



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009

Sommaire

3 | La branche Famille en bref

Editoriaux

4 | Trois questions à Hervé Drouet, directeur de la Cnaf

5 | Le mot de Jean-Louis Deroussen, président du conseil d'administration de la Cnaf

Engagements

6 | La Cog 2009-2012

Bilan 2009

Temps forts 2009

10 | Offrir un service global aux allocataires

16 | Optimiser les processus de gestion

18 | Améliorer le fonctionnement en réseau de la branche Famille

Gouvernance

20 | La branche Famille dans son environnement

21 | Activité soutenue du conseil d'administration

24 | Qui fait quoi à la Cnaf ?

Expertises

26 | Une politique active de recherche en sciences sociales

28 | Des échanges fructueux avec les partenaires étrangers

29 | Un système d'information en constante évolution

30 | La Cnaf se dote d'une direction des ressources humaines

Développement durable

32 | Une approche pragmatique de l'environnement

33 | La branche Famille s'investit dans le volet social du développement durable

Comptes

34 | La branche Famille est déficitaire

36 | Les dépenses de prestations augmentent de 5,5 % en un an

38 | Glossaire

La branche Famille en bref

La branche Famille de la Sécurité sociale comprend le réseau des caisses d'Allocations familiales (Caf) piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf).

Elle a deux missions prioritaires : aider les familles dans leur vie quotidienne et développer la solidarité envers les plus vulnérables.

Elle propose aux familles des services sous forme de compléments de revenus, d'équipements, de suivi et de conseils.

Avec les branches Maladie, Vieillesse, Recouvrement, la branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale.

La branche Famille, c'est :

- 30 millions de personnes couvertes
- 11 millions d'allocataires
- 72 milliards d'euros de prestations.

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 et les branches de la Sécurité sociale (Maladie, Famille, Vieillesse et Recouvrement) s'engagent sur des objectifs de qualité de service et de productivité quantifiés et soumis à une évaluation.

La Cog 2009-2012 fixe trois orientations clés :

- 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 ;

Les contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion (Cpog), signés entre la Cnaf et chacune des Caf, déclinent les objectifs nationaux selon les réalités et les besoins locaux.



Trois questions à Hervé Drouet, directeur de la Cnaf

« *Nous avons tenu nos engagements !* »

Quel bilan tirez-vous de cette première année de la Cog ?

La Cog assigne deux priorités majeures à la branche Famille : la mise en œuvre du revenu de solidarité active (Rsa) et le développement de l'accueil des jeunes enfants. Elle lui fixe, d'autre part, un nouveau cadre structurant l'ensemble de notre action autour de la définition d'une offre globale de service, et visant à optimiser et sécuriser les processus de gestion ainsi qu'à améliorer l'efficacité du réseau des Caf.

La mise en œuvre du Rsa dans des délais très courts a constitué un succès, grâce à la mobilisation exceptionnelle de tous les agents de l'Institution, que je tiens, une nouvelle fois, à remercier.

L'objectif de création de 100 000 places d'accueil collectif est également bien engagé, d'autant que cet effort quantitatif est complété par un accompagnement des familles et une information de qualité sur les modes d'accueil. Le lancement du site mon-enfant.fr, premier site national exclusivement dédié à la garde d'enfants, y contribue de manière décisive.

Les autres temps forts de l'année ?

Dans le contexte de charges de travail qui a marqué 2009, nous avons déployé un atelier de régulation des charges (Arc). Piloté par la Cnaf, ce dispositif permet à des équipes réparties dans des « Caf aidantes » d'intervenir au profit des Caf qui connaissent des difficultés. En 2009, l'Arc a ainsi aidé 23 caisses et traité 1 million de pièces.

Un autre chantier stratégique, celui de la départementalisation, qui vise à renforcer le positionnement politique de la Branche dans les départements, a également enregistré des avancées majeures. Les conseils d'administration des Caf du Doubs et de l'Hérault ont ainsi pu se prononcer dès fin 2009 pour la création d'une Caf départementale.

Les perspectives 2010 ?

Nous devons d'abord préparer l'entrée en vigueur du Rsa « jeunes » et du Rsa dans les Dom ainsi que la trimestrialisation de l'allocation aux adultes handicapés (Aah).

D'autre part, nous devons continuer à maîtriser nos charges et à améliorer notre qualité de service. La refonte du site caf.fr devrait permettre de donner une plus grande autonomie aux allocataires, grâce au développement de rubriques dédiées à la consultation de leur compte et aux téléprocédures.

2010 sera donc une année intense, mais je fais confiance à la branche Famille et à tous ses agents pour, une fois encore, relever tous ces défis au service des allocataires !



Le mot de Jean-Louis Deroussen, président du conseil d'administration de la Cnaf

2009 : la signature d'une Cog ambitieuse

L'année 2009 aura été riche. Elle fut marquée par deux événements majeurs : la signature de la quatrième convention d'objectifs et de gestion avec l'État, le 9 avril 2009, et le lancement d'un important chantier, celui du revenu de solidarité active (Rsa).

Nous nous réjouissons de la conclusion d'une Cog ambitieuse, notamment dans le domaine de l'action sociale : une augmentation du Fonds national d'action sociale (Fnas) de 7,5 % sur quatre ans, nous permet d'envisager, pour les quatre prochaines années, le développement de nos actions en direction de nos différents publics et partenaires.

Ambitieuse, cette convention l'est également en termes de moyens de gestion alloués à la Branche pour accompagner la montée en charge du Rsa : 1 257 salariés doivent venir renforcer les effectifs des caisses à l'issue de leur formation, en juillet 2010.

Intervenues début juillet, les premiers versements du Rsa sont venus couronner une conduite de projet que je qualifierai de particulièrement exemplaire par la Cnaf et l'ensemble du réseau des Caf. La Branche a ainsi été au rendez-vous de la mise en œuvre de cette nouvelle prestation, grâce à la mobilisation de toutes les ressources du réseau des Caf.

L'année 2009 restera aussi marquée par les effets d'une crise économique et financière sans précédent, qui a touché de plein fouet nos concitoyens les plus fragiles. Étant l'un des premiers remparts de lutte contre la précarité et un véritable amortisseur social, le service public des Allocations familiales est sollicité comme jamais en cette période difficile et les Caf ont connu en cette fin d'année une situation de fortes tensions.

Le conseil d'administration de la Cnaf, soucieux de l'augmentation des charges de travail des Caf, tant pour les répercussions sur les allocataires que pour les personnels, entend tenir le rôle d'alerte qui est le sien auprès des pouvoirs publics et ne pas laisser s'aggraver une situation préoccupante.

La Cog 2009 - 2012

La Cog 2009-2012 vise à la fois à développer des services pour les familles et à rendre la gestion de la branche Famille plus performante. Les Caf doivent mettre en œuvre le revenu de solidarité active et développer l'accueil des jeunes enfants. Pour relever ces nouveaux défis, 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*

Offrir aux allocataires un service global

Une nouvelle approche pour conduire les politiques familiales et sociales

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 les accompagnent quand elles doivent faire face à des difficultés. C'est cette combinaison d'interventions – versement de prestations et services apportés aux familles – qui permet aux Caf d'apporter des réponses globales et adaptées aux familles.

Consolider la qualité du service rendu à l'allocataire

L'objectif est de consolider le niveau de qualité atteint sur la période 2005-2008. L'objectif est aussi 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 2000 points d'accueil. 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 : l'allocataire a besoin de mieux comprendre pourquoi et comment effectuer les démarches qui lui sont demandées.

Enfin, l'allocataire souhaite être écouté. Le traitement des réclamations et la réalisation d'études sur ses attentes doivent 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 améliorer sa performance, c'est-à-dire garantir une qualité de service au meilleur coût en maîtrisant les risques associés à la gestion d'importantes masses financières.

Une politique de maîtrise des risques renouvelée

La Cog 2009-2012 réforme profondément 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.

Prévenir les indus et lutter contre la fraude

La prévention des indus et la lutte contre la fraude ont été significativement renforcées sur la période de la précédente Cog avec une forte progression de la détection des cas de fraudes, laquelle a été multipliée par 3,5 entre 2005 et 2007. La Cog actuelle doit poursuivre cet effort.

Améliorer le fonctionnement en réseau de la branche Famille

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

La Caisse nationale doit mieux fixer le cap et mieux appuyer l'action des Caf 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 prévoit que la Cnaf se dote des moyens adéquats. 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 mettre en place la solidarité et la coopération vis-à-vis des caisses qui connaissent des difficultés.

Mutualiser en regroupant les moyens

Pour améliorer la performance économique et la qualité de service, la Branche mutualise sur tout le territoire au cours de la période 2010-2011 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

L'objectif de la Cog est de départementaliser les Caf en fusionnant les organismes infra-départementaux en 2011, à l'occasion du renouvellement des conseils d'administration. L'enjeu de cette opération est de renforcer le positionnement politique de la Branche dans le département et de le rendre plus lisible.

Mobiliser les leviers de la performance de la branche Famille

Les ressources humaines constituent le premier levier pour améliorer le fonctionnement de la Branche. 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 présente Cog est de préserver, valoriser et renouveler cette richesse.

Le second de ces leviers réside dans le développement d'un système d'information performant et réactif.



BILAN 2009 PREMIÈRE ANNÉE DE LA NOUVELLE COG



TEMPS FORTS 2009

Proposer un service global aux allocataires 10

Optimiser les processus de gestion 16

Améliorer l'efficacité du réseau des Caf 18



Temps forts 2009

L'offre globale de service

Première année de la Cog, 2009 a vu la mise en place du revenu de solidarité active et de nouveaux modes d'accueil pour les jeunes enfants, dans un contexte de charge de travail important

Mise en œuvre du revenu de solidarité active : une réussite de la branche Famille

La mise en œuvre du revenu de solidarité active (Rsa) en France métropolitaine a été l'incontestable temps fort de l'année 2009 pour la branche Famille. Les Caf jouent, en effet, un rôle très important dans ce nouveau dispositif d'aide à l'insertion professionnelle et sociale des personnes en difficulté : elles interviennent dans la réception et la gestion des dossiers, dans le versement de la prestation ainsi que dans l'accompagnement des bénéficiaires.

Une mise en œuvre dans des délais très courts

Le Rsa est entré en vigueur le 1^{er} juin 2009. La préparation de sa mise en place, conduite en sept mois avec le Haut commissariat aux solidarités actives, a nécessité une très forte mobilisation de toute la Branche.

Un projet aux dimensions multiples

Pour relever le défi d'une mise en œuvre aussi rapide, plusieurs « groupes projets » ont été constitués, une structure de pilotage assurant le suivi général de façon resserrée.

Un premier groupe a eu pour mission de définir les offres de service en direction des allocataires, des partenaires et du réseau des Caf et de spécifier les besoins en ce qui concerne le test d'éligibilité intégré dans le site caf.fr et le logiciel dédié à l'instruction, @Rsa.

Un deuxième groupe a travaillé sur l'implantation dans l'application Cristal de toutes les données nécessaires au versement de prestation Rsa, à sa gestion, à son suivi statistique, à la maîtrise des risques.

Un troisième groupe s'est chargé des échanges de données avec les conseils généraux et les autres partenaires.

Enfin, un quatrième groupe a eu pour mission de proposer un service pour les familles monoparentales bénéficiaires du Rsa.

Un dispositif pour informer les bénéficiaires potentiels

En lien avec le Haut commissariat aux solidarités actives, un ensemble d'actions de communication a été réalisé pour assurer l'information du public sur la nouvelle prestation ainsi que sur les droits et devoirs qui lui sont associés.

Pour répondre aux bénéficiaires potentiels, la Branche a déployé un dispositif d'accueil téléphonique combinant le numéro « 3939 » et des plateformes mutualisées entre les Caf.

Une large place a été donnée à l'utilisation d'Internet avec la création sur caf.fr d'une rubrique spécifique au Rsa offrant aux utilisateurs la possibilité de réaliser un test d'éligibilité et de télécharger les formulaires de demande.

Un déploiement réussi des outils du système d'information

Les équipes du système d'information de la Branche ont été massivement mobilisées par le Rsa. L'intégration informatique du Rsa a nécessité trois versions de l'application Cristal en 2009.

Quelques chiffres

1 697 357 foyers, dont 1 116 935 bénéficiaires du Rsa "socle" seul (en grande majorité des anciens bénéficiaires du Rmi) et 580 422 bénéficiaires du Rsa "activité", c'est-à-dire des travailleurs modestes, ont perçu le revenu de solidarité active au 31 décembre 2009.

La transition du Rmi et de l'Api vers le Rsa s'est effectuée dans un contexte d'augmentation du nombre des bénéficiaires compte tenu de la conjoncture ; la montée en charge du Rsa activité seul se révèle très progressive, comme tout nouveau dispositif.

1,7 million d'allocataires

ont bénéficié du Rsa
au 31 décembre 2009

chiffre



Le Rsa, qu'est-ce que c'est ?

Mis en place le 1^{er} juin 2009 en métropole, le Rsa se veut un instrument de lutte contre la pauvreté. Il a pour objectif d'apporter un revenu minimum aux personnes qui ne travaillent pas et un complément de revenu aux travailleurs modestes ainsi que de favoriser l'insertion professionnelle et sociale par un meilleur accompagnement. Il remplace le Rmi (revenu minimum d'insertion) et l'Api (allocation de parent isolé) ainsi que les possibilités de cumul de ces allocations avec un emploi.

Le Rsa « socle », qui concerne les personnes sans revenus, est financé par le conseil général. Le Rsa « activité » pour les travailleurs modestes est financé par l'État. Les personnes âgées de plus de 25 ans ou moins, s'elles ont un enfant, peuvent bénéficier de cette prestation. De leur côté, les bénéficiaires s'engagent à respecter les droits et devoirs liés au Rsa.

Projet

Temps forts 2009

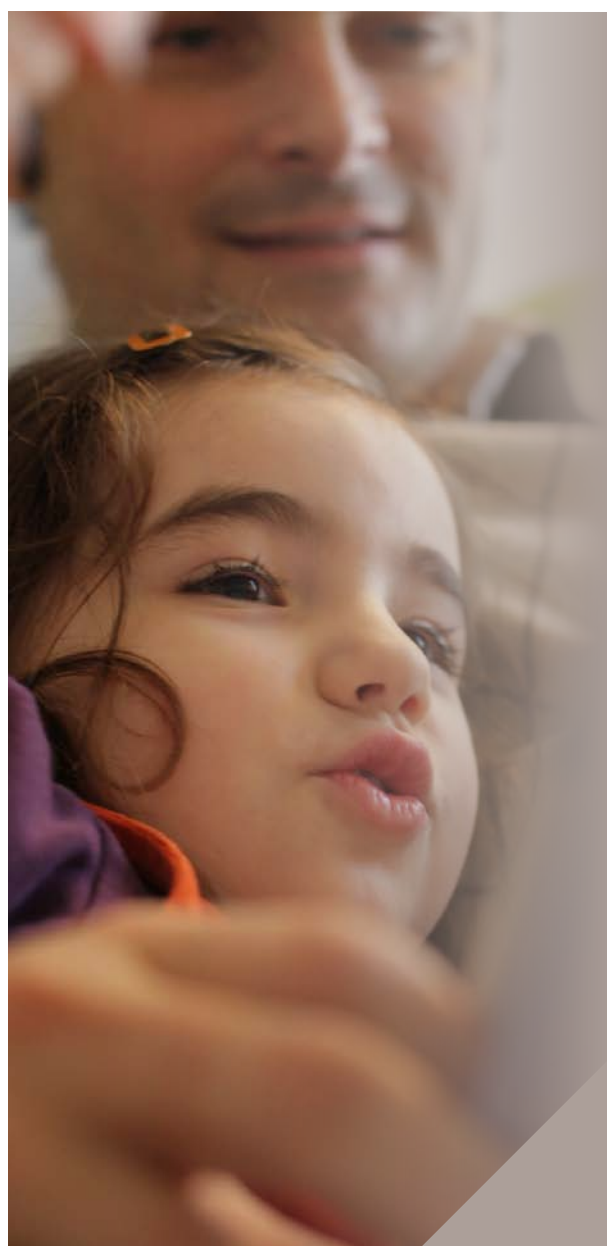
L'offre globale de service

353 133

places en accueil collectif
au 31 décembre 2009

chiffre

Les modes d'accueil du jeune enfant connaissent un essor important



Pour la période 2009-2012, la Cog fixe un objectif ambitieux : financer 200 000 solutions supplémentaires en accueil collectif et individuel. Un autre objectif consiste à développer les modes d'accueil innovants, en particulier en matière d'horaires atypiques, d'accueil des enfants en situation de handicap et d'implantation de services dans les quartiers sensibles.

Adapter les dispositifs de soutien au développement de modes d'accueil diversifiés

La mise en place d'un septième plan crèche

Afin de développer l'offre d'accueil du jeune enfant, la branche Famille a financé un nouveau « plan crèche pluriannuel d'investissement ». Ce septième plan crèche

« mon-enfant.fr », premier site national exclusivement dédié à la garde d'enfants

Avec le site « mon-enfant.fr » lancé en mai 2009, la branche Famille dispose d'un outil national lui permettant d'informer les parents sur les solutions d'accueil pour les enfants âgés de 0 à 12 ans. Le site recense la quasi-totalité des établissements d'accueil du jeune enfant (10 125), des relais assistantes maternelles (2461), des lieux d'accueil enfants-parents (814) et des accueils de loisirs (16 039) financés par la branche Famille. Les coordonnées des assistantes maternelles ayant donné leur accord sont en ligne dans 53 départements. Le site propose également un simulateur de coûts pour les accueils collectifs. Une nouvelle version du site est prévue pour juin 2010 avec notamment une fonctionnalité permettant de connaître en temps réel le nombre de places disponibles. Avec 925 514 visites fin 2009, le site connaît un grand succès.

Projet

a pour objectif d'atteindre la création de 30 000 places nouvelles pour un total de 330 millions d'euros, soit une subvention entre 7 400 euros et 14 000 euros par place jusqu'en 2012.

20 % des fonds attribués aux Caf sont réservés au développement de crèches de personnel (communément appelées crèches d'entreprise), principalement destinées aux enfants de salariés d'entreprises publiques ou privées.

L'évolution de l'accueil du jeune enfant chez les assistantes maternelles

Pour faire face aux nombreux départs à la retraite des assistantes maternelles et pour rendre le métier plus attractif, les Caf peuvent verser une prime d'installation de 300 euros aux assistantes maternelles nouvellement agréées. En contrepartie, ces dernières s'engagent à s'inscrire sur le site Internet « mon-enfant.fr » et à mettre à jour leurs disponibilités.

Par ailleurs, depuis cette année, les assistantes maternelles sont autorisées à se regrouper pour exercer leur activité professionnelle en dehors de leur domicile.

Des initiatives pour répondre à des besoins spécifiques

La branche Famille a décidé de financer des projets visant à favoriser l'accueil des enfants en situation de handicap dans les structures du jeune enfant ouvertes à tous pour un montant de 4 millions d'euros sur la durée de la Cog.

L'appel à candidatures pour la création expérimentale de 8 000 places de jardins d'éveil (structures d'accueil collectif pour les enfants de 2 à 3 ans) jusqu'en 2012 a été lancé. Neuf dossiers représentant un peu plus de 200 places ont été retenus pour l'année 2009.

La Branche a réservé une enveloppe spécifique qui permettra de créer sur la période 2009-2011 près de 2 500 places d'accueil dans le cadre du plan « Espoir banlieues ». L'objectif de ce plan vise à développer et adapter les modes d'accueil aux besoins des familles qui vivent dans les quartiers dits « sensibles ».

Enfin, à titre expérimental, des financements peuvent être mobilisés afin de soutenir des modes d'accueil au domicile des familles, notamment les plus fragilisées, tard le soir, tôt le matin ou en fin de semaine.

La Caf de la Haute-Marne signe une convention territoriale globale avec la communauté de communes de Langres

Mise en place de modes d'accueil souples et diversifiés pour la petite enfance, possibilités de logement pour les jeunes et activités pour les adolescents : ces initiatives ont pu être identifiées grâce à la signature d'une convention territoriale globale (Ctg) entre la Caf de la Haute-Marne et la communauté de communes de Langres. La Ctg a pour vocation de rendre plus lisible et plus

visible l'action des Caf, tout en optimisant les ressources des différents acteurs sur un territoire donné. Elle s'inscrit dans la dynamique de l'offre globale de service qui s'appuie sur la transversalité des prestations familiales et de l'action sociale. Elle permet de mieux identifier les priorités et de mieux dialoguer avec les partenaires. Seize Caf expérimentent ce type de convention.

Projet

Temps forts 2009

L'offre globale de service

Les Caf confrontées à une importante charge de travail

Un volume de travail en augmentation

La Branche a connu en 2009 un accroissement important de ses charges de travail par rapport à l'année 2008 :

- + 14,8 % de visites ;
- + 10,9 % de pièces à traiter ;
- + 36,6 % d'appels téléphoniques à traiter.

Dans le même temps, les effectifs ont diminué entre 2004 et 2008 de plus de 9 %, même s'ils ont progressé de 4,5 % entre 2008 et 2009 en raison des recrutements opérés, notamment pour faire face à la mise en place du Rsa, et d'un recours important à des contrats à durée déterminés.

Les facteurs d'augmentation du surcroît de travail

Les effets de la crise sur la demande sociale vis-à-vis des Caf

Ces effets peuvent être mis en évidence par la forte augmentation des déclarations de changements de situation professionnelle suite à une perte d'emploi et une augmentation non négligeable de visites au guichet et d'appels téléphoniques.

La mise en œuvre du Rsa et d'autres mesures nouvelles

La gestion du Rsa s'est avérée complexe. Un nombre important de demandes n'ont pas débouché sur une ouverture de droit et ont alourdi la charge de travail.

Il en est de même pour la mise en place de mesures multiples dans des délais trop courts, comme par exemple les primes « familles modestes » et « solidarité active », etc.

Les mesures prises pour faire face à la surcharge de travail

Au-delà des mesures structurelles d'optimisation et de sécurisation des processus, de développement des mutualisations et de promotion des téléprocédures, les Caf ont été amenées à prendre en 2009 à prendre des mesures conjoncturelles importantes :

- Un recours aux heures supplémentaires, à des Cdd et au rachat de jours Rtt ;
- Dans certains cas, une réduction de l'accueil téléphonique (pour privilégier le traitement des dossiers, 69 Caf ont dû recourir à ce type de mesures, dans des proportions plus ou moins grandes selon les caisses).

Pour aider les Caf les plus surchargées, un atelier de régulation des charges a été mis en place à partir de juin 2009 avec pour objectif d'organiser une réponse collective et solidaire aux difficultés du réseau des Caf (voir p. 20).

Des engagements de service partiellement tenus

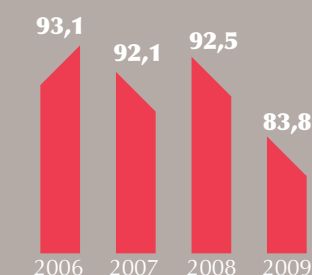
La part des courriers traités en moins de quinze jours a été de 78 % alors que l'objectif fixé par la Cog est de 85 %.

Le taux d'appels téléphoniques traités est de 74 % alors que l'objectif Cog est de 90 %.

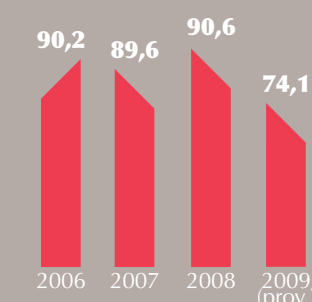
En revanche, 83,8 % de personnes ont attendu moins de vingt minutes pour être accueillies contre 92,50 % en 2008 (objectif Cog : 85 %).

89 % de demandes de minima sociaux ont été traitées dans un délai inférieur à dix jours alors que l'objectif Cog est de 85 %. Les plus modestes n'ont donc pas pâti du retard, les Caf jouant leur rôle d'amortisseur social.

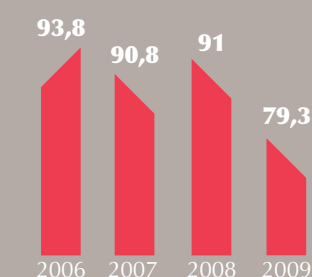
Résultats des principaux engagements de service



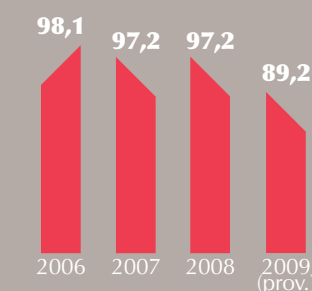
Part des visites avec un délai d'accueil inférieur à vingt minutes en %



Taux d'appels téléphoniques traités par les agents en %



Taux des pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées en moins de quinze jours



Taux des demandes de Rsa et d'Aah traitées en moins de dix jours



Temps forts 2009

Améliorer les processus de gestion

Pour augmenter sa performance, c'est-à-dire garantir une qualité de service au meilleur coût, la branche Famille rénove sa politique de maîtrise des risques et met en place des dispositifs qui aident à garantir la qualité de l'information financière

Une refonte majeure de la politique de maîtrise des risques

La contrainte financière et l'équité imposent de contrôler rigoureusement l'utilisation des fonds publics dont les Caf ont la responsabilité et d'agir pour que chacun bénéficie de tous ses droits.

L'année 2009 a été l'occasion de fournir un important travail de refonte de la politique de maîtrise des risques de la branche Famille. Ces travaux ont permis de construire un modèle d'analyse des risques et d'actions de parade par processus, en conformité avec les normes de contrôle interne reconnues par les professionnels de ce secteur et attendue par la Cour des Comptes.

Rendre plus efficace la politique de contrôle

La Cnaf a poursuivi la mise en place de différents dispositifs pour remédier aux insuffisances relevées par la Cour des comptes. En effet, tout en reconnaissant les progrès réalisés, les juges ont estimé que le contrôle interne de la Branche n'avait pas atteint un niveau de qualité suffisant pour certifier les comptes 2008 de la branche Famille et de la Cnaf*.

Ainsi, le répertoire national des bénéficiaires (Rnb), quasiment achevé, constitue désormais un système fiable de gestion de l'identité des bénéficiaires des prestations.

Par ailleurs, la collecte directe des ressources des allocataires auprès de la Direction générale des finances publiques (Dgfi) fournit les bonnes bases de calcul pour les principales allocations servies.

Parallèlement, la Branche a conduit des travaux visant à

améliorer le système et les cibles de contrôle des données entrantes. Leur objectif est de « contrôler mieux et moins » en améliorant l'efficacité des contrôles, en les ciblant mieux et en les déclenchant plus tôt.

Au plan national, le nombre de faits générateurs (permettant l'ouverture ou la fermeture de droits) vérifiés par les Caf en 2009 s'est élevé à environ 42 millions, soit un taux global de contrôle de 44,4 %, largement supérieur à l'objectif de 30 % fixé par la Cog.

Concernant le taux de contrôle des faits générateurs ciblés sur la lutte contre la fraude, l'objectif de 8,5 % fixé par la Cog est également dépassé puisqu'il a été d'environ 21 %.

Le nombre de cas de fraude détectés (par des contrôles sur pièces, à domicile ou par échanges de données avec d'autres administrations) est de 11 733, (soit + 25 % par rapport à 2008) avec un préjudice financier de 85,65 millions d'euros (soit 7,5 % de plus qu'en 2008).

11 733

fraudes détectées,
soit 25 % de plus qu'en 2008

chiffre

Des dispositifs pour améliorer la qualité de l'information financière

La constitution d'une équipe d'auditeurs financiers et la mise en place d'un comité d'audit et d'évaluation permettent une validation des comptes des Caf plus fiable.

La réforme de la maîtrise des risques devrait être un élément décisif pour améliorer l'information financière.

Cette réforme, engagée avec un prestataire extérieur, repose sur l'analyse des processus de travail de la Branche (six ont été examinés fin 2009 et début 2010 : quatre concernent les prestations et deux la paie et les habilitations). Au sein des divers processus, sont mis en lumière

les principaux risques et les actions de parade préconisées. Progressivement, les processus analysés sont formalisés sous l'outil Tacite, recueil informatisé des bonnes pratiques, également utilisé pour les sécurités informatiques.

Dans de nombreux domaines, notamment celui du système d'information et de la maîtrise des risques, l'exercice 2009 a permis la mise en œuvre de corrections d'anomalies et de réformes de fond, dont les effets positifs seront visibles en 2010 et 2011.



Le métier d'auditeur financier

L'agent comptable de la Cnaf s'appuie sur les travaux de dix auditeurs financiers pour formuler son opinion sur les comptes annuels des Caf.

Deux d'entre eux, Eric Delanoë et Simon Briffault, témoignent sur leur métier :

« Nos travaux se répartissent en deux grandes phases :

- des audits sur place (une vingtaine chaque année) où les travaux reposent principalement sur l'organisation des caisses en matière de contrôle interne ainsi que sur quelques contrôles strictement financiers,
- des audits à distance, dont le principal outil est le dossier de clôture, outil d'autocontrôle pour les organismes et de contrôle pour les auditeurs. Par ce biais, nous auditons tous les organismes chaque année.

Nos travaux doivent pouvoir être appréciés chaque année par la Cour des comptes, pour que cette dernière puisse les utiliser dans le cadre de la certification des comptes de la Branche. La collaboration entre auditeurs financiers et Cour des comptes est donc très étroite. »

Témoignages

* A l'heure où nous mettons sous presse, nous venons d'apprendre que la Cour des Comptes a certifié les comptes 2009 de la branche Famille avec réserves.

Temps forts 2009

Un réseau plus efficace

Le fonctionnement en réseau de la branche Famille représente un atout considérable.

Illustrations avec le projet de départementalisation des Caf et la mise en place d'un atelier de régulation des charges qui développe la solidarité envers les Caf en difficulté

Réaliser la départementalisation

La Cog 2009-2012 fixe l'objectif de réaliser la départementalisation du réseau des Caf au dernier trimestre 2011, à l'occasion du renouvellement des conseils d'administration locaux. 34 Caf infra-départementales réparties sur 13 départements sont concernées par cette réforme approuvée par le conseil d'administration de la Cnaf, le 12 juin 2007. Fin 2011, les Caf passeront de 123 à 102.

Les ambitions de la départementalisation

C'est dans un contexte de décentralisation et de modernisation des services publics et à l'instar des autres branches de la Sécurité sociale qui font évoluer leur organisation que s'inscrit la départementalisation de la branche Famille dont la grande majorité des caisses sont déjà départementalisées.

Totalement départementalisé, le réseau renforcera sa cohérence sur le territoire et gagnera en lisibilité.

La départementalisation constitue un atout majeur pour la branche Famille : c'est la possibilité de créer une Caf sur un territoire élargi ; c'est l'opportunité d'améliorer la qualité du service rendu aux allocataires et aux partenaires ; c'est une volonté de renforcer le service public des Allocations familiales.

Enfin, l'ensemble des implantations et des points d'accueils dédiés aux allocataires seront maintenus.

Fin 2011, les Caf passeront de
123 à 102
34 Caf sont concernées
par la départementalisation

chiffres

Les premiers pas de la départementalisation...

Les conseils d'administration devaient se prononcer sur une convention de rapprochement départementale au plus tard le 30 juin 2010. Les conseils des caisses des départements du Doubs et de l'Hérault ont approuvé le processus de création d'une Caf départementale dès la fin 2009.

Les conseils d'administration des Caf de Besançon et de Montbéliard ont approuvé le processus de création d'une Caf départementale et se sont prononcés sur la localisation du siège social de la Caf du Doubs à Montbéliard. De leur côté, les Caf de Montpellier et de Béziers se sont prononcés en faveur de la création de la Caf de l'Hérault, avec comme siège, Montpellier.

Projet

L'atelier de régulation des charges aide les Caf en difficulté

Solidarité entre Caf

« L'affectation des techniciens à l'Arc ne pose pas de difficulté et semble être appréciée.

Le sentiment de pouvoir apporter son aide et de soulager une autre Caf de son surcroît d'activité est vécu comme une expérience enrichissante et valorisante. » La Caf de Nantes avec 36 autres Caf ont aidé 23 Caf à surmonter leur difficultés du 2 juin au 31 décembre 2009. Ce qui représente au total : 11 836 journées et 1 144 251 pièces traitées. Témoignage de la Caf de la Saône-et-Loire : « Grâce à l'aide reçue, nous avons ramené notre stock, qui était de 10 jours, à 6,5 jours », explique, soulagée, Françoise Autret, la directrice.

Quant à la Caf de Creil, un responsable déclare : « Le principe de solidarité nous permet de ne pas nous sentir isolés et seuls face à nos difficultés. Nous avons pris conscience des possibilités et des effets de la mutualisation des moyens ».

Témoignages

Dans un contexte où les charges de travail sont importantes et pour maintenir le meilleur service à l'allocataire, la Cnaf a organisé la solidarité et la coopération envers les Caf qui connaissent des difficultés. Ainsi, dès juin 2009, elle a mis en place un Atelier de régulation des charges (Arc).

Cet atelier, plate-forme de services répartie sur 37 Caf « aidantes », fonctionne sans déplacement de personnel grâce à une corbeille électronique. 204 personnes ont été recrutées et réparties dans ces ateliers virtuels ; elles sont aptes à intervenir sur l'ensemble des dossiers et traitent les corbeilles électroniques des Caf aidées réparties sur le territoire et dans les Dom.

La durée et le dimensionnement de l'intervention de l'Arc sont basés sur une estimation de production permettant d'atteindre un niveau de stock (temps de traitement des dossiers) équivalent à la moyenne nationale

Ce soutien est couplé avec la mise en œuvre, dans les Caf aidées, de mesures conjoncturelles ou structurelles destinées à permettre un retour durable à une situation normale.

La Cnaf coordonne le pilotage de l'Arc par voie de conférence téléphonique hebdomadaire.

D'abord expérimental en 2009, ce dispositif a été prorogé sur la période de la Cog 2009-2012.

1,14
million de pièces représentant
11 836

journées de travail traitées par l'Arc
du 2 juin au 31 décembre 2009

chiffres





Gouvernance

La branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale. Pilote des Caf, la Cnaf, par son conseil d'administration, définit la politique de la Branche. Son directeur dirige les services de la Cnaf

La branche Famille dans son environnement

Une organisation en réseau

La Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et les caisses d'Allocations familiales constituent un réseau de proximité présent dans tous les départements de France.

La 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 politiques d'action sociale, dans le cadre d'orientations fixées avec l'État sur une base pluriannuelle au moyen d'une convention d'objectifs et de gestion (Cog). Elle répartit les ressources entre les Caf et réalise les grands investissements institutionnels.

La Cnaf pilote le réseau des caisses et produit des références et des méthodes, notamment dans le domaine des ressources humaines et de l'organisation du travail. Elle compte 376 agents.

Jean-Louis Deroussen est président du conseil d'administration de la Cnaf depuis octobre 2006.

Hervé Drouet est le directeur général de la Cnaf depuis octobre 2008.

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

La branche Famille, une composante de la Sécurité sociale

La branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale, créée le 4 octobre 1945. Les autres branches de la Sécurité sociale sont : la Cnamts (Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés), la Cnavts (Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés) et l'Acos (Agence centrale des organismes de Sécurité sociale).

La tutelle de l'État

L'État détermine les missions de la Branche, les prestations qu'elle sert et ses ressources. Il approuve les délibérations

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

La branche Famille 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) exercent leur contrôle sur la branche Famille.

Activité soutenue du 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.

Il est composé de 35 membres désignés pour cinq ans.

Délibérations du conseil d'administration

En 2009, le conseil d'administration s'est réuni 11 fois. Il a donné 8 délégations à des commissions pour examiner 15 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 19 séances, il a donné son avis sur 51 projets de textes dont 2 projets de lois, 31 projets de décrets et 18 projets d'arrêtés.

Projets de lois, textes législatifs et réglementaires :

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

- le revenu de solidarité active et les politiques d'insertion ;
- la réforme des règles d'établissement des comptes annuels combinés de l'ensemble des régimes et organismes de Sécurité sociale ;
- le projet de loi de financement de la Sécurité sociale ;

- le répertoire national commun de la protection sociale ;
- les prestations légales, les aides au logement et leur revalorisation,
- le recouvrement des indus et la saisie des prestations,
- le contrôle des organismes de Sécurité sociale.

Opérations financières et comptables

Le conseil d'administration a donné, en avril 2009, mandat à son président pour signer la convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 entre l'État et la Cnaf, et adopté les budgets rectificatifs du Fnas et du Fnga pour 2009 ainsi que les budgets initiaux du Fnas et du Fnga pour 2010.

Il a procédé à l'arrêté des comptes combinés de la branche Famille et des comptes de la Cnaf pour l'exercice 2008 et pris connaissance de la décision de la Cour des comptes relative à la certification des comptes de la branche Famille.

Les commissions

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions : les commissions d'administration générale, des prestations légales, d'action sociale, de la recherche, des relations internationales, de financement et de l'information et de la communication. Au total, elles se sont réunies 38 fois.

Gouvernance

Avis du conseil d’administration communiqués à la presse

Cog 2009 - 2012 : avis majoritairement favorable

« Mardi 7 avril 2009,(...) les membres du conseil d’administration ont majoritairement approuvé la nouvelle Cog avec 28 voix pour (3 Cfdt, 2 Cgc, 2 Cftc, 5 Unaf, 6 Medef, 3 Upa, 3 Cgpm, 4 personnes qualifiées) et 6 voix contre (3 Cgt, 3 Fo). Ils ont ainsi donné mandat à leur président et directeur général pour signer la Cog avec les pouvoirs publics.

Cette convention est marquée par deux enjeux majeurs pour la branche Famille :

- la poursuite du développement de l’accueil du jeune enfant ;
- la mise en œuvre du Revenu de solidarité active (Rsa).

Les administrateurs ont tenu à préciser qu’ils resteront vigilants concernant les conditions de la mise en œuvre de la Cog 2009-2012 afin qu’elle réponde aux mieux aux enjeux de la branche Famille. »

Projet de loi de financement de la Sécurité sociale 2010 : avis favorable

« Mardi 6 octobre 2009, les administrateurs de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) ont émis un avis favorable sur le Projet de loi de financement de la Sécurité sociale (Plfss) (...) Les avis ont été émis sur l’ensemble du projet de loi.

Les administrateurs ont estimé que le Plfss 2010 s’inscrivait dans un contexte économique et financier dégradé avec des déficits records pour la Sécurité sociale (...) Les groupes qui se sont déclarés favorables au Plfss 2010 ont considéré qu’il s’agissait « d’un texte de circonstance et de transition, en rapport avec la situation économique ». Ils ont accueilli favorablement plusieurs orientations du projet de loi comme le prêt pour l’amélioration de l’habitat ouvert aux assistants maternels et les mesures de lutte contre la fraude.

Enfin, les tendances ayant émis un avis défavorable ont regretté la persistance du déficit sur plusieurs années, et estimé que les réponses apportées n’étaient pas adaptées aux besoins sociaux. »

Projet de décret relatif au montant de la revalorisation des prestations familiales au 1^{er} janvier 2010 : avis défavorable

« Mardi 8 décembre 2009, les administrateurs de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) ont émis un avis défavorable au projet de revalorisation de la base mensuelle du calcul des prestations familiales, au 1^{er} janvier. Il n’y a pas de revalorisation envisagée, ce qui maintient cette base à 389,20 euros. (...) Les administrateurs ont regretté que les pouvoirs publics s’en tiennent à une application stricte des textes qui aura pour conséquence une perte de pouvoir d’achat pour les familles. »



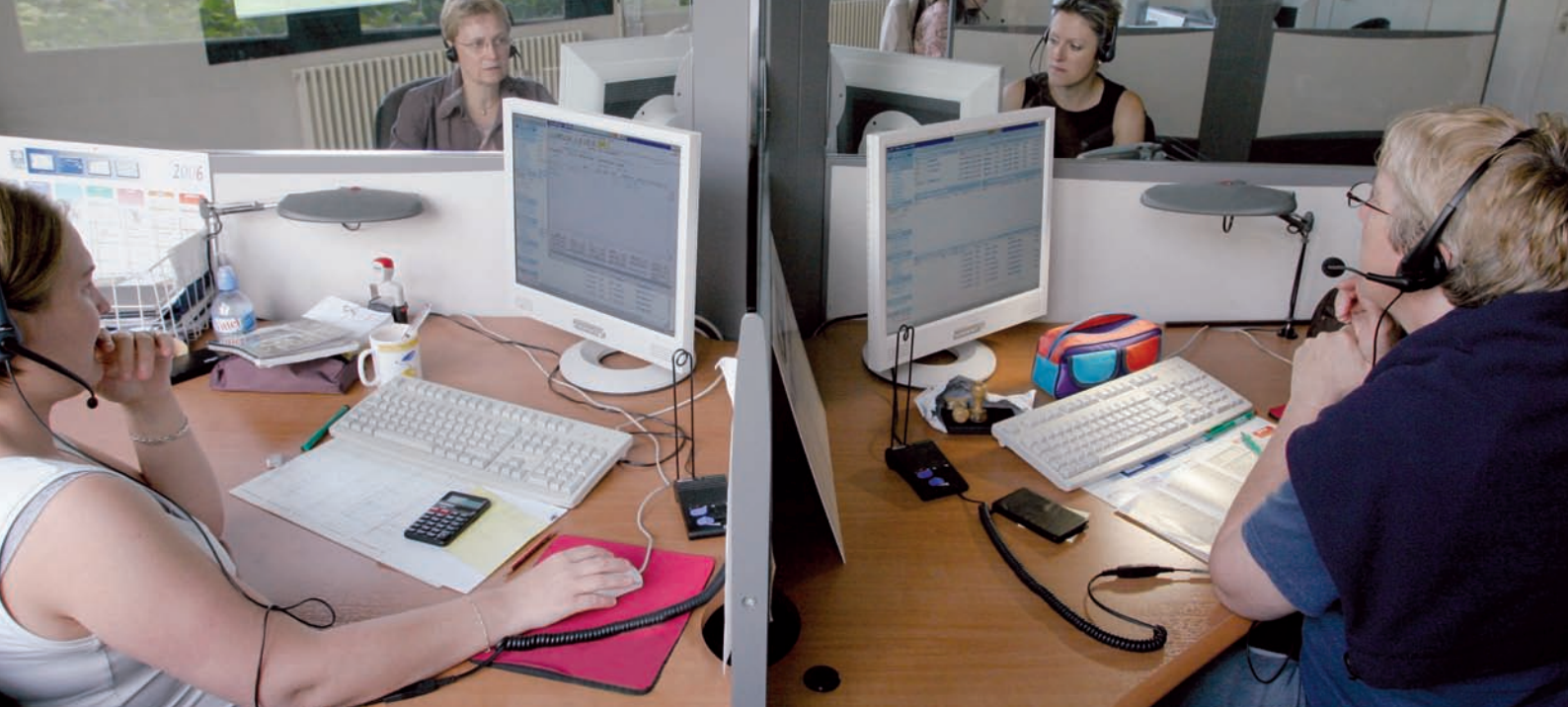
Composition du conseil d’administration

Président : Jean-Louis Deroussen (Cftc)		
Vice-Présidente : Roselyne Lecoultre (Upa)		
	Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux sur désignation		
Confédération générale du travail (Cgt)	Jacqueline Farache Alain Giacomel Francis Mergel	Monique Lefebvre Pierre-Claude Monnier Françoise Seirrolle
Confédération générale du travail-Force ouvrière (Cgt-Fo)	André Baissac Patrick Brillet Monique Cazedevais	Christian Fradet Jacques Rimeize Didier Aubossu
Confédération française démocratique du travail (Cfdt)	Marie-Christine Foin Michel Langlois Jean-Claude Servais-Picord	Chantal Blaes Marie-Hélène Lambert Bruno Morin
Confédération française des travailleurs chrétiens (Cftc)	Jean-Louis Deroussen Marie-Madeleine Pattier	Christian Cailliau Annie Delcamp
Confédération française de l’encadrement Cgc (Cfe-Cgc)	Nadine Ducourtieux Sophie Simonpoli	Saliha Belkhir Gilbert Chauvet
Représentants des employeurs sur désignation		
Mouvement des entreprises de France (Medef)	Abdel Aissou Philippe Blanc Eric Delabrière Jean-Noël Lesellier Béatrice Gruau-Racine Jean-Pierre Mazel	Gilles Adam Muriel Carrol Gilles Poulain Jean-Luc Poignart Alain Sommer Jeanine Vaillant
Union professionnelle artisanale (Upa)	Serge Almeras Roselyne Lecoultre	Isabelle Bricard Agnès Hautin
Confédération générale des petites et moyennes entreprises (Cgpm)	Pierre Triadou Bernard Holassian (jusqu’en oct.09)	Maurice Paverani Patrick Allioli
Représentants des travailleurs indépendants, sur désignation		
Union professionnelle artisanale	Fabienne Munoz	Richard Puyal
Confédération générale des petites et moyennes entreprises	Denis Duhil de Benaze	Olivier Collas
Union nationale des professions libérales (Unpl) et de la Chambre nationale des professions libérales (Cnpl)	Geneviève Royannez	M.-Jeanne Ourthe-Bresle
Représentants des associations familiales sur désignation		
Union nationale des associations familiales (Unaf)	Laurent Clévenot Alain Feretti Christine Joyeux François Lebègue Georges Noharet	Stéphane Bernardelli Jean-Laurent Clochard Eric Comparat Jean-Loup Kloeckner Marie-Christine Vazelle
Personnes qualifiées et sur désignation du Ministre chargé de la Sécurité sociale	Agnès Audier (jusqu’en sept/09) Aliette Gambrelle Aïssatou Sissoko Martine Vignau	
Représentants du personnel		
Au titre du collège des employés et assimilés	Etienne Dabeedin Chantal Meslin	Christophe Grilo Christian Roblot-Coulanges
Au titre du collège des cadres et assimilés	M.-Christine Pernet-Aliane	Arlette Million

Gouvernance

Qui fait quoi à la Caisse nationale des Allocations familiales ?





Expertises

Différentes expertises contribuent à la performance de la branche Famille : les recherches sur la famille et l'évaluation des politiques familiales, la coopération et les échanges de bonnes pratiques avec les pays étrangers, un système d'information moderne et une politique des ressources humaines cohérente

Une politique active de recherche en sciences sociales



Les activités en matière d'études, de recherches et d'évaluation sont structurées autour des grands domaines d'intervention de la branche Famille (famille, logement, précarité). Les travaux thématiques ont pour vocation de mieux connaître les familles et l'évolution de leurs besoins. Ils mobilisent différentes disciplines (démographie, sociologie, économie, droit...) et méthodes (grandes

Le soutien de la Cnaf 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...

Les mémoires primés montrent la vitalité et la diversité de ces recherches. Les lauréats des prix « jeunes chercheurs 2009 » sont : Tristana Timor, qui a reçu une bourse doctorale pour son projet de thèse sur les jeunes Sdf de Bordeaux ; Marie Lanzaro et Mathieu Ichou qui ont remporté le 1^{er} et 2^e prix du mémoire de 3^e cycle pour leurs travaux respectifs sur l'hébergement institutionnel face à un public inhabituel : les travailleurs pauvres et sur les stéréotypes concernant les relations entre l'école et les familles populaires.

> Plus d'infos sur caf.fr

Lauréats

enquêtes, monographies, observations...). Un programme annuel d'évaluation permet d'examiner chaque année plusieurs des politiques gérées par la branche Famille. Présentation de quelques travaux réalisés en 2009.

Recherches thématiques

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

Petite enfance : des travaux ont porté sur les conditions de travail des professionnels de la petite enfance (*e-ssentiel* - mai 2009 et *Dossier d'études* - octobre 2009). Une recherche a permis de comparer la place des acteurs locaux et nationaux dans la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle en France et au Québec. Une autre a comparé la place des entreprises de quatre pays européens (France, Italie, Pays-Bas, Allemagne) dans la garde des jeunes enfants (*Dossier d'études* - septembre 2009).

Structures familiales : une recherche a fait le point sur les pratiques de résidence alternée des enfants dans le cas de séparation des parents (*Dossier d'études* - octobre 2009). D'autres travaux ont traité des processus d'autonomisation des jeunes dans les pays européens (*Dossier d'études* - novembre 2009).

Politiques familiales : l'approche comparatiste est privilégiée. Des travaux sur les politiques familiales dans les pays européens permettent de souligner les divergences dans les choix de redistribution en direction des familles des pays européens (*Dossier d'études* - janvier 2009).

Précarité : des recherches ont porté sur les minima sociaux. Le groupe pauvreté (branche Famille/Insee) poursuit ses travaux pour mieux mesurer la pauvreté monétaire.

D'autres études concernent le logement, comme l'analyse des caractéristiques des logements des familles nombreuses, ou le handicap, avec la réflexion sur la place des aidants familiaux.

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 a participé à l'évaluation des expérimentations du Rsa. Par ailleurs, elle a réalisé un travail sur l'évaluation de l'accompagnement social des bénéficiaires de l'allocation de parent isolé (Api) par les Caf.

Dans le domaine de la petite enfance, elle a évalué le dispositif expérimental dans 50 Caf d'offre de service petite enfance, qui prévoit notamment la mise en place d'un numéro unique d'enregistrement de demandes de garde formulées par les familles et un service en ligne pour l'information des familles sur les modes de garde disponibles : *mon-enfant.fr* (*Politiques sociales et familiales*, mars 2009).

L'année 2009 a également été l'occasion d'évaluer les expérimentations relatives aux conventions territoriales globales, mises en place dans plus de quinze Caf (Voir p. 15).

Des publications de référence

Accessibles gratuitement sur caf.fr, les publications suivantes donnent accès aux recherches de la branche Famille

Les *Dossiers d'études* 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'e-ssentiel, disponible mensuellement sur Internet, donne une information synthétique sur des résultats d'actualité.



Expertises

Des échanges fructueux avec les partenaires étrangers

L'année 2009 a confirmé l'importance de l'action internationale de la branche Famille tant sur le plan de la coopération avec les pays étrangers que concernant l'import de bonnes pratiques étrangères.

Coopération avec les pays étrangers

La Cnaf a accueilli de nombreuses délégations étrangères au cours de cette année. L'attractivité de la politique française d'accueil du jeune enfant demeure, en effet, forte pour les pays en situation de « crash » démographique : Japon, Corée du Sud, Singapour, Allemagne, Russie, notamment.

Les réceptions de délégations étrangères sont aussi des leviers pour la coopération. La Cnaf a organisé en décembre 2009 un voyage d'étude pour une délégation russe en vue d'une nouvelle coopération. Elle a fourni une expertise à la Moldavie et elle est sollicitée par le Maroc. Le système d'information de la branche Famille et le pilotage de réseau des Caf ont intéressé l'Arabie Saoudite et l'Azerbaïdjan.

Suivi des dossiers européens

Le dossier majeur a été le suivi du nouveau règlement de coordination de l'Union européenne qui entrera en vigueur en 2010 et son appendice informatique. Les objectifs de ce règlement sont d'harmoniser et de coordonner les systèmes de protection sociale entre les États membres de l'Union pour que les personnes qui circulent à l'intérieur de ces États, en particulier les frontaliers, bénéficient bien de leurs droits. Ce règlement a également pour but de développer une politique de contrôle au niveau communautaire.

Le service social d'intérêt général a également fait l'objet d'un suivi avec la transposition en France de la directive services, qui établit une libéralisation du marché des services et les implications possibles pour l'action sociale de la branche Famille.

Enfin, dans le cadre de l'année européenne de la lutte contre la pauvreté en 2010, la Cnaf a étudié la lutte contre la pauvreté des enfants en Europe en axant ses recherches sur les familles nombreuses, monoparentales et sur l'accès au logement.



Veille sur les bonnes pratiques étrangères

Dans le cadre de l'import de bonnes pratiques étrangères, la Cnaf a étudié en 2009 le système de l'identifiant unique pour tous les services publics aux Pays-Bas et en Belgique (équivalent du Rnb en France). Elle a également analysé les résultats de la lutte contre la pauvreté des enfants au Royaume-Uni, qui a inspiré le Rsa. Enfin, elle s'est penchée sur les congés parentaux dans les pays nordiques et en Allemagne.

Projet

Implication de la branche Famille dans les organisations internationales

Présente dans quinze institutions internationales, la Cnaf participe et anime de nombreux séminaires. Rapport sur l'évolution des familles dans le monde et l'adaptation des politiques familiales en conséquence, animation d'atelier autour des minima sociaux en Europe, participations à des colloques sur la Sécurité sociale en temps de crise..., sont autant de formes de contribution de la branche Famille à la vie des organisations internationales.

17 millions
de simulations de droit
sur caf.fr pour le Rsa

chiffre

Un système d'information en constante évolution

Le système d'information a subi, cette année, une forte pression pour garantir un service quotidien dans un contexte d'évolution réglementaire importante et de recherche d'une fiabilité élevée.

Forte augmentation de l'activité des caisses

2009 a été marquée par une évolution réglementaire importante menée très rapidement, notamment pour le Rsa, qui a mobilisé une grande partie des ressources de la direction du système d'information de la Cnaf. Simultanément, l'activité des Caf a fait l'objet d'une progression notable supportée par le système d'information : l'accueil téléphonique et le site caf.fr ont tous deux augmenté de 40 % en nombre d'appel ou de consultations.

Maîtrise des risques et sécurité informatique

La politique de maîtrise des risques a imposé des mises en œuvre rapides de nouveaux outils comme le répertoire national des bénéficiaires, intégrant 37 millions de personnes. La sécurité informatique a fait l'objet d'une formalisation et d'un déploiement sur l'ensemble des organismes (norme Iso 27000). 129 organismes (Caf + Cnedi) sur 130 satisfont totalement l'ensemble des bonnes pratiques cibles définies en 2008.

Innovations technologiques

Les portails du système d'information ont évolué, avec la généralisation du portail extranet pour la communication avec les partenaires dans le cadre du Rsa et le déploiement du site « mon-enfant.fr », premier site na-

tional exclusivement dédié à la garde d'enfant.

Après expérimentation, le nouveau portail Internet du technicien, Nims, a fait l'objet d'une validation pour un déploiement national, intégrant les technologies les plus récentes (Java, Web-services...)

L'évolution des plateformes Bull et le mouvement de concentration des équipements techniques se sont poursuivis (Ibm à Sophia-Antipolis, Bull à Bordeaux, Grh à Dijon et régionalisation de certaines applications depuis les Caf locales).

Des téléprocédures pour simplifier les démarches

Pour simplifier les relations avec les allocataires et les partenaires, la Branche s'est particulièrement investie dans le développement des téléprocédures sur Internet ou par téléphone. Elle a ainsi réalisé :

- l'application @Rsa proposée gratuitement à l'ensemble des partenaires. Elle permet un accompagnement rapide et coordonné des allocataires du Rsa, dès l'ouverture de leurs droits ;
- la déclaration des changements de situation par les allocataires, celle des ressources pour le Rsa et des loyers par les bailleurs sur caf.fr ;
- la déclaration des ressources annuelles sur serveur téléphonique ou Internet quand les ressources des allocataires n'auront pu être collectées automatiquement auprès de la Dgfp

Projet

La Cnaf se dote d'une nouvelle direction des ressources humaines

En 2009, le directeur de la Cnaf a créé une nouvelle direction (Direction des ressources humaines et de la gestion de l'établissement public - Drhgep) qui installe des ressources humaines au cœur de la stratégie de la branche Famille.

Gestion des ressources humaines

La Cnaf s'engage ainsi à donner davantage de cohérence à la politique des ressources humaines de la Branche, d'en harmoniser les pratiques à la Cnaf et dans le réseau et d'en renforcer le pilotage en créant une direction des ressources humaines.

Au 31 décembre 2009, la Cnaf comptait un effectif de 376 agents (contre 363 en 2008) dont 13,6 % d'employés, 74,7 % de cadres et 9,89 % d'agents de direction.

La répartition entre hommes et femmes est de 38 % pour les premiers et de 62 % pour les secondes.

33 personnes ont été embauchées au cours de l'année, 20 agents ont quitté la Cnaf, dont 12 pour prendre leur retraite.

La moyenne d'âge du personnel titulaire est de 46,4 ans. L'ancienneté moyenne est de 13,7 ans dans l'organisme et 21,3 dans l'institution.

Le budget consacré à la formation professionnelle a augmenté : les crédits consommés en 2009 s'élèvent à 913 039 euros contre 873 581 euros en 2008.

162 personnes (contre 185 en 2008) ont bénéficié au moins d'une formation en 2009 dont 19 Dif (contre 15 en 2008) pour un total de 787 heures.

Innovations dans les relations sociales

Afin de contribuer à l'amélioration du pouvoir d'achat, la Cnaf a poursuivi la mise en œuvre de la loi du 28 février 2008 : 167 salariés volontaires ont ainsi bénéficié du rachat de leurs jours de repos.

Par un protocole d'accord signé le 14 décembre 2009, la Cnaf a mis en place le télétravail. Cinq personnes en ont bénéficié en 2009.

Enfin, elle a élaboré un plan d'action concernant l'emploi des seniors fin décembre. Il a pour objectif principal le maintien dans l'emploi des salariés âgés de 55 ans et plus.

Gestion financière

Le montant du budget de fonctionnement s'établit à 108 845 807 euros contre 94 427 352 euros en 2008.

Le montant des opérations en capital est de 1 667 304 euros.

Effectif de la Cnaf :

376
salariés

Près de

109

millions d'euros de budget de fonctionnement

chiffres

La consommation de ramettes de papier (9 550) a diminué de

27 %
par rapport à 2008

14,7 %
des réunions ou formations se sont tenues à distance, soit 4 % de plus qu'en 2008

75 %
des déchets sont triés



La Drhgep intègre le développement durable dans ses missions

La Cnaf, comme l'ensemble de la branche Famille, s'est engagée dans le développement durable, aussi bien sur le volet environnemental que social (Voir p. 32).

Un tiers des marchés conclus en 2009 comprend des clauses environnementales.

Conformément aux objectifs de la Cog en matière d'économie d'énergie, la Cnaf prévoit de réaliser, avec l'aide d'un prestataire, un diagnostic de performance énergétique du bâtiment.

Depuis fin 2009, la Cnaf a engagé un audit du parc d'impression. Il doit permettre la mise en place d'une politique d'impression éco-responsable.

Dans le cadre de la non discrimination et de l'aide à l'insertion, un groupe de travail a été constitué autour du handicap. L'objectif est d'adhérer à des associations partenaires qui aideront au recrutement, au maintien dans l'emploi, à l'intégration de stagiaires, à la réalisation d'actions de parrainage de personnes handicapées.



Développement durable

Les engagements de la Branche Famille en matière de développement durable se déclinent selon deux axes, l'un environnemental et l'autre social. L'objectif du volet environnemental est d'améliorer la performance dans ce domaine. Celui du volet social est de développer une image d'institution responsable, de prendre en compte les attentes des collaborateurs et de respecter leur diversité

Une approche pragmatique de l'environnement

Les engagements environnementaux de la branche Famille concernent principalement les économies d'énergie, les clauses environnementales dans les marchés publics et le respect des normes « haute qualité environnementale » (Hqe) pour les constructions et réhabilitations

Exemples de réalisations et de projets

Les Caf réaliseront un bilan énergétique des bâtiments dans le but de diminuer leur consommation d'énergie de 2 % par an.

Le nouveau siège de la Caf des Côtes-d'Armor sera construit selon les normes Hqe.

67 % des marchés passés par la Caf du Bas-Rhin en 2009 comportaient des clauses environnementales.

Par ailleurs, de nombreuses Caf ont mis en place d'autres actions relevant du développement durable : pratique du covoiturage, utilisation de véhicules électriques, pose de panneaux solaires etc.

Près de
75 %
des Caf déclarent pratiquer
le tri sélectif

Près de
90 %
des Caf déclarent être sensibles lors de
leurs achats à la prise en compte de
critères environnementaux notamment
concernant les copieurs et imprimantes,
le papier et le mobilier de bureau

chiffres

La branche Famille s'investit dans le volet social du développement durable

86 %
des Caf ont mis en place
des actions de prévention en matière de
santé et de sécurité au travail

42 %
des Caf remplissent leur obligation
d'emploi de 6 %
de travailleurs handicapés.
La contribution versée à l'Agefiph
a diminué de 13 % en 2009

chiffres

L'année 2009 a été marquée, pour la branche Famille, par le lancement de sa démarche « Développement durable – volet social » même si un certain nombre d'actions avaient déjà été mises en œuvre au niveau local.

Cette démarche a pour objectifs :

- d'aborder la politique des ressources humaines sous l'angle du développement durable aux niveaux local, national et interbranches,
- de sensibiliser le réseau des Caf,
- d'accompagner les Caf dans leurs pratiques en mettant à leur disposition des outils facilitateurs,
- de favoriser les échanges de bonnes pratiques.

50 Caf ont répondu à l'appel au volontariat lancé auprès des Caf pour participer au comité de pilotage (composé de directeurs et de responsables Rh) et aux groupes de travail chargés de traiter trois chantiers prioritaires :

- En 2009, la place des seniors dans la branche Famille. Le groupe de travail sur l'emploi de seniors a réalisé un kit d'outils pour accompagner les Caf dans la mise en œuvre de l'accord de branche signé le 26 janvier 2010 ;
- En 2010, l'intégration et le maintien dans l'emploi des salariés handicapés ainsi que la santé et le bien-être au travail.

Parallèlement, la Cnaf s'est investie dans plusieurs projets en cours ou à venir :

- la signature d'une convention avec Pôle emploi prévue en 2010, dont l'objectif est d'optimiser le recrutement des publics présentant des difficultés d'accès à l'emploi et de développer des modes alternatifs de recrutement ;
- la diffusion de documents sur les incivilités, dont le but est d'apporter une réponse adaptée aux besoins des Caf et des personnels confrontés à des situations d'agressivité de la part du public.

La Caf des Alpes-Maritimes utilise la méthode de recrutement par simulation

Depuis 2008, la Caf des Alpes-Maritimes recrute ses techniciens conseils par la méthode de recrutement par simulation (Mrs), avec l'aide de Pôle emploi. L'objectif de cette méthode est d'élargir la recherche de candidats, en sortant des critères habituels de recrutement (diplômes, expérience) et en privilégiant le repérage des capacités nécessaires au poste de travail proposé.

Cette méthode s'effectue en plusieurs étapes :

- l'analyse sur place du poste proposé pour définir les habiletés requises,
- l'élaboration de tests sur mesure permettant de vérifier que les compétences des candidats correspondent au poste proposé,
- la passation des tests et l'évaluation des candidats par Pôle emploi,
- la présentation à l'employeur des candidats ayant réussi leur évaluation.

Cette approche permet ainsi de réduire les discriminations tout en préservant les exigences professionnelles des services recruteurs.

Projet



Les comptes de la branche Famille

Après deux ans de quasi-équilibre, la situation financière de la branche Famille se dégrade en 2009. Le résultat net de 2009 s'élève à – 1,83 milliard d'euros, soit une dégradation de près de 1,5 milliard d'euros entre 2008 et 2009. Les dépenses de prestations et d'action sociale augmentent de 5,5 % pour un montant de 72,2 milliards d'euros

La branche Famille est déficitaire

La Cnaf centralise les données financières relatives aux politiques familiales mises en œuvre par la branche Famille 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 la Sécurité sociale affectées à la branche Famille (cotisations sociales, contribution sociale généralisée...), les secondes relèvent *in fine* du personnel 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 », qui dépasse le seul cadre comptable pour la branche Famille. Le solde dégagé reprend toutefois bien le résultat de la branche Famille publié

annuellement par la commission des comptes de la Sécurité sociale. 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. Les dépenses de prestations représentent 72,2 milliards d'euros auxquelles il faut ajouter les dépenses de gestion courante de la branche Famille, avec principalement les charges de personnels, de l'ordre de 2,3 milliards d'euro, en évolution de + 19 % sur un an en raison des recrutements au titre du Rsa. Le poste « Autres dépenses » indique des charges exceptionnelles pour l'essentiel, en très forte diminution en 2009. Le total des dépenses est de l'ordre de 76 milliards d'euros en 2009 (+ 5 %).

Le coût de gestion est passé de 3,3 en 2002 à un peu moins de

3 %

en 2009. Ce chiffre met en évidence des gains de productivité importants réalisés par la branche Famille

chiffre

Les recettes, qui totalisent 74,2 milliards d'euros en 2009, ont progressé beaucoup moins vite que les dépenses : 3,2 % entre 2008 et 2009. Deux postes sont importants au sein des recettes. Le premier recouvre les cotisations sociales, impôts et produits affectés et connaît une évolution tout à fait inhabituelle : il recule de 0,3 % en 2009, s'élevant à près de 50 milliards d'euros. Il s'agit essentiellement de cotisations sociales et de la Csg, dont l'évolution est largement déterminée par celle de la masse salariale. Celle-ci se trouve en repli historique en 2009 (de l'ordre de - 1,3 % en moyenne annuelle) du fait du contexte économique très défavorable. Le second poste important de recettes correspond aux transferts et contributions publiques et connaît une croissance nettement plus dynamique : 9,6 % à 22,6 milliards

d'euros en 2009. 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. Le Rsa est mis en place au 1^{er} juin 2009, co-financé par les conseils généraux (pour le Rsa socle succédant au Rmi et à l'Api) et l'État (financement du Rsa activité). Ceci se traduit par des dépenses nouvelles au second semestre et explique le fort taux de croissance entre 2008 et 2009 (+12,9 %). D'autre part, l'État finance des aides au logement qui ne sont pas réservées à des familles avec enfants (Als et Apl) : en 2009, ces dépenses ont progressé plus modestement, de 3,4 %.

Les équilibres financiers (en millions d'euros)

	2008	2009	évol. 2008-2009
Dépenses	72 255,9	76 051,7	5,3 %
Prestations	68 489,1	72 227,0	5,5 %
Famille	47 779,0	49 634,5	3,9 %
Famille - aides directes	40 746,4	42 054,2	3,2 %
Famille - hors petite enfance et logement	19 327,6	19 790,8	2,4 %
Famille - petite enfance	13 571,4	14 164,9	4,4 %
Famille - logement	7 847,4	8 098,5	3,2 %
Famille - aides indirectes (Avpf, congé maternité, majorations de pensions)	7 032,6	7 580,3	7,8 %
Précarité	20 710,1	22 592,6	9,1%
Revenus garantis et compléments (Rsa, Api, Rmi, Rso, Aah)	13 445,7	15 188,0	13,0 %
Aides au logement (allocataires sans enfants)	7 264,4	7 404,5	1,9 %
Dépenses de gestion courante	1 920,7	2 285,0	19,0 %
Autres dépenses	1 846,1	1 539,7	- 16,6 %
Recettes	71 913,5	74 222,2	3,2 %
Cotisations sociales, impôts et produits affectés	50 097,9	49 967,2	- 0,3 %
Cotisations sociales effectivement versées	32 585,9	32 832,5	0,8 %
Cotisations sociales prises en charge par l'État, la Sécurité sociale ou le Forec	1 117,5	1 012,9	- 9,4 %
Csg	12 171,0	11 978,8	- 1,6 %
Autres impôts et produits affectés	4 223,5	4 143,0	-
Transferts et contributions publiques	20 619,0	22 606,6	9,6 %
Prise en charge de prestations par l'État ou les départements	13 455,3	15 189,5	12,9 %
Financement par l'État d'une partie des aides au logement	7 133,8	7 373,2	3,4 %
Autres transferts et contributions	29,9	43,9	46,9 %
Autres recettes	1 196,6	1 648,4	37,8 %
Solde	- 342,4	- 1 829,5	-

Les comptes de la branche Famille

Les dépenses de prestations augmentent de 5,5 % sur un an

En 2009, 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 72,2 milliards d'euros, soit une progression de 5,5 % sur un an. Environ 49,7 milliards d'euros (soit 69 % du total) correspondent à des prestations en faveur des familles, dont seulement 42,1 milliards d'euros sont versés directement aux familles par les Caf. Les 7,6 milliards d'euros restant 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).

14,2 milliards d'euros pour la petite enfance

Le montant des prestations dédiées à la petite enfance est de 14,2 milliards d'euros (+ 4,4 %). Les dépenses de prestations légales en faveur de la petite enfance sont en hausse de 4,5 % sur un an. Les dépenses d'action sociale pour la petite enfance qui financent une part importante des dépenses de fonctionnement des équipements collectifs (crèches, haltes-garderies), progressent pour leur part de 3,4 % en 2009 (comme en 2008). Le total des aides au logement versées à des familles avec enfants atteignent 8,1 milliards d'euros (+3,3 %). Cette évolution des dépenses est à replacer dans le contexte d'une conjoncture économique défavorable et de l'actualisation des ressources des bénéficiaires début 2009. Ces deux facteurs contraires conduisent à stabiliser le nombre de bénéficiaires d'aides au logement parmi les familles. Les dépenses d'action sociale connaissent un léger repli (- 1,3 %).

L'ensemble des autres aides directes aux familles progresse à un rythme plus modéré de 2,4 %. Par rapport à l'année précédente, on note une progression modeste des prestations d'entretien du type allocations familiales et complément familial, en dépit d'une revalorisation de la Bmaf de + 3 % début 2009 (respectivement + 1,6 % et + 2,1 %). En revanche, la forte progression des dépenses au titre de l'allocation de soutien familial tient à la mise en place du Rsa et à l'ouverture systématique de droits pour quatre mois pour les parents isolés.

9,1 % d'augmentation pour les aides contre la précarité

Les aides contre la précarité représentent 22,6 milliards d'euros (+ 9,1 %), soit un peu plus de 31 % des dépenses de prestations (directes ou indirectes). Cette évolution s'explique par la mise en place du Rsa en métropole qui se traduit par une extension du soutien aux bas revenus. Au total, les dépenses au titre des revenus garantis et compléments sont de 15,2 milliards d'euros (+ 13 %). Les évolutions d'effectifs de bénéficiaires du Rmi et de l'Api reflètent la « bascule » effectuée par la quasi-totalité des bénéficiaires en métropole dans le Rsa socle avant la fin de l'année 2009. On compte 1,7 million de foyers bénéficiaires du Rsa, à la fin 2009. Les dépenses au titre de l'Aah sont, par ailleurs, en progression continue (3,3 %), du fait des mesures de revalorisation appliquées au cours de l'année. Les aides contre la précarité recouvrent aussi les dépenses d'aides au logement en faveur d'allocataires sans enfants à charge, qui représentent 7,4 milliards d'euros (+ 1,9 %).

Dépenses de prestations (en millions d'euros)

	Dépenses de la branche Famille			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 champ Caf	
	2008	2009	Évolution 2008-2009 (%)	Effectifs 2009 (en milliers)	Évolution 2008-2009 (%)
Prestations en faveur des familles	47 779	49 634	3,9	6 688,3	0,4
Prestations directes en faveur des familles	40 746	42 054	3,2	6 688,3	0,4
Prestations petite enfance	13 571	14 165	4,4	2 279,5	0,4
Prestation d'accueil du jeune enfant	11 420	12 051	5,5	2 266,8	2,3
dont primes	638	654	2,5	53,8	1,7
dont allocation de base	4 112	4 234	3,0	1 870,2	- 0,2
dont complément libre choix d'activité	2 256	2 258	0,1	555,5	- 2,2
dont complément de garde	4 413	4 905	11,1	769,0	10,0
Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée	138	43	- 69,0	10,9	- 77,2
Allocation de garde d'enfant à domicile	17	7	- 60,9	2,1	- 72,8
Autres	1	2	98,8	*	-
Action sociale petite enfance	1 996	2 063	3,4	*	-
Aides au logement en faveur des familles	7 847	8 099	3,2	2 482,5	- 0,5
Prestations légales logement	7 695	7 948	3,3	2 482,5	- 0,5
Action sociale logement	152	150	- 1,3	*	-
Autres aides directes aux familles	19 328	19 791	2,4	5 573,4	0,5
Allocations familiales	12 342	12 535	1,6	4 682,5	0,5
Complément familial	1 595	1 629	2,1	822,3	0,2
Allocation de soutien familial	1 163	1 257	8,1	735,9	4,4
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	655	670	2,4	160,3	4,8
Allocation de présence parentale	51	50	- 2,5	4,5	1,8
Allocation de rentrée scolaire	1 487	1 495	0,5	2 861,8	- 1,3
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 726	1 753	1,6	*	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	308	402	30,4	*	-
Prestations indirectes en faveur des familles	7 033	7 580	7,8	*	-
Assurance vieillesse des parents au foyer	4 383	4 434	1,2	*	-
Majoration de pension vieillesse	2 386	2 883	20,8	*	-
Congé de paternité	264	264	- 0,2	*	-
Prestations de lutte contre la précarité	20 710	22 593	9,1	5 550,4	7,9
Revenus garantis et compléments	13 446	15 188	13,0	2 731,3	26,7
Revenu de solidarité active (1)	-	4 146	-	1 697,4	-
Revenu minum d'insertion (2)	6 159	4 165	- 32,4	139,3	- 87,6
Allocation de parent isolé (2)	1 024	544	- 47	29,8	- 85,1
Allocation aux adultes handicapés	5 773	5 965	3,3	851,3	4,1
Revenu de solidarité	69	71	2,9	12,8	0,5
Expérimentation Revenu de solidarité active (3)	25	23	- 8,0	3,2	- 76,8
Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi (4)	395	274	- 30,6	89,4	- 64,8
Aides au logement en faveur de personnes sans enfants (5)	7 264	7 405	1,9	3 575,8	1,1
Ensemble des prestations	68 489	72 227	5,5	11 209,1	1,6

(1) Rsa de droit commun, depuis juin 2009.
(2) Y compris primes forfaitaires (pour les dépenses).
(3) Expérimentations jusqu'à mi-2009, généralisation ensuite (champ Caf).
(4) 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).
(5) Y compris Aline : allocation d'installation étudiante (pour les dépenses).

Glossaire

Aah	Allocation aux adultes handicapés
Agefiph	Association de gestion du fonds pour l’insertion professionnelle des personnes handicapées
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
Arc	Atelier de régulation des charges
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
Cgc	Confédération générale des cadres
Cgpme	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
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
Cpog	Contrats pluriannuels d’objectifs et de gestion
Ctg	Convention territoriale globale
Daïpe	Dispositif d’aide à l’investissement pour la petite enfance
Dgfiip	Direction générale des finances publiques
Dif	Droit individuel à la formation
Dom	Départements d’outre-mer
Dsi	Direction du système d’information

Fnas	Fonds national d’action sociale
Fnga	Fonds national de gestion administrative
Grh	Gestion des ressources humaines
Hqe	Haute qualité environnementale
Medef	Mouvement des entreprises de France
Mrs	Méthode de recrutement par simulation
Paje	Prestation d’accueil du jeune enfant
Petale	Projet d’entente transfrontalière d’associations et de liaisons européennes
Plfss	Projet de loi de financement de la Sécurité sociale
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

Nous remercions toutes les personnes
qui ont accepté d’avoir été photographiées



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