 qu'en 2008. Alors que jusqu'en septembre 2008 moins de 10 % des caisses avaient trois indicateurs ou plus en alerte, ce taux grimpe à 60 % au début de 2009 (cf. graphique 29). La situation s'améliore légèrement jusqu'en juin avec un tiers des caisses qui ont trois indicateurs ou plus en alerte. Les trois mois qui ont suivi la mise en place du RSA n'ont pas été bon pour le réseau : En août 20 caisses ont trois indicateurs en alerte, 30 en ont 4 et 13 en ont 5. A la suite de l'instauration du RSA et jusqu'à la fin de l'année dernière, la situation des caisses semble instable et fragile. En janvier 2010, 82 caisses ont plus de trois indicateurs en alerte dont la moitié en a 4 en alerte et 20 caisses ont tous leurs indicateurs sous les socles Cog. Un an après la mise en place de la prestation, la situation est redevenue plus saine : 84 % des caisses ont une alerte ou moins (79 caisses n'ont aucune alerte en juin 2010 et seulement 3 caisses ont 4 alertes, aucune caisse n'a les cinq indicateurs sous le socle Cog).

Graphique 29 - Nombre de caisses selon le nombre d'indicateurs en alerte



A travers ces différentes analyses, il ressort que l'entrée en vigueur du RSA a eu un impact sur l'ensemble des indicateurs d'engagement de service mais elle n'explique pas à elle seule les moins bons résultats des caisses en 2009. En effet, la situation du réseau semble s'être dégradée dès 2008¹⁵. D'autres facteurs sont également venus perturber l'écoulement de la charge en 2008-2009 :

- les effets de la crise sur la demande sociale vis-à-vis des Caf qui se sont traduites par une hausse importante des flux de contact,
- le poids de la maîtrise des risques qui a induit une forte croissance des faits générateurs,
- les effets de la mise en œuvre de multiples mesures nouvelles (prime de solidarité active, carte enfant famille, majoration des plafonds du complément de libre choix du mode de garde en cas d'accueil de l'enfant sur des horaires spécifiques, prime de Noël RSA, ...),
- la réforme du traitement des ressources et du renouvellement des droits (retard dans la mise en œuvre des applications informatiques, nombre de dossiers « non trouvés » et un nombre de déclarations de ressources « papier » plus importants que prévus...).

¹⁵ L'évolution à la baisse des effectifs CDI + CDD passant de 42 600 en 1999 à 38 300 en 2008 constitue peut-être l'un des facteurs explicatifs.

L'accroissement de la charge des Caf induite par le Rsa avait certes été bien anticipée et une dotation exceptionnelle de moyens supplémentaires accordée par les pouvoirs publics (affectation de 1 000 postes supplémentaires). Dans un premier temps cependant, cette hausse des effectifs ne s'est pas concrétisée par un accroissement des heures de travail effectif, principalement du fait du temps de travail dédié à la formation.

**Tableau 1 - Evolution des effectifs de la branche :
Employés de niveau 1 à 4 de la convention collective nationale**

	2007		2008		2009	
	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD
Agents en ETP	17 969,5	991,5	17 835,6	1 049,5	18 115,7	1 777,4
Part des agents en formation (%)	2,6	10,5	3,0	10,9	4,0	14,9
Agent en ETP en formation	330,9	84,7	378,6	93,9	508	211,4

Le tableau ci-dessus montre en effet que la formation des effectifs supplémentaires a absorbé une part significative de cette ressource, au cours de l'exercice 2009. Rappelons à cet endroit que la formation complète d'un technicien conseil Caf requiert 18 mois. Une partie de ces renforts était donc en formation au cours de l'année 2009 et une part de l'amélioration de la situation des Caf observée en 2010 est très probablement imputable à la montée en puissance de ces effectifs supplémentaires.

A travers cette étude sur la montée en charge du RSA, on a pu constater un an après la mise en place du RSA que celle-ci est progressive. La charge « entrante » semble être cyclique avec des pics trimestriels, notamment du fait des déclarations des ressources pour les nouveaux bénéficiaires arrivés en juin et les anciens RMIstes et APIstes ayant la même trimestrialité. La charge « sortante » que l'on peut définir par l'envoi des notifications, les rappels téléphoniques de la Caf aux allocataires, les contrôles effectués par la Caf ... ne sont pas décrits ici. Ces éléments sont cependant une source de travail et de charge pour les caisses qu'il faudrait pouvoir mesurer.

La montée en charge semble également être instable puisque environ 200 000 foyers connaissent chaque mois une entrée ou une sortie du droit payable et 80 000 mouvements à l'intérieur du RSA (entre composantes). On a pu voir également qu'un certain nombre de demandes n'aboutissaient pas à une ouverture de droit, souvent en raison de ressources trop élevées. Ces éléments, en plus de décrire la montée en charge de façon plus précise, peuvent être source de charge pour le réseau, notamment parce que les mouvements des bénéficiaires dans ou en dehors de la prestation sont souvent le signe de changements de situations pouvant être source d'indus et/ou de rappels, souvent mal compris par les allocataires (qui vont donc se déplacer à l'accueil ou téléphoner pour comprendre la variation du montant de leur prestation). Il sera intéressant avec un recul plus grand de voir si l'instabilité constatée ici dans la montée en charge n'est finalement pas inhérente à la prestation elle-même du fait de ces spécificités.

La mise en place de la prestation ne semble pas avoir été l'unique facteur de détérioration de la situation dans les caisses en 2009, celle-ci s'était déjà très fragilisée dès le deuxième semestre 2008. D'autres facteurs, comme la réforme du traitement des ressources, la formation des agents nouvellement recrutés, peuvent expliquer l'augmentation importante des flux de contacts à l'origine des difficultés dans l'écoulement de la charge de travail. Des mesures ont été prises pour faire face à ces difficultés : Recours aux heures supplémentaires, à des CDD, rachat de jours RTT, mise en place de mesures d'organisation telles que l'entraide entre service ou la réduction de l'offre d'accueil, mise en place d'un atelier de régulation des charges...

Depuis le début de l'année 2010, la situation du réseau s'est améliorée petit à petit. Les Caf semblent mieux gérer leur charge, notamment les 220 000 courriers RSA, 23 000 demandes de RSA, 170 000 déclarations trimestrielles de ressources qui arrivent chaque mois... L'arrivée effective des agents supplémentaires qui étaient en formation en 2009 a notamment permis d'améliorer la situation des Caf observée en 2010.

L'entrée en vigueur prochaine du RSA jeunes contribuera à augmenter la charge liée au RSA pour les Caf. Il ne s'agit pas seulement d'une extension du public cible : Chacune de ces prestations aura des spécificités propres avec de la charge propre (ex : test condition de ressources pour le RSA jeunes). Le réseau s'est d'ores et déjà préparé à suivre le RSA jeune, en distinguant dans la mesure du possible ce qui ressort du RSA jeune du RSA généralisé. Par ailleurs, le RSA sera mis en place dans les DOM courant 2011, ce qui générera pour les Caf une charge temporaire liée à l'application de règles transitoires de bascule entre le RSTA (Revenu supplémentaire temporaire d'activité) et le RSA.

Cette étude constitue un simple bilan de la montée en charge après un an d'existence du RSA. Il ne s'agit pas d'une évaluation du dispositif qui consiste en une opération bien plus complexe. A ce titre, le comité national d'évaluation du RSA instauré par la loi du 1^{er} décembre 2008 est chargé d'évaluer l'atteinte des objectifs du RSA (soutien aux revenus des travailleurs pauvres et la lutte contre la pauvreté ; Amélioration du retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA sans emploi ; Accès des bénéficiaires du RSA en emploi à l'autonomie financière), le coût de la mesure et l'existence d'effets non désirés sur le fonctionnement du marché du travail. Ce comité a déjà remis au Gouvernement et au Parlement un rapport d'évaluation intermédiaire fin 2009. Un autre devrait suivre fin 2010 et le rapport final est prévu pour la fin d'année 2011 afin de préparer la conférence nationale d'évaluation. Pour l'évaluation et le suivi du RSA, ce comité a recours aux données dont la Cnaf dispose et qui ont été présentées en partie dans cette étude, mais également à des données provenant de la CCMSA, des conseils généraux, de Pôle emploi... ou encore de données d'enquêtes (enquête sortants des listes de Pôle emploi ou enquête emploi et enquêtes revenus fiscaux et sociaux). Il est également prévu que le comité d'évaluation mène plusieurs enquêtes auprès des bénéficiaires, de nature qualitative ou quantitative pour étudier notamment les parcours professionnels des bénéficiaires, les trajectoires et difficultés rencontrées. Leur reprise d'emploi... Des enquêtes auprès des institutions sont également au programme (monographie départementales, enquêtes auprès des conseils généraux pour étudier leur mode d'organisation pour mettre en œuvre le RSA, analyse des convention entre les conseils généraux et le Pôle emploi...

Au total, un dispositif assez complet de suivi et d'évaluation sur cette nouvelle prestation qu'est le RSA est mis sur pied et est en train de se déployer. Il reste que la période de montée en charge du dispositif (tant pour la progression de la nouvelle composante -le RSA activité- que pour la mise en place des dispositifs d'accompagnement) et l'évolution des comportements, qui plus est dans une conjoncture économique très dégradée, prend du temps et nécessite du recul pour pouvoir rendre une analyse pertinente.

Annexe 1 : Présentation de l' « Etude et analyse des modalités de contacts des allocataires »

Objectifs : analyser les modalités de contacts et faire émerger des préconisations

Cette étude porte sur la compréhension des motifs et modalités de contacts des allocataires avec leur Caf, qu'ils s'agissent de contacts physiques, téléphoniques, par courrier papier ou électronique via le site Internet ou la borne. Le but de cette étude est d'analyser les raisons et les stratégies de contact du côté de l'allocataire, mais aussi le traitement et la gestion de ces contacts du côté de l'institution. Il s'agit de comparer ces deux versants de manière à rendre les contacts les plus satisfaisants et efficaces possibles.

Cette étude approfondie des contacts allocataires / institution est un moyen de :

- mettre en évidence les jeux d'acteurs et les systèmes d'action à l'œuvre et de déconstruire les stratégies individuelles de contacts,
- mettre en exergue les contraintes matérielles, symboliques ou sociales qui existent du côté de l'allocataire comme de l'institution dans ces rapports et leur gestion,
- faire apparaître les marges de manœuvre et les logiques de contournement mises en place dans ces contacts.

Les objectifs poursuivis sont :

- de comprendre en profondeur les pratiques des allocataires en matière de contacts ainsi que leurs insatisfactions et attentes,
- d'évaluer la pertinence des modalités de gestion des modes de contact proposées par les Caf. Le but, *in fine*, est de pouvoir apporter des pistes d'amélioration et des préconisations concrètes sur la gestion des contacts et de la relation allocataire – Caf et plus largement sur des éléments structurels qui conditionnent ces contacts.

Méthodologie : une approche qualitative et ethnographique en 3 phases

Pour cette étude, une approche qualitative et ethnographique a été mise en œuvre. Elle a permis de coupler le recueil du discours à l'observation concrète des pratiques de manière à avoir accès à la fois aux pratiques et aux représentations mais aussi afin d'éviter les biais de la parole qui peuvent être liés à une vision tronquée de ses propres pratiques (mémoire sélective de ses propres expériences) ou à un discours biaisé sur l'institution ou sur les allocataires.

La démarche a, en outre, consisté en une « investigation progressive » qui s'est organisée en trois phases successives :

1. Une revue de littérature et une revue de bonnes pratiques permettant respectivement de circonscrire et ancrer la problématique d'étude dans son contexte et de comparer les pratiques de la relation client des Caf à celles d'autres organismes.
2. La réalisation de cinq monographies dans différentes Caf de France choisies pour leur diversité.

L'équipe ETEICOS en charge de cette étude a été présente sur chaque Caf entre 8 et 10 jours à différents moments de la journée et de la semaine pour observer les interactions et échanger avec les personnes (allocataires et agents de la Caf) et ainsi recueillir des informations sur les motifs et modalités de contacts entre les allocataires et l'institution. Cela a permis de faire émerger les systèmes de contraintes qui pèsent sur chacun et les logiques d'acteurs mises en place de chaque côté :

- Des observations ont été réalisées au pré accueil, dans les box avec les techniciens et sur les plateformes téléphoniques.
- Entre 15 et 18 entretiens qui ont duré 30 minutes en moyenne ont été menés sur chaque site avec des allocataires rencontrés lors de nos observations ou recrutés sur fichiers internes à la Caf regroupant des multi- contactants.
- Des discussions avec les techniciens et un décryptage des dossiers des allocataires interrogés ont été menés.

3. La troisième phase de cette étude a consisté à réinterroger trois mois après les premiers entretiens ces allocataires. Ils devaient consigner dans des cahiers ethnographiques tous leurs contacts avec la Caf sur les trois mois. Cette deuxième série d'entretiens avait pour but de faire un retour sur leurs contacts avec la Caf sur un trimestre et de les confronter avec la vision qu'ont les techniciens Caf sur leur dossier.

Cette méthodologie a permis de dresser une typologie des allocataires. Par ailleurs, elle a également conduit le prestataire à proposer un certain nombre de pistes d'amélioration en termes de modalités de contact notamment.

Annexe 2 - Présentation du tableau de bord du suivi de la montée en charge du RSA

Capture 1 - Ecran d'accueil du tableau de bord hebdomadaire

Suivi du Revenu de Solidarité Active
Données hebdomadaires

Suivi de la charge des caisses : Fiches indicateur

- o Courriers
- o Accueil physique
- o Accueil téléphonique

Accès au tableau de bord

Suivi de l'offre de service : Fiches indicateur

- o Test d'éligibilité grand public
- o Instruction administrative
- o Gestion du premier contact
- o Test d'éligibilité amélioré
- o Appui à l'orientation

Accès au tableau de bord

Pour tout renseignement

Capture 2 - Ecran permettant l'accès aux fiches indicateur

Suivi du Revenu de Solidarité Active
Données hebdomadaires

SDP

Nombre de courriers arrivés [Fiche](#)

Nombre de pièces arrivées [Fiche](#)

Délai de traitement <= 15 j [Fiche](#)

Solde de pièces à traiter en [Fiche](#)

Nombre de pièces en stock [Fiche](#)

Antériorité du solde <= 15 j [Fiche](#)

Nombre de courriers arrivés rSa [Fiche](#)

pièces arrivées rSa [Fiche](#)

demandes rSa traitées en attente dans CRISTAL [Fiche](#)

pièces arrivées DTR rSa [Fiche](#)

temement rSa <= 15 jours [Fiche](#)

en stock rSa [Fiche](#)

Nombre d'appels téléphoniques aboutis [Fiche](#)

Nombre d'appels téléphoniques aboutis destinés agents [Fiche](#)

Nombre d'appels téléphoniques traités agents [Fiche](#)

Taux d'appels téléphoniques traités agents [Fiche](#)

Nombre d'appels téléphoniques hors flux rSa aboutis destinés agents [Fiche](#)

Nombre d'appels téléphoniques hors flux rSa [Fiche](#)

Nombre d'appels téléphoniques rSa aboutis destinés agent [Fiche](#)

Nombre d'appels téléphoniques rSa traités agents [Fiche](#)

Taux d'appels téléphoniques rSa traités agents [Fiche](#)

Téléchargement de fichier

Voulez-vous ouvrir ou enregistrer ce fichier ?

Nom : 1.1.1_CourriersArrivRSA.doc

Type : Document Microsoft Word, 42,0 Ko

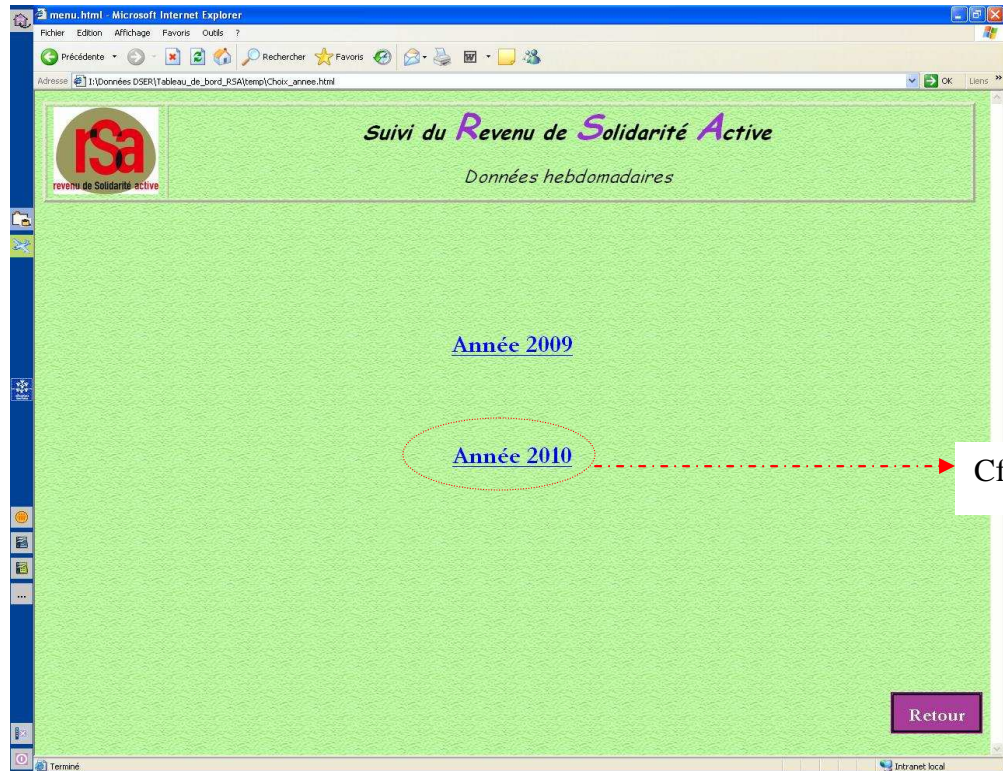
Source : I:\Données DGER\Tableau_de_bord_RSA\temp\Fic...

Ouvrir Enregistrer Annuler

Toujours demander avant d'ouvrir ce type de fichier

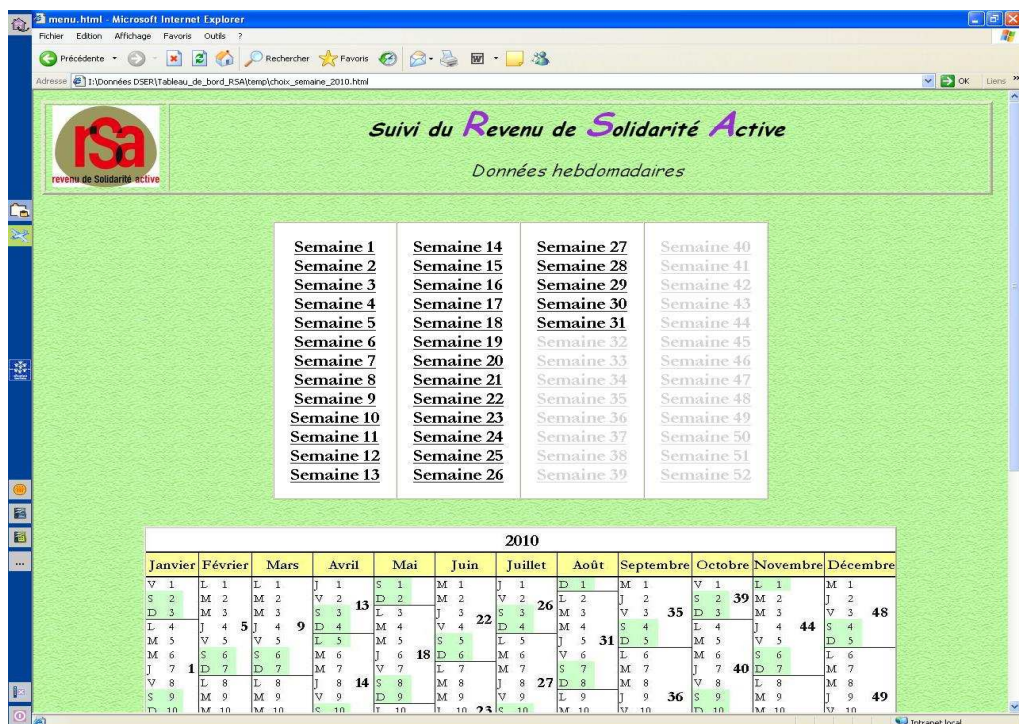
Si les fichiers téléchargés depuis Internet sont valables, certains fichiers peuvent présenter des risques pour votre ordinateur. N'ouvrez pas ou n'enregistrez pas ce fichier si vous n'êtes pas sûr de son origine. Quels sont les risques ?

Capture 3 - Ecran permettant de choisir l'année de restitution



Cf. capture 4

Capture 4 - Ecran permettant de choisir la semaine de restitution



Capture 5 - Ecran restitution (1/4)

SAS Output Frame - Microsoft Internet Explorer

Table des matières

- Récapitulatif National -SDP (1/3)
- Récapitulatif National -SDP (2/3)
- Récapitulatif National -SDP (3/3)
- Récapitulatif National -Accueil physique
- Récapitulatif National -Tous appels
- Alertes -Nombre alertes
- Alerte délai traitement -Caisnes en alerte
- Alerte solde de pièce -Caisnes en alerte
- Alerte attente accueil -Caisnes en alerte
- Alerte taux appels traités agents -Caisnes en alerte
- Montée en charge RSA : Détails CAF -SDP (1/3)
- Montée en charge RSA : Détails CAF -SDP (2/3)
- Montée en charge RSA : Détails CAF -SDP (3/3)
- Montée en charge RSA : Détails CAF

Les données ont été mises à jour le 22/06/2010
[Information sur les données chargées](#)

Montée en charge RSA : Récapitulatif National SDP (partie 1/3)

Semaine	Courriers arrivés	% S-1	Courriers RSA arrivés	% S-1	Pièces arrivées	% S-1	Pièces RSA arrivées	% S-1	Demandes RSA arrivées	% S-1	Demandes RSA arrivées en attente	% S-1	DR RSA arrivées	% S-1
Cumul	78 685 552	-	13 951 329	-	146 644 774	-	14 965 457	-	1 971 962	-	245 524	-	8 415 638	-
semaine 24	1 190 704	-7.5%	276 809	-23.4%	2 182 390	-4.5%	289 533	-22.9%	23 294	0.2%	1 126	-7.4%	225 153	-27.0%
semaine 23	1 287 273	6.9%	361 518	71.6%	2 286 121	2.7%	375 323	68.3%	23 239	-5.4%	1 216	-0.2%	308 319	85.1%
semaine 22	1 203 865	-61.8%	210 724	82.2%	2 225 189	38.9%	222 990	79.6%	24 555	37.6%	1 219	-29.7%	166 563	110.7%
semaine 21	848 923	-26.6%	115 632	-50.4%	1 602 175	-26.5%	124 842	-49.1%	17 844	-22.6%	940	-26.6%	79 038	-56.6%
semaine 20	1 160 190	-20.7%	223 074	7.0%	2 178 574	34.6%	245 041	8.1%	23 101	35.6%	1 385	-44.1%	182 109	1.4%
semaine 19	894 846	-17.2%	217 852	11.0%	1 618 295	-19.0%	226 694	9.1%	17 041	-24.9%	892	-16.2%	179 541	25.5%
semaine 18	1 080 649	-26.6%	196 279	94.0%	1 997 731	18.8%	207 697	97.1%	22 702	10.7%	1 065	-1.1%	143 009	109.8%
semaine 17	833 746	-14.4%	101 154	-44.0%	1 681 296	-13.8%	111 030	-43.0%	20 509	-10.4%	1 099	-1.3%	68 157	-50.8%
semaine 16	997 868	-17.1%	182 714	-38.4%	1 949 888	-13.1%	194 719	-37.2%	22 899	-4.3%	1 113	10.0%	138 619	-42.0%
semaine 15	1 203 541	-25.9%	296 750	22.7%	2 244 327	-26.4%	310 005	-23.0%	23 968	-20.1%	1 012	-18.8%	238 920	23.8%
semaine 14	958 929	-13.9%	241 909	88.6%	1 775 286	-17.8%	252 117	-51.8%	19 950	-17.7%	852	-20.7%	192 991	82.5%
semaine 13	1 114 265	-0.3%	143 514	-21.3%	2 158 543	-2.0%	155 833	-20.3%	24 227	-3.0%	1 074	-5.4%	105 744	-22.6%

SDP (partie 2/3)

Semaine	DR RSA arrivées	% S-1	DR RSA papier arrivées	% S-1	DR RSA web arrivées	% S-1	Part des DR RSA web arrivées
semaine 24	225 153	-27.0%	206 627	-25.0%	18 355	-23.6%	8.2%

L'écran est scindé en deux parties : la partie de gauche constitue une table des matières permettant une navigation plus simplifiée, la partie de droite contient l'ensemble des tableaux et graphiques accessibles à partir de liens hypertextes (cf. captures 6 et 7).

Capture 6 - Ecran restitution (2/4)

SAS Output Frame - Microsoft Internet Explorer

Table des matières

- Récapitulatif National -SDP (1/3)
- Récapitulatif National -SDP (2/3)
- Récapitulatif National -SDP (3/3)
- Récapitulatif National -Accueil physique
- Récapitulatif National -Tous appels
- Alertes -Nombre alertes
- Alerte délai traitement -Caisnes en alerte
- Alerte solde de pièce -Caisnes en alerte
- Alerte attente accueil -Caisnes en alerte
- Alerte taux appels traités agents -Caisnes en alerte
- Montée en charge RSA : Détails CAF -SDP (1/3)
- Montée en charge RSA : Détails CAF -SDP (2/3)
- Montée en charge RSA : Détails CAF -SDP (3/3)
- Montée en charge RSA : Détails CAF

Montée en charge RSA : Récapitulatif National Accueil physique

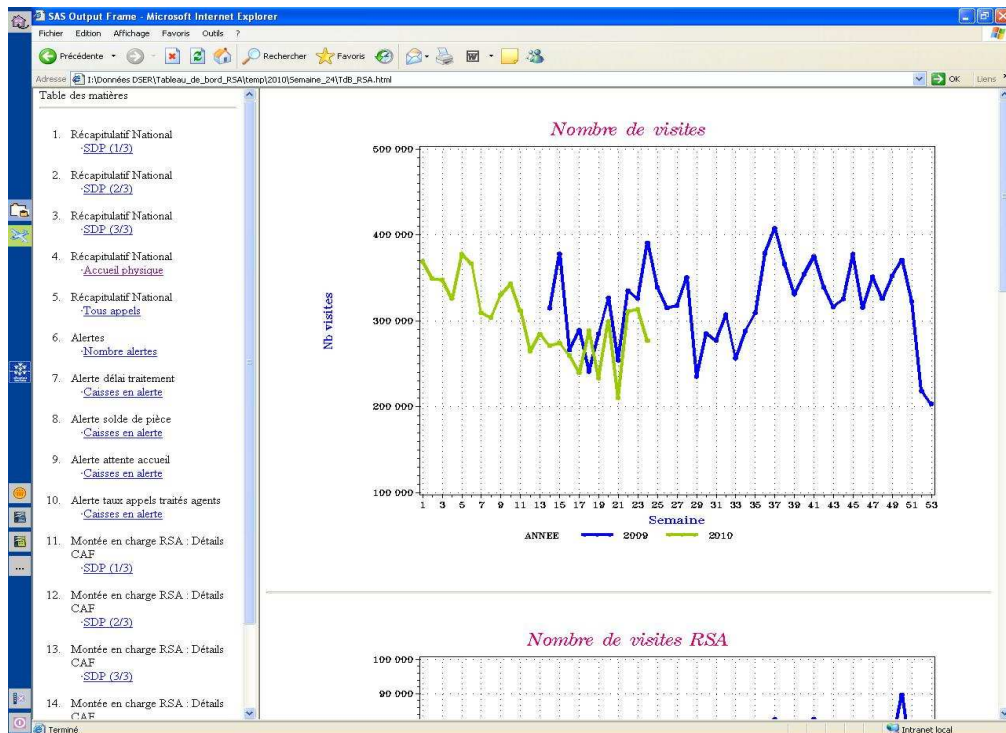
Semaine	Nombre de visites	% S-1	Nombre de visites rSa	% S-1	Attente accueil - 20 min	% S-1	Cumul durée visite rSa (en mn)	% S-1
Cumul	20 059 398	-	3 540 087	-	-	-	-	-
semaine 24	277 285	-11.6%	-56 856	-22.0%	90.9	3.4%	437 287	-16.6%
semaine 23	313 384	0.9%	73 317	3.3%	87.9	0.3%	524 636	3.4%
semaine 22	310 674	47.5%	69 634	83.9%	87.7	-0.2%	507 172	53.7%
semaine 21	210 730	-29.6%	42 491	-29.8%	87.8	1.0%	329 881	-29.2%
semaine 20	299 464	-28.1%	60 570	-20.6%	86.9	3.2%	465 837	26.4%
semaine 19	233 741	-19.1%	50 213	-23.3%	84.3	-0.8%	368 480	-23.4%
semaine 18	288 947	-20.4%	64 634	-39.6%	84.9	-5.4%	481 171	30.7%
semaine 17	239 918	-9.8%	46 300	-6.6%	89.8	1.6%	368 018	-12.0%
semaine 16	260 238	-4.2%	-50 638	-6.0%	88.3	2.1%	418 068	-13.7%
semaine 15	274 537	1.2%	55 041	-14.0%	86.6	7.7%	434 118	-1.9%
semaine 14	271 282	-4.7%	64 033	-13.9%	80.4	-5.6%	440 795	-1.3%
semaine 13	284 783	7.5%	55 268	-14.0%	85.1	0.0%	446 409	8.3%

[Graphiques](#) → Cf. capture 7

Montée en charge RSA : Récapitulatif National Accueil téléphonique (tous appels)

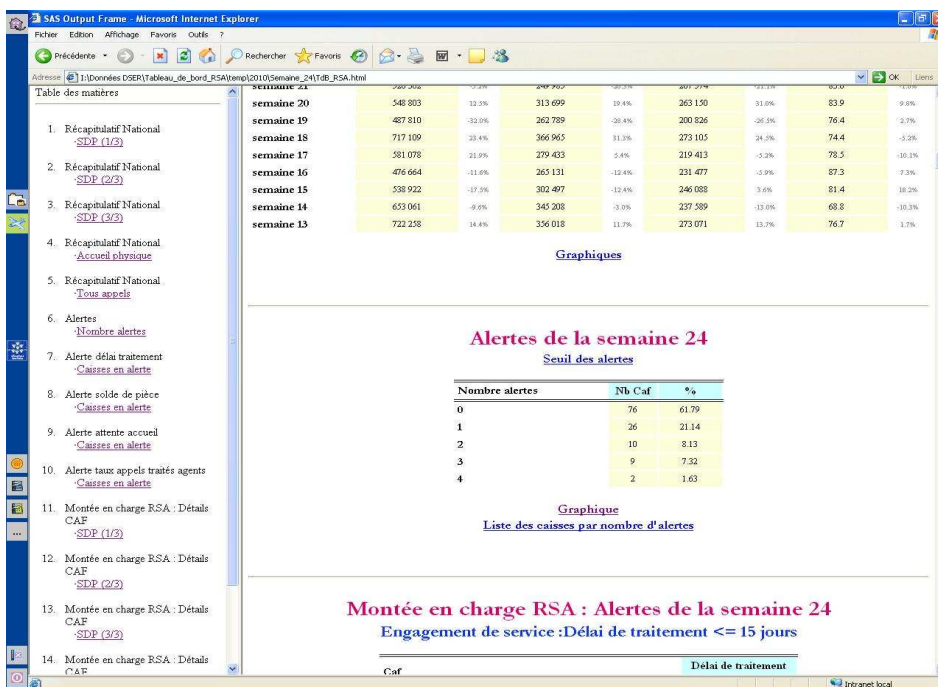
Semaine	Nb appels aboutis	% S-1	Nb appels aboutis agent	% S-1	Nb appels traités agent	% S-1	Taux appels traités agent	% S-1
Cumul	46 961 404	-	24 441 702	-	17 776 909	-	-	-
semaine 24	490 754	-17.0%	280 999	-17.2%	245 294	-11.9%	87.3	-6.5%
semaine 23	602 375	9.0%	339 371	2.8%	278 226	-2.9%	82.0	-0.1%
semaine 22	661 679	-28.2%	340 264	-22.0%	296 477	-20.1%	87.1	-1.2%

Capture 7 - Ecran restitution (3/4)



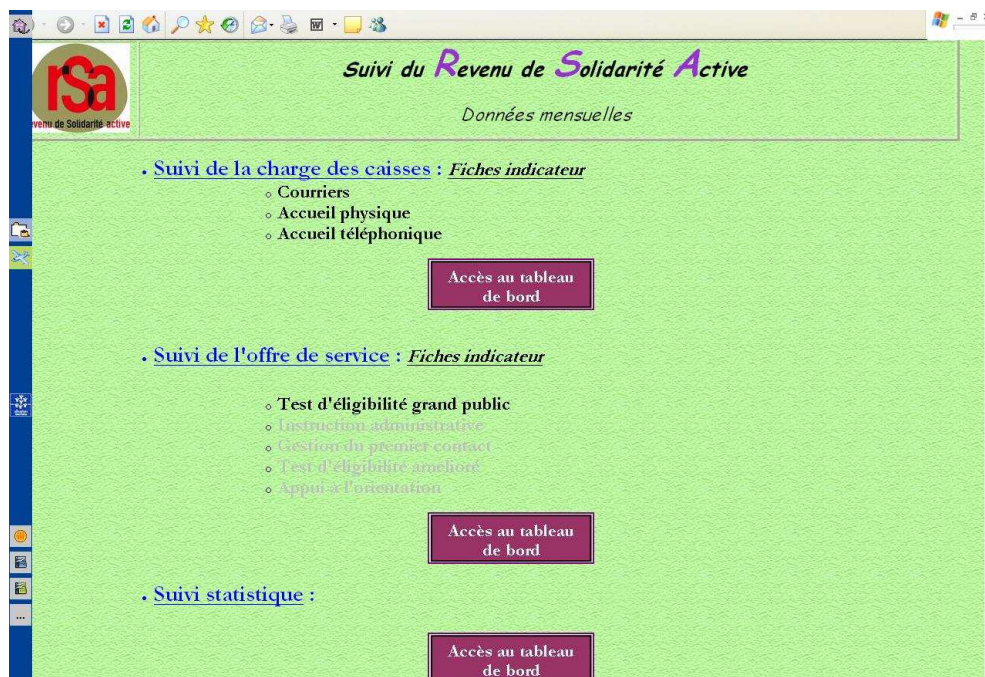
Le tableau de bord permet également de disposer des résultats à la semaine sur les engagements de service et restitue des indicateurs sur les alertes (cf. encadré 3). Il permet également de disposer par indicateur d'engagement de service la liste des caisses qui se situent sous le seuil fixé par la Cog et de l'historique des alertes (cf. capture 8).

Capture 8 - Ecran restitution (4/4)



Le tableau de bord de la montée en charge est également disponible au niveau mensuel. (cf. capture 9). Il contient des données sur le suivi statistique (restitution des statistiques allocataires en données non consolidées et quasi consolidées).

Capture 9 - Ecran d'accueil du tableau de bord mensuel



Capture 10 - Suivi statistique (tableau de bord mensuel)

SAS Output - Microsoft Internet Explorer

Adresse: 1:\Données DSEI\Tableau_de_bord_RSA\temp\Stat_mensuel_quasi_consolidees.html

Suivi statistique - Données quasi consolidées

Note : les données quasi consolidées au titre du mois M sont constituées au début du mois M+2. Elles sont donc beaucoup plus exhaustives que les données non consolidées. Par ailleurs, elles sont plus fiables que les "données M-1" affichées dans les tableaux ELISA.

Nombre de foyers qui ont un RSA Droit commun payable au titre du mois

Mois	Ensemble	% M-1	Socle seulement	% M-1	Activité seulement	% M-1	Socle et activité	% M-1
Mai 2010	1 757 955	0,9%	1 143 698	0,9%	432 563	1,4%	181 694	-0,5%
Avril 2010	1 744 088	1,1%	1 134 953	0,9%	426 446	2,6%	182 689	1,2%
Mars 2010	1 725 748	-0,0%	1 129 527	1,0%	415 614	-0,3%	180 607	-1,1%
Février 2010	1 725 855	1,2%	1 117 971	0,9%	425 289	2,4%	182 595	0,4%
Janvier 2010	1 705 422	1,0%	1 108 373	-0,2%	415 151	3,1%	181 898	-3,9%
Décembre 2009	1 688 212	0,0%	1 110 670	0,3%	402 525	-1,6%	175 017	2,0%
Novembre 2009	1 687 530	1,6%	1 106 804	-0,3%	409 198	4,3%	171 528	7,8%
Octobre 2009	1 661 170	3,6%	1 109 619	1,4%	392 365	8,2%	159 186	7,8%
Septembre 2009	1 603 664	1,3%	1 093 818	1,3%	362 166	-0,2%	147 680	3,8%
Août 2009	1 582 318	3,5%	1 077 247	1,2%	362 861	10,4%	142 210	4,1%
Juillet 2009	1 529 534	4,7%	1 064 068	0,3%	328 800	10,9%	136 666	-6,2%
Juin 2009	1 461 557	-	1 058 786	-	274 133	-	128 638	-

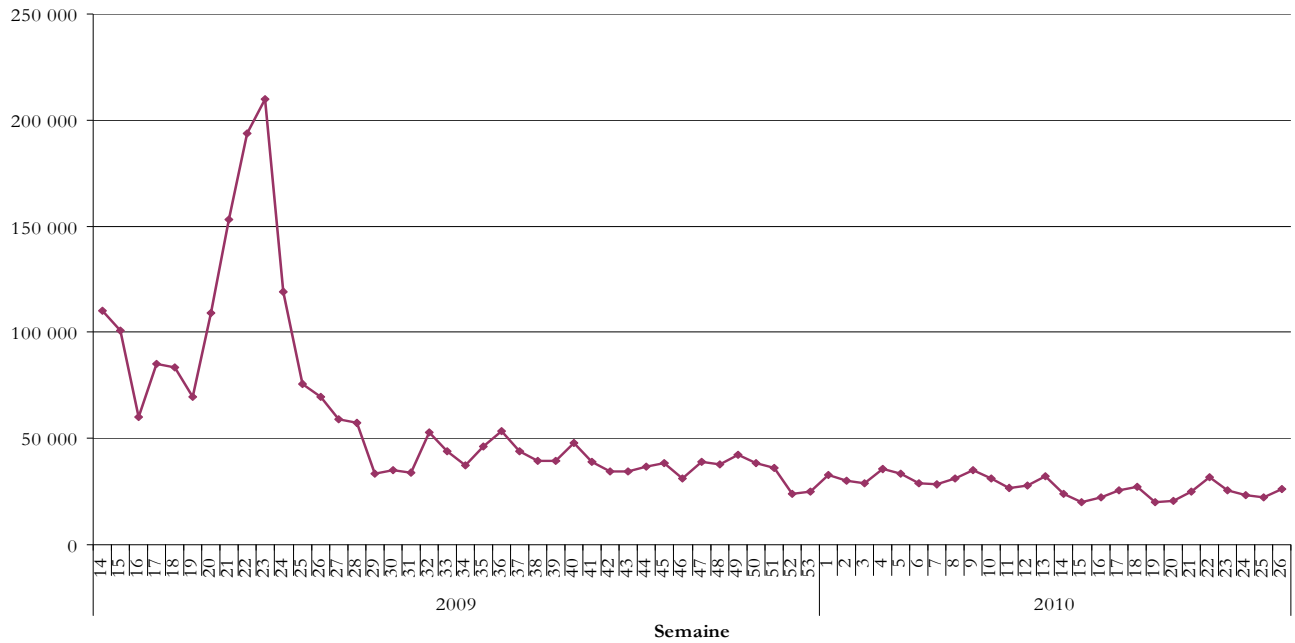
Nombre de foyers qui ont un droit rSa commun avec majoration isolement payable au titre du mois

Mois	Ensemble	% M-1	Socle seulement	% M-1	Activité seulement	% M-1	Socle et activité	% M-1
Mai 2010	226 404	0,4%	179 214	0,5%	47 455	1,5%	19 737	-1,7%

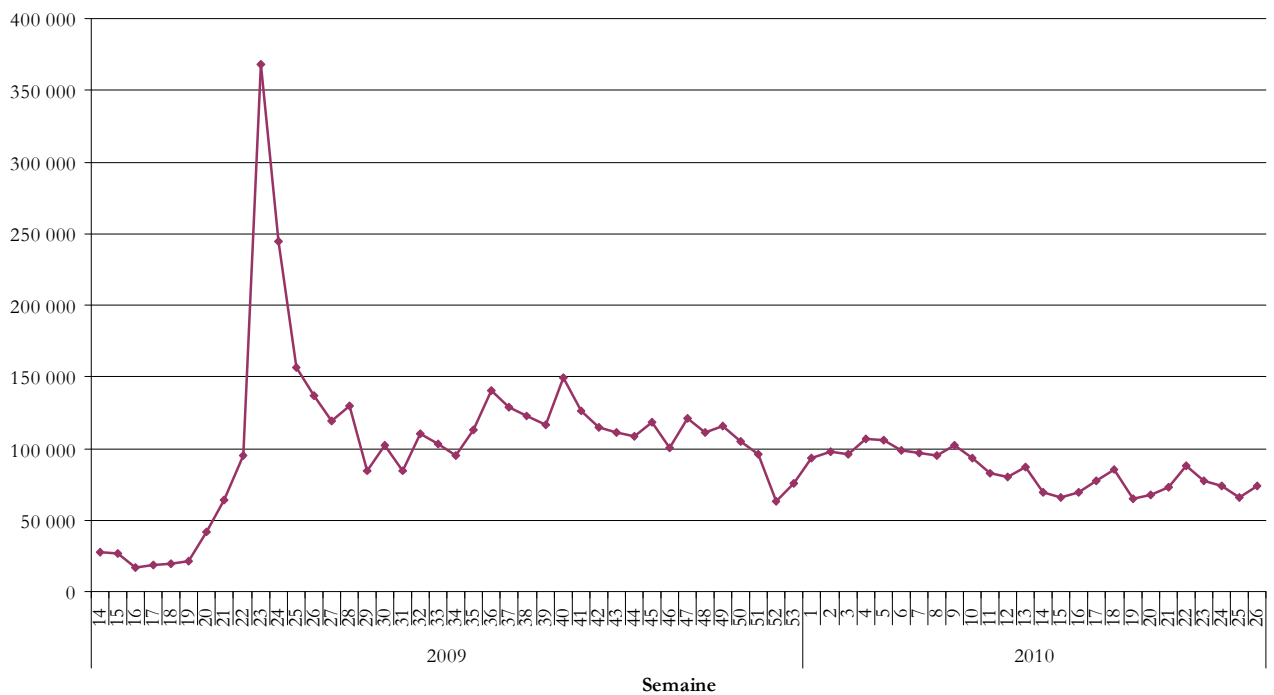
Terminé

Annexe 3 - Test d'éligibilité

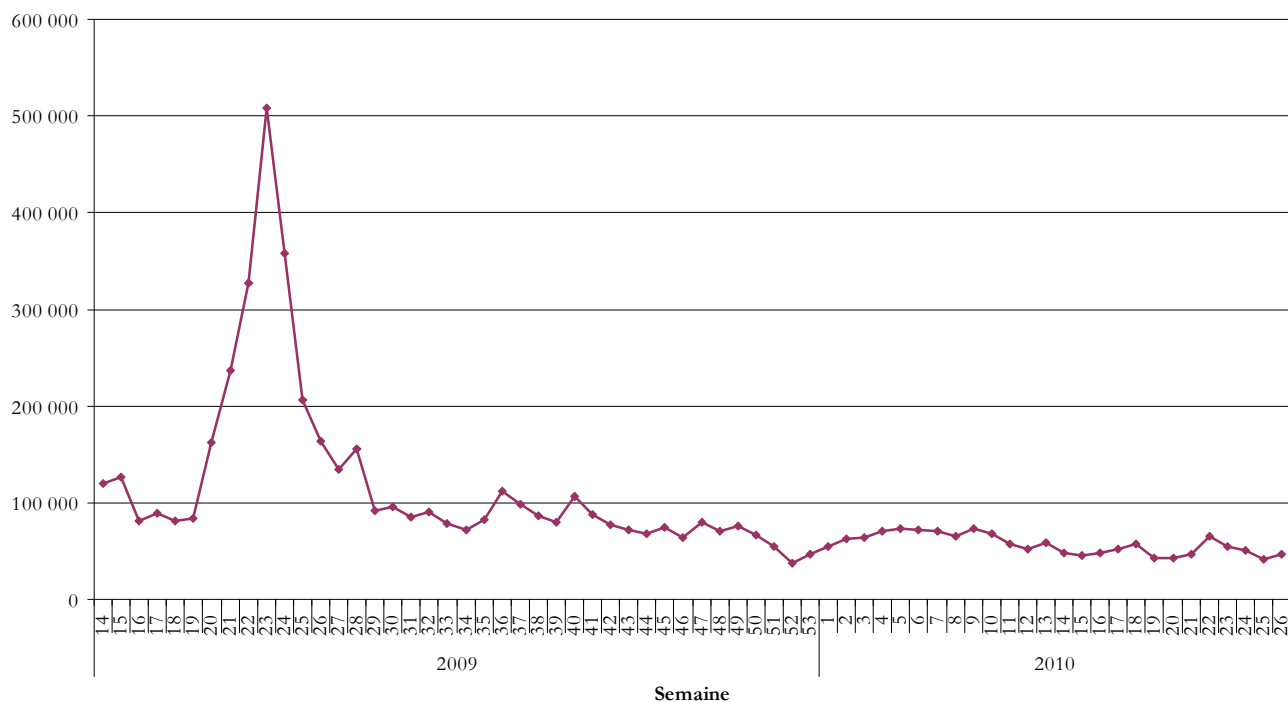
Graphique 30 - Test éligibilité négatif en raison de présence de minima sociaux



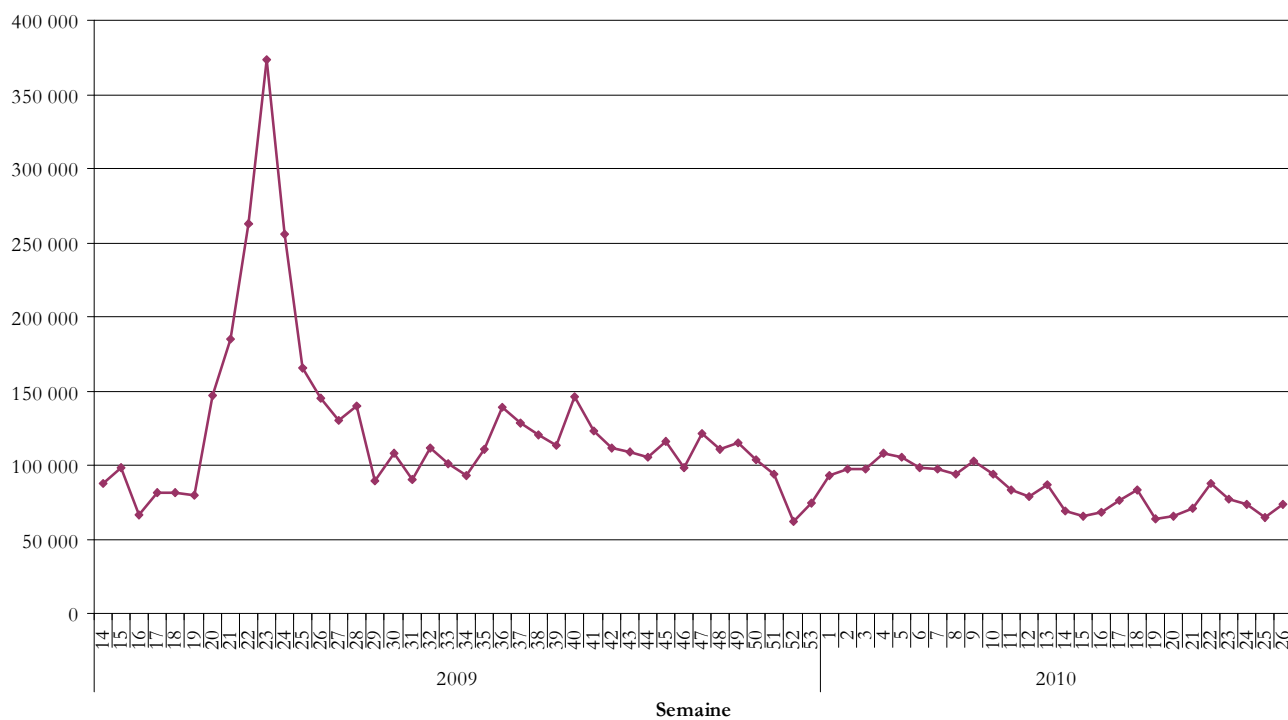
Graphique 31 - Test éligibilité positif avec activité invitant à contacter un organisme instructeur



Graphique 32 : Test éligibilité positif avec activité invitant au téléchargement de la demande RSA

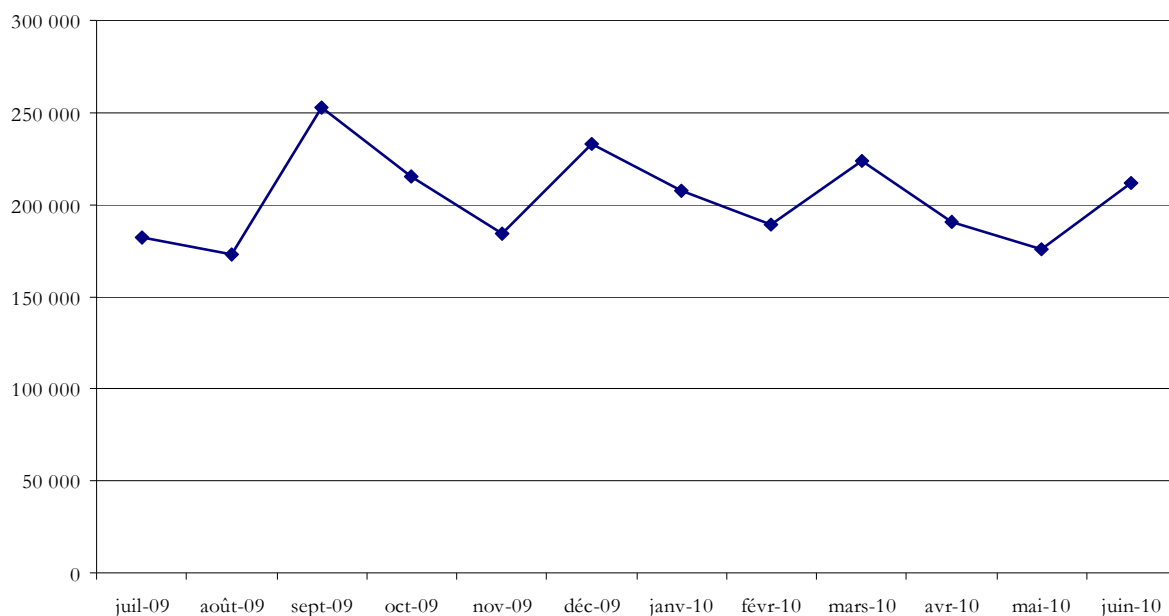


Graphique 33 - Test éligibilité positif sans activité

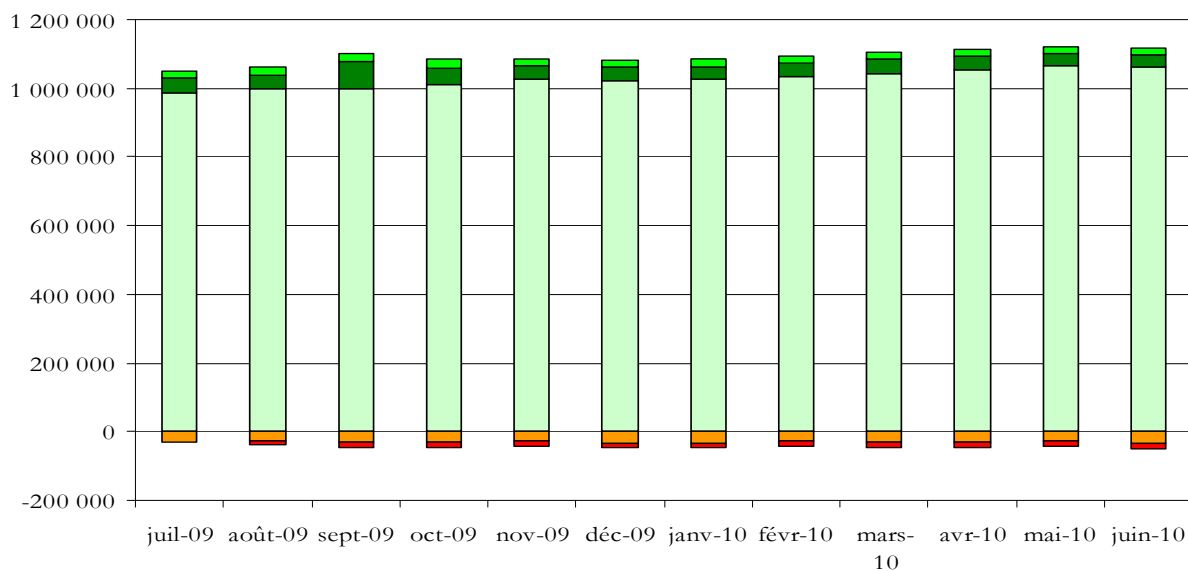


Annexe 4 - Mouvements à l'intérieur et à l'extérieur du RSA

Graphique 34 - Total des entrées/sorties du droit payable



Graphique 35 - Entrées / Sorties du droit payable du RSA socle seul



- Stock RSA socle seul
- Entrées dans RSA socle seul
- Entrées dans RSA socle seul suite à suspension
- Sortie du RSA socle vers suspension
- Sortie du dispositif

Graphique 36 - Entrées / Sorties du droit payable du RSA socle et activité

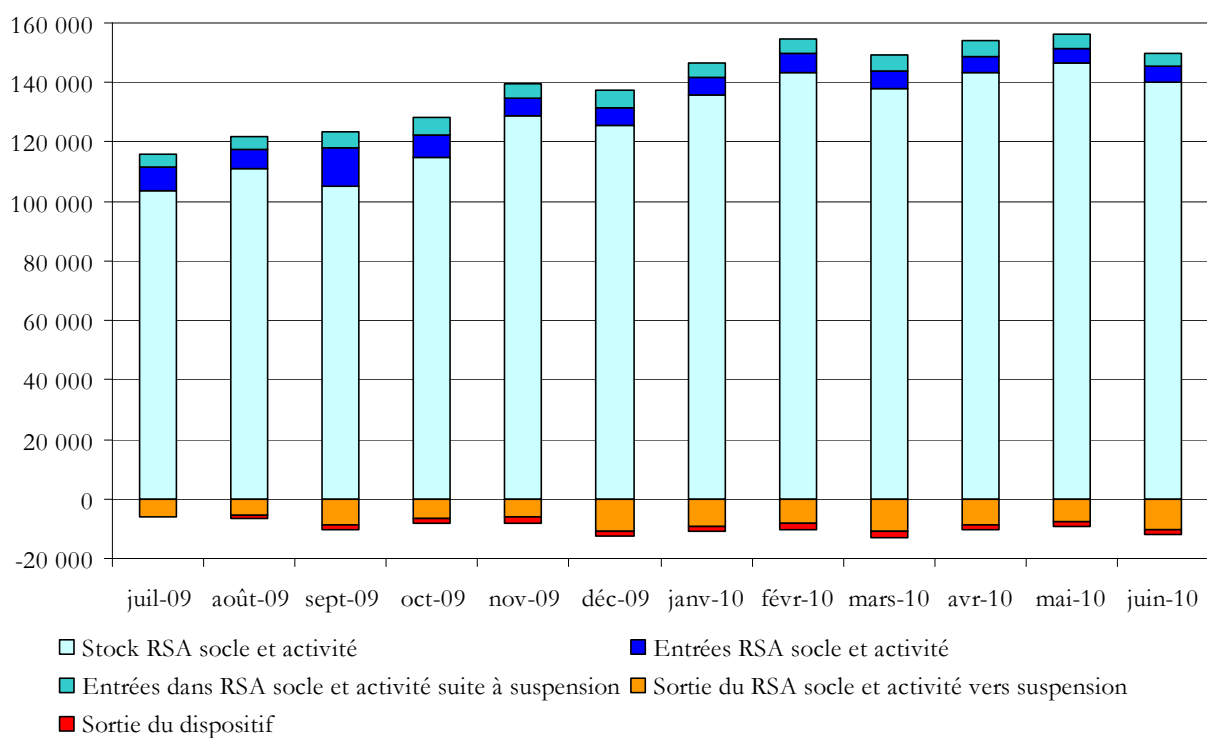


Tableau 2 - Récapitulatif des mouvements entre composantes du RSA

	RSA socle seul vers RSA socle et activité	RSA socle seul vers RSA activité seule	RSA socle et activité vers RSA socle seul	RSA activité seule vers RSA socle seul	RSA activité seule vers RSA socle et activité	RSA socle et activité vers RSA activité seule	Total des mouvements
Juillet 2009	17 535	10 223	9 863	4 693	3 208	8 039	53 561
Août 2009	16 329	9 292	10 527	5 655	3 637	8 298	53 738
Septembre 2009	19 147	11 319	14 600	9 628	10 770	12 154	77 618
Octobre 2009	23 240	14 439	15 000	9 502	7 788	9 526	79 495
Novembre 2009	24 372	13 169	12 948	7 394	7 369	9 515	74 767
Décembre 2009	25 249	14 326	17 266	10 804	12 375	16 319	96 339
Janvier 2010	24 359	15 037	14 641	8 034	10 846	13 530	86 447
Février 2010	20 059	11 152	14 994	7 755	7 673	13 358	74 991
Mars 2010	18 544	10 662	16 511	8 678	12 781	15 509	82 685
Avril 2010	19 305	10 840	14 869	7 784	9 197	11 880	73 875
Mai 2010	17 474	9 725	15 771	7 653	7 996	10 919	69 538
Juin 2010	21 373	12 192	14 527	7 821	10 808	15 112	81 833

Annexe 5 : Les engagements de services Cog

Graphique 37 - Nombre de caisses en alerte sur les indicateurs d'accueil

