



→ Notre activité 2008



SOMMAIRE

La branche Famille en bref	3
TROIS QUESTIONS À HERVÉ DROUET	4
LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION	8
Bilan de la Cog 2005-2008	10
Perspectives de la Cog 2009-2012	26
L'activité institutionnelle	30
LES COMPTES DE LA BRANCHE FAMILLE	38
Les équilibres financiers	40
Les dépenses de prestations et d'actions sociale	42
LA CNAF, ÉTABLISSEMENT PUBLIC ET TÊTE DU RÉSEAU DES CAF	44
Les instances politiques	46
Le fonctionnement de la Cnaf	52
L'organigramme de la Cnaf	56
Lexique des termes utilisés	58

→ LA BRANCHE FAMILLE EN BREF

La branche Famille de la Sécurité sociale désigne le réseau des 123 caisses d'allocations familiales (Caf) piloté par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf). Acteur majeur de la politique familiale, la branche Famille se situe au cœur des solidarités familiales et sociales. Elle a pour mission d'aider les familles dans leur vie quotidienne et de développer la solidarité envers les plus vulnérables. Elle offre des services sous forme de compléments de revenus, d'équipements collectifs, de suivi et de conseils aux familles.

La Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) est un établissement public qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales. La Cnaf définit également la stratégie de la branche Famille et les axes de la politique d'action sociale. La Cnaf est dotée d'un conseil d'administration, d'un directeur et d'un agent comptable.

Les 123 caisses d'Allocations familiales sont des organismes de droit privé qui assurent une mission de service public. Les conseils d'administration des Caf définissent la politique de leur organisme en cohérence avec les orientations nationales.

Avec les branches Maladie, Vieillesse, Recouvrement, la branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale. Elle est placée sous la tutelle du ministère chargé de la Sécurité sociale ainsi que sous celle du ministère du Budget. Le ministère du Logement est, quant à lui, directement impliqué dans les activités de la Branche pour les aides relevant de sa compétence. La Cour des comptes et l'Igas (Inspection générale des affaires sociales) contrôlent également la branche Famille.

Depuis 1996, une convention d'objectifs et de gestion (Cog), signée tous les quatre ans, contractualise les relations entre l'État et la Cnaf.

Convention d'objectifs et de gestion (Cog)

Les conventions d'objectifs et de gestion (Cog) ont été mises en place en 1996. Par voie contractuelle et pour une période de quatre ans, l'État fixe aux branches de la Sécurité sociale (Maladie, Famille, Vieillesse et Recouvrement) des objectifs de qualité de service et de productivité quantifiés et soumis à une évaluation.

La Cog 2005-2008 a trois priorités :

- faire de la branche Famille un véritable acteur de la politique familiale ;
- poursuivre l'amélioration de la qualité de service ;
- accroître la performance globale de la Branche.

Les contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion (Cpog) élaborés par chaque Caf doivent adapter les objectifs nationaux aux réalités et aux besoins locaux.

Un conseil de surveillance suit l'exécution de la Cog et transmet son avis au Parlement au moment de l'examen du projet de loi de financement de la Sécurité sociale (Plfss).

Trois questions à Hervé Drouet, directeur de la Cnaf



Le 29 octobre 2008, Hervé Drouet a été nommé directeur de la Cnaf en remplacement de Philippe Georges, à ce poste depuis 2003.



« Des avancées majeures à consolider lors de la prochaine Cog »

Quel bilan tirez-vous de la convention d'objectifs et de gestion 2005-2008 ?

La Cog 2005-2008 avait pour ambition de conforter l'action de la Branche comme acteur majeur de la politique familiale et d'accroître ses performances globales, en termes de qualité de service rendu aux allocataires tout d'abord, et en termes d'efficacité de gestion. Le chemin parcouru a été considérable, et je veux rendre hommage à tous ceux qui se sont mobilisés autour de ces objectifs. Les progrès enregistrés en matière d'action sociale et en particulier dans le domaine du développement des équipements et des services offerts aux familles ont été accomplis dans un contexte financier difficile, la mise en place des contrats « enfance et jeunesse » permettant de mettre en œuvre les développements prévus tout en revenant à l'équilibre financier : l'augmentation du nombre de places en crèche, de 308 000 en 2004 à 340 000 en 2008 et la diversification des modes d'accueil des jeunes enfants : crèches d'entreprise, micro-crèches, en attestent.

Dans la foulée de la dynamique impulsée par la précédente Cog, la Branche a continué de progresser en matière de qualité de service, et ce, malgré le contexte

d'augmentation de la charge de travail auquel elle a été confrontée. Ainsi, 92,5 % des personnes ont été reçues en moins de 20 minutes en 2008, contre 91 % en 2004, et alors que l'objectif minimal à atteindre était de 85 %. Les nouveaux services sur Internet ont connu un grand succès : le nombre de pages consultées sur le site caf.fr est passée de 171 millions en 2004 à 470 millions en 2008. 96 % des allocataires se disent satisfaits de leur Caf, selon une enquête réalisée en 2007 même s'ils souhaitent que leurs réclamations soient mieux prises en compte.

La performance économique s'est accrue, avec une évolution du rapport charges/moyens traduisant une amélioration de la productivité, et des jalons ont été posés pour optimiser l'organisation et le fonctionnement du réseau, à travers la mutualisation et la départementalisation, qui a fait l'objet d'une importante décision du conseil d'administration de la Cnaf, le 12 juin 2007. Une politique active de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude a été mise en œuvre, et les bases d'une optimisation et d'une sécurisation de nos processus de gestion ont été posées.

Ce sont des avancées majeures à consolider lors de la prochaine Cog.

Quels ont été les temps forts de 2008 ?

2008 a été marqué par de nombreux événements importants, pour nos allocataires et pour les Caf. J'en retiendrai principalement trois.

En matière de calcul des droits, les allocataires n'ont plus besoin de faire leur déclaration de ressources à la Caf qui les collecte directement auprès des impôts. C'est une mesure de simplification considérable pour près de 11 millions d'allocataires.

Au prix d'un investissement et d'une charge de travail très importante, le répertoire national des bénéficiaires (Rnb) a été déployé, ce qui permet désormais de détecter les doubles affiliations.

Enfin, l'année a été marquée par la poursuite des expérimentations du revenu de solidarité active dans 34 départements, et, à l'automne, par le lancement du groupe projet pour préparer sa généralisation en métropole en juin 2009.

Quelles sont les grandes orientations de la prochaine Cog ?

La finalité ultime de nos actions, c'est de rendre service aux allocataires, de faciliter la vie aux familles et de développer la solidarité envers les plus vulnérables.

Comme les précédentes, la Cog 2009-2012, qui a été signée le 9 avril dernier, aura donc comme principe directeur de progresser dans le service que nous devons rendre. L'ambition est de renouveler la façon de le concevoir autour d'une approche d'offre de service globale, mettant en cohérence l'ensemble de nos interventions, en prestations légales comme en action familiale et sociale, et en les déclinant dans chaque Caf dans le cadre d'un schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire. C'est ainsi que la Branche pourra efficacement contribuer à la mise en œuvre des deux politiques majeures pour notre pays et qui sont au cœur de la Cog, le développement de l'offre d'accueil du jeune enfant d'une part, et la généralisation du Rsa d'autre part. Et pour remplir toujours plus efficacement nos missions, nous aurons à continuer de progresser dans la sécurisation et l'optimisation de nos processus, pour promouvoir, au-delà d'une maîtrise des risques au sens strictement financier – qu'il nous faut absolument garantir dès lors que nous sommes gestionnaires de ressources publiques –, une maîtrise de la qualité, et optimiser notre performance globale de gestion.



Le mot du président du conseil d'administration

Jean-Louis Deroussen

➔ « 2008 une “année tremplin” »

Si je devais qualifier l'année 2008, je dirais qu'elle a véritablement constitué une “année tremplin” et a ainsi concouru à l'aboutissement de dossiers majeurs.

Un premier tremplin, en effet, car c'est près d'une année de travaux préparatoires qui nous ont conduits à conclure la quatrième convention d'objectifs et de gestion, signée le 9 avril dernier entre la Cnaf et l'Etat. Ainsi, les conseils d'administration de la Cnaf et des Caf, avec l'appui remarquable des équipes de direction, se sont donné les moyens d'une réflexion collective en amont, qui fut à la fois intense et nourrie, nous permettant de relayer le plus efficacement leurs attentes et demandes auprès des pouvoirs publics lors de la négociation de cette convention. L'implication des instances politiques des organismes de la Branche et la collaboration exemplaire avec les directions et les personnels ont été à la hauteur des enjeux que représente la signature d'une telle convention.

2008, année tremplin encore, car elle a marqué la mise en route des travaux relatifs au lancement du chantier colossal qu'a représenté la mise en œuvre du Revenu de solidarité active en 2009. La branche Famille avait appelé de ses vœux la gestion de cette nouvelle prestation. L'Etat lui a fait confiance en la lui accordant et l'avenir a montré qu'il a eu raison. Cette année fut, à ce titre, une année exigeante pour les salariés de la Cnaf et des Caf, que je tiens à remercier du fond du cœur.

2008 enfin, et c'est là un point essentiel au plan de la gouvernance de la branche Famille, est l'année des retours. Après sept années d'absence, les représentants des professions libérales et des petites et moyennes entreprises nous ont rejoints, le Medef fera de même début 2009. Ainsi, le paritarisme au sein de nos nombreux conseils d'administration se réorganise de nouveau. C'est autour de ces recombinaisons qu'il va tendre vers le renouveau de son équilibre originel.



LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION

F

Mission accomplie

▣ 92,5 % des allocataires
reçus en moins de 20 minutes

▣ 90,6 % d'appels téléphoniques
traités par les agents des Caf

▣ 91 % des courriers
traités en moins de 15 jours



BILAN DE LA COG 2005 - 2008

Signée le 2 août 2005 à l'issue d'une longue négociation entre l'État et la Cnaf, la Cog 2005-2008 a porté des changements majeurs dans un environnement caractérisé à la fois par la contrainte financière et par la persistance de besoins importants en matière d'aides aux familles, notamment celles connaissant le plus de difficultés.

Retour sur les priorités de la Cog 2005/2008 : faire de la branche Famille un véritable acteur de la politique familiale, poursuivre l'amélioration de la qualité de service et accroître la performance globale de la Branche.

→ ÊTRE ACTEUR DE LA POLITIQUE FAMILIALE

2005/2008

Un développement important de l'action sociale familiale

Alors que la Cog 2001-2004 avait été marquée par une progression de plus de 39 % des ressources consacrées à l'action sociale familiale sur la période, la Cog 2005-2008 a imposé un net ralentissement à cette progression. Cette dernière, avec une augmentation annuelle prévue de 7,5 %, s'est néanmoins située à un niveau élevé par rapport à l'évolution des autres budgets publics.

Une politique plus ciblée en matière d'interventions sociales avec notamment la mise en place des contrats « enfance et jeunesse » a permis un retour rapide à l'équilibre financier en action sociale dès 2006, qui s'est confirmé en 2007 et 2008.

Dans le domaine de l'accueil des jeunes enfants, en outre, la généralisation de la prestation de service unique, les expérimentations relatives à l'offre de service « petite enfance », le développement des micro-crèches, la diversification du partenariat avec l'ouverture du financement institutionnel aux crèches de personnel et aux entreprises de crèche ainsi que l'avenant à la Cog, signé en 2006 pour la création de 4 000 places de crèches supplémentaires en 2007 et 2008, ont permis de poursuivre les développements engagés.

Le nombre de places d'accueil de jeunes enfants en structures agréées est ainsi passé de 308 000 en 2004 à 322 000 en 2006 et à 340 000 en 2008.

2008

Améliorer la vie quotidienne des familles

■ Favoriser l'accueil du jeune enfant

> L'offre de service petite enfance (Ospe)

Afin de mieux organiser l'accueil du jeune enfant, la branche Famille s'est largement investie, depuis 2007, dans les expérimentations mises en place à la suite du rapport du Centre d'analyse stratégique sur le service public de la petite enfance.

Ces expérimentations ont permis de :

- tester les bonnes pratiques de réalisation du schéma départemental d'accueil de la petite enfance,
- créer, à l'échelon territorial pertinent, un service individualisé d'information aux familles sur les modes d'accueil disponibles et leur coût comparé,
- mettre en place un numéro unique d'enregistrement de demandes de garde formulées par les familles,

51 Caf se sont mobilisées pour construire une offre de service autour de ces trois thèmes, avec un financement forfaitaire spécifique de la Cnaf.

Le site Internet mon-enfant.fr

Avec le projet de création du site mon-enfant.fr, la Cnaf et ses partenaires proposent un nouveau service d'informations aux familles pour les aider à faire garder leurs enfants.

Unique en France, ce site regroupe toutes les informations sur les solutions d'accueil sur le territoire national pour les enfants âgés de 0 à 12 ans : structures d'accueil collectif, familial et parental, relais assistant(e)s maternel(le)s, lieux d'accueil enfants-parents, accueils de loisirs ainsi que les assistant(e)s maternel(le)s en activité sous réserve qu'elles aient donné leur accord pour figurer sur le site. En outre, les familles disposent d'un simulateur de coût pour l'accueil collectif. Le site ouvrira en 2009.

Ce projet s'inscrit dans le cadre de l'offre de service petite enfance (Ospe) dont un des axes consiste à proposer un service individualisé d'informations aux familles.





> Un nouveau plan d'aide pour créer des places de crèche

Le fonds d'abondement au plan d'aide à l'investissement pour la petite enfance (Fapaippe), doté de 50 millions d'euros, a permis, dès 2008, de financer la création de 4 500 nouvelles places d'accueil gérées par des collectivités territoriales, des associations ou des entreprises. Au moins 10 % de ce fonds est destiné à la création de « crèches de personnels » (communément nommées crèches d'entreprise), c'est-à-dire destinée aux enfants des salariés d'entreprises publiques ou privées, d'administrations ou d'hôpitaux.

Les cinq plans précédents ont financé, au 31 juillet 2008, 77 667 places d'accueil. Depuis 2004, l'ensemble de ces fonds d'investissement a accompagné la création de 7 406 places d'accueil au sein de 242 crèches de personnels, dont certaines ouvriront leurs portes dans les prochaines années.

> Le partenariat avec les entreprises de crèche

Afin de développer l'accueil des jeunes enfants, la branche Famille a souhaité diversifier son partenariat en apportant son soutien aux entreprises. Ce partenariat permet de soutenir le développement des « entreprises de crèches » (entreprises qui créent ou gèrent des crèches). Ces établissements doivent appliquer le barème institutionnel des participations familiales, pour que la branche Famille leur accorde des aides à l'investissement et/ou au fonctionnement. Au 31 juillet 2008, dans le cadre de l'enveloppe centralisée du Daïpe (dispositif d'aide à l'investissement petite enfance), 90 projets ont bénéficié d'une aide à l'investissement, ce qui permettra la création de 3 871 places de crèches supplémentaires.

> Le développement des crèches hospitalières

Afin de développer et d'optimiser l'accueil au sein des crèches hospitalières, le secrétariat d'État à la Famille et la branche Famille ont

signé des conventions avec l'assistance publique - hôpitaux de Paris et la Fédération hospitalière de France. Des conventions du même type devraient être signées en 2009.

> Les micro-crèches, un mode d'accueil supplémentaire

Le décret du 20 février 2007 a permis la création de micro-crèches à titre expérimental. Elles se caractérisent par une certaine souplesse de fonctionnement (pour la fonction de direction et les modalités d'encadrement des enfants) et une capacité d'accueil limitée (accueil de 9 enfants maximum simultanément). Elles constituent une réponse particulièrement adaptée à des besoins spécifiques comme, par exemple, ceux des communes rurales.

On dénombre actuellement 90 micro-crèches ouvertes sur le territoire et de nombreux projets sont en cours d'élaboration. Les résultats de l'évaluation des caractéristiques de fonctionnement de ces structures seront connus dans le courant de l'année 2009.

Le financement du fonctionnement de ces établissements peut être réalisé soit directement en finançant les structures par la prestation de service unique (Psu)⁽¹⁾ et la prestation de service du contrat « enfance et jeunesse » (Psej)⁽²⁾ soit en versant aux familles le complément de libre choix du mode de garde de la Paje.⁽³⁾

> Le plan des métiers de la petite enfance

Le plan des métiers de la petite enfance, annoncé par Nadine Morano, secrétaire d'État chargée de la famille, le 16 décembre 2008, est présenté comme le corollaire du développement à la garde d'enfants. Il a pour ambition de valoriser les métiers de la petite enfance et de former 60 000 professionnels d'ici 2012.

■ Soutenir l'offre en direction de l'enfance et de la jeunesse

> Le contrat « enfance et jeunesse »

Depuis le 1^{er} juillet 2006, les dispositifs contrats « enfance » et contrats « temps libre » ont été unifiés en un contrat « enfance et jeunesse »

(Cej). Il s'agit d'un contrat d'objectifs et de financement signé entre une Caf et une collectivité territoriale et/ou une entreprise (employeur).

Ce contrat vise à promouvoir une politique de développement en matière d'accueil des moins de 18 ans. D'une durée de quatre ans, il permet de financer 55 % des dépenses nouvelles de fonctionnement plafonnées qui restent à la charge du signataire.

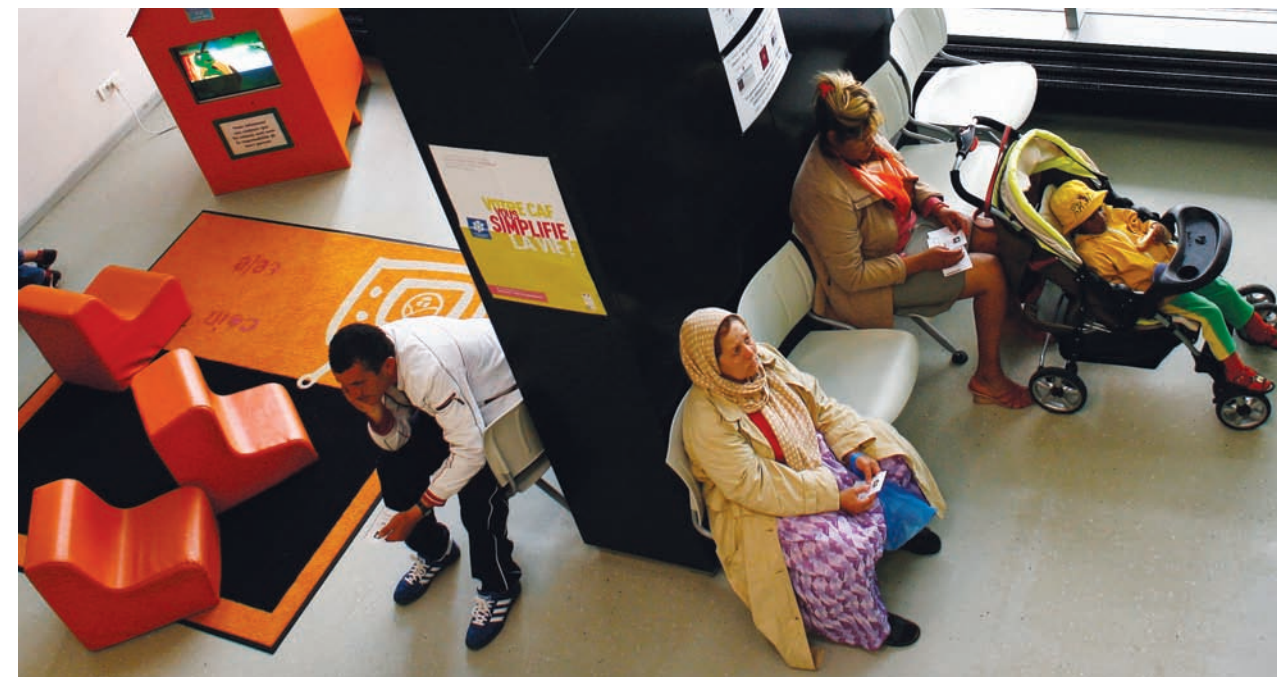
Depuis 2006, près de 4 287 contrats « enfance et jeunesse » ont été signés dont 2 310 en 2008. Près de la moitié de ces contrats concernent à la fois le volet « enfance » et le volet « jeunesse ».

Pour accompagner la mise en œuvre du Cej, la Cnaf a mis en place un Fonds d'accompagnement du contrat « enfance et jeunesse » (Facej). Il vise, par des mesures ponctuelles, à améliorer le fonctionnement des structures et des services d'accueil inscrits dans le Cej (informatisation, pilotage, coordination...). En 2007 et 2008, 754 dossiers ont bénéficié d'un soutien au titre du Facej, pour un montant de 17,6 millions d'euros. En outre, un

(1) La Psu est une subvention de fonctionnement versée aux gestionnaires d'établissements d'accueil. Elle permet de pratiquer une tarification modulée en fonction des ressources des familles et de mieux adapter la durée d'accueil aux besoins de celles-ci.

(2) La Psej est versée dans le cadre d'un contrat d'objectifs et de financement signé entre une Caf et une collectivité territoriale et/ou une entreprise (employeur).

(3) Le bénéfice du complément de libre choix du mode de garde est étendu aux familles recourant à une micro-crèche depuis le 1^{er} janvier 2007. Ces familles peuvent désormais bénéficier d'une aide variant selon l'âge de l'enfant et les revenus des parents, jusqu'à 784,02 euros en 2008.



La convention territoriale globale

En 2008, la branche Famille a décidé d'expérimenter, à partir de 2009 et pour une période de deux ans, la « convention territoriale globale » de services aux familles (Ctg). Celle-ci constitue un nouveau cadre politique. Elle permet de mobiliser l'ensemble des interventions et des moyens de la Branche pour mieux prendre en compte les besoins d'un territoire. La Ctg n'est pas un outil financier s'ajoutant aux dispositifs déjà existants mais elle vise à :

- mettre en perspective et en cohérence l'ensemble des prestations légales et l'action sociale familiale de la Caf ;
- améliorer la lisibilité et l'efficacité des actions conduites par les Caf et les collectivités territoriales ;
- favoriser l'émergence d'un projet territorial global.



« Facej Zus » doté d'une enveloppe de 10 millions d'euros, est expérimenté auprès de 12 Caf confrontées aux problématiques des zones urbaines sensibles.

■ Accompagner les parents dans leur rôle

> Les relais assistantes maternelles (Ram)

Lieux d'échanges et de rencontres entre assistantes maternelles, enfants et parents, les relais assistantes maternelles constituent un service d'information, d'orientation et d'accès aux droits. Ils contribuent à la professionnalisation des assistantes maternelles et participent à une fonction d'observation des conditions locales d'accueil des jeunes enfants.

Une étude du Credoc, réalisée en 2008 pour le compte de la Cnaf, analyse les apports des Ram dans l'ensemble des dispositifs locaux d'accueil de la petite enfance. Elle montre que pour les parents, le Ram est un bon compromis conciliant les avantages de l'accueil individuel (l'enfant est gardé au domicile de l'assistante

maternelle) et de l'accueil collectif (le Ram propose des ateliers d'éveil). Par ailleurs, les assistantes maternelles peuvent bénéficier de conseils et avoir des échanges avec leurs collègues sur les « bonnes pratiques ». Le dispositif Ram est à la fois cohérent (les relais peuvent s'inscrire dans n'importe quel contexte local), efficace (tous les relais étudiés sont actifs) et pertinent.

> « Premières pages », un livre offert à la naissance d'un bébé

Le 10 octobre 2008, le ministère de la Culture et de la Communication et la Cnaf ont signé une convention de partenariat pour engager une action d'éveil culturel et de développement de la lecture en direction des familles et des bébés. Il s'agit d'offrir un livre et un guide parental à chaque famille dans l'année qui suit la naissance d'un enfant. Cette opération s'intitule « Premières pages ». Elle sera expérimentée en 2009 dans trois départements pilotes (l'Ain, le Lot, la Seine et Marne). Les lots seront distribués en relais avec les Caf. La diffusion fera l'objet

d'un accompagnement (animations à destination des familles, dépôts de livres dans les lieux d'accueil de la petite enfance, etc.). Une évaluation fin 2009 permettra de décider de l'élargissement ou non de cette opération.

> L'accompagnement à la scolarité

La branche Famille a poursuivi son engagement auprès des familles pour accompagner la scolarité de leurs enfants grâce au contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas). Ce sont les Caf qui financent le plus ce dispositif, avec 24,6 millions d'euros en 2008 auxquels s'ajoutent 48 204 euros pour soutenir les actions favorisant l'assiduité scolaire.

> Les lieux d'accueil enfants-parents (Laep)

Les lieux d'accueil enfants-parents accueillent des enfants de moins de 6 ans et leurs parents pour un accompagnement précoce de la fonction parentale basée sur l'écoute et l'échange.

En 2008, les Caf ont financé 850 Laep contre 536 en 2003, soit une augmentation de 58,6 %. Elles ont consacré près de 5,3 millions d'euros à ces structures

Lancé en 2008, un programme d'évaluation permettra de connaître les attentes des parents qui fréquentent les Laep ainsi que les effets de ces derniers sur les relations entre les enfants et les parents.

> Les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap) et les points d'information familles (Pif)

Les Caf ont poursuivi leur implication dans le pilotage et l'animation de ces réseaux.

En 2008, 63 Caf pilotaient ou co-pilotaient le dispositif et 96 % d'entre elles étaient impliquées dans ce dispositif au titre du pilotage, de l'animation ou du financement des actions d'appui à la parentalité. Elles ont consacré près de 4,6 millions d'euros au financement des actions à destination des parents, auxquels s'ajoutent près de 1 million d'euros pour les postes dédiés à l'animation des Reaap et 0,4 million d'euros pour le financement des lieux d'infor-

mation des familles (points d'information familles (Pif) et autres espaces créés par les Caf).

> La médiation familiale et les espaces rencontres

La branche Famille participe, depuis 1998, au développement de la médiation familiale afin de préserver les liens familiaux en cas de séparation des parents et de maintenir un environnement favorable à l'enfant.

Grâce à la subvention des Caf, nommée « prestation de service médiation familiale », qui finance depuis 2006 des postes de médiateurs familiaux dans les associations ou collectivités locales, le nombre de bénéficiaires a augmenté de 33 % entre 2006 et 2007. Le montant des financements s'élevait à 9,5 millions d'euros en 2008.

Les financements accordés par les Caf aux espaces rencontres (lieux créés pour répondre aux situations dans lesquelles le droit de visite pose problème) ont doublé, passant de 652 313 € en 2006 à 1,5 millions d'euros en 2008.



Allocations familiales et allocation de rentrée scolaire : nouveaux critères

■ Majoration unique des allocations familiales pour les enfants âgés de 14 ans et plus

14 ans étant considéré comme l'âge à partir duquel l'enfant engendre des coûts supplémentaires pour sa famille, les allocations familiales feront désormais l'objet d'une majoration unique à cet âge-là. Jusqu'en 2008, il existait deux majorations des allocations familiales : l'une pour les enfants de âgés de 11 ans à 15 ans et l'autre,

plus élevée, pour les enfants âgés de 16 ans et plus.

■ Modulation du montant de l'allocation de rentrée scolaire (Ars) en fonction de l'âge de l'enfant

La loi de financement de la sécurité sociale pour 2008 a créé une majoration du montant de l'Ars pour les enfants âgés de 11 ans et plus et une autre, plus importante, pour les enfants âgés de 16 ans et plus. L'Ars est versée sous conditions de ressources aux familles ayant des enfants de 6 à 18 ans. Jusqu'à la rentrée scolaire 2007-2008, son montant était le même quel que soit l'âge de l'enfant.

Aides au logement

Grâce aux aides au logement, la branche Famille facilite la vie quotidienne des ménages. Elle aide également les jeunes à devenir plus autonomes en finançant les foyers des jeunes travailleurs.

■ L'actualisation des barèmes des aides au logement

Les plafonds de loyer pour le calcul des aides au logement ont été revalorisés, le 1^{er} janvier 2008, de 2,76 %.

■ Le versement de l'allocation de logement en tiers payant

Depuis la loi sur le pouvoir d'achat de 2008, les Caf peuvent verser directement l'allocation de logement au bailleur d'un logement ou au prêteur, s'il le demande, sans demander l'accord de l'allocataire locataire du logement

■ Le soutien à l'autonomie des jeunes

Les Caf financent les foyers des jeunes travailleurs (Fjt) pour ceux qui viennent d'entrer dans la vie active. En 2008, 111 Caf ont soutenu les projets sociaux éducatifs de 465 Fjt accueillant près de 90 000 jeunes.



Accompagner les familles les plus vulnérables

■ Soutenir financièrement les familles par le versement de prestations sociales

> Expérimentation du revenu de solidarité active (Rsa) et préparation de sa généralisation

Le Rsa a pour double objectif d'encourager le retour à l'emploi et de lutter contre la pauvreté. Successeur des minima sociaux existants comme le Rmi (revenu minimum d'insertion) ou l'Api (allocation de parent isolé), le Rsa soutient également l'exercice d'une activité professionnelle en complétant les revenus des travailleurs modestes. Le Rsa est expérimenté depuis 2007 dans 34 Caf et se généralisera à partir du 1^{er} juin 2009 à l'ensemble de la métropole.

La branche Famille a contribué à la mise en œuvre du dispositif expérimental :

- en assurant la gestion du Rsa,
- en garantissant l'expertise juridique associée à cette question,
- en prenant en charge l'accompagnement social personnalisé des bénéficiaires de l'Api éligibles au Rsa,
- en participant au processus d'évaluation.

Le dernier semestre 2008 a été marqué par un travail extrêmement important des services sur l'élaboration du dispositif réglementaire du Rsa, dont le projet de loi a été examiné par le conseil d'administration de la Cnaf du 24 août 2008. La définition des règles de droit a fait l'objet d'échanges quasi quotidiens en interne avec les équipes chargées de l'implantation de la réglementation ainsi qu'avec les services de l'État.

> Revalorisation de l'allocation aux adultes handicapés

Dans le cadre des annonces de la conférence nationale du handicap de juin 2008, la Cnaf

a revalorisé de 5 % le montant de l'Aah en janvier et septembre 2008, qui passe à 652,60 euros et a supprimé la condition d'inactivité pour les demandeurs justifiant d'un taux d'incapacité inférieur à 80 % pour pouvoir bénéficier de l'Aah. La Cnaf s'est également associée aux travaux pilotés par la Caisse nationale pour l'autonomie, notamment ceux concernant la refonte des formulaires liés au handicap.

■ Financer des services

> L'aide au domicile des familles

L'aide au domicile des familles allocataires accompagne, au quotidien, les familles devant faire face à une désorganisation qui peut avoir des répercussions sur les enfants.

En 2008, deux groupes de travail animés par la Cnaf, associant les Caf et les cinq fédérations nationales d'aide à domicile, ont assuré le suivi de la réforme de ce secteur. Intervenue en 2006, celle-ci s'est traduite par une modification des principes et des conditions de financement par la branche Famille.

Par ailleurs, la Cnaf a participé à plusieurs groupes de travail ministériels permanents, notamment sur l'impact financier de la nouvelle convention collective de branche de l'aide à domicile (Bad) qui regroupera les quatre conventions collectives actuelles.

■ Faciliter la vie sociale des familles

Pour faciliter la vie des familles et accroître leur intégration dans la vie sociale, la branche Famille favorise les initiatives locales d'animation de la vie sociale.

> Soutenir l'offre en matière de services et d'équipements de proximité

Fin 2008, près de 600 « petites structures » bénéficiaient d'un agrément Caf. Ces structures, implantées dans des zones faiblement équipées ou éloignées des pôles d'activités, contribuent au développement des liens sociaux, des solidarités de voisinage, des relations entre générations.

Fin 2007-début 2008, la Cnaf, avec la contribution des Caf, a conduit une enquête exhaustive auprès de plus de 2000 centres sociaux agréés afin de disposer d'une photographie des publics, activités, budgets et financements de ces équipements. De plus, la Cnaf s'est engagée dans la conception d'un outil national de suivi des structures de l'animation de la vie sociale qui contribuera à valoriser les actions de ce secteur.

Les Caf apportent un soutien technique et financier aux petites structures de proximité et aux centres sociaux pour un montant de 225 millions d'euros.

La Cnaf a, par ailleurs, participé à la conférence sur les centres sociaux organisée à l'initiative de la Fédération des centres sociaux et associant des parlementaires. Ce fut l'occasion pour la Cnaf de marquer l'attachement de la Branche famille à ces structures et de présenter sa doctrine en matière d'animation globale.

> Les vacances familiales

Depuis 2005, les Caf soutiennent financièrement des structures qui organisent des vacances pour des familles connaissant des difficultés économiques ou sociales. En 2008, elles ont agréé 41 structures qui ont accueilli plus de 3 600 familles.

Vacaf, un service commun qui gère un fonds d'aide aux vacances au profit des Caf adhérentes, connaît une forte montée en charge grâce à l'adhésion croissante des Caf aux dispositifs proposés : plus de 44 000 séjours familiaux et 3 000 séjours sociaux, 14 000 enfants partis en vacances collectives.

> S'impliquer dans la politique de la ville

Une Caf sur deux est signataire des contrats urbains de cohésion sociale (Cucs). Mis en place en 2006 pour remplacer les contrats de ville, les Cucs rassemblent, pour trois ans, l'État, les collectivités territoriales et les Caf autour d'un projet local de cohésion sociale

Vers une harmonisation des politiques d'action sociale pour les familles d'outre-mer et de métropole

Après l'ouverture, en 2007, aux départements d'outre-mer des prestations de service médiation familiale, aide à domicile, foyers de jeunes travailleurs et centres sociaux, la Cnaf a poursuivi ses travaux en matière d'harmonisation des politiques d'action sociale dans les domaines de la petite enfance et de la jeunesse.

A partir d'une expertise des réalités locales et sociales dans chacun de ces domaines, la Cnaf et les Caf des Dom ont élaboré un ensemble de mesures politiques, techniques et financières permettant l'application de la réglementation métropolitaine dans ces départements, à partir de 2010. Ces mesures ont aussi pour objectif de soutenir le développement d'une offre diversifiée d'accueil de la petite enfance et de la jeunesse.





dans les territoires les plus en difficulté. Les Caf se sont principalement engagées dans les actions concernant la parentalité et l'habitat des familles en prenant appui sur leurs travailleurs sociaux ou sur les centres sociaux.

Un bilan exhaustif de l'engagement des Caf dans les Cucs est prévu pour fin 2009, afin d'apporter la contribution de la Branche Famille à l'évaluation nationale prévue par l'État.

> La mutualisation des initiatives de développement social local

Plus de la moitié des Caf participent aux travaux de valorisation des actions locales de l'Agence des pratiques et initiatives locales (Apriles), fondée notamment par la Cnaf en 2006. En 2008, une quarantaine de nouvelles actions sont venues enrichir le site Internet www.apriles.net, autour du soutien à la parentalité, de l'innovation dans les modes de garde

d'enfant ou de l'implication sociale des habitants dans la vie locale.

> Le soutien à la vie associative

En 2008, la Cnaf a poursuivi le financement de 41 associations pour un montant d'environ 3,6 millions d'euros.

En fin d'année, la Cnaf a entrepris les premiers travaux d'évaluation des contrats de partenariat avec les associations qu'elle a financées durant la Cog 2005-2008.

> Les nouvelles orientations du travail social

Après l'enquête sur le travail social menée en 2007 auprès des 123 Caf, la Branche Famille a arrêté de nouvelles orientations pour la Cog 2009-2012. Outre les spécificités du travail social de la Branche et son articulation avec les partenaires (conseil général), elles précisent les missions des travailleurs sociaux : appui à la famille dans sa fonction éducative,

soutien aux familles confrontées à des difficultés de logement et d'habitat, d'insertion sociale et professionnelle. Elle propose également la création d'un socle national de travail social portant sur des éléments de la vie des allocataires, susceptibles de déclencher une offre de travail social.

Par ailleurs, la Cnaf a poursuivi son engagement dans les travaux du conseil supérieur de travail social (Csts). Elle a notamment contribué au groupe de travail concernant l'intervention sociale d'intérêt collectif dont l'objectif est de valoriser l'apport des interventions sociales en développant des méthodologies d'actions collectives, communautaires ou de développement social local, méthodologies largement diffusées au sein du réseau des Caf. Ces travaux feront l'objet d'un rapport à paraître en juin 2009. ■

Le Rsa encourage le retour à l'emploi, procure un revenu minimum aux personnes sans activité et apporte un complément de revenu aux travailleurs modestes

Interventions sociales dans le logement et l'habitat

Les travaux conduits en 2007 et 2008 ont eu pour objectif de réinterroger la place de la thématique du logement dans l'offre globale de service de la Branche Famille. Cette réflexion s'est située dans un contexte où la dernière loi de décentralisation de 2003 a redistribué les compétences concernant la politique publique du logement entre l'État et les collectivités territoriales. Elle intervient aussi à un moment où un nombre croissant de caisses s'interrogeait sur la légitimité de la Branche Famille à poursuivre un investissement dans ce domaine en dehors des aides personnelles au logement (Apl, Alf et Als) qui visent à réduire la part du budget des familles consacré à ce poste

de consommation. Ce secteur représente 152 millions d'euros (hors travail social) soit 4,1 % des dépenses d'action sociale. Les orientations arrêtées dans la perspective de la prochaine Cog invitent toutes les Caf à développer, à minima, un tronc commun d'actions centré sur :

- **l'information des familles** notamment en apportant un soutien au développement du réseau des associations départementales d'information sur le logement. La Cnaf préside d'ailleurs la commission d'agrément des Adil (agence départementale pour l'information sur le logement) nouvellement créées ;
- **la prévention des expulsions**, le plus en amont possible, par la détection, le traitement des impayés de loyers (ou d'accèsion), l'accompagnement social individuel ou collectif des familles, la participation aux fonds de solidarité pour le logement ;

- **la lutte contre l'habitat indigne** par la mise en place d'un processus de traitement et de contrôle de non décence du logement, par un soutien et un accompagnement des familles, par l'implication dans les instances partenariales traitant de l'habitat indigne. Pour ce faire, un comité de suivi décence a été mis en place et une base intranet dédiée. Chaque Caf peut naturellement, dans le cadre de sa dotation d'action sociale, décider de dépasser ce socle commun, en fonction des problématiques sociale des familles, des territoires et des partenaires. Par ailleurs, la Cnaf a poursuivi son engagement dans différentes instances nationales (conseil social Hlm, pôle national de l'habitat indigne, conseil national de l'habitat) et les services dans différents groupes de travail (élaboration du référentiel national du logement, simplification de l'appel de quittances...).



→ POURSUIVRE DANS LA VOIE DE LA QUALITÉ

2005/2008

Des engagements tenus malgré la charge de travail

Si les deux premières années de mise en œuvre de la Cog 2005/2008 ont été marquées par une progression significative des résultats en matière d'engagements de service d'une année sur l'autre, les années 2007 et 2008 ont, à l'inverse, mis en évidence une dégradation par rapport aux années précédentes, liée à une évolution importante de la charge de travail.

La mise en œuvre de la réforme de la collecte des données sur les ressources auprès du fisc a en effet entraîné des charges pour les Caf et bouleversé les services de production. Ces difficultés rencontrées sur l'année 2007 ainsi que sur la fin de l'année 2008 ont nécessité le recours à des mesures exceptionnelles d'organisation au sein des Caf, notamment une réduction de l'offre d'accueil dans plusieurs organismes, et la mise en place d'heures supplémentaires.

Malgré tout, la branche Famille a globalement tenu ses engagements en 2007 et 2008.

Les temps d'attente à l'accueil ont ainsi été améliorés avec un pourcentage d'allocataires reçus en moins de 20 minutes passant de 91 % en 2004 à 93 % en 2006 pour revenir à 92 % en 2007 alors que l'objectif minimum à atteindre était de 85 %. Les résultats concernant l'année 2008 sont proches de ceux de l'année 2007 avec un taux de personnes reçues en moins de 20 minutes proche de 92,5 % soit un résultat toujours supérieur à l'objectif.

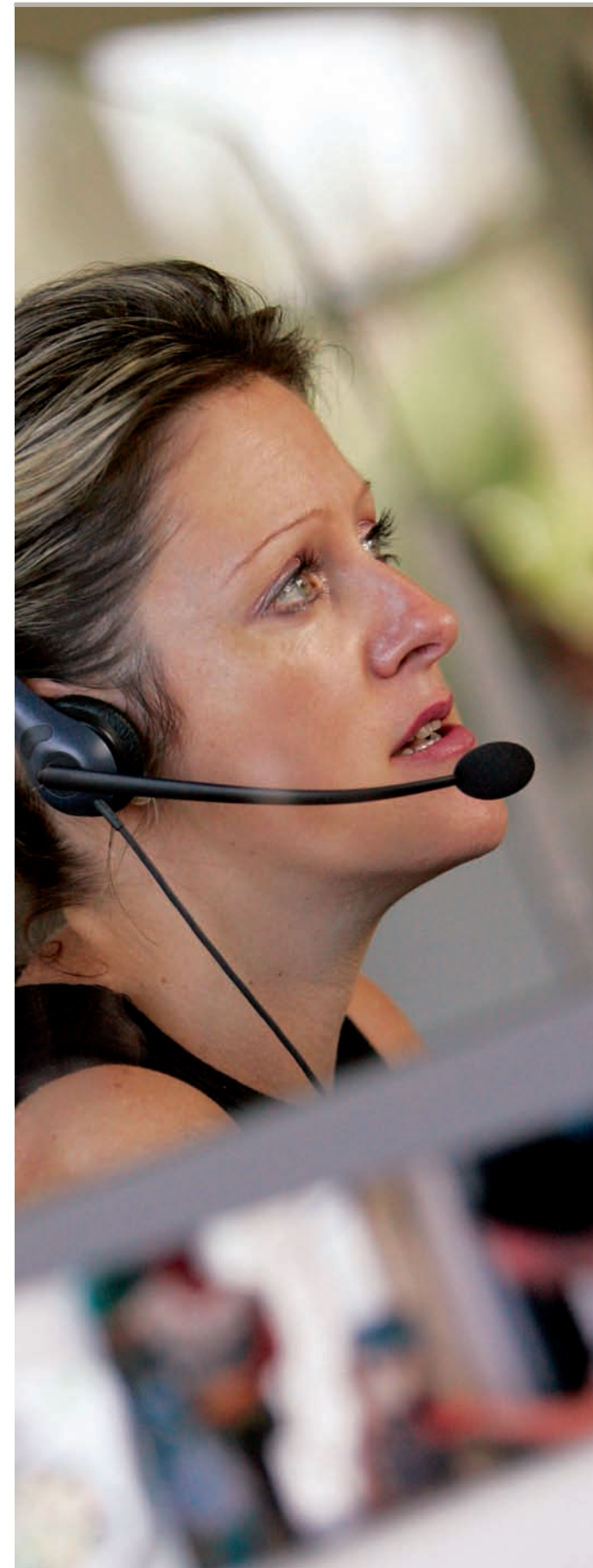
Le taux d'appels téléphoniques traités est passé de 86 % en 2004 à plus de 90 % en 2006, pour revenir à 89,6 % en 2007 puis 90,6 % en 2008.

Les objectifs de délais de traitement ont été également atteints. Le pourcentage des demandes traitées dans un délai maximum de quinze jours a été de 93,8 % en 2006 et de 91 % en 2007 et 2008 alors que l'objectif minimum était de 85 %. Celui des demandes relatives aux minima sociaux est passé de 95,9 % en 2004 à 98,2 % en 2006 pour revenir à 97,2 % en 2007 et 2008.

Fort développement des services en ligne

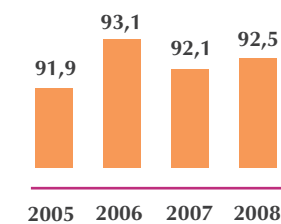
Un effort particulier a été conduit sur la période pour développer les nouveaux services sur Internet. Pour poursuivre ce développement, une nouvelle formule du site caf.fr a été mise en ligne. Résultat : une forte progression de l'utilisation de cet outil d'information et d'accomplissement de certaines formalités administratives. Le nombre de pages consultées a progressé de près de 175 % entre 2004 et 2008 avec plus de 470 millions de consultations en 2008 contre environ 171 millions en 2004.

La Branche a également renforcé les échanges de données avec les partenaires et les autres administrations au cours de la période, avec notamment la suppression de la déclaration de ressources faite aux Caf à partir de 2008 pour les ressources 2007.

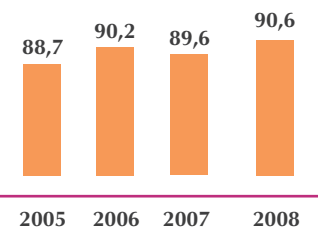


LES ENGAGEMENTS DE SERVICE : Indicateurs de qualité de l'accueil

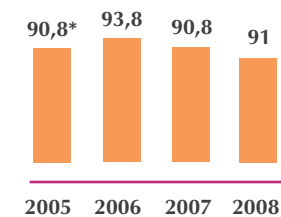
Part des visites avec un délai d'attente inférieur à vingt minutes (en %)



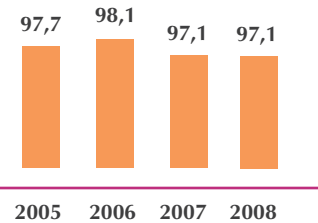
Taux d'appels traités par les agents (en %)



Part des courriers traités en moins de quinze jours



Part des courriers (minima sociaux) traités en moins de dix jours (en %)



* Résultat nov.-déc. 2005 pour 121 Caf

96 % des allocataires de la Caf satisfaits

L'enquête de satisfaction menée en 2007 auprès de 86 100 allocataires révèle un taux de satisfaction de 96 %, soit une progression de deux points par rapport à l'enquête précédente de 2004. Cette image est particulièrement bonne parmi les bénéficiaires des minima sociaux. Ces résultats montrent en particulier une amélioration de la satisfaction vis-à-vis des services rendus au téléphone, sur lesquels de nombreux efforts ont été réalisés depuis la première enquête.

Malgré ce taux élevé de satisfaction, les allocataires expriment des attentes, voire des insatisfactions. Ils aspirent à plus de rapidité, plus de personnalisation dans la relation, par exemple, avec la possibilité d'être contacté par le mode de communication de leur choix. Ils souhaitent des démarches simplifiées et des documents compréhensibles. Ils attendent un meilleur accompagnement dans les événements qui jalonnent leur vie ou par l'information sur les services aux familles. Enfin, les allocataires aimeraient que leurs réclamations soient mieux prises en compte.



2008

Simplifier les relations avec les allocataires et les partenaires

■ Suppression de la déclaration de ressources

À partir de 2008, les allocataires des Caf n'ont plus à remplir de déclaration de ressources à leur Caf. Il leur suffit de déclarer leurs revenus au centre des impôts. Jusqu'à présent les usagers devaient faire deux déclarations de revenus : l'une à leur Caf pour toucher des allocations, et l'autre au centre des impôts. Les Caf collectent directement auprès du service des impôts les informations essentielles aux calculs des droits aux prestations sous conditions de ressources, à partir des informations figurant sur la déclaration de revenus : salaires, revenus non salariés ou allocations de chômage, indemnités journalières de sécurité sociale, pensions et retraites, revenus du patrimoine, charges déductibles (frais de garde des enfants, pensions alimentaires versées, etc.)...

Les allocataires non imposables (avec ou sans revenus) ont dû, eux aussi, remplir leur déclaration de revenus. En effet, la connaissance du montant des ressources constitue pour la Caf une informa-

tion indispensable au calcul des droits.

Cette simplification mise en place en 2008 modifie le moment où les prestations sont calculées.

À partir de 2009, c'est l'année civile qui sera prise en compte pour l'examen des droits aux prestations alors que jusqu'à présent, le calcul des prestations s'effectuait le 1^{er} juillet. Une fois établi, le montant des prestations restera identique du 1^{er} janvier au 31 décembre, sauf si un changement de situation est signalé (perte ou reprise d'emploi, naissance, séparation, etc).

Pour l'année 2008, les droits des allocataires ont été maintenus à l'identique entre juillet et décembre 2008, sauf en cas de changement de situation familiale ou professionnelle.

■ Échanges de données automatisées

Les échanges de données automatisées avec les Caf et les partenaires ont concerné en 2008 :

- L'Avpf (assurance vieillesse du parent au foyer). Cette prestation, financée par la branche Famille, est versée par la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse). Les travaux visant à la fiabilisation des circuits de gestion de l'Avpf ont été poursuivis ;
- la certification du numéro d'inscription au répertoire (Nir). Pour améliorer le processus de recherche et de certification des Nir auprès de la Cnav,

des évolutions importantes ont été apportées à l'échange « retour Nir » avec pour objectif d'optimiser les opérations de recertification de masse des Nir entreprises en 2008 ;

- la subrogation Rmi/Aah avec les Cpam. Sous réserve que l'allocataire justifie des démarches entreprises, l'Aah, l'Api ou le Rmi sont versés à titre d'avance, et la Caf subrogée dans les droits du bénéficiaire aux avantages invalidité ou rente accident du travail ;
- les relations entre Caf et Maisons départementales du handicap (Mdph) : les premiers travaux ont porté sur l'identification des flux entre Caf et Mdph, la cartographie et la description de ces flux et les possibilités d'optimisation.
- L'application @irmi qui facilite l'instruction du Rmi pour les Caf a fait l'objet de travaux préparatoires pour être mise en œuvre en extranet dans trois départements début 2009.
- le Rsa. L'activité du dernier trimestre 2008 a été concentrée sur deux chantiers du projet Rsa : l'offre de service Rsa et les échanges de données avec les conseils généraux.

Des équipes dédiées à la qualité de service

■ Un service de médiation pour traiter les litiges

Au cours de l'année 2008, le nombre de réclamations parvenues à la Cnaf est de l'ordre de 320, soit un peu plus qu'en 2007 (250). Cette donnée ne tient pas compte des interventions téléphoniques dont le volume reste stable d'une année sur l'autre, de l'ordre de 150 par mois.

Plus des deux tiers des réclamations émanent directement des allocataires. Les autres proviennent, par ordre décroissant : des services ministériels, des élus, des associations, de la mairie de Paris, des assistantes sociales et des services du médiateur de la République.

Les interventions ont porté principalement sur les thèmes suivants :

Les prestations de logement. Comme les années précédentes, les aides au logement constituent le thème dominant. La mise en œuvre de la simplification des ressources par échange automatisé auprès de l'administration fiscale a eu une incidence non négligeable sur les aides au logement. La modification de la date du nouvel exercice de paiement (1^{er} janvier 2009) a entraîné pour la période dite transitoire, un exercice de paiement plus long en 2008 sur la base des ressources 2006 (1^{er} juillet 2007 au 31 décembre 2008). Cet élément a été à l'origine de réclamations de la part des allocataires.

L'allocation aux adultes handicapés et ses compléments. L'émergence des réclamations constatées les années antérieures, liées à la mise en place de la réforme de l'allocation en juillet 2005, s'est poursuivie au cours de l'année 2008. Les contestations proviennent de personnes s'étant vu notifier un refus de droit à l'Aah ou au complément de ressources en raison de la condition d'inactivité requise pour chacune de ces deux prestations, selon des modalités différentes.

La prestation d'accueil du jeune enfant. Le complément de libre choix d'activité pour un enfant s'ouvre le mois de la naissance ou le mois de fin de perception des indemnités journalières maternité, maladie, paternité... À l'origine, du fait du non fractionnement de ce complément, une dérogation avait été admise permettant d'ouvrir un droit le mois de fin de perception des congés payés et ce, afin d'éviter de pénaliser les personnes obligées de prendre leurs congés payés, après le congé de maternité.

Or, depuis le 1^{er} juillet 2006, le complément étant devenu fractionnable, la dérogation admise en matière de congés payés a été abrogée.

■ L'activité du pôle juridique

Dans un souci de qualité de service, la Cnaf a mis en place un pôle juridique en juin 2008. Ce dernier mène des expertises, des analyses et des conseils dans tous les domaines juridiques, que ce soit en matière de prestations familiales ou d'action sociale. ■





→ ACCROÎTRE LA PERFORMANCE GLOBALE

2005/2008

Dans un contexte budgétaire contraint pour la protection sociale, la Cog 2005-2008 a eu pour objectif d'accroître la performance globale de la Branche en conciliant qualité et performance économique.

Une politique active de maîtrise des risques et de lutte contre les fraudes

Pour améliorer sa performance économique, la branche Famille a dû assurer une meilleure maîtrise des risques financiers en développant une politique de contrôle et de lutte contre la fraude plus efficace.

L'objectif fixé par la Cog d'un taux de contrôle de 30 % de faits générateurs liés au traitement des prestations légales a été largement dépassé puisque qu'il est passé de 39 % en 2006 à 45,55 % en 2008.

Par ailleurs, des progrès importants ont été réalisés en matière de lutte contre la fraude avec la création à la Cnaf d'une mission dédiée et la mise en place d'un réseau de 233 référents fraudes dans

les organismes. L'augmentation des détections de fraudes a été significative : le nombre de cas constatés est passé de 1650 en 2004 à 3654 en 2006 et à 9397 en 2008 (chiffres provisoires). L'impact financier est passé de 18,9 millions d'euros en 2004 à 35,1 millions d'euros en 2006 et à 79,77 millions d'euros en 2008.

Enfin, la mise en place d'un répertoire national des bénéficiaires constitue une avancée majeure. Grâce aux vérifications du numéro d'inscription au répertoire (Nir), qui garantit l'existence physique des allocataires, ce répertoire permet de détecter les doubles affiliations, notamment celles à caractère frauduleux sur l'ensemble du territoire. À terme, ce répertoire convergera vers la constitution d'un répertoire national commun aux organismes de Sécurité sociale.

Une plus grande productivité des Caf

La performance économique passe aussi par des gains de productivité. Ces derniers sont bien réels : les coûts de gestion des prestations légales par rapport au montant des aides versées sont passés de 3,3 % en 2002 à 2,65 % en 2008.

2008

Maîtrise des risques et lutte contre les fraudes

■ Des objectifs de contrôle largement dépassés

L'objectif global 2008 fixé aux Caf était de contrôler 30 % des « faits générateurs » 2007 liés au traitement des prestations légales.

Au plan national, le nombre de faits générateurs vérifiés par les Caf en 2008 s'élève à 81 744 417 faits générateurs, soit un taux global de contrôle de 45,55 %. L'objectif a donc été largement dépassé.

Les modalités de contrôle se font sur pièces, par des contrôles sur place ou par des échanges de données avec des tiers.

La lutte contre la fraude s'est également développée grâce à une bonne synergie entre la Cnaf et les 233 correspondants fraude du réseau. Les résultats 2008 illustrent parfaitement les investissements réalisés en matière partenariale grâce aux travaux conduits avec les autres branches du régime général sous l'égide de la Dnlf (Délégation nationale de lutte contre la fraude) ainsi que le déploiement d'outils permettant d'améliorer la détection des cas de fraude ; 9 397 cas de fraude ont ainsi été détectés en 2008 (soit 49 % de plus qu'en 2007) pour un impact financier de 79,77 millions d'euros (soit 37 % de plus qu'en 2007).

■ Un outil majeur de maîtrise des risques : la mise en place du Rnb (répertoire national des bénéficiaires)

L'alimentation du répertoire, outil majeur de prévention des fraudes, a nécessité une vaste campagne de certification des Nir (numéro d'inscription au répertoire qui garantit

l'existence physique des personnes). Ceci a impliqué un contrôle méticuleux de l'identité des personnes constituant la population d'allocataires ainsi qu'un traitement des litiges avec le Sngi (système de gestion des identifiants) de la Cnav. Ce travail a permis d'intégrer, au 31 décembre 2008, 31,4 millions d'allocataires avec un Nir certifié dans le répertoire national, soit un taux de 96,4 % des allocataires et bénéficiaires. La version de l'appliquet Cristal, installée dans les Caf fin novembre 2008, permet de signaler automatiquement au technicien souhaitant affilier un nouvel allocataire la présence d'une personne possédant le même Nir dans une autre Caf.

■ La réorganisation du pilotage de la maîtrise des risques à la Cnaf

L'année 2008 a été consacrée à la restructuration et au renforcement de l'équipe maîtrise des risques de la Cnaf. La nouvelle organisation a comme principal objectif de renforcer la coordination des activités de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, dans les domaines de la gestion, des sécurités informatiques, des prestations et de l'action sociale. Elle vise également à renforcer le pilotage politique de la Cnaf en direction du réseau des Caf, compte tenu des enjeux financiers.

■ Des marges de progrès demeurent

La qualité et l'automatisation des informations permettant de construire les différents indicateurs de suivi demeurent encore à améliorer, notamment en ce qui concerne la maîtrise des risques en action sociale. Ces limites ont motivé l'une des réserves importantes de la Cour des comptes, conduisant celle-ci à constater l'impossibilité de certifier en 2008 les comptes de la branche Famille pour 2007.

Depuis décembre 2008, un prestataire extérieur aide la Cnaf à améliorer sa politique de contrôle interne et lui permettre d'avoir des comptes de qualité certifiable. ■

La maîtrise des risques en action sociale

En 2008, le plan de maîtrise des risques en action sociale a fait l'objet d'une restructuration et ses modes opératoires dans le système d'information d'action sociale (Sias) ont été reprecisés.

Une définition du contrôle sur place ainsi que l'élaboration d'une charte de contrôle ont structuré la fonction pour l'ensemble de la Branche. La Cnaf a mis à la disposition des Caf des guides de contrôle pour les équipements petite enfance et accueil de loisirs ainsi qu'un guide pour le contrôle des foyers des jeunes travailleurs facilitant le contrôle sur place des Caf.





PERSPECTIVES DE LA COG 2009-2012

La Cog 2009-2012 se situe dans la continuité de la précédente convention par bien des aspects. Elle 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.

Cette nouvelle Cog porte également de nouveaux enjeux. Le réseau des Caf va devoir en effet contribuer, aux côtés des autres acteurs sociaux, à deux défis majeurs : la mise en œuvre du revenu de solidarité active, le renforcement du développement de l'accueil des jeunes enfants.

Pour relever ces nouveaux défis, assurer la poursuite du développement de la branche Famille, accroître ses performances, la Cog fixe trois orientations stratégiques majeures :

- mettre en œuvre une offre globale de service pour les allocataires ;
- optimiser et sécuriser les processus de gestion ;
- améliorer le fonctionnement en réseau de la branche et mobiliser les leviers de sa performance pour accroître son efficacité.

Offrir aux allocataires un service global

■ Une nouvelle approche pour conduire les politiques familiales et sociales

La mise en œuvre d'une offre globale de service constitue une évolution importante dans la façon dont la Branche met en œuvre les missions qui lui sont confiées.

L'idée est simple : les politiques mises en œuvre par les Caf reposent à la fois sur le versement de prestations légales et sur une action sociale familiale qui contribuent à l'équilibre des familles et de leurs enfants et les accompagnent quand ils doivent faire face à des difficultés. Et

c'est cette combinaison d'interventions – prestations en espèces et services apportés aux familles – qui permet aux Caf d'apporter des réponses globales et adaptées à la diversité des situations et des besoins des allocataires.

Cette approche instaure un continuum d'actions dans le service rendu à l'allocataire qui attend une réponse adaptée à ses besoins. Elle donne de la cohérence à l'action tout en laissant des espaces d'adaptation aux réalités locales, à la diversité des besoins et des partenariats.

Elle favorise l'évaluation des politiques et la communication en valorisant le service rendu aux familles et en affirmant plus fortement le positionnement de la Branche par rapport à ses missions.

■ Consolider la qualité du service rendu à l'allocataire

La Cog 2009-2012 vise à prolonger les investissements engagés en matière d'automatisation et de simplification des procédures afin de répondre à l'attente d'une part croissante des allocataires qui souhaitent pouvoir gérer de façon autonome leurs relations avec leur Caf.

L'objectif est de consolider le niveau de qualité atteint sur la période 2005-2008. Les développements envisagés par la Cog concernent plus particulièrement les aspects plus qualitatifs de la qualité de service.

La qualité de service commence avec le versement aux allocataires de « droits justes ». C'est la non qualité en ce domaine qui provoque des insatisfactions et les flux de contacts inutiles. On a parfois tendance à opposer production et service à l'allocataire. Il n'en est rien : produire dans des délais maîtrisés des droits exacts est le premier

service qui doit être rendu à l'allocataire.

L'objectif est aussi d'apporter une attention accrue à la recherche des allocataires potentiels, aux situations de vie des allocataires par une gestion plus proactive de la relation de service. Il s'agit également d'adapter l'offre de service, notamment vis-à-vis des populations en situation de précarité, pour permettre à chacun d'accéder plus facilement à tous ses droits.

Autre objectif fondamental : assurer une relation de proximité. La Branche doit valoriser l'atout que lui procure un réseau dense de points d'accueil et les adapter, notamment aux personnes en situation de handicap. Elle doit s'assurer du bon équilibre des implantations sur les territoires tout en se préoccupant de leur coût. Mais, la proximité n'est plus seulement géographique. Avec les nouvelles technologies, l'allocataire doit pouvoir aujourd'hui gérer de plus en plus souvent ses relations avec la Caf depuis son domicile.





Le droit à l'information fait partie également des fondamentaux de la relation de service. Face à la complexité, l'allocataire a besoin de mieux comprendre pourquoi et comment effectuer les démarches qui lui sont demandées. Il a besoin de réassurance sur le fait qu'il bénéficie de tous ses droits.

Enfin, l'allocataire souhaite être écouté. Le traitement des réclamations et la réalisation d'études sur ses attentes constituent la traduction concrète de cet aspect de la relation de service qui doit aussi aider à améliorer l'efficacité de la Branche.

Optimiser et sécuriser les processus de gestion

C'est par l'optimisation et la sécurisation de ses processus de gestion que la branche Famille peut accroître sa performance globale de gestion, 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.

C'est dans ce but que la Cog 2009-2012 fixe à la Branche l'objectif de se donner une vision partagée et modélisée de ses principaux processus, de les automatiser, d'identifier les familles de risques associées à l'atteinte de ses objectifs de performance, de mettre en place les contrôles permettant de les maîtriser et de renforcer les fonctions d'audit. Ces démarches sont déterminantes pour :

- mieux maîtriser la mise en œuvre des réglementations des prestations légales et des dispositifs d'action sociale ;
- développer les échanges dématérialisés et les téléprocédures ;
- appuyer un développement et une exploitation efficace de son système d'information ;
- garantir la qualité de l'information financière.

La Cog 2009-2012 porte une évolution en profondeur de la politique de maîtrise des risques mise en place durant la période précédente. Il s'agit de passer d'une maîtrise des risques au sens

strict à la « maîtrise de la qualité » en décloisonnant et en harmonisant les dispositifs existants. Ceci pour articuler dans une approche intégrée l'ensemble des démarches associées à l'amélioration de la qualité de service, à l'optimisation de ses moyens de gestion, à la maîtrise des risques financiers et informatiques. C'est ce qu'on appelle le management par les processus.

Améliorer le fonctionnement en réseau de la branche Famille et mobiliser les leviers de sa performance pour accroître son efficacité

■ Une caisse nationale qui fixe mieux le cap et appuie mieux l'action des Caf

Le fonctionnement en réseau de la branche Famille représente un atout considérable. Il permet à la fois de garantir une réponse homogène sur l'ensemble du territoire et d'apporter des réponses modulées, adaptées à la diversité des besoins et des territoires. Pour mobiliser cet atout, la Caisse nationale doit mieux fixer le cap et mieux appuyer l'action des caisses tout en préservant leurs espaces d'initiative et de responsabilité. Le réseau des Caf doit quant à lui être plus solidaire, plus efficient, plus cohérent.

Dans ce but, la Cog 2009-2012 prévoit que la Cnaf se dote des moyens pour piloter mieux et conduire les grands projets qui permettront de répondre aux défis auquel la branche Famille doit faire face. Elle doit organiser des relais intermédiaires au niveau régional pour mettre en commun des expertises.

Dans un contexte où les charges de travail sont importantes, elle doit également organiser la solidarité et la coopération vis-à-vis des caisses qui connaissent des difficultés.

■ Mutualiser en regroupant les moyens

Le développement de la mutualisation constitue un levier pour améliorer la performance

tant sur le plan économique que sur le plan de la qualité du service. L'enjeu de la Cog 2009-2012 est d'en réaliser la mise en œuvre sur tout le territoire au cours de la période 2010-2011 pour six fonctions et activités : l'éditique, la numérisation, la gestion de la paye, les achats, le contentieux et le traitement des prestations aux travailleurs migrants.

■ Réaliser la départementalisation

Des travaux ont été engagés depuis 2007 pour procéder à la création de nouvelles caisses départementales issues de la fusion des organismes infra-départementaux. L'enjeu de cette opération, qui doit préserver la politique de proximité avec les allocataires et apporter aux personnels des garanties quant à leurs conditions de travail, est de renforcer le positionnement de la Branche dans le nouveau contexte de la décentralisation.

L'objectif de la Cog 2009-2012 est de réaliser cette départementalisation en 2011 à l'occasion du renouvellement des conseils d'administration.

■ Mobiliser les leviers de la performance de la branche Famille

Pour atteindre les objectifs fixés par la Cog, la branche Famille doit mobiliser l'ensemble des leviers susceptibles d'améliorer son fonctionnement.

Le premier de ces leviers est constitué par les ressources humaines. Les Caf disposent de personnels compétents et motivés, soudés autour de valeurs de service public et de service à l'allocataire. L'objectif de la Cog 2009-2012 est de préserver, valoriser et renouveler cette richesse :

- en assurant un renouvellement démographique cohérent ;
- en intégrant dans les pratiques professionnelles les évolutions de métiers ainsi que l'augmentation et la diversification des charges de travail ;
- en favorisant la motivation et l'adaptation à l'évolution des métiers des personnels en poste tout au long de leur carrière.

Le second de ces leviers réside dans le développement d'un système d'information performant et réactif. Afin de renforcer l'efficacité du fonctionnement des outils informatiques et de soutenir la réalisation des objectifs de la Cog 2009/2012, celle-ci fixe plusieurs objectifs au développement du système d'information :

- mieux accompagner l'évolution de l'offre de service de la Branche ;
- permettre de nouveaux gains d'efficacité ;
- soutenir le fonctionnement en réseau de la Branche ;
- garantir la qualité du service et de l'exploitation du système d'information pour assurer le bon fonctionnement des caisses. ■





ACTIVITÉ INSTITUTIONNELLE

Gestion des ressources humaines, innovations technologiques, développement des relations internationales, suivi des Caf : zoom sur quelques-unes des activités de la branche Famille qui concrétisent les objectifs de la Cog.

Dynamiser la gestion des ressources humaines

La Cnaf accompagne les directions des Caf dans le domaine de la gestion des ressources humaines. Son intervention porte tant sur les axes stratégiques d'une politique Rh (rémunération, évolution des métiers, veille sociale, recrutement...) que sur la création d'outils et de méthodologies opérationnels à destination des professionnels Rh.

■ Formations, documentation professionnelle, études

La Cnaf propose des formations aux personnels des Caf, comme :

- la formation initiale des contrôleurs allocataires,
- la formation initiale des techniciens administration du personnel à l'outil Grh,
- la mise en œuvre de la réforme de l'examen Vademecaf, formation initiale des gestionnaires conseil allocataires,
- la sensibilisation des managers à la fonction communication,

- l'animation d'ateliers mensuels du pilotage, à destination des acteurs de la fonction contrôle de gestion.

La Cnaf réalise de la documentation professionnelle adaptée aux principaux métiers de la Branche, dont en 2008 :

- la poursuite des travaux de conception de bases de connaissances (dites @doc) avec @doc Rh et @ doc métiers du contentieux ;
- l'engagement d'une réflexion pour développer deux nouveaux @doc : l'un couvrant le traitement des aides financières collectives d'action sociale et l'autre, la gestion financière et comptable.

L'année 2008 a été aussi marquée par la conclusion des travaux du groupe de travail « Dynamiser la gestion des ressources humaines » piloté par la Caf de Lille et la Cnaf.

Principales réalisations du groupe :

- l'enquête « Vie au travail », confiée à l'institut Bva : première du genre dans la branche Famille, elle a permis de recueillir les perceptions et attentes de tous les salariés

de la Branche sur leur vie au travail. Le personnel a répondu à 52 %, dont 75 % se dit satisfait. Chaque Caf a reçu ses propres résultats, en vue d'une appropriation locale ;

- l'élaboration d'un schéma directeur d'appui aux métiers pour la branche Famille ; il vise à définir un contenu et une organisation optimisés de l'offre d'accompagnement du développement des compétences des salariés des Caf ;
- la production de trois études prospectives sur les métiers de technicien traitement de l'information, gestionnaire contrôle des risques et travailleur social.

Les travaux du groupe ont très largement alimenté les orientations Rh pour la Cog 2009-2012.

■ Participation aux travaux de l'Ucanss

Dans son rôle d'acteur institutionnel au sein de l'Ucanss (Union des caisses nationales de Sécurité sociale), la Cnaf a collaboré à divers projets interbranches :

- l'élaboration du « cahier des Rh du régime général » publié annuellement par le ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille et des Solidarités ;
- la conception du dispositif d'intégration des nouveaux embauchés « Pass » ;
- la construction du dispositif d'accompagnement de l'évolution professionnelle des managers, « Sam » ;
- la préparation du lancement du premier baromètre social institutionnel « Bsi » ;
- le lancement d'un partenariat avec le ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire, pour expérimenter des actions relevant du volet social du développement durable ;
- la préparation de la position employeur dans le cadre du programme de négociation décidé, pour 2009, par le conseil d'orientation de l'Ucanss.

■ Mobilisation autour du Rsa

La mise en œuvre du Rsa, confiée aux Caf, a entraîné une forte mobilisation en terme d'appui aux métiers, pour préparer le recrutement, l'intégration et la formation initiale de nouveaux collaborateurs, métier de gestionnaire conseil allocataires, ainsi que la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs concernés des Caf à ce nouveau dispositif gouvernemental.

Développer les services à l'allocataire

■ Déploiement des outils de la relation écrite

Construire une nouvelle relation avec l'utilisateur, lui délivrer une information claire et pertinente, au bon moment, lui permettre de comprendre les décisions et les recours possibles, lui faciliter l'accès aux droits pour le rendre autonome, ce sont les objectifs visés avec le déploiement des outils de la relation écrite au sein du réseau des Caf.

En 2008, une mobilisation institutionnelle a permis aux Caf de sensibiliser et de former son personnel à l'amélioration des écrits professionnels. La démarche de la Cnaf sur la simplification du langage administratif est considérée aujourd'hui comme nécessaire et sert de référence à des partenaires divers tels le Conseil pour la simplification du langage administratif (Cosla) ou le Centre national pour l'aménagement des structures des exploitations agricoles (Cnasea).

■ Des relations plus efficaces avec les allocataires

Une « convention de services » va formaliser les relations entre la Caf et ses allocataires. Ses objectifs sont multiples : réduire le nombre de courriers au profit d'Internet et du téléphone et rendre la Caf plus accessible.



L'attente du public pour des outils permettant d'estimer ses droits par anticipation est de plus en plus pressante. Pour la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), un outil très complet d'estimation des droits permettra de simuler les droits futurs en fonction du mode de garde choisi par les parents. Une version adaptée au grand public et accessible sur le nouveau site mon-enfant.fr intègrera le calcul de ce qui reste à payer (reste à charge) pour les familles en fonction du mode de garde choisi.

■ Une relation téléphonique plus adaptée

La mise à disposition du réseau d'une solution technique de téléphonie plus souple en termes de gestion est en cours de déploiement dans le réseau des Caf. Les plateformes mutualisées de réponse téléphonique pour le Rsa s'appuient sur la souplesse de gestion de cette nouvelle offre. Une série de réglages ont été nécessaires pour que cette nouvelle solution atteigne le niveau de performance attendu.

■ Préparer la mise en œuvre du Rsa

L'activité du secteur relation de service de la Cnaf en 2008 a été marquée par la préparation de la montée en charge du Rsa : dispositif

mutualisé de réponse téléphonique, test d'éligibilité, logiciel de gestion de rendez-vous (dit Ontario), notifications, etc.

Innovations technologiques

L'année 2008, année charnière entre deux Cog, s'inscrit dans la continuité des programmes majeurs en cours fin 2007. Ces derniers structurent la démarche de la direction du système d'information de la Cnaf pour la prochaine Cog.

■ Développement des portails

Le portail grand public caf.fr, enregistrant jusqu'à 600 000 accès par jour, a été refondu pour favoriser la personnalisation du service proposé à l'allocataire et la gestion de son espace personnel.

La branche Famille a créé trois intranets favorisant la communication interne : le P2i – portail intranet institutionnel – pour la communication avec l'ensemble des salariés de la Branche, l'intranet des directeurs, facilitant la communication managériale et l'intranet des administrateurs de la Cnaf (Ida).

2008 a vu les premières mises en service du portail Nims (Navigateur intranet multi services) utilisé par les techniciens conseil avant sa généralisation.

■ Amélioration de la relation avec les allocataires et les partenaires

De nouvelles fonctionnalités du système d'information apportent plus de souplesse à l'allocataire dans la gestion de son dossier et renforcent le rôle de conseil de la Caf. On peut citer à titre d'illustration :

- la suppression de la déclaration de ressources aux Caf a simplifié la vie des allocataires après une première année de réglage ;
- l'envoi de 30 % des attestations de loyer par extranet ;
- l'utilisation d'un serveur vocal pour la déclaration des ressources ;
- le déploiement de bornes visio-guichet facilitant l'accès à distance aux techniciens conseil sur tout le territoire ;
- l'utilisation des courriels par les allocataires en expansion croissante ;
- l'évolution de la gestion de l'accueil téléphonique renforçant la souplesse des organisations d'accueil téléphonique de l'allocataire ;

Pour répondre à la mobilité des allocataires et à leur souhait d'un service 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, un répertoire national des bénéficiaires a été mis en place favorisant une vision nationale des allocataires et permettant une meilleure maîtrise des risques.

Le système d'information enfance jeunesse (Siej), un service extranet, facilite la remontée auprès des Caf des informations budgétaires et d'activité des équipements d'accueil de la petite enfance.

■ Modernisation et rationalisation des infrastructures techniques

Le projet Concerto, dont l'objectif est de renforcer la gestion des services du système d'information délivrés aux Caf mais aussi d'optimiser l'utilisation des moyens, se poursuit par des réalisations concrètes : mutualisa-

tion des moyens techniques IBM à Nice, concentration d'équipements dispersés (messagerie, gestion électronique des documents - Ged), centralisation de l'application Grh au centre de Dijon, renforcement de la sécurité d'usage...

Études, recherches, évaluation et prospective

Les activités en matière d'études, de recherches et d'évaluation sont structurées autour des grands domaines d'intervention de la branche Famille. Les travaux thématiques ont pour objectif de mieux connaître les familles, les allocataires et l'évolution de leurs besoins. Ils mobilisent différentes disciplines (démographie, sociologie, économie, droit...) et différentes méthodes (grandes enquêtes, monographies, observations...). Par ailleurs, un programme annuel d'évaluation permet d'examiner chaque année quelques-unes des politiques gérées par la branche Famille. Exemples de travaux conduits en 2008.

■ L'évaluation des politiques

L'évaluation permet d'observer les conditions de la mise en œuvre des politiques sociales et familiales, leurs effets, leur efficacité, et contribue ainsi à les améliorer.

La Cnaf s'est investie dans l'évaluation des expérimentations Rsa : réalisation de tableaux de bord, exploitation des enquêtes auprès des bénéficiaires, évaluation de l'accompagnement social des Caf...

Dans le domaine de la petite enfance, la Cnaf évalue le dispositif expérimental d'offre de service petite enfance mis en place dans 51 Caf ; elle a également conduit une évaluation des relais assistants maternelles (Ram), de leur utilité, de leurs moyens.

L'année 2008 a été l'occasion de faire le point sur la politique de soutien aux temps libres des enfants et des adolescents.

D'autres dispositifs ont fait l'objet d'une évalua-





tion : les aides financières individuelles pour comprendre leur disparité et évaluer leurs effets sur les bénéficiaires, les lieux d'accueil enfants-parents (Laep), l'accompagnement des familles dans les opérations de relogement urbain...

■ Les recherches thématiques

Ces recherches se concrétisent par l'exploitation de matériaux provenant de la branche Famille, le financement de travaux de recherche, le (co)financement de grandes enquêtes...

Petite enfance : l'Observatoire national de la petite enfance permet de mettre en commun les données et analyses provenant de l'ensemble des partenaires de ce champ d'intervention. Cette année, les thèmes de l'adoption, des métiers de la petite enfance et de la qualité des

modes d'accueil ont été abordés. Des travaux se poursuivent sur le recours aux modes d'accueil, la satisfaction des familles sur leur solution de garde et les arrangements des familles dans leur gestion du temps professionnel et familial.

Structures familiales : une recherche a permis de faire le point sur les pratiques de résidence alternée des enfants en cas de séparation des parents ; la dimension très mouvante de ces situations a ainsi pu être mise à jour ainsi que les problèmes concrets d'organisation quotidienne des familles. D'autres travaux portent sur la composition et l'organisation des familles recomposées.

Politiques familiales : l'approche comparatiste est privilégiée, avec des travaux sur la comparaison des politiques familiales dans les pays européens

ou la comparaison des politiques de conciliation vie familiale/vie professionnelle des entreprises dans quatre pays européens et au Québec.

Questions de précarité : sont poursuivies des recherches sur les minima sociaux ; un numéro de *Recherches et prévisions* a ainsi permis de souligner la grande hétérogénéité de ces publics ainsi que la variabilité des obstacles auxquels ils sont confrontés dans leur parcours vers l'insertion. Par ailleurs, des réflexions méthodologiques permettent de construire des indicateurs de pauvreté, déclinés à différents niveaux territoriaux (départements, communes, zones urbaines sensibles...).

D'autres travaux concernent le logement, (analyse des caractéristiques des logements des familles nombreuses) ou le handicap (réflexion sur la place des aidants familiaux).

Différents supports permettent de rendre accessibles ces travaux.

- Les *Dossiers d'étude*, disponibles chaque mois sur Internet, mettent à disposition des documents de travail dans leur intégralité ;
- *Politiques sociales et familiales*, anciennement *Recherches et Prévisions*, revue scientifique trimestrielle, publie des recherches pluridisciplinaires ;
- *Informations Sociales* propose tous les deux mois des dossiers sur des thèmes sociaux ;
- *L'essentiel*, disponible mensuellement sur Internet, donne une information synthétique sur des thèmes d'actualité.

Tous ces supports sont disponibles sur le site de la branche Famille : caf.fr.

Gestion et suivi des Caf

■ Suivre les caisses en difficulté

La Cnaf est chargée de détecter et de suivre les caisses en difficulté. Au vu des résultats sur les engagements de service, elle examine avec le directeur de la caisse concernée la situation de l'organisme et le plan d'actions à mettre en

oeuvre pour atteindre les engagements. Un contrat est passé entre la caisse et la Cnaf qui fait l'objet d'un suivi mensuel dans son application ; 12 caisses ont fait l'objet d'un tel suivi en 2008 pour les résultats 2007.

■ Campagne « du poids de l'allocataire »

Pour préparer la Cog 2009-2012, l'observatoire des charges et de la performance a réalisé une nouvelle campagne dite « du poids de l'allocataire » en juin 2008.

Cette campagne consiste, sur une période d'un mois complet et sur un échantillon représentatif de la population allocataire des Caf, à mesurer les poids relatifs en gestion des allocataires en fonction de la typologie des prestations perçues par ceux-ci.

Les allocataires sont répartis en trois catégories :

- Minima sociaux : le poids relatif est passé de 2,53 à 2,88 entre 2000 et 2008, ce qui montre la complexification de ce type de prestations dont le Rsa fera partie.
- Logement : le poids relatif est passé de 1,30 à 1,15 pendant la même période
- Famille : le poids relatif est passé de 1,04 à 0,64 de 2000 à 2008. Ce bloc de prestations s'est trouvé allégé du fait, notamment, de la mise en œuvre de la Paje en 2004, qui a permis de remplacer cinq prestations relativement complexes par une seule, plus simple pour les allocataires concernés mais aussi pour la gestion des caisses.

Les résultats de cette campagne seront pris en compte pour le calcul du financement des Caf prévu dans la Cog 2009-2012.

Relations internationales

La branche Famille développe sa présence à l'international. Elle apporte son expertise aux pays qui en font la demande, échange sur les bonnes pratiques avec ses partenaires et s'implique dans les activités des organisations internationales.



Le soutien aux jeunes chercheurs

Chaque année depuis 2002, la Cnaf octroie deux bourses de thèse et deux prix de master 2 à des étudiants travaillant sur les politiques sociales et familiales, quelle que soit la discipline : droit, sociologie, économie, démographie, sciences politiques, histoire...

La diversification des sujets et des disciplines des mémoires proposés montre la vitalité de ce champ de recherche qui va de l'analyse du statut des beaux-parents aux liens entre les conditions de logement et l'échec scolaire ou la maltraitance. Dominique Maison, qui travaillait sur l'expérience des femmes au foyer et Marwan Mohammed, sur la place des familles dans le processus de constitution des bandes de jeunes ont soutenu leurs travaux cette année.



■ La coopération avec les pays étrangers

L'Agence de paiement roumaine pour les prestations familiales et sociales est née en 2008, avec l'appui de la branche Famille. Par ailleurs, cette dernière a fourni des experts à l'Agence pour le développement et la coordination des relations internationales (Adecri) pour un appel d'offres lancé par la Moldavie. La Cnaf va également analyser le système de protection sociale du Togo à la demande de ce pays et proposer les réformes nécessaires.

La coopération avec les pays de l'Est s'intensifie. Désignée par le Gip Santé et protection sociale internationale comme chef de projet, la Cnaf a multiplié les contacts : Russie, République tchèque, Slovaquie, Hongrie, Pologne.

À la recherche de bonnes pratiques, la Cnaf a organisé un voyage d'études de ses administrateurs à Berlin, les 3 et 4 septembre 2008, pour bien comprendre l'importante relance de la politique familiale allemande. Un autre

voyage d'études à Bruxelles a permis aux correspondants de la Direction des relations internationales de la Cnaf de rencontrer des membres de la Commission européenne. En ce qui concerne la modernité de gestion des services publics, une rencontre a eu lieu avec Service Canada.

Enfin, la Cnaf a reçu une trentaine de délégations étrangères, dont celles de nombreux pays du Sud-est asiatique : Japon, Corée du Sud, Singapour. Le thème dominant de ces rencontres a été la politique d'accueil du jeune enfant.

■ L'implication de la branche Famille dans les organisations internationales

Durant la présidence française de l'Union européenne, la Cnaf a participé à l'organisation de trois événements : un colloque au Sénat sur le défi du vieillissement démographique, la conférence annuelle de l'Esip (European social insurance platform), appuyée

par l'En3s (Ecole nationale supérieure de la Sécurité sociale) à Bruxelles sur la citoyenneté européenne, et, enfin, un colloque du Gip Santé et protection sociale sur la démographie.

Membre du conseil d'administration du Comité français d'action sociale, la Cnaf s'est également impliquée dans l'organisation à Tours, en juillet 2008, de la conférence mondiale du Comité international (ICSW) sur le développement durable.

■ L'activité du réseau Petale

Le réseau Petale (Projet d'entente transfrontalière d'associations et de liaisons européennes), qui regroupe neuf Caf et la Cnaf, a pour objectif de faire le point sur certains projets européens, d'échanger sur les bonnes pratiques en vigueur

et de mener des opérations concrètes de coopération, afin d'améliorer le traitement des dossiers des allocataires transfrontaliers.

En 2008, les Caf de Metz et Nancy ont mis en œuvre l'accord passé avec le Luxembourg pour simplifier les droits aux prestations des travailleurs frontaliers. La Caf de Strasbourg a renforcé sa coopération, non seulement avec la caisse allemande d'Offenbourg, mais aussi avec la caisse de Nuremberg. La Caf de Niort, quant à elle, a travaillé avec la Pologne sur l'action sociale pour la petite enfance.

■ La veille sur les dossiers européens

La veille hebdomadaire sur les dossiers européens permet d'alerter les autres directions de la Cnaf et les Caf sur les bonnes pratiques à l'étranger. ■

Une approche pragmatique du développement durable

La branche Famille a souhaité aborder la problématique du développement durable de manière globale et pragmatique. Après une première année d'élaboration d'outils, de bonnes pratiques et de diagnostics, l'année 2008 constitue la première année de mise en œuvre effective. La branche Famille a mis en place un comité de pilotage, issu de cinq groupes de travail initiaux (management environnemental, clauses sociales dans les marchés publics, respect des normes HQE « haute qualité environnementale » dans l'immobilier, gestion des fluides et gestion des achats).

Les axes de travail déterminés en 2008 sont :

- l'élaboration et la diffusion de fiches comparatives sur les résultats entre les différents organismes du réseau ;

- la réalisation d'un rapport d'activité de branche sur le développement durable sous forme dématérialisée et publié sur caf.fr.

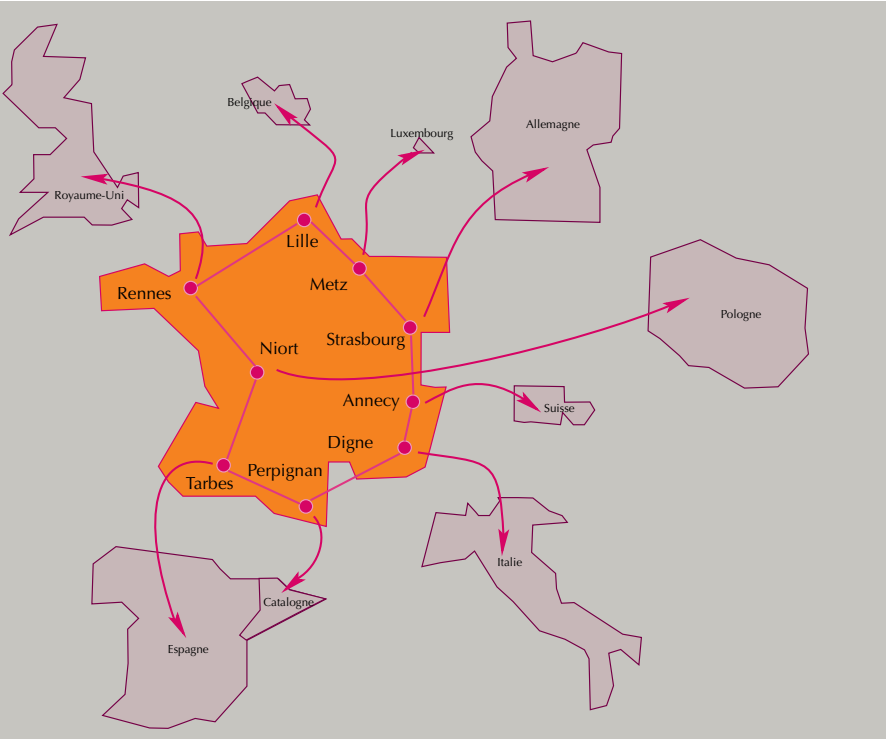
Parallèlement, bien entendu, la Cnaf et certains membres du comité de pilotage contribuent au comité de pilotage interbranches à l'Ucanss.

C'est en 2007 que la Sécurité sociale avec l'Ucanss, a introduit la démarche du développement durable dans les organismes de Sécurité sociale. Elle a établi un plan cadre 2007-2010 que chaque branche doit adapter en fonction de sa culture.

Ce plan prévoit deux axes :

- L'axe environnemental : « agir en institution solidaire, améliorer notre performance environnementale, faire de nos collaborateurs des éco-citoyens. »
- L'axe social : « développer une image d'institution responsable, renforcer notre attractivité, prendre en compte les attentes des collaborateurs, respecter la diversité et mobiliser les collaborateurs. »

Le réseau Petale





LES COMPTES DE LA BRANCHE FAMILLE

Après un retour
à l'équilibre en 2007,
une situation
à nouveau déficitaire

➤ 11 millions d'allocataires

➤ 47,8 milliards d'euros
de prestations en faveur des familles

➤ 20,7 milliards d'euros
d'aides contre la précarité



LES ÉQUILIBRES FINANCIERS

Après un équilibre tout juste atteint en 2007, la situation financière de la branche Famille se dégrade de nouveau en 2008. Le résultat net de 2008, à – 342 millions d’euros, se détériore de près de 500 millions d’euros entre 2007 et 2008

La Cnaf centralise les données financières relatives aux politiques familiales mises en œuvre par son propre réseau et par divers régimes particuliers, mais aussi aux politiques de lutte contre la précarité auxquelles les Caf participent comme opérateurs.

Si les premières sont directement financées par les ressources de Sécurité sociale affectées à la branche Famille (cotisations sociales, contribution sociale généralisée...), les secondes relèvent *in fine* de l’État et des collectivités décentralisées, qui remboursent le montant des prestations servies par les Caf.

Le tableau ci-contre intègre ces deux grandes catégories d’interventions, présentées selon une grille « économique ». Le solde ainsi dégagé reprend toutefois bien le résultat de la branche Famille publié annuellement par la commission des comptes de la sécurité sociale ; en effet, dans cette présentation, le montant des dépenses exposées pour le compte de l’État et des collectivités décentralisées est équilibré par le montant des recettes attendues à ce titre.

Concernant les dépenses, il faut ajouter aux 68,5 milliards d’euros de dépenses de prestations, les dépenses de gestion courante de la branche Famille, dans lesquelles on trouve principalement les charges de personnels : de l’ordre de 1,9 milliard d’euro, en diminution de 2,4 % sur un an. On retrace enfin dans le poste « autres dépenses » des charges exceptionnelles pour l’essentiel, en très forte

diminution en 2008. Le total des dépenses approche 72,3 milliards d’euros en 2008. Il progresse de 2,2 % par rapport à 2007.

Les recettes, qui totalisent 71,9 milliards d’euros en 2008, ont moins progressé que les dépenses : + 1,5 % entre 2007 et 2008. On isole naturellement deux postes importants au sein des recettes. Le premier recouvre les cotisations sociales, impôts et produits affectés et reste dynamique : il progresse de 4,5 % en 2008, et s’élève à 50,1 milliards d’euros. Il s’agit essentiellement de cotisations sociales et de la Csg. L’évolution de ce premier poste de recettes est largement déterminée par celle de la masse salariale. Si celle-ci s’est avérée bien moins dynamique qu’en 2007, les cotisations non salariées apportent un soutien exceptionnel aux recettes de la Cnaf, du fait de leur comptabilisation sur quinze mois (passage au calendrier civil pour les travailleurs indépendants), ce qui ne se reproduira pas l’année suivante.

Le second poste important de recettes correspond aux transferts et contributions publiques et connaît une croissance plus modeste : 3,5 % à 20,6 milliards d’euros en 2008. Il s’agit, d’une part, du remboursement de prestations de lutte contre la précarité versées par les Caf : le dynamisme des recettes ne fait alors que refléter le dynamisme des dépenses. C’est notamment le cas du Rmi, géré pour le compte des conseils généraux, de l’Api et l’Aah gérés pour le compte de l’État dont les

dépenses ont globalement augmenté de 1,3 % en 2008. Il s’agit, d’autre part, du financement par l’État des aides au logement qui ne sont pas réservées à des familles avec enfants (Als et partie des Apl) : en 2008, ces dépenses ont

progressé très sensiblement de 7,7 %. On retrace enfin, dans le poste « autres recettes » des écritures comptables, des produits exceptionnels pour l’essentiel, en très forte diminution en 2008. ■

Les équilibres financiers (en millions d’euros)

	2007	2008	évol. 2007-2008
DÉPENSES	70 695,9	72 253,9	2,2 %
Prestations	66 131,4	68 487,1	3,6 %
Famille	46 153,2	47 801,5	3,6 %
Famille — aides directes	39 268,9	40 768,9	3,8 %
<i>Famille — hors petite enfance et logement</i>	19 057,3	19 327,6	1,4 %
<i>Famille — petite enfance</i>	12 845,2	13 571,4	5,7 %
<i>Famille — logement</i>	7 366,4	7 869,8	6,8 %
Famille — aides indirectes (Avpf, congé de paternité, majorations de pensions)	6 884,3	7 032,6	2,2 %
Précarité	19 978,2	20 685,6	3,5 %
<i>Minima sociaux (Api, Rmi, Rso, Aah)</i>	13 253,2	13 443,7	1,4 %
<i>Aides au logement (allocataires sans enfants)</i>	6 725,0	7 241,9	7,7 %
Dépenses de gestion courante	1 967,7	1 920,7	- 2,4 %
Autres dépenses	2 596,8	1 846,1	- 28,9 %
RECETTES	70 851,8	71 911,5	1,5 %
Cotisations sociales, impôts et produits affectés	47 950,0	50 097,9	4,5 %
Cotisations sociales effectivement versées	31 384,0	32 585,9	3,8 %
Cotisations sociales prises en charge par l’État, la Sécurité sociale ou le Forec	964,0	1 117,5	15,9 %
Csg	11 656,7	12 171,0	4,4 %
Autres impôts et produits affectés	3 945,3	4 223,5	7,1 %
Transferts et contributions publiques	19 922,7	20 617,0	3,5 %
Prise en charge de prestations par l’État ou les départements	13 282,7	13 453,3	1,3 %
Financement par l’État d’une partie des aides au logement	6 621,0	7 133,8	7,7 %
Autres transferts et contributions	19,0	29,9	57,6 %
Autres recettes	2 979,1	1 196,6	- 59,8 %
Solde	155,9	- 342,4	



DÉPENSES DE PRESTATIONS

En 2008, le total des prestations financées par la branche Famille, ou bien versées par les Caf pour le compte de l'État ou des conseils généraux, s'établit à environ 68,5 milliards d'euros, soit une progression de 3,6 % sur un an.

Environ 47,8 milliards d'euros (soit 70 % du total des dépenses) correspondent à des prestations en faveur des familles, dont 40,8 milliards d'euros sont versés directement aux familles par les organismes gestionnaires des prestations familiales. Les 7 milliards d'euros restants correspondent au financement de droits sociaux versés par la branche Maladie (congé de paternité) et la branche Vieillesse (assurance vieillesse des parents au foyer et majorations de pensions pour les personnes ayant élevé au moins trois enfants).

Le montant des prestations pour la petite enfance est de 13,6 milliards d'euros, soit une progression de 5,7 % sur un an. Cette croissance s'explique par la montée en charge du complément mode de garde : les dépenses de prestations légales en faveur de la petite enfance, sont en hausse de 6,1 % en 2008. Les dépenses d'action sociale pour la petite enfance, qui financent une part importante des dépenses de fonctionnement des équipements collectifs (crèches...), progressent pour leur part de 3,2 % en 2008, comme en 2007.

Les aides au logement versées à des familles avec enfants atteignent environ 7,9 milliards d'euros, en très forte progression par rapport à 2007 (+ 6,8 %). Ceci s'explique par une conjoncture économique dégradée et la non révision de la base ressources en 2008, qui a permis de maintenir les droits de nombreux allocataires. Les dépenses d'action sociale stagnent (- 0,1 %).

L'ensemble des autres aides directes aux familles progresse à un rythme plus modéré à 1,4 %. Par rapport à 2007, on note, d'une part, une progression modeste des prestations

d'entretien du type allocations familiales et complément familial (respectivement + 0,3 % et + 0,6 %) et, d'autre part, une progression très inhabituelle des dépenses au titre de l'allocation de rentrée scolaire (+ 7,7 %), en lien avec la revalorisation de l'allocation suivant l'âge de l'enfant et avec un nombre de bénéficiaires en forte croissance (+ 3,6 %). Cette progression s'explique avant tout par la non révision de la base ressources pour les allocataires depuis 2007. Les dépenses d'action sociale hors petite enfance et hors logement progressent de 4,8 %, en particulier à cause des dépenses pour le temps libre des enfants et des familles.

Les aides contre la précarité représentent 20,7 milliards d'euros, en hausse de 3,5 % sur un an, soit un peu plus de 30 % des dépenses de prestations (directes ou indirectes). L'évolution de ces aides s'explique par une moindre progression des dépenses pour les quatre minima sociaux versés par les Caf (hors contrats aidés : + 1,4 % sur un an à 13,4 milliards d'euros) et d'une faible progression du nombre de bénéficiaires (+ 0,5 %). Seul le nombre de bénéficiaires de l'Aah est en progression continue (4,6 %) tandis que les bénéficiaires du Rmi diminuent sensiblement (- 2,7 %), tout comme ceux de l'Api (- 2,3 %), ces derniers devant d'abord faire valoir leurs droits à l'allocation de soutien familial. Les aides contre la précarité recouvrent aussi les dépenses d'aides au logement en faveur d'allocataires sans enfants à charge, qui représentent 7,2 milliards d'euros (+ 7,7 % sur un an). Comme pour les aides au logement versées aux familles, cette évolution très forte s'accompagne d'une progression importante du nombre de bénéficiaires (+ 6,2 %). ■

Les dépenses de prestations en 2008 (en millions d'euros)

	Dépenses de la branche Famille			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 champ Caf	
	2007 (en millions d'euros)	2008 (en millions d'euros)	Évolution 2007-2008 (%)	Effectifs 2008	Évolution 2007-2008 (%)
Prestations en faveur des familles	46 153	47 801	3,6	6 659,1	1,0
Prestations directes en faveur des familles	39 269	40 769	3,8	6 594,8	1,0
Prestations petite enfance	12 845	13 571	5,7	2 269,3	1,3
Prestation d'accueil du jeune enfant	10 593	11 420	7,8	2 215,8	4,2
dont primes	620	638	3,0	50,8	- 0,8
dont allocation de base	4 003	4 112	2,7	1 798,8	2,3
dont complément libre choix d'activité	2 299	2 256	- 1,9	561,5	- 1,8
dont complément de garde	3 671	4 413	20,2	695,3	14,3
Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée	286	138	- 51,9	47,6	- 54,9
Allocation de garde d'enfant à domicile	31	17	- 45,5	7,8	- 47,7
Autres	1	1	- 2,0	2 215,8	4,2
Action sociale petite enfance	1 934	1 996	3,2	-	-
Aides au logement en faveur des familles	7 366	7 870	6,8	2 495,0	5,1
Prestations légales logement	7 214	7 718	7,0	2 495,0	5,1
Action sociale logement	152	152	- 0,1	-	-
Autres aides directes aux familles	19 057	19 328	1,4	5 544,7	0,7
Allocations familiales	12 300	12 342	0,3	4 658,6	0,4
Complément familial	1 585	1 595	0,6	820,9	0,9
Allocation de soutien familial	1 181	1 163	- 1,6	705,1	- 0,9
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	607	655	7,8	153,0	5,2
Allocation de présence parentale	54	51	- 4,0	4,4	- 6,4
Allocation de rentrée scolaire	1 381	1 487	7,7	2 899,4	3,6
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 647	1 726	4,8	-	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	301	308	2,2	-	-
Prestations indirectes en faveur des familles	6 884	7 033	2,2	-	-
Assurance vieillesse des parents au foyer	4 341	4 383	1,0	-	-
Majoration de pension vieillesse	2 291	2 386	4,1	-	-
Congé de paternité	252	264	4,9	-	-
Prestations de lutte contre la précarité	19 978	20 686	3,5	5 146,3	3,5
Minima sociaux	13 253	13 444	1,4	2 155,5	0,5
Revenu minimum d'insertion ⁽¹⁾	6 188	6 159	- 0,5	1 120,5	- 2,7
Allocation de parent isolé ⁽¹⁾	1 075	1 024	- 4,7	199,5	- 2,3
Allocation aux adultes handicapés	5 505	5 773	4,9	817,9	4,6
Revenu de solidarité	62	69	11,3	12,7	5,8
Revenu de solidarité active ⁽²⁾	1	23	4 159,3	13,9	456,0
Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi ⁽³⁾	422	395	- 6,4	253,9	- 11,8
Aides aux logement en faveur de personnes sans enfants ⁽⁴⁾	6 725	7 242	7,7	3 538,5	6,2
Ensemble des prestations	66 131	68 487	3,6	11 028,6	2,4

(1) y compris primes forfaitaires (pour les dépenses).

(2) Rsa-Rmi et Rsa-Api (champ Caf).

(3) Cirma, contrats d'avenir, et prime de retour à l'emploi (pour les dépenses), ensemble des allocataires bénéficiant d'une mesure spécifique d'aide au retour à l'emploi (pour les effectifs de bénéficiaires).

(4) y compris Aline : allocation d'installation étudiante (pour les dépenses).



LA CNAF,
ÉTABLISSEMENT PUBLIC
ET TÊTE DU RÉSEAU DES CAF

La Cnaf se réorganise

- 363 agents
- Près de 874 000 euros
consacrés à la formation professionnelle
- Près de 94, 4 millions d'euros
de budget de fonctionnement



LES INSTANCES POLITIQUES



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de la Cnaf définit la politique de la branche Famille de la Sécurité sociale, vote les budgets et contrôle l'activité du directeur et de l'agent comptable. L'État le consulte en matière de réglementation.

Composé de 35 membres désignés pour cinq ans, le conseil d'administration a fonctionné cette année avec 29 membres, compte tenu de l'absence du Mouvement des entrepreneurs de France (Medef) dont le retour est annoncé pour 2009. Les représentants des travailleurs indépendants désignés par l'Union nationale des professions libérales (Unapl) et la Chambre nationale des professions libérales (Cnpl) siègent à nouveau au conseil d'administration après une absence de sept ans ainsi que la Confédération générale des petites et moyennes entreprises (Cgpm).

Délibérations du conseil d'administration

En 2008, le conseil d'administration s'est réuni 11 fois. Il a donné 9 délégations à des commissions pour examiner 21 textes qui lui étaient soumis dans le cadre de la procédure d'urgence prévue par l'article R. 200-3 du code de la sécurité sociale.

Lors de ces 20 séances, il a notamment statué sur 68 projets de textes, dont 6 projets de lois, un projet d'ordonnance, 38 projets de décrets et 23 projets d'arrêtés.

Projets de lois, textes législatifs et réglementaires

Le conseil d'administration a été appelé à donner son avis sur divers textes législatifs et réglementaires concernant notamment :

- la démocratie sociale et le temps de travail ;
- le marché du travail et les revenus du travail ;
- le développement économique et la promotion de l'excellence outre-mer ;
- le revenu de solidarité active et les politiques d'insertion ;
- le projet de loi de financement de la Sécurité sociale ;
- les prestations légales, les aides au logement et leur revalorisation ;
- l'action sociale et la protection juridique des majeurs ;
- la lutte contre la fraude et le transfert des données fiscales.

Opérations financières et comptables

Le conseil d'administration a adopté les

Composition du conseil d'administration

Président Jean-Louis Deroussen Cftc	> Vice-présidente Roselyne Lecoultré Upa	
	Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés		
Cgt	Marie-Joëlle Falcoz Jacqueline Farache Alain Giacomel	Monique Lefebvre Francis Mergel Pierre-Claude Monnier
Cgt-Fo	André Baissac Patrick Brillet Monique Cazedevals	Christian Fradet Jean-Claude Durupt Claudine Savary
Cfdt	Marie-Christine Foin Michel Langlois Jean-Claude Servais-Picord	Chantal Blaes Marie-Hélène Lambert Bruno Morin
Cftc	Jean-Louis Deroussen Marie-Madeleine Pattier	Christian Cailliau Annie Delcamp
Cfe-Cgc	Nadine Ducourtieux Sophie Simonpoli	Saliha Belkhir Gilbert Chauvet
Représentants des travailleurs indépendants		
Upa	Fabienne Munoz	Richard Puyal
Cnpl/Unapl		
Représentants des employeurs		
Upa	Serge Almeras Roselyne Lecoultré	Isabelle Bricard Agnès Hautin
Cgpm	Pierre Triadou Bernard Holassian	Maurice Paverani Patrick Allioli
Représentants des associations familiales		
Unaf	Laurent Clévenot Alain Feretti Christine Joyeux François Lebègue Georges Noharet	Stéphane Bernardelli Jean-Laurent Clochard Éric Comparat Jean-Loup Kloëckner Marie-Christine Vazelle
Personnes qualifiées		
	Agnès Audier Alette Gambrelle Aïssatou Sissoko Martine Vignau	
Représentants du personnel		
	Étienne Dabeedin Chantal Meslin Marie-Christine Pernet-Aliane	Christophe Grilo Christian Roblot-Coulanges Arlette Million
Assistent aux séances du conseil d'administration :		
Contrôleur général économique et financier		
	Michel Pinchon	
Commissaires du Gouvernement		
	Le directeur du budget ou son représentant Le directeur de la Sécurité sociale ou son représentant Le directeur général de l'action sociale ou son représentant	



budgets rectificatifs du Fnas (fonds national d'action sociale et du Fnga (fonds national de gestion administrative) pour 2008 ainsi que le budget initial du Fnas pour 2009.

Il a procédé à l'arrêté des comptes pour l'exercice 2007 et pris connaissance de la décision de la Cour des comptes relative à la certification des comptes de la branche Famille.

Travaux des commissions

Les sept commissions du conseil d'administration ont étudié les dossiers spécifiques relevant de leur compétence. Elles se sont réunies 36 fois.

■ Commission d'administration générale (9 réunions)

En matière budgétaire, la commission a adopté le budget rectificatif n°1 du Fnga 2008 qui retrace l'exécution des dépenses du Fnga de l'exercice 2007, détermine le report à réaliser sur 2008 et affecte les reports. Le Fnga initial 2009, tout comme le budget 2009 de l'établissement public, n'ont pas été présentés compte tenu de la négociation en cours de la Cog couvrant la période 2009-2012.

Dans le domaine immobilier, au cours de

l'année 2008, la commission d'administration générale (Cag) a délivré 66 autorisations de programme sur des dossiers immobiliers présentés par les Caf, pour des opérations de réhabilitation, de rénovation ou d'extension de locaux, pour la création d'antennes ou pour certaines opérations de vente. La Cag a également pris connaissance de deux bilans semestriels de l'avancement du plan immobilier 2005-2008. Cette activité très fournie a permis d'arriver en fin de Cog à un taux de consommation du plan national immobilier 2005-2008 de plus de 99 %.

Pour préparer la Cog 2009-2012, la commission a travaillé notamment sur le bilan des budgets de gestion administrative 2005-2008, celui du schéma directeur du système d'information 2005-2008 et celui de l'évaluation des Caf. Elle a pris connaissance des rapports d'activité 2006-2007 des pôles régionaux mutualisés (Prm). Elle a abordé les orientations 2009-2012 de la politique immobilière de la branche Famille et celle du schéma directeur du système d'information. Enfin, elle s'est penchée sur les moyens et organisation nécessaires pour la mise en œuvre du Rsa en métropole.

Avis du conseil d'administration communiqués à la presse

Projets de décrets relatifs à la majoration unique des Allocations familiales à 14 ans : avis défavorable

“Mardi 5 février 2008, les administrateurs (...) de la Cnaf ont rendu un avis défavorable aux projets de décrets relatifs à la majoration unique des Allocations familiales à 14 ans (...). Ils ont dénoncé cette majoration unique à 14 ans, qu'ils assimilent à une mesure d'économie qui s'exercera au détriment des familles. Enfin, les administrateurs ont déclaré que l'application de cette mesure était incompatible avec une politique familiale dynamique, volontaire et concertée, qu'ils appellent de leurs vœux.”

Projet de loi généralisant le Rsa : avis favorable à une très large majorité

“Vendredi 29 août 2008, le conseil d'administration (...) de la Cnaf, réuni en séance extraordinaire (en présence de Martin Hirsch, ndlr) a approuvé le projet de loi à une large majorité (...)

La majorité des groupes a exprimé son adhésion au projet de généralisation du Rsa, jugé politiquement et socialement ambitieux. Les administrateurs soutiennent fortement l'objectif du Rsa : réduire la pauvreté en France d'un tiers en cinq ans. Toutefois, le conseil d'administration a exprimé le regret que les jeunes adultes de moins de 25 ans sans enfant soient exclus du dispositif.”

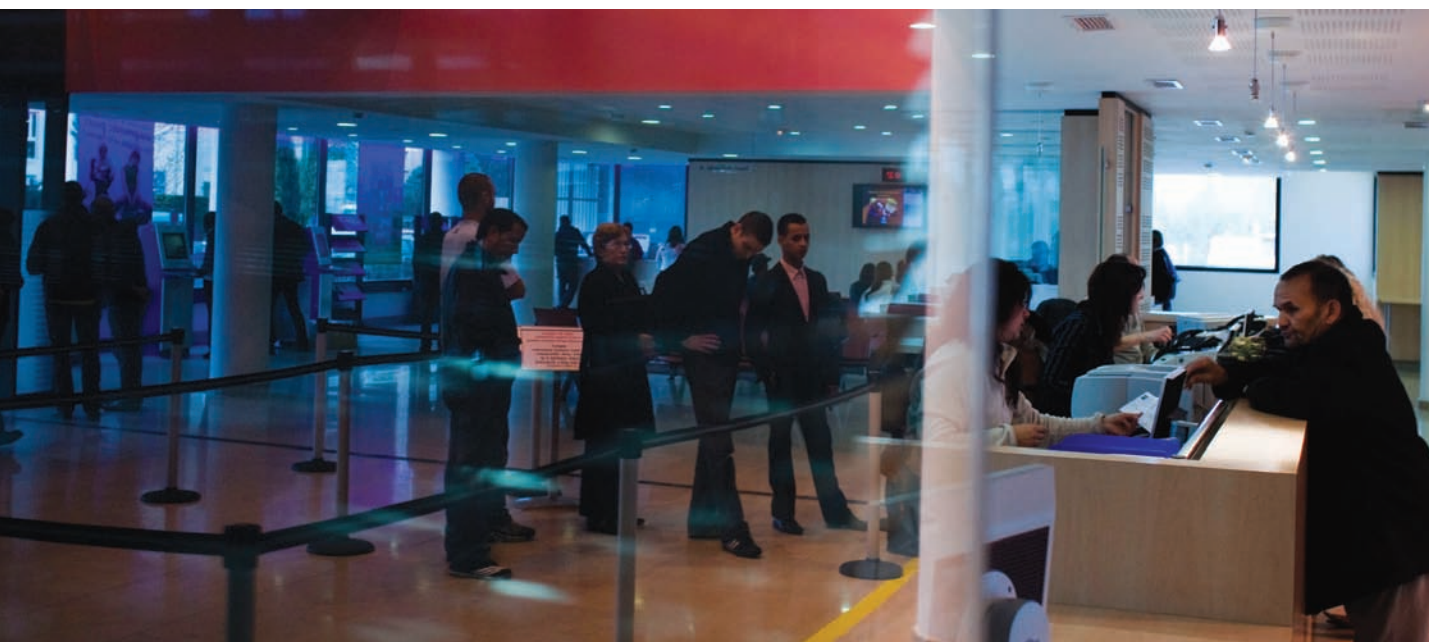
Projet de décret relatif à la revalorisation de l'Aah : avis favorable

“Mardi 9 septembre 2009, (...) les administrateurs ont approuvé le projet de décret à une très large majorité.

La majorité des groupes a exprimé sa satisfaction sur la revalorisation de cette allocation de + 3,9 % au 1^{er} septembre et 5 % sur la totalité de l'année 2008. (...) Toutefois, plusieurs membres du conseil ont appelé de leurs vœux une réforme de l'Aah, pour permettre aux personnes en situation de handicap de vivre dans des conditions plus décentes.”

Projet de loi de financement de la Sécurité sociale (Plfss) 2009 : avis défavorable

“Mardi 7 octobre 2008, les administrateurs (...) de la Cnaf ont émis un avis défavorable sur le projet de loi de financement de la Sécurité sociale 2009 (...). Les avis ont été émis sur l'ensemble du projet de loi. (...) Une majorité des tendances a réaffirmé son souhait de voir se développer en priorité une offre de garde en accueil collectif. Elle a désapprouvé le passage de 3 à 4 enfants gardés simultanément par une assistante maternelle, regrettant un dispositif inadéquat, tant pour les assistantes maternelles que pour les enfants gardés, ainsi qu'un accroissement de la charge de travail. Enfin, certaines tendances ont critiqué l'article 73 du Plfss 2009 qui prévoit que le directeur de la caisse nationale nomme les directeurs des caisses locales. Elles ont dénoncé une perte d'indépendance des organismes locaux.”





■ Commission des prestations légales (6 réunions)

La commission s'est réunie sur les thèmes suivants :

- premier bilan du partage des allocations familiales six mois après la mise en œuvre de la mesure ;
- résultats de l'étude 2007 de la Drees (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques du ministère de la Santé) sur les bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé et l'activité des commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées ;
- impact de l'assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf) sur le montant des pensions versées par le régime général ;
- rapport sur l'adoption ;
- état des lieux des prestations familiales non liées à la petite enfance ;
- étude sur les bénéficiaires de l'Api.

■ Commission d'action sociale (10 réunions)

La commission a procédé à l'examen de nombreux dossiers.

Sur le thème de la famille, elle a pris acte de l'état des lieux des réformes conduites dans le champ de la petite enfance et s'est prononcée unanimement sur la nécessité de faire de la politique jeunesse une priorité de la branche Famille. Elle a pris connaissance de la synthèse de l'évaluation des relais assistantes maternelles réalisée par le Credoc et a pris acte des premiers résultats de l'enquête sur l'offre de service petite enfance.

La commission s'est prononcé favorablement sur les critères d'éligibilité des Caf au Fonds d'accompagnement du contrat enfance jeunesse (Facej) destiné aux zones urbaines sensibles, sur les axes possibles d'intervention et les conditions de mise en place du dispositif et a validé certains dossiers présentés.

Elle a pris connaissance du bilan des dispositifs relatifs à la parentalité et de la politique jeunesse ainsi que de l'évaluation de cette politique.

Sur le thème de la solidarité et du logement, la commission a approuvé les orientations générales du travail social de la branche Famille. Elle a émis un avis favorable sur les principes généraux de la démarche « Convention territoriale globale » (Ctg) et sur le lancement de l'expérimentation au premier trimestre 2009. Les administrateurs ont approuvé les propositions d'orientation 2009-2012 en matière de logement et d'habitat pour les familles.

Par ailleurs, la commission a pris connaissance des bilans des réformes mises en place dans le cadre de la Cog (médiation familiale, foyers de jeunes travailleurs, aide à domicile).

■ Commission de la recherche et de la prospective (4 réunions)

En dehors de la constitution du programme de recherche annuel, les séances ont permis aux administrateurs d'examiner différents travaux : résultats de l'exploitation de l'enquête familles et employeurs sur les « arrangements temporels » hommes/ femmes, enquête sociologique sur la résidence alternée, thèse de Marwann Mohammed.

La commission s'est rendue, lors de sa séance de printemps, à l'Ocde (Organisation de coopération et de développement économique) pour évoquer les travaux de cette institution sur les modes d'accueil, la base de données famille, l'éducation.

Les administrateurs ont, par ailleurs, participé à la réflexion prospective sur la politique familiale, les jeunes adultes et le logement.

Enfin, ils ont décidé de financer deux enquêtes, l'une, sur les modes de décisions dans les couples et l'autre, sur les relations familiales et intergénérationnelles.

La séance du mois de novembre était consacrée au jury des jeunes chercheurs, dans le cadre de la politique de soutien et d'encouragement de la recherche.

■ Commission des relations internationales (3 réunions)

La commission a entendu la déléguée du Gip Santé protection sociale internationale présenter des travaux sur les axes de coopération de la France avec les pays de l'Est en matière de politique familiale et de protection sociale intéressant la Cnaf. La Caf de Niort est venue présenter à la Cri les travaux de coopération qu'elle développe avec la Pologne.

Les administrateurs de la commission ont pris connaissance par la Caf de Metz de l'accord entre la France et le Luxembourg pour améliorer la gestion de l'allocation différentielle.

La commission a préparé un voyage d'étude des administrateurs de Berlin, fait le point sur la mission de création d'une agence de paiement en Roumanie ainsi que sur le dossier des services sociaux d'intérêt général européens.

La Cri a fait le bilan de la Cog 2005-2008 et engagé une réflexion pour élaborer la Cog 2009-2012 en matière de relations internationales.

■ Commission de financement (2 réunions)

La commission de financement a examiné au cours de ses réunions les points suivants :

- déroulement des travaux d'audit de certification des comptes 2007 ;
- éléments d'information sur la certification des comptes 2008 ;
- évolutions concernant l'assurance vieillesse des parents au foyer ;
- situation de la trésorerie 2008 : le solde au 31 décembre 2008 s'élève à 2 065 millions d'euros, contre 1 427 millions d'euros fin 2007, soit une progression de 44,7 % expliquée principalement par le remboursement de la prime exceptionnelle Rmi en décembre 2008 pour un montant de 372 millions d'euros alors que, pour 2007, elle avait été remboursée par l'État en janvier 2008 ;

- les comptes 2008 sont déficitaires de 342 millions d'euros alors qu'ils étaient excédentaires en 2007 de 156 millions d'euros.

■ Commission de l'information et de la communication (2 réunions)

En 2008, les administrateurs de la commission ont pris connaissance de l'état d'avancée de la campagne de communication institutionnelle de la branche Famille « L'esprit de familles » puis d'un premier point d'étape après son déroulement (3 semaines en octobre 2008).

Elle a reçu un point d'information concernant *Résonances*, le nouveau magazine d'information destiné aux salariés de la branche Famille, qui a remplacé début 2008 l'ancienne publication *Le Journal*.

Elle a pris note des chiffres clés du site caf.fr pour 2007 : 2 à 6,7 millions de visiteurs par mois.

Enfin, elle a pris connaissance du bilan de la communication de la branche et des propositions d'orientation pour la période 2009-2012.



LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Aucune réunion du conseil de surveillance ne s'est tenue en 2008, le mandat des membres du conseil de surveillance ayant expiré après cinq ans d'exercice au mois de février 2008.

Le conseil de surveillance de la Cnaf est chargé de suivre l'exécution de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) conclue entre la Cnaf et l'État pour une période de quatre ans. Composé de 29 membres, représentant l'Assemblée nationale, le Sénat, les collectivités locales, des organismes œuvrant dans le domaine économique et social et en faveur des populations les plus démunies, ainsi que des personnalités qualifiées, il est présidé par M. Nicolas About, président de la commission des affaires sociales du Sénat. Il transmet tous les ans son avis au Parlement au moment de l'examen du projet de loi de finances de la Sécurité sociale.



LE FONCTIONNEMENT DE LA CNAF

Si la plupart des directions de la Cnaf travaillent pour la branche Famille dans son ensemble, le secrétariat général assure le fonctionnement de l'établissement public. Il met en œuvre la politique des ressources humaines, le budget, les achats, les marchés publics, le contrôle interne, le contrôle de gestion ; il gère également la logistique de l'entreprise, la maintenance mobilière et immobilière, la documentation, les archives, l'assistance bureautique, le courrier, etc.

Gestion des ressources humaines

■ Effectifs

Au 31 décembre 2008, la Cnaf comptait un effectif de 363 agents dont 14,6 % d'employés, 73 % de cadres et 12,4 % d'agents de direction.

La répartition entre hommes et femmes est respectivement de 37,5 % et 62,5 %.

27 personnes ont été embauchées au cours de l'année, dont 3 par contrat à durée déterminée, et 32 agents ont quitté la Cnaf, dont 18 pour prendre leur retraite.

La moyenne d'âge du personnel titulaire est de 47 ans. 64 % des salariés se situent dans la fourchette d'âge entre 45 et 65 ans.

L'ancienneté moyenne dans l'organisme est de 14,4 ans et de 22 ans dans l'institution de la Sécurité sociale.

■ Organisation

L'année 2008 a permis :

- le regroupement en une seule branche des directions dédiées à l'action sociale et aux prestations familiales ;

- la création d'un grand service de gestion de moyens ;
- le renforcement conséquent de l'équipe des auditeurs financiers et comptables chargés de la certification des comptes ;
- la consolidation du pilotage de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude, grâce à l'arrivée de nouveaux collaborateurs ;
- la mise en place à titre expérimental d'un dispositif de télétravail, appliqué à quelques salariés volontaires et dont l'emploi se prête aisément à ce mode d'organisation du travail.

■ Relations sociales

Le nouveau code du travail a conduit la Cnaf, établissement public à caractère administratif employant du personnel de droit privé, à créer un comité d'entreprise et un comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (Chsct). Ces derniers ont été mis en place à la fin du premier semestre 2008, la délégation du personnel existant déjà au sein de l'organisme.

La fin de l'année 2008 a été marquée par la mise en application du protocole d'accord sur la complémentaire santé obligatoire.

■ Formation

Les crédits consommés au titre de la formation professionnelle en 2008 s'élève à 873 581 € (5 % de la masse salariale).

185 agents ont bénéficié d'au moins une formation en 2008, dont 15 Dif.

Gestion financière

■ Budgets

Le montant du budget de fonctionnement s'établit à 94 427 352 €.

Le montant des opérations en capital est de 673 300 € (36 % d'exécution).

Les dépenses de fonctionnement de la Cnaf pour 2008 (hors amortissement, hors provisions et hors Cnedi) sont de 50 836 792 €, soit un taux d'exécution budgétaire de 90 %. Leur exécution a augmenté de 8,3 % par rapport à 2007.

S'agissant de la masse limitative du personnel, le taux d'exécution ressort à 97,77 % correspondant à un montant total de 31 128 937 €, soit une hausse de 10,2 % (+ 2 892 814 €) par rapport à l'exercice 2007.

Les projets informatiques en 2008 ont fait l'objet d'une exécution à 87,8 %.

■ Achats

Les moments forts de l'année 2008 ont été la participation aux actions menées par les directions techniques et, en particulier, à la campagne de communication institutionnelle « L'esprit de familles », à la préparation de la nouvelle Cog, au projet d'ouverture par la Cnaf du site « mon-enfant.fr » et à la rencontre annuelle des présidents des Caf, qui s'est déroulée à Blois.

■ Marchés

En 2008, le service des marchés a mis l'accent sur une démarche de prospective et de pilotage pour améliorer la transversalité et la

L'activité du secrétariat général en quelques chiffres

Marchés

- 29 marchés Cnaf pour la Cnaf et le réseau des Caf
- 18 avenants
- 2 actes de sous-traitance

Documentation

- 245 panoramas de presse quotidiens pour les directeurs et sous-directeurs de la Cnaf
- 51 panoramas de presse hebdomadaires (Cnaf et Caf)
- 52 lettres d'actualité hebdomadaires envoyées sous Lotus Notes
- 296 recherches effectuées
- 147 personnes accueillies en salle de consultation

Alimentation quotidienne des bases de données :

- 2442 documents référencés en 2008, soit une augmentation de 12.53 %
- 3 mises à jour du thesaurus (langage documentaire, constitué d'un ensemble de termes utilisé pour l'indexation de documents dans une banque de données bibliographiques)
- Création ou modification de 64 termes pour Docgen (base de données contenant les circulaires émises par la Cnaf)

Secrétariat des commissions du conseil d'administration

- Procès-verbaux des 33 réunions des 7 commissions
- procès-verbaux des 12 réunions du conseil d'administration

L'assistance bureautique assure :

- la mise en page la revue Recherches et prévisions
- la scannérisation des documents, les imprimés Cerfa (15 documents)

Reprographie :

- 101 726 photocopies couleur
- 3 millions de photocopies noir et blanc

Accueil :

- 150 personnes accueillies en moyenne chaque jour
- 27 000 personnes par an
- 1 500 réservations de salle de réunion
- 2 261 réservations (1 300 personnes) dans les salons de réception

Courrier :

- 45 453 courriers ont été reçus
- 25 132 courriers ont été expédiés

Maintenance :

- 1 500 interventions de maintenance et d'entretien de l'immeuble ont été sollicitées

Archives :

- 32 mètres d'archives ont été versés, 10 tonnes détruites.



performance du secrétariat général.

Ainsi, différents rapprochements ont été réalisés par :

- une coopération renforcée entre les services du secrétariat général, en particulier en terme de soutien au service des achats ;
- une complémentarité affirmée avec les directions techniques dans le cadre des négociations avec les fournisseurs ;
- une ouverture sur les bonnes pratiques, par la mise en place de réunions régulières entre la Cnaf et les autres caisses nationales et l'accès des Caf et de la Cnaf au portail des marchés électronique des organismes de sécurité sociale (meoss.fr).

Seul service du secrétariat général à œuvrer pour les Caf et les Certi (centre régional de traitement informatique), le service des marchés a pris en charge la procédure d'acquisition de micro-ordinateurs portables pour les 123 Caf.

Par ailleurs, ce service a mené les procédures de marchés dont l'impact est national, comme le marché concernant le renforcement de la

politique maîtrise des risques et le marché d'acquisition d'un progiciel d'élaboration de centralisation des comptes.

Enfin, les marchés passés pour l'établissement public en 2008 ont porté principalement sur des prestations de service (par exemple de maintenance des installations techniques de l'immeuble) :

■ Contrôle interne

L'objectif principal de 2008 a été de définir les modalités de déploiement de la politique de sécurité du système d'information que la Cnaf doit mettre en œuvre, conformément aux dispositions de l'arrêté du 27 novembre 2006.

Cette politique définit les règles d'utilisation du système d'information et en informe les utilisateurs par la diffusion d'une charte de sécurité. Les dispositions de cette charte s'appliquent à toute personne intervenant à titre professionnel à la Cnaf et leur non-respect peut engager la responsabilité personnelle du salarié concerné.

Logistique

■ Maintenance

Dans le cadre de l'entretien de l'immeuble, la Cnaf a réalisé des travaux de remise en service de la nacelle, le calorifugeage des réseaux hydrauliques et des gaines des terrasses des 7^e et 9^e niveaux. Elle a également fait réaliser une expertise de la façade ouest de l'immeuble, après la détection d'infiltration d'eau.

■ Documentation

Le service Documentation a poursuivi son activité de diffusion de l'information.

Des changements sont intervenus au cours de l'année 2008 dans la production et la diffusion des documents :

- le panorama de presse quotidien, produit électroniquement, est disponible dès 10 h ;
- le panorama de presse hebdomadaire est diffusé sur l'intranet directeur le vendredi midi et sur le P21 local ;
- la lettre d'actualité est étoffée des textes parus au *Bulletin officiel* et des questions/réponses du Sénat et de l'Assemblée nationale et envoyée à toutes les Caf.

En 2008, le service a poursuivi le travail de spécifications du logiciel documentaire Flora, afin d'offrir un outil de recherche sur l'ensemble du fonds documentaire du service de la documentation et de permettre un accès unique aux produits documentaires (panorama de presse et lettre d'actualité). Des difficultés de paramétrage de l'application retardent toujours sa mise en production. ■

Une plus grande prise en compte du développement durable

En 2008, la Cnaf s'est engagée dans une démarche de développement durable de manière plus volontariste en recrutant un chef de projet dédié à ce thème.

Un groupe composé de référents « développement durable » dans chaque direction technique proposera la mise en place d'actions immédiates et peu onéreuses dès 2009.

Les actions menées cette année sont les suivantes :

autour de l'axe social :

- accompagnement et développement du processus de mobilité professionnelle interne,
- instauration du télétravail avec une phase test cette année,

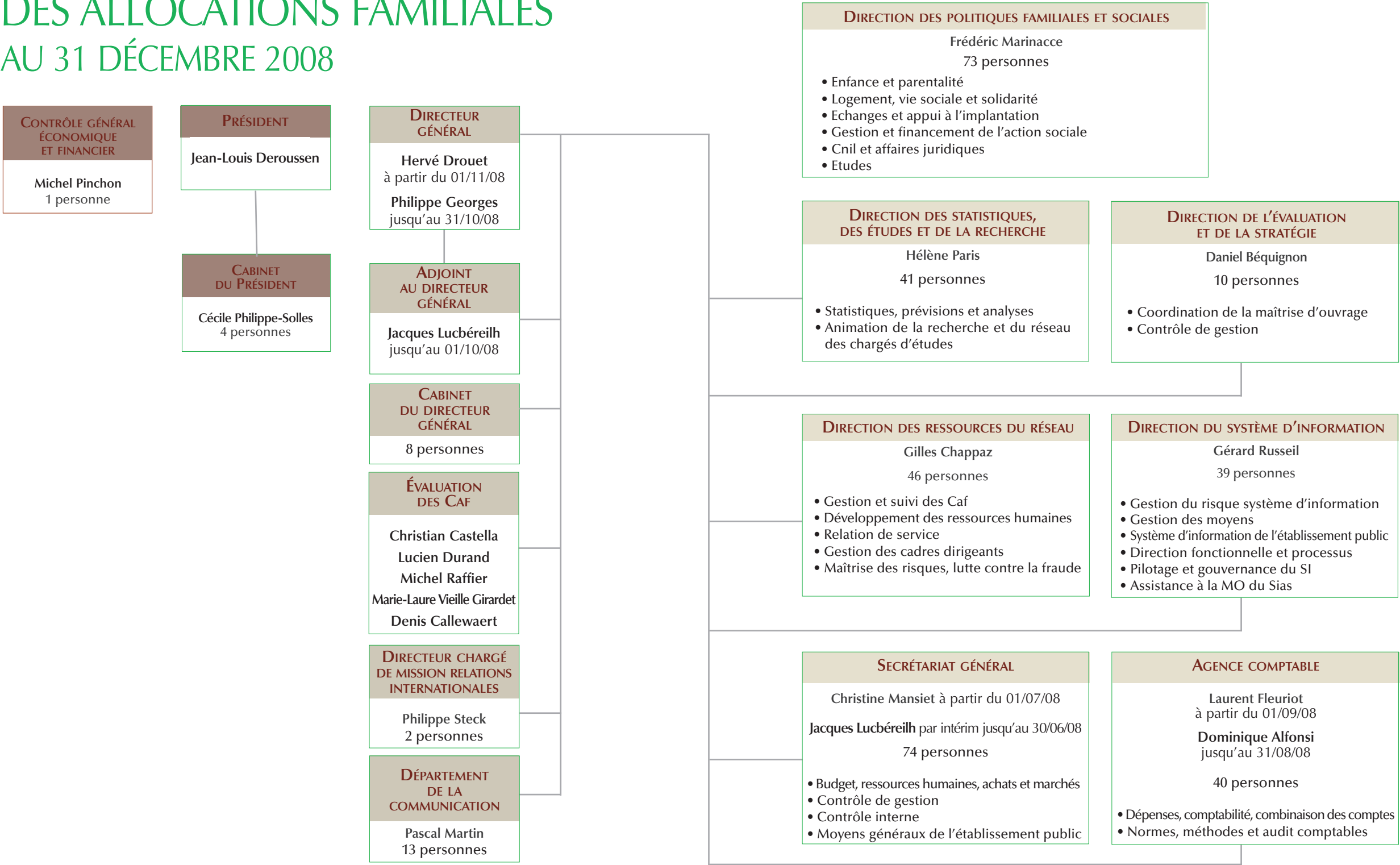
autour de l'axe environnemental :

- dématérialisation de documents, circulaires, revues,
- économies d'énergie entre 2007 et 2008 sur l'électricité et le chauffage urbain,
- achat de robinets avec des mousseurs permettant une économie d'eau,
- prise en compte du recyclage des déchets à 75 % effectué,
- développement des conférences téléphoniques (182),
- prise en compte de l'insertion de clauses environnementales dans les marchés publics.





L'ORGANIGRAMME DE LA CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES AU 31 DÉCEMBRE 2008





→ LISTE DES SIGLES UTILISÉS

Aah	Allocation aux adultes handicapés
Adecricri	Association pour le développement et la coordination des relations internationales
Adil	Agence départementale pour l'information sur le logement
Aiss	Association internationale de la Sécurité sociale
Alf	Allocation de logement à caractère familial
Als	Allocation de logement à caractère social
Alt	Allocation de logement temporaire
Api	Allocation parent isolé
Apje	Allocation pour jeune enfant
Apl	Aide personnalisée au logement
Apriles	Agence des pratiques et initiatives locales
Ars	Allocation de rentrée scolaire
Asf	Allocation de soutien familial
Avpf	Assurance vieillesse des parents au foyer
Bmaf	Base mensuelle des allocations familiales
Caf	Caisse d'Allocations familiales
Cej	Contrat enfance et jeunesse
Certi	Centre régional de traitement informatique
Cfdt	Confédération française démocratique du travail
Cfe-Cgc	Confédération française de l'encadrement
Cftc	Confédération française des travailleurs chrétiens
Cgpmc	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
Cgt	Confédération générale du travail
Cgt-Fo	Confédération générale du travail-Force ouvrière
Clca	Complément de libre choix d'activité
Cnaf	Caisse nationale des allocations familiales
Cnas	Comité national d'action sociale
Cnasea	Centre national pour l'aménagement des structures des exploitations agricoles
Cnav	Caisse nationale d'assurance vieillesse
Cnedi	Centre national d'études et de développement informatique
Cnil	Commission nationale de l'informatique et des libertés
Cnpl	Chambre nationale des professions libérales
Cog	Convention d'objectifs et de gestion
Colca	Complément optionnel de libre choix d'activité
Cosla	Conseil pour la simplification du langage administratif
Cpog	Contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion
Credoc	Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
Csts	Conseil supérieur de travail social
Ctg	Convention territoriale globale
Cucs	Contrats urbains de cohésion sociale
Daïpe	Dispositif d'aide à l'investissement pour la petite enfance

Dif	Droit individuel à la formation
Dom	Départements d'outre-mer
Drees	Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
Dsi	Direction du système d'information
En3s	Ecole nationale supérieure de la Sécurité sociale
Esip	European Social Institutions Platform
Facej	Fonds d'accompagnement au contrat « enfance et jeunesse »
Fapaippe	Fonds d'abondement au plan d'aide à l'investissement pour la petite enfance
Fjt	Foyer de jeunes travailleurs
Fnas	Fonds national d'action sociale
Fnga	Fonds national de gestion administrative
Grh	Gestion des ressources humaines
Hlm	Habitation à loyer modéré
Ins	Instance nationale de suivi du protocole d'accord du 30 novembre 2004
Laep	Lieux d'accueil enfants-parents
Mdph	Maisons départementales du handicap
Medef	Mouvement des entrepreneurs de France
Nir	Numéro d'inscription au répertoire
Ocde	Organisation de coopération et de développement économique
Odas	Observatoire national de l'action sociale décentralisée
Ospe	Offre de service petite enfance
P2i	Portail intranet institutionnel
Paippe	Plan d'aide à l'investissement pour la petite enfance
Paje	Prestation d'accueil du jeune enfant
Petale	Projet d'entente transfrontalière d'associations et de liaisons européennes
Pif	Points information familles
Plfss	Projet de loi de financement de la Sécurité sociale
Prm	Pôle régional mutualisé
Psej	Prestation de service du contrat « enfance et jeunesse »
Psu	Prestation de service unique
Ram	Relais assistants maternels
Reaap	Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
Rmi	Revenu minimum d'insertion
Rnb	Répertoire national des bénéficiaires
Rsa	Revenu de solidarité active
Sias	Système d'information de l'action sociale
Siej	Système d'information enfance jeunesse
Ucanss	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
Unapl	Union nationale des professions libérales
Upa	Union professionnelle artisanale
Zus	Zones urbaines sensibles



Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle
75685 Paris cedex 14
www.caf.fr