

## » FAST lance le Bouquet Social

### Optimiser et sécuriser la gestion de l'action sociale



**FAST**, l'offre de Services pour la dématérialisation des procédures administratives, élargit son offre avec le lancement du Bouquet Social. Issu de deux années de collaboration avec une trentaine de Conseils généraux et les institutions sociales (**ACOSS1**, **CNAF2**, **UNCCAS3**, **CNSA4**...), le *Bouquet Social FAST* aide les services publics à renforcer le lien entre les professionnels de l'action sociale et les citoyens. Il favorise également la communication de l'administration départementale avec ses partenaires. FAST devient ainsi un acteur de la chaîne d'action sociale.

Première compétence d'un Conseil général, l'action sociale fait face à de nombreux défis :

- Apporter un service personnalisé à des bénéficiaires de plus en plus nombreux
- Réduire les coûts de gestion (archivage, affranchissement, reconstitution des dossiers...) qui représentent 3 à 7 % des prestations et maîtriser les versements indus
- Améliorer la qualité des circuits d'instruction (50 % des dossiers reçus sont incomplets) et diminuer les délais de traitements

C'est à ces défis que FAST permet aux Conseils généraux de mieux répondre en lançant, le 27 mars 2007, son offre « Bouquet Social ».

### Dématérialiser pour faciliter les demandes et accélérer le traitement des prestations sociales

Premier objectif : faciliter les demandes des citoyens. Au lieu de remplir un dossier papier suivi d'une saisie informatique, avec les erreurs possibles de relecture et de frappe, le demandeur accède à un portail Internet, le Portail Social Sécurisé, où il pré-remplit un formulaire (comme pour la demande d'APA5 par exemple, schéma en annexe). Muni des pièces justificatives nécessaires, le citoyen se rend ensuite dans un CCAS6 où l'agent s'assure que le dossier est complet et valide la demande directement via le portail, sans ressaisir les données.

Le portail est personnalisé par FAST pour chaque Conseil général en fonction de ses besoins spécifiques (RMI7, APA, PCH, ASE8, PMI9...). **Bull**, intégrateur, et **Génigraph**, éditeur de logiciels, partenaires de FAST ont développé les premiers portails de gestion dématérialisés de l'APA.

Deuxième objectif : optimiser le traitement du dossier. La demande est transmise au Conseil général par voie électronique avec une valeur juridique équivalente à celle d'un courrier recommandé. Le service mis en place par FAST assure également la confidentialité des échanges et garantit que chaque flux provient bien de l'un des partenaires autorisés. Le dossier est ensuite instruit selon la procédure habituelle.

A terme, le portail social comportera plusieurs formulaires et la possibilité pour le demandeur de suivre son ou ses dossiers en cours.

### Des avancées significatives pour le citoyen, comme pour l'administration

Le Bouquet Social FAST contribue à améliorer la qualité du service rendu aux citoyens : chaque nouvelle télé-procédure créée permet aux agents de l'action sociale de consacrer plus de temps aux relations avec les citoyens. La dématérialisation épargne à ces derniers le temps de recherche et de collecte des justificatifs, ainsi que les envois postaux et leur fait gagner deux semaines par rapport à la procédure « classique ».

FAST s'intègre dans les outils informatiques existants et les logiciels métier de l'action sociale.

Le Bouquet Social favorise ainsi le partage d'informations entre les professionnels de l'action sociale, dans le respect du secret qui leur incombe. Cette interopérabilité permet de réduire de façon significative les coûts administratifs de gestion des prestations sociales.

### Le Bouquet Social de FAST s'étendra bientôt à d'autres domaines

- Le contrôle d'effectivité des prestations sociales avec l'ACOSS permettra aux Conseils généraux de recevoir directement des URSSAF10 les pièces justificatives des dépenses des bénéficiaires de l'APA et de la PCH11 dans leurs systèmes d'information ;
- Le transfert des certificats de décès des hôpitaux et des villes vers les Conseils généraux, pour limiter le versement d'indus et se mettre en conformité avec le règlement 131-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- La dématérialisation des agréments d'assistantes maternelles des Conseils généraux vers le centre Pajemploi, pour permettre aux citoyens d'employer des assistantes maternelles en confiance et de bénéficier des mesures de réduction d'impôt ;
- Les transferts de dossiers APA d'un Conseil général à un autre, en cas de changement de domicile ou pour éviter les versements multiples.