



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

Sommaire

3 | La branche Famille en bref

Éditoriaux

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

Cog 2009-2012 : ambitieuse et exigeante

6 | Offrir aux allocataires un service global

7 | Optimiser et sécuriser les processus de gestion

7 | Améliorer le fonctionnement en réseau de la branche Famille

Exercer la gouvernance

9 | L'environnement de la branche Famille

10 | Le conseil d'administration de la Cnaf

12 | La direction générale et les services de la Cnaf

Bilan 2010, à mi-parcours de la Cog

15 | Sommaire

16 | L'offre globale de service

22 | Un réseau plus efficace

24 | Optimiser les processus de gestion

Des expertises au service de la performance

26 | Une politique active de recherche en sciences sociales

28 | Le développement des ressources humaines

30 | Des relations internationales en plein essor

31 | Intense activité pour le système d'information

Le développement durable, enjeu fort de la Branche

32 | Une approche pragmatique de l'environnement

33 | Le volet social du développement durable renforcé

Les comptes 2010

34 | Les dépenses de prestations augmentent de 2,2 % en un an

36 | La branche Famille reste déficitaire

38 | Glossaire

 Retrouvez le rapport d'activité avec des informations complémentaires sur caf.fr.

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.

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

Elle propose aux familles des aides sous forme de compléments de revenus, d'équipements, de suivis 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 :

- 11,3 millions d'allocataires
- 30,3 millions de personnes couvertes
- 73,8 milliards d'euros de prestations.





Trois questions à Hervé Drouet, directeur de la Cnaf

« *Les Caf au rendez-vous de leurs missions grâce à la forte mobilisation du personnel* »

Quel bilan tirez-vous de l'année 2010 ?

La convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2009-2012 signée avec l'État confie à la branche Famille la mise en œuvre de deux politiques publiques fondamentales : le revenu de solidarité active (Rsa) et le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants. Entré en vigueur en 2009 – et cela a constitué un succès de gestion majeur de la Branche – le Rsa a été étendu en septembre aux jeunes de 18 à 25 ans ayant travaillé.

Le développement de l'accueil collectif a été significatif puisque près de 21 000 places ont été créées (13 300 créations nettes et 7 800 places grâce à l'optimisation du parc existant).

D'une façon générale, 2010 a également, comme 2009, été marquée par la difficulté du contexte économique et social qui fragilise nombre de nos allocataires et multiplie les sollicitations auprès des Caf. Les charges de travail sont donc restées importantes, maîtrisées grâce à une mobilisation intense de tous les personnels. Je voudrais les en remercier. Leurs efforts ont permis une nette amélioration de la qualité de service.

Les autres temps forts de l'année ?

En 2010, la Branche a vu ses comptes de l'exercice précédent certifiés pour la première fois par la Cour des comptes. C'est la reconnaissance des progrès réalisés, avec la constitution du répertoire national des bénéficiaires (Rnb) et la refonte de la maîtrise des risques. La Branche a aussi, bien sûr, poursuivi le déploiement de ses politiques. Je pense notamment au soutien des projets de loisirs élaborés pour les adolescents et à l'implication des Caf dans la lutte contre les logements indécents et la prévention des expulsions.

Des étapes décisives ont, par ailleurs, été franchies pour départementaliser le réseau des Caf à la fin 2011. Les premiers arrêtés de création de nouvelles caisses départementales ont été publiés.

Enfin, pour améliorer notre efficacité, nous avons mutualisé un certain nombre d'activités comme la lecture automatisée des documents (Lad), l'éditique ou le traitement des appels téléphoniques.

Les perspectives pour 2011 ?

De nombreux défis devront être relevés puisque plusieurs mesures nouvelles entrent en vigueur au début 2011 : mise en place du Rsa dans les départements d'outre-mer, trimestrialisation de l'allocation aux adultes handicapés (Aah), transfert de la gestion des impayés de loyers...

L'année 2011 verra également la création de nouvelles caisses départementales en octobre/novembre, au moment du renouvellement des conseils d'administration.

Enfin, sont prévus la nouvelle version du caf.fr et le développement de nouvelles téléprocédures ainsi que le déploiement progressif de la nouvelle organisation du téléphone. ▶

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

« *Les Caf doivent conserver le caractère humain de leurs missions* »

La branche Famille se situe, en cette fin d'année 2010, à mi-parcours de la convention d'objectifs et de gestion qu'elle a signée avec l'État pour quatre ans. Une convention que l'on a souvent qualifiée d'ambitieuse, car il est vrai que les missions qui nous ont été assignées sont nombreuses et parfois complexes. À ce socle de missions se sont par ailleurs agrégés, au gré d'une actualité sociale prégnante, certains objectifs supplémentaires. Si la branche Famille de la Sécurité sociale s'est employée à y répondre, avec l'ensemble du réseau des Caf, de manière exemplaire, il n'en reste pas moins que ces dernières et les allocataires ont subi de plein fouet les effets d'une crise économique et sociale dont les conséquences se font encore sentir.

Un fort investissement des Caf

Aussi, si l'on peut se réjouir d'une certaine stabilisation des difficultés rencontrées en fin d'année, il faut bien garder à l'esprit que cela n'a pu s'organiser qu'avec le fort investissement et le dévouement des personnels des Caf qui ont maintenu un effort soutenu et ont, plus que jamais, joué leur rôle d'amortisseur social.

Il a bien sûr été nécessaire de prendre des mesures à l'échelon national et défendre les Caf auprès des pouvoirs publics pour les seconder, et c'est bien là que se situe notre rôle et plus précisément le mien en tant que président du conseil d'administration de la Cnaf, afin de constituer un véritable soutien pour l'échelon local.

Aujourd'hui, tout en restant très vigilants à la situation, il nous faut concentrer notre action sur la recherche de nouveaux vecteurs permettant à l'ensemble des Caf d'améliorer leur offre globale de service auprès des allocataires et des familles qui comptent sur notre appui.

Le réseau des Allocations familiales a ainsi, d'ores et déjà, porté sa réflexion et son action sur l'amélioration de ses procédures en matière de développement des services sur Internet : la refonte en cours du site caf.fr en est une illustration concrète.

Mais, pour nécessaire et inéluctable qu'elle soit, cette dynamique se doit avant tout d'être porteuse d'améliorations tangibles pour nos allocataires, facilitant ainsi encore davantage leurs démarches au quotidien.

Et cela ne doit pas, bien sûr, être antinomique avec le service de proximité et l'accompagnement que prodiguent les Caf aux familles car il est précieux et reconnu. Cette dimension doit donc demeurer afin que nos organismes conservent le caractère humain de leurs missions, portées par des hommes et des femmes qui s'y emploient chaque jour davantage. ▶



Cog 2009 - 2012 : ambitieuse et exigeante

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. 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 – prestations en espèces 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. 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 des contacts inutiles.

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 2 000 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 de la Branche dans le département, chef de file de l'action sociale.

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 des 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.

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 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) élaborés par chaque Caf doivent adapter les objectifs nationaux aux réalités et aux besoins locaux.

Gouvernance

Le conseil d'administration de la Cnaf

Le conseil d'administration de la Cnaf définit la politique de la branche Famille, 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 n'a fonctionné qu'à 34 membres, à la suite de la démission d'une personne qualifiée. Il est présidé par Jean-Louis Deroussen (Cftc) depuis octobre 2006.

Les travaux du conseil d'administration

En 2010, le conseil d'administration s'est réuni 11 fois. Il a donné 9 délégations à des commissions pour examiner 19 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 60 projets de textes, dont 1 projet d'ordonnance, 1 projet de loi, 33 projets de décrets, 24 projets d'arrêtés et un avenant à un protocole d'accord.

Dans le domaine législatif et réglementaire, le conseil d'administration a donné son avis sur divers textes concernant notamment :

- l'extension du Rsa aux jeunes de moins de 25 ans ;
- l'extension et l'adaptation du Rsa en outre-mer ;
- la coordination de la lutte contre les fraudes ;
- le service civique ;
- le fonds national de financement de la protection de l'enfance ;
- la suspension des allocations familiales en cas d'absentéisme scolaire ;
- les modalités de reprise par la Caisse d'amortissement de la dette sociale des déficits des branches de la Sécurité sociale.

En matière d'action sociale, le conseil d'administration a eu notamment à statuer sur :

- les critères d'éligibilité et les modalités de mise en œuvre du troisième Fonds d'accompagnement complémentaire à l'enfance et la jeunesse ;
- le financement des projets s'inscrivant dans l'expérimentation favorisant l'accueil des enfants en situation de handicap ;
- la rénovation du parc des crèches existant et la répartition des crédits alloués aux Caf ;
- la nouvelle répartition des financements des projets retenus dans le cadre du Plan « Espoirs banlieue » ;
- la mise en œuvre des projets « adolescents ».

Dans les domaines financiers et comptables, le conseil d'administration a adopté les budgets rectificatifs du Fonds national d'action social (Fnas) et du Fonds national de gestion administrative (Fnga) pour 2010 ainsi que les budgets initiaux du Fnas et du Fnga pour 2011.

Il a procédé à l'arrêté des comptes combinés de la branche Famille et les comptes de la Cnaf pour l'exercice 2009 et pris connaissance du rapport de certification 2009 des comptes de la branche Famille par la Cour des comptes.

Des commissions thématiques pour un travail plus efficace

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions : les commissions d'administration générale, des prestations légales et de la législation, d'action sociale, de la recherche et de la prospective, des relations internationales, de financement, de l'information et de la communication. Au total, elles se sont réunies 35 fois.

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 Cazedevals	Didier Aubossu Christian Fradet Jacques Rimeize
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 Ludovic Dublé
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 (jusqu'en nov. 2010) remplacé par Lucie Besset Philippe Blanc Eric Delabrière Jean-Noël Lesellier Béatrice Gruau-Racine Jean-Pierre Mazel	Gilles Adam Lucie Besset (jusqu'en nov. 2010) remplacé par Claire Lanneau Jean-Luc Poignart (jusqu'en nov. 2010) remplacé par Gérard Lequeux Gilles Poulain Alain Sommer Jeanine Vaillant
Union professionnelle artisanale (Upa)	Serge Almeras Roselyne Lecoultre	Isabelle Bricard Agnès Hautin
Confédération générale des petites et moyennes entreprises (Cgpm)	Bernard Holassian (jusqu'en nov. 2010) remplacé par Jean-Marie Attard Pierre Triadou	Patrick Alliolli (jusqu'en nov. 2010) remplacé par Annick Chataignier Maurice Paverani
Représentants des travailleurs indépendants, sur désignation		
Union professionnelle artisanale	Fabienne Munoz	Richard Puyal
Confédération générale des petites et moyennes entreprises	Denis Duhil de Benaze (jusqu'en nov. 2010) remplacé par Olivier Collas	Olivier Collas (jusqu'en nov. 2010) remplacé par Patrick Alliolli
Union nationale des professions libérales (Unapl) et Chambre nationale des professions libérales (Cnpl)	Patrick Béguin	Marie-Jeanne Ourth-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 sur désignation du Ministre chargé de la Sécurité sociale	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	Marie-Christine Pernet-Aliane	Arlette Million



Gouvernance

La direction générale et les services de la Cnaf

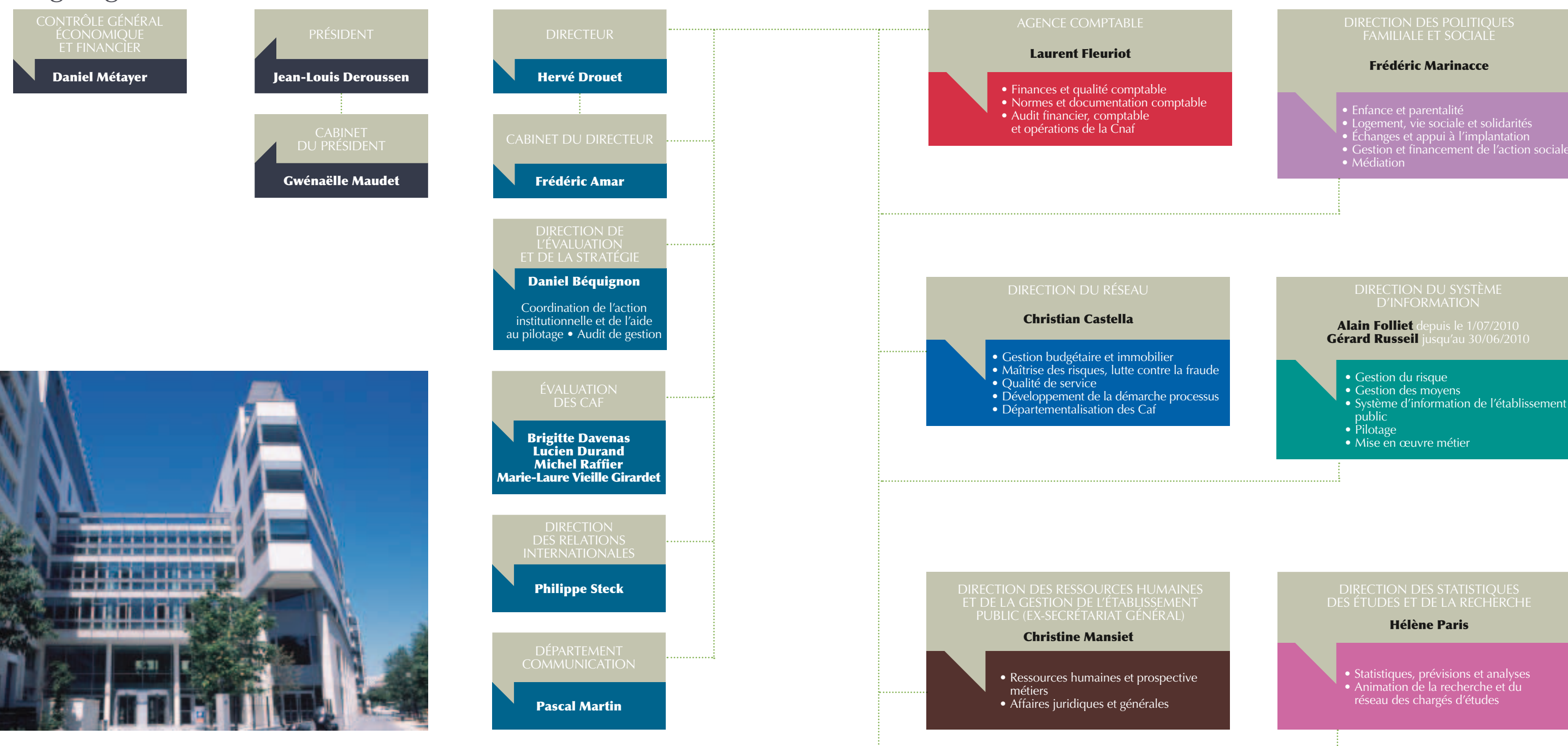
Nommé par décret du président de la République en Conseil des ministres, le directeur de la Cnaf a pour mission de préparer et d'exécuter les décisions du conseil d'administration. À la tête des services de la Cnaf, il ordonne les

dépenses et exerce une tutelle, notamment budgétaire, sur les Caf. Il nomme les directeurs et agents comptables des caisses. Depuis octobre 2008, Hervé Drouet est le directeur de la Cnaf.

Tête de réseau de la branche Famille, la Cnaf définit la stratégie de la Branche et les axes de sa politique d'action sociale. Elle répartit les ressources entre les Caf et réalise les grands investissements. Elle anime le réseau des Caf

en fournissant des références et des méthodes afin de le rendre plus performant et l'adapter à son environnement institutionnel. Elle assure les audits administratifs et comptables des Caf, leur évaluation et celle des dirigeants.

Organigramme de la Cnaf au 31 décembre 2010



TEMPS FORTS DU BILAN 2010, À MI-PARCOURS DE LA COG



L'offre globale de service 16

La poursuite des actions en faveur des familles 16

Accompagner les publics vulnérables 18

Une forte mobilisation pour améliorer la qualité de service 20

Un réseau plus efficace 22

La départementalisation du réseau des Caf 22

Les services mutualisés pour soutenir les Caf dans leurs missions 23

Optimiser les processus de gestion 24

Une démarche structurante pour améliorer les processus de gestion 24



L'offre globale de service

Dans un contexte de charge de travail toujours importante, la branche Famille poursuit ses actions par la création des places en accueil collectif pour les plus petits, le soutien aux projets réalisés par des adolescents, l'extension du Rsa aux jeunes de 18 à 25 ans

La poursuite des actions en faveur des familles

Un engagement important pour développer l'accueil des jeunes enfants

L'engagement pris de créer 100 000 places supplémentaires en accueil collectif pour les jeunes enfants sur la période 2009 à 2012 mobilise à plein l'ensemble de la branche Famille depuis deux ans.

Un nouveau plan d'investissement pluriannuel (Pcpi) prévoit l'ouverture de 60 000 places nouvelles entre 2009 et 2016. De 2009 à 2012, l'objectif est d'atteindre la création de 30 000 places nouvelles pour un montant total de 330 millions d'euros, soit une subvention de 7 400 à 14 000 euros par place. Fin 2010, près de 15 000 nouvelles places ont été financées sur deux ans.

Depuis fin 2010, un Fonds d'accompagnement complémentaire pour l'enfance et la jeunesse, dit « Facej 3 » finance des domaines non pris en compte actuellement par les dispositifs nationaux. Un montant de 12 millions d'euros est réservé aux zones rurales et aux zones urbaines sensibles. Ce fonds permet également de financer le développement du site Internet mon-enfant.fr.

En 2010, la branche Famille a créé environ 21 000 places en établissements d'accueil collectif.

Des initiatives pour répondre à des besoins spécifiques

Une enveloppe spécifique 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 ».

La Cnaf a lancé, à titre expérimental, un appel à projets visant à favoriser l'accueil des enfants handicapés dès le mois de février 2010. Les Caf ont proposé 331 projets et consacreront 19 millions d'euros à l'accueil de ces enfants.

Des financements sont également prévus pour l'accueil réalisé au domicile des parents sur des horaires étendus ou spécifiques, le développement de places pour la petite enfance par les petites entreprises et les actions relevant d'une démarche innovante.

Le site internet mon-enfant.fr propose de nouveaux services

Lancée en 2010, la nouvelle version du site **mon-enfant.fr** outre l'information des parents sur les solutions d'accueil de leur enfant, vise aussi à améliorer la lisibilité du partenariat et à valoriser les spécificités territoriales. Le site recense la quasi totalité des établissements d'accueil du jeune enfant, des relais assistantes maternelles, des lieux d'accueil enfants-parents et des accueils de loisirs financés par la branche Famille. Les coordonnées de 135 000 assistantes maternelles, soit 50 % de celles en activité, en constante augmentation, sont en ligne dans 70 départements. Un outil de simulation de droits à la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) complète l'information disponible sur le simulateur de coût de l'accueil collectif et familial. En 2010, **mon-enfant.fr** a reçu le Premier Prix des bonnes pratiques pour l'Europe de l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss).

Une offre diversifiée pour l'enfance et la jeunesse

En continuité avec l'offre d'accueil « petite enfance », la Cog prévoit de favoriser la structuration d'une offre d'accueil de loisirs diversifiée et adaptée aux enfants et adolescents.

Les Caf favorisent l'accès des enfants et des jeunes aux loisirs et aux vacances. Ainsi, en 2010, elles y ont consacré plus de 892 millions d'euros, dont 407 millions au financement des accueils de loisirs sans hébergement. Afin de rendre ces structures plus accessibles, plus de 90 % des Caf aident, de manière complémentaire, les familles et les gestionnaires.



mon-enfant.fr enregistre

1,6 million

de visites en 2010,
+ 80 %
par rapport à 2009

chiffre

La Cnaf a lancé en 2010 une expérimentation pour conduire des projets élaborés par les adolescents. 95 Caf ont soutenu 839 projets dans les domaines des loisirs, des vacances ou de l'engagement citoyen. 35 millions d'euros sont programmés pour la période 2010-2012.

Enfin, l'année 2010 est marquée par le souci croissant des Caf de permettre le départ effectif des enfants et des jeunes en vacances grâce au dispositif « Aide aux vacances enfants » (Ave) géré par Vacaf. En 2010, les Caf ont consacré 37 millions d'euros pour financer les colonies et camps de vacances pour les enfants et les adolescents. Vacaf propose par ailleurs aux familles un choix d'équipements de vacances implantés partout en France.

L'offre globale de service

Près de
2,5 millions
de foyers ont bénéficié du Rsa
au cours de l'année 2010

chiffre

Accompagner les publics vulnérables

Le déploiement du revenu de solidarité active (Rsa)

La mise en place du Rsa pour les jeunes de moins de 25 ans

L'année 2010 a été marquée au mois de septembre par l'extension du revenu de solidarité active (Rsa) aux jeunes âgés de 18 à 25 ans qui ont travaillé deux ans durant les trois dernières années précédant la demande. Malgré le faible nombre de bénéficiaires, sa mise en place a représenté une charge d'instruction plus importante que la prestation de base en raison des modalités d'examen, des conditions d'activité professionnelle et du nombre plus élevé de demandes ne débouchant pas sur une ouverture de droit.

Le « Rsa jeunes » a bénéficié d'un plateau téléphonique dédié qui a permis d'apporter des réponses aux questions d'ordre général. Les premiers chiffres ont fait état d'environ 1 500 appels en moyenne par jour, avec un résultat de 95 % de réponses apportées.

Le Rsa dans les départements et certaines collectivités d'outre-mer

Le dernier trimestre 2010 a été marqué par les préparatifs du déploiement du Rsa dans les départements d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, La Réunion, Martinique) et

Rsa, mode d'emploi

Mis en place le 1^{er} juin 2009 en métropole, le Rsa a pour objectif d'apporter un revenu minimum aux personnes sans travail et un complément de revenu aux travailleurs modestes en favorisant l'insertion professionnelle et sociale. 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 avec peu ou 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'ils ont un enfant, peuvent bénéficier de cette prestation. Depuis septembre 2010, les jeunes de 18 à 25 ans peuvent également y prétendre sous certaines conditions. De leur côté, les bénéficiaires s'engagent à respecter les droits et devoirs liés au Rsa.



les collectivités de Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon pour une entrée en vigueur effective au 1^{er} janvier 2011.

Cette période a donné naissance à une coopération entre la branche Famille et la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) qui gère de son côté le revenu supplémentaire temporaire d'activité. Cette aide a été mise en œuvre en mars 2009 à la suite des importantes manifestations qui ont eu lieu dans les Dom.

Un nouveau cadre pour le travail social dans les Caf

L'année 2010 a permis de mettre en œuvre les nouvelles orientations du travail social. Ces dernières ont fixé, en 2009, un socle minimum obligatoire aux interventions de travail social des Caf, dans lequel sont déterminés des domaines prioritaires : soutien à la parentalité, logement, insertion sociale et accompagnement vers l'insertion professionnelle. Des publics cibles sont identifiés dans chaque domaine. Ces orientations posent également le principe d'une offre de service systématique, permettant ainsi d'aller au devant des familles les plus vulnérables.

Ce socle doit permettre, à terme, la constitution d'un cadre homogène et lisible des interventions et des publics accompagnés par les Caf.

Afin d'aider ces dernières dans la mise en œuvre de ce socle national, la Cnaf a organisé, durant le quatrième trimestre 2010, des réunions régionales à Bordeaux, La Ciotat, Lille et Paris.

Ces rencontres ont permis d'examiner, de manière concrète, la contribution du travail social à l'offre globale de service, ainsi que les modalités mises en œuvre par les Caf pour décliner le socle national de travail social.

Une meilleure qualité de service aux allocataires

L'intégration dans le socle de travail social de nouveaux publics permet aux Caf d'offrir un service plus large aux familles et de toucher celles qui ne seraient pas venues spontanément à la Caf.

Ainsi, le principe d'une offre systématique de contact qui permet d'aller au devant des familles semble, d'après les premiers retours, plutôt bien perçu par ces dernières et renforce l'adhésion de celles qui bénéficient par la suite d'informations, de conseils ou d'un accompagnement social.



RSA jeunes

En décembre 2010, on comptait environ 7 100 foyers bénéficiaires du Rsa jeunes dont 80 % avaient des revenus d'activité pour 17 674 demandes déposées.

L'offre globale de service

Une forte mobilisation pour améliorer la qualité de service

Pour améliorer le service aux allocataires dans un contexte de charge de travail importante et renforcer l'efficacité du réseau des Caf, la Branche a mis en place un certain nombre de solutions innovantes.

Des résultats encourageants après un début d'année difficile

- Avec 86,1 % d'allocataires reçus avec un temps d'attente inférieur à vingt minutes, la Branche atteint en moyenne la cible fixée par la Cog.
- Les Caf ont porté une attention particulière au traitement en moins de dix jours des prestations liées aux minima sociaux. Avec un résultat de 93,6 %, la branche progresse de 5 points par rapport à l'année 2009 et dépasse de plus de 8 points l'objectif fixé à 85 %.
- La Branche atteint quasiment l'objectif de 85 % des pièces traitées dans un délai ne dépassant pas quinze jours avec plus de 83,2 % de dossiers respectant cet engagement. Ce résultat est en amélioration de près de 6 points comparé à l'année 2009 et il a été atteint chaque mois durant le dernier semestre 2010.

- L'objectif de 90 % d'appels téléphoniques traités par les agents n'est pas atteint cette année encore, avec un résultat cumulé de 79,4 %. Cependant, le résultat progresse de près de 6 points par rapport à l'année 2009.

Une charge de travail encore élevée

La qualité de service s'est améliorée malgré une charge de travail toujours importante. À noter que :

- les visites à l'accueil enregistrent une diminution de 9 % avec une fréquentation de 19 millions de personnes contre 20,9 millions en 2009;
- les appels téléphoniques diminuent de 12 % et passent à 20,5 millions pour 2010 contre 23,2 en 2009;
- le volume des courriers arrivés (67,5 millions) est resté presque stable avec une légère hausse de + 0,2 %;
- Enfin, la Branche est parvenue à réduire le solde des pièces à traiter par rapport à 2009 où les Caf avaient terminé l'année avec un solde de 7,5 jours;
- La Branche a également dû faire face aux charges de travail liées à la mise en œuvre ou à la préparation de mesures nouvelles sur la fin de l'année 2010, notamment :

- le Rsa « jeunes » qui, malgré le faible nombre de bénéficiaires, représente une charge d'instruction importante;
- la réforme de la gestion des impayés de loyer et de prévention des expulsions qui, dans certains départements, se révèle particulièrement lourde à gérer;
- la trimestrialisation du traitement des ressources de certains bénéficiaires de l'Aah;
- l'extension du Rsa dans les Dom.

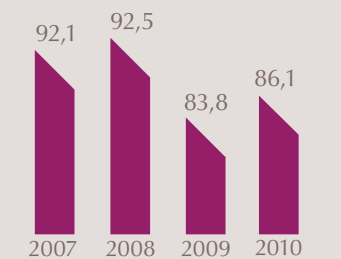
La mutualisation de certains services

Pour faire face à la surcharge de travail, la Branche a donné la priorité aux mesures visant à améliorer ses résultats en matière de qualité de service et a mis en place des solutions innovantes : l'atelier de régulation des charges, créé en 2009, a produit en 2010 tous ses effets pour soutenir les Caf les plus en difficulté; la création de plateaux téléphoniques de renfort et de plateformes dédiées à des publics spécifiques répond elle aussi à un contexte d'urgence et n'est pas inscrite dans la Cog. Ces formules, pilotées nationalement et reposant sur un principe de solidarité, mutualisent les fonctions de production du service à l'allocataire de plusieurs organismes.

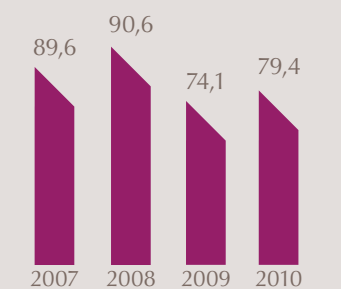
De nouveaux services sur Internet

Avec le double objectif d'apporter une réponse adaptée à un nombre croissant d'allocataires internautes et de diminuer les autres formes de contacts (accueil au guichet, appels téléphoniques, courriers), la branche Famille a lancé une refonte du site caf.fr. Cette démarche engagée vers la simplification des formalités et la dématérialisation des procédures sera poursuivie au-delà de l'année 2011.

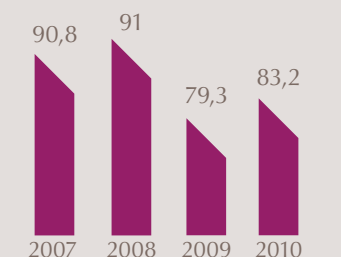
Résultats des principaux engagements de service



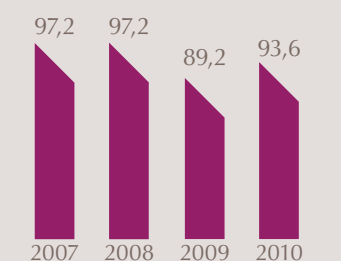
Part des visites avec un délai d'accueil inférieur à vingt minutes en %



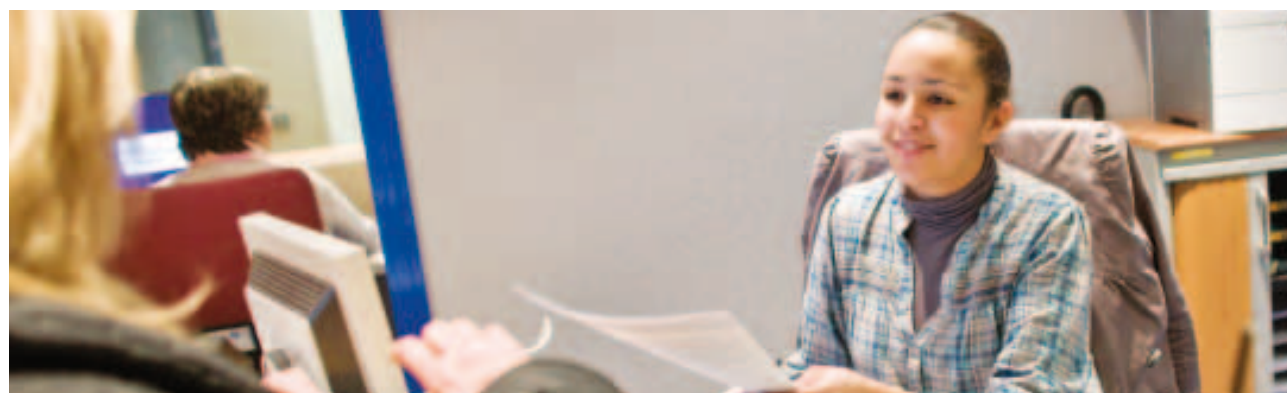
Taux d'appels téléphoniques traités par les agents en %



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



Un réseau plus efficace

Les actions liées à la départementalisation et au développement de la mutualisation du réseau des Caf se sont intensifiées cette année. Des exemples avec la future Caf de l'Ardèche et l'aide apportée par la Caf de la Creuse à celle de Paris

La départementalisation du réseau des Caf

Des étapes décisives ont été franchies en 2010 pour assurer la départementalisation des Caf, fin 2011, à l'occasion du renouvellement des conseils d'administration.

La départementalisation est un processus qui vise à harmoniser et unifier le réseau des Caf déjà largement départementalisé en créant, dans certains départements qui comptent encore deux ou plusieurs organismes, une seule caisse. Ceci afin de conforter chacune des Caf comme interlocuteur unique, pour la branche Famille, des conseils généraux, chefs de file de l'action sociale.

34 Caf réparties sur 13 départements sont concernées par cette réforme. De 123, les Caf passeront à 102 fin 2011.

En 2010, sept arrêtés de fusion ont été publiés pour les caisses du Doubs, de l'Hérault, de l'Oise, de la Loire, du Maine-et-Loire, de l'Ardèche et de l'Aisne.

Sur un plan technique, les opérations se révèlent particulièrement lourdes. Le projet de départementalisation, piloté au plan national, accompagne concrètement les Caf à réaliser des opérations de fusion. Ces dernières concernent le système d'information, les aspects budgétaires et comptables, les relations sociales, les ressources humaines, les politiques familiales et l'action sociale, la communication, l'offre de service allocataires et partenaires, la maîtrise des risques et l'aide au pilotage.

Ce processus se déroule dans un esprit de concertation avec les conseils d'administration et les directeurs de chacune des caisses concernées afin de prendre en compte les spécificités locales et s'assurer de l'homogénéité des politiques d'intervention sur l'ensemble des départements.



La création de la Caf de l'Ardèche

Dès le 1^{er} janvier 2010, les Caf d'Annonay et d'Aubenas ont engagé leur départementalisation en installant un service informatique commun, suivi de la fusion des services prestations et travail social. Au mois de juin, les deux conseils d'administration entérinaient la création de la Caf de l'Ardèche, le 7 novembre 2011 avec un siège social fixé à Aubenas et un siège administratif à Annonay. Début novembre, Jean-Claude Mancipoz (photo), jusqu'alors directeur de la Caf d'Annonay, prenait la tête des deux Caf. « La départementalisation nous a permis de nous réorganiser avec un pôle « allocataires » intégrant le travail social et un pôle « partenaires » structuré dans une logique territoriale », assure le nouveau directeur. Jean-Claude Mancipoz reconnaît toutefois que la fusion peut à juste titre inquiéter les salariés qui doivent changer de métier mais il se veut optimiste « même si la période intermédiaire est inconfortable », ajoute-il.

Des services mutualisés pour soutenir les Caf dans leurs missions

La branche Famille mutualise progressivement un certain nombre d'activités pour aider les Caf à maintenir le meilleur service à l'allocataire dans un contexte de fortes charges de travail.

Ainsi, quelques organismes seulement gèrent dorénavant certaines activités pour l'ensemble des Caf. C'est le cas, par exemple, du traitement en lecture automatique des déclarations de ressources annuelles et trimestrielles pour le Rsa que les allocataires transmettent par courrier. Il en est de même de la gestion des prestations pour les travailleurs migrants et leurs familles.

Cette centralisation d'activités permet aux Caf d'économiser du temps de travail, de se libérer de l'expertise à maintenir et de sécuriser la gestion de ces activités.

De même, des plateformes communes de réponse téléphonique aux allocataires ont apporté, en 2010, un soutien temporaire à toutes les Caf. L'atelier de régulation des charges (Arc), mis en place en 2009 permet, quant à lui, d'aider les Caf les plus en difficulté par un renfort de techniciens-conseils pour le traitement des dossiers de prestations. Ce sont plus de 150 agents, répartis dans 36 organismes, qui en permanence agissent en solidarité avec leurs collègues des Caf aidées.

L'Arc a traité, en 2010,
2 millions
de pièces au bénéfice de 46 Caf,
représentant
22 300 jours de travail

chiffre

Téléphone : La Caf de la Creuse au service de la Caf de Paris

Les expériences de renfort téléphonique ont permis d'engager de nouvelles formes de mutualisation. L'une d'elles présente l'originalité de répondre aux besoins et objectifs de deux Caf de taille très différentes : la Creuse et Paris. Elle consiste à transférer 30 % des appels téléphoniques des allocataires de la Caf de Paris à celle de la Creuse. La raison ? La Caf de Paris souhaitait réorganiser son accueil téléphonique et la Caf de la Creuse développer l'emploi en milieu rural et montrer que l'accueil téléphonique dans une Caf plus petite, cela fonctionne. La plateforme téléphonique de la Caf de la Creuse regroupe les 5 Caf composant « La Marche au Larzac » (Aveyron, Cantal, Corrèze, Creuse et Lot). Les 12 téléconseillers délivrent aux allocataires parisiens les mêmes informations que celles apportées directement par la Caf de Paris.

chiffre

De 123, les Caf passeront à

102,

fin 2011



Optimiser les processus de gestion

La réforme de la politique de maîtrise des risques, engagée en 2009, se poursuit cette année avec, notamment, la mise en place de la démarche « processus », les boucles de qualité, le « datamining »... Les premiers résultats sont encourageants

Une démarche structurante pour améliorer les processus de gestion

En 2010, la Cour des comptes a, pour la première fois, certifié les comptes de la branche Famille. Un succès obtenu grâce à sa réforme de la politique de maîtrise des risques.

Le déploiement de la démarche processus

La branche Famille a conçu cette année les éléments méthodologiques de la modélisation et de la sécurisation des processus. Cette dernière consiste à mieux maîtriser les erreurs internes et la qualité des données entrantes, à l'occasion du traitement d'une information quelle qu'elle soit.

La Branche a établi une cartographie nationale des processus de gestion des Caf qui a été validée dans sa première version. Elle a modélisé le processus de gestion des habilitations et le processus générique de gestion des prestations individuelles. Un intranet dédié à la modélisation des processus et interfacé avec l'application de gestion des risques et des actions de parade a été mis en place.

L'instauration de boucles de qualité

Le plan de maîtrise des risques 2010 a institué deux boucles de qualité, l'une portant sur un échantillon de dossiers d'allocations de logement, l'autre sur les rejets de la vérification comptable.

Ce processus d'amélioration de la qualité permet d'identifier à la fois les anomalies et les actions de correction. Leur mise en œuvre doit permettre de mieux couvrir en temps réel les risques, de réduire les recours à des actions de contrôle et de correction *a posteriori*. Il doit en résulter un allègement de la charge de travail du fait d'une meilleure qualité de production (moins d'indus et de réclamations) et d'une réduction des contrôles.

Le « datamining » permet de lutter contre les fraudes plus efficacement

Depuis 2005, la Branche est engagée dans une démarche de ciblage des comptes à risque s'appuyant sur les méthodes de « datamining ». Cette nouvelle approche de la gestion et du pilotage des risques est fondée sur l'utilisation des lois statistiques. Elle permet, par l'analyse de données caractéristiques d'une population, de faire émerger des comportements atypiques pouvant induire une présomption de fraude. Le « datamining » ou « fouille de données » vient en complément des actions conduites dans le cadre de la politique de contrôle des allocataires et des tiers, dans une perspective d'amélioration de détection et de prévention des indus et fraudes. Une généralisation de l'outil est prévue en 2011. D'août 2010 à janvier 2011, 17 Caf volontaires ont testé différents modèles de datamining. Les premiers résultats sont satisfaisants.



13 114
fraudes détectées,
soit 10 %
de plus qu'en 2009

chiffre

Des résultats confirmés en matière de politique de contrôle

La Branche a poursuivi son engagement en matière de politique de contrôle. Ainsi, l'objectif fixé par la Cog de 30 % de faits générateurs (permettant l'ouverture ou la fermeture de droits) contrôlés est dépassé avec 41,6 % des faits générateurs contrôlés contre 44,4 % en 2009. 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 est d'environ 15,3 %, contre 21,1 % en 2009.

Le nombre de cas de fraudes enregistré sur l'exercice est de 13 114 cas pour 11,3 millions allocataires au 31 décembre 2010, soit 0,12 % des allocataires et une augmentation de 10 % par rapport à 2009.

Le montant du préjudice financier représenté par les fraudes s'élève à 90,15 millions d'euros soit une augmentation de 5,25 % par rapport à 2009. La fraude représente 0,15 % des 60 milliards de prestations légales directes versées.

La poursuite du développement du référentiel national des bénéficiaires et du répertoire national commun de la protection sociale

L'année 2010 a permis de réaliser de nouvelles avancées en ce qui concerne le répertoire national des bénéficiaires (Rnb). Ce dernier est un système fiable de gestion de l'identité des bénéficiaires de prestations.

Enfin, la branche Famille contribue à la mise en place progressive du répertoire national commun de la protection sociale (Rncps), qui recense la nature et les droits des prestations servies par les différents organismes de protection sociale. Ce répertoire répond à un souci de maîtrise des risques en constituant des bases de données sécurisées et certifiées.



Des expertises au service de la performance

Des recherches de référence autour de la famille, d'intenses échanges internationaux, un système d'information moderne et une politique des ressources humaines ambitieuse : autant de domaines qui contribuent aux succès de la Branche

Une politique active de recherche en sciences sociales

L'offre de service petite enfance

Durant trois ans, 52 Caf ont expérimenté une offre de service visant à améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande d'accueil des jeunes enfants autour de trois dispositifs : un service d'information aux familles, un numéro unique d'enregistrement des demandes d'accueil, un schéma organisant au niveau départemental l'offre et la demande. D'après l'évaluation réalisée auprès de 15 de ces Caf, les dispositifs s'adressant aux familles ont effectivement amélioré le choix et facilité les démarches réalisées par les parents, alors que le schéma directeur constitue pour l'essentiel un outil de diagnostic.

La branche Famille réalise des travaux d'analyse sur l'ensemble de ses domaines d'intervention : famille, logement et précarité.

Les études permettent de mieux connaître les familles, les allocataires et l'évolution de leurs besoins. Elles mobilisent différentes disciplines (démographie, sociologie, économie, droit) et des méthodes variées : enquêtes auprès des allocataires, monographies, observations.

Par ailleurs, un programme annuel d'évaluations permet d'examiner quelques-unes des politiques gérées par la branche Famille et d'améliorer, ainsi, les politiques proposées aux allocataires.

Présentation de quelques travaux conduits en 2010.

Des thématiques multiples

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

Petite enfance : l'Observatoire national, qui rassemble différents partenaires, a réalisé sa brochure annuelle sur les modes de garde du jeune enfant. D'autres travaux se penchent sur les déterminants du recours aux modes d'accueil, sur l'usage des congés parentaux (courts ou longs) ou les conditions d'activité des professionnels de ce secteur.

Structures familiales : différentes enquêtes abordent les opinions des familles sur la solidarité, l'organisation de l'aide envers un parent âgé, les loisirs des jeunes, le destin social des enfants en fonction des caractéristiques de leur fratrie...

Politiques familiales : l'approche comparative perdure grâce à une veille active des politiques familiales menées dans le monde. Le dispositif des lieux d'accueil enfants-parents a fait l'objet d'une analyse.

Précarité : en dehors de l'étude des caractéristiques des bénéficiaires du Rsa, la réflexion se poursuit sur la notion de pauvreté à partir des fichiers des Caf.

Logement : la Cnaf a financé deux études : sur l'embourgeoisement des quartiers de centre-ville et sur le logement intergénérationnel. Par ailleurs, les données des Caf permettent de réfléchir à la notion de taux d'effort.

Enfin, la branche Famille accompagne toutes les grandes enquêtes portant sur la famille ou la précarité comme l'Enquête longitudinale française durant l'enfance (cohorte d'enfants suivis de 0 à 20 ans), l'enquête Famille et logement (réalisée auprès de 400 000 ménages), etc.

Un travail d'évaluation des politiques

Le Rsa fait l'objet d'analyses de la montée en charge de ses différentes composantes, de ses effets sur le retour à l'emploi des bénéficiaires et sur la réduction de la pauvreté.

L'offre de service petite enfance, mise en place à titre expérimental dans 52 Caf, a fait l'objet d'une évaluation (voir encadré p. 26).

La médiation familiale donne également lieu, de façon récurrente, à des bilans évaluatifs ou des travaux permettant d'évaluer son impact.

Des publications qui valorisent la recherche

Disponibles sur le site caf.fr, les publications suivantes donnent accès aux travaux de la Branche Famille :

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

Le soutien aux jeunes chercheurs

Chaque année depuis 2002, la Cnaf octroie deux prix de master 2 et deux bourses de thèse à des étudiants travaillant sur les politiques sociales et familiales.

En 2010, le jury a récompensé : Anne-Sophie Vozari pour son mémoire intitulé « Les ambivalences des interventions sociales en direction des familles. La Pmi entre protection de l'enfance et soutien à la parentalité » et Sophie Perrin, pour son mémoire intitulé « L'inceste : consistance du silence ». Il a accordé une bourse à Pauline Delage, pour son projet de thèse intitulé « Violences envers les femmes : la construction d'un problème politique en France et aux États-Unis depuis les années 70 » et à Camille Valerion, pour son projet de thèse intitulé « Les territoires de la vie urbaine des enfants à Paris : les pratiques et représentations enfantines dans trois quartiers socialement différenciés ».

Effectif de la branche Famille
au 31 décembre 2010 :

33 000

salariés,
dont 400 pour la Cnaf

chiffre

Le développement des ressources humaines

Les ressources humaines dans la branche Famille

La Cog 2009-2012 fixe deux objectifs majeurs en matière de ressources humaines : lancer dans le réseau des Caf des démarches de gestion prévisionnelle des emplois et compétences et améliorer le pilotage des politiques des ressources humaines nationale et locales.

En 2010, ont contribué à ces objectifs :

- l'élaboration d'un dictionnaire des compétences transversales aux emplois de la Branche;
- la construction d'un site de e-recrutement de la branche Famille;
- le lancement d'une étude prospective sur les emplois en charge de la gestion des prestations individuelles;
- l'expérimentation d'une méthodologie de « pesée des emplois » (classification des emplois) pour appuyer les directions de Caf dans la définition de leur politique de rémunération.

Le système d'information de gestion des ressources humaines de la Branche étant désormais partagé avec les branches Recouvrement et Maladie, 2010 a vu aussi l'émergence d'un nouveau système de gouvernance tripartite.

En accompagnement de l'évolution du réseau des Caf (mutualisation de fonctions, départementalisation), la Direction des ressources humaines a également proposé des outils, fiches juridiques et méthodologies en matière de ressources humaines et de relations sociales.

Par ailleurs, un travail en cours vise à doter les professionnels des ressources humaines et de l'action sociale de bases documentaires métiers, intégrées à leur poste de travail.

Enfin, deux séminaires nationaux ont sensibilisé les directions de Caf aux problématiques relatives aux politiques de rémunération et de formation professionnelle.

Différentes actions ont en outre été réalisées dans le champ du développement durable (voir p. 32-33).

Les ressources humaines à la Cnaf

Une réorganisation des services pour une plus grande efficacité

Pour répondre aux exigences de la Cog en matière de ressources humaines et de pilotage des Caf, la Cnaf a réorganisé ses services.

Créée en 2009, la Direction des ressources humaines et de la gestion de l'établissement public se compose, depuis septembre 2010, de deux départements :

- le Département des ressources humaines et de la prospective, pour permettre une plus grande transversalité entre l'expertise des pôles tournés vers le réseau des Caf et l'expérience opérationnelle du service Rh interne,
- le Département des affaires juridiques et générales, qui intervient dans le domaine des archives, des marchés publics et en développant une assistance juridique plus généraliste.



La Direction du réseau s'articule désormais autour de six départements; cette organisation lui permet de mieux jouer son rôle d'orientation et d'appui aux organismes de la Branche et de conduire les évolutions du réseau des Caf.

Une gestion active des ressources humaines

Au 31 décembre 2010, la Cnaf comptait un effectif de 400 agents dont 7 % d'employés, 80,5 % de cadres et 12,5 % d'agents de direction.

La répartition entre hommes et femmes est de 40,25 % pour les premiers et 59,75 % pour les secondes.

L'établissement public a embauché 43 personnes au cours de l'année. 25 agents ont quitté la Cnaf dont 8 pour prendre leur retraite.

249 personnes (162 en 2009) ont bénéficié d'au moins une formation en 2010, soit 62 % du personnel; 22 salariés ont utilisé leur droit individuel à la formation pour un total de 570 heures. Le nombre d'utilisateurs Dif est en constante augmentation depuis 2008. Les crédits consommés au titre de la formation s'élèvent à environ un million d'euros en 2010.

Des relations sociales innovantes

L'année 2010 a été la première année d'application de l'accord sur le télétravail. On dénombre fin décembre 21 télétravailleurs dont un sur deux occupe un emploi de conseiller technique.

Les premières élections du comité d'entreprise et des délégués du personnel soumises aux nouvelles règles de représentativité (loi du 20 août 2008) ont eu lieu en octobre 2010. Les représentants de ces instances sont élus pour trois ans.

Expertises

Des relations internationales en plein essor

Une forte présence au sein de l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss)

En septembre 2010, la Cnaf a organisé un séminaire avec le réseau Europe de l'Aiss sur le thème de la politique familiale « comme investissement au regard du vieillissement européen, avec retour sur investissement ».

En fin d'année, la Cnaf a participé au forum mondial de l'Aiss au Cap en Afrique du Sud. À cette occasion, le président de la Cnaf, Jean-Louis Deroussen, a été élu président de la Commission technique des allocations familiales de l'Aiss, à la suite de la présentation d'un rapport sur l'évolution de la famille dans le monde et l'adaptation des politiques familiales en conséquence.

Un lobbying renforcé dans les institutions européennes

Pour la Commission européenne, la Cnaf a réalisé une étude sur la lutte contre la pauvreté des enfants des familles monoparentales.

Elle a fourni à la représentation des institutions françaises de Sécurité sociale à Bruxelles et à l'European

Social Insurance Platform (Esip), un dossier sur les différentes politiques du logement en Europe.

Enfin, la Cnaf représente la France à Bruxelles, dans le groupe de travail mettant au point les futurs échanges dématérialisés entre institutions européennes sur les dossiers des travailleurs migrants (règlement de coordination 883/2004).

Une coopération soutenue avec les pays étrangers

La Cnaf a reçu une cinquantaine de délégations étrangères en 2010, du Sud-Est asiatique essentiellement, comme le Japon, la Corée du Sud et la Chine. Ces pays s'intéressent à la politique petite enfance de la France, qui apparaît en forte corrélation avec la bonne tenue de la démographie française.

Après un voyage d'étude organisé par la Cnaf pour une importante délégation russe, la Caf du Val-de-Marne est intervenue pour bâtir des contrats sociaux s'inspirant du Rsa dans 25 régions de la Fédération de Russie.

Le jumelage conclu entre la France et l'Azerbaïdjan a conduit la Cnaf à mener une action de coopération informatique pour permettre à l'Azerbaïdjan d'améliorer son système de protection sociale.



Intense activité pour le système d'information

La refonte du site caf.fr : plus qu'une mutation, une transformation

La modernisation du site **caf.fr**, qui vise particulièrement à en faciliter l'accès et à enrichir les services offerts aux allocataires, a été engagée à la mi-2010. Il ne s'agit pas d'un simple « lifting » du site mais bien d'une transformation en profondeur pour répondre aux besoins des usagers (70 % des allocataires ont utilisé le site **caf.fr** en 2010) et pour contribuer à l'amélioration de la gestion de la production par les Caf.

Le premier ensemble (refonte éditoriale et graphique, nouvelles téléprocédures de demande d'aide au logement et de déclaration de situation) devrait être réalisé à l'automne 2011.

Le site prévoit par ailleurs d'offrir un large éventail de questions-réponses à travers une approche situationnelle.

Un système d'information qui supporte des évolutions réglementaires permanentes

L'intégration informatique de la trimestrialisation des ressources de certains bénéficiaires de l'Aah et de la gestion des Rsa pour les jeunes et au profit des allocataires des Dom, a fortement mobilisé les équipes consacrées à la maintenance du logiciel de gestion des prestations Cristal en 2010.

150 millions
de visites sur **caf.fr**
en 2010

chiffre

Nims, symbole de la modernisation du système d'information des Caf

La modernisation du système d'information des Caf s'appuie particulièrement sur la mise en œuvre de Nims (navigateur intranet multiservices) qui représente à la fois :

- le nouveau portail d'accès au système pour l'ensemble des techniciens-conseils chargés de l'accueil des allocataires et du traitement de leurs dossiers;
- la matérialisation de la maîtrise des processus de gestion au sein du système d'information;
- la mise en place d'une brique technologique essentielle à l'évolution du système.

Le déploiement de Nims s'est poursuivi pendant toute l'année 2010 au sein des Caf, parallèlement à la consolidation technique indispensable pour sa généralisation prévue en 2011.



Grh : un même logiciel pour trois branches de la Sécurité sociale

Le logiciel de gestion des ressources humaines (Grh) conçu et réalisé par la branche Famille équipe désormais l'Acosse et les Urssaf. La branche Maladie a également choisi ce logiciel en 2010. En collaboration avec les équipes de la Cnaf, la Cnam a engagé les travaux préparatoires à la mise en œuvre du logiciel dans les Cnam prévue en 2011.



Le développement durable, enjeu fort pour la Branche

Les engagements de la branche Famille en matière de développement durable comprennent deux axes. 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 et la diversité des collaborateurs

Une approche pragmatique de l'environnement

Des actions variées dans les Caf

Les engagements de la branche Famille concernent principalement le respect des normes « Haute qualité environnementale » (Hqe) et « Construction basse consommation » (Bbc) pour les constructions et réhabilitations de bâtiments, les économies d'énergie et les clauses environnementales dans les marchés publics. À titre d'exemple, les projets des Caf de la Vendée et de la Réunion s'inscrivent dans ces orientations.

Les organismes incluent, de manière croissante, des clauses environnementales dans leurs marchés: plus de 40 % d'entre eux en comportent.

Au niveau de l'ensemble du parc automobile, plus de 60 % des véhicules émettent moins de 140 g Co² par km. Concernant le tri sélectif, plus de 85 % des Caf déclarent avoir mis en œuvre cette mesure pour tout ou partie de leurs déchets. 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.

Une prise en compte croissante du développement durable à la Cnaf

La Cnaf intègre dans la plupart de ses marchés des clauses en faveur du développement durable.

Elle a engagé un audit du parc d'impression de l'établissement. De nouveaux matériels d'impression dans les directions de la Cnaf vont permettre une politique d'impression éco-responsable. Un diagnostic énergétique des locaux de la Cnaf est également prévu.

Par ailleurs, deux groupes de travail ont sensibilisé les salariés de la Cnaf aux comportements éco-responsables: incitation à la réduction de la consommation de papier par l'impression en mode recto-verso, dématérialisation des documents...

Le volet social du développement durable renforcé

Travaux sur les risques psychosociaux

La branche Famille a poursuivi, en 2010, la démarche « Développement durable – volet social » engagée en 2009.

Après avoir traité en 2009 de la place des seniors dans la Branche, le second thème abordé en 2010 fut celui de la santé et du bien-être au travail, au travers de la problématique « prévenir et gérer les risques psychosociaux ».

Les premiers travaux ont permis de repérer les principaux facteurs de risques psychosociaux, d'évaluer leurs impacts possibles sur l'organisation et les individus et d'identifier, parmi les indicateurs nécessaires, ceux déjà existants et ceux à créer.

De plus, à partir d'un repérage de pratiques locales, un kit sur les incivilités a été diffusé pour outiller les Caf dans leurs démarches de prévention et de gestion des incivilités ou agressions à l'égard de leurs salariés.

Enfin, la Cnaf, représentant la branche Famille, a signé un accord avec Pôle Emploi en faveur du recrutement de publics éloignés du marché du travail. Une des actions vise à favoriser l'usage de la méthode Pôle Emploi de recrutement par simulation, qui permet d'élargir la recherche de candidats, en sortant des critères habituels de sélection.

L'intégration des travailleurs handicapés à la Cnaf

La Cnaf s'est penchée, de son côté, sur l'intégration et le maintien dans l'emploi des salariés handicapés. La mission handicap s'est fixée comme objectif de recruter une personne handicapée par direction technique à la Cnaf.

À cette fin, la Cnaf a souscrit une adhésion à l'association Tremplin. Ce partenariat permettra de développer des relations privilégiées pour accompagner en amont les personnes handicapées ainsi que les équipes qui les accueillent.

Par ailleurs, une convention entre la Cnaf et la Maison de l'emploi de Paris systématise l'introduction des clauses sociales dans les marchés publics.

Une baisse de la consommation
de papier
à la Cnaf de

26 %

par rapport à 2009

chiffre



La Caf de l'Ain primée pour ses initiatives

Fin décembre 2010, la Caf de l'Ain a gagné le Prix « responsabilité sociétale » de l'Ucanss et de la direction de la Sécurité sociale. Ces dernières ont lancé ce prix « Sécurité sociale et développement durable » en 2010, pour récompenser les organismes locaux de leurs initiatives. Et des initiatives, ce n'est pas ce qui manque dans cette Caf. Ainsi, un salarié, après une longue absence, bénéficie d'un accompagnement au retour, les nouveaux embauchés sont guidés, pour leur intégration, par un parrain. Tout est fait pour favoriser les minorités dans le recrutement, notamment avec l'embauche de travailleurs handicapés. Plus original, ce partenariat avec la prison de Bourg-en-Bresse, en matière d'accès aux droits. Les 5 000 euros du prix serviront à l'aménagement des locaux de la caisse avec des photos illustrant les valeurs de la Caf.



Les comptes 2010

Les dépenses de prestations et d'action sociale augmentent de 2,2% pour un montant de 73,8 milliards d'euros. La situation financière de la branche Famille continue de se dégrader. Le résultat net de 2010 s'élève à - 2,69 milliards d'euros, soit un déficit supplémentaire de près de 0,86 milliard d'euros entre 2009 et 2010

Les dépenses de prestations augmentent de 2,2 % en un an

En 2010, le total des prestations financées par la branche Famille, ou versées par les Caf pour le compte de l'État ou des conseils généraux, s'établit à environ 73,8 milliards d'euros, soit une progression de 2,2 % sur un an.

Environ 50,6 milliards d'euros (soit 69 % du total) correspondent à des prestations en faveur des familles, dont seulement 42,5 milliards d'euros sont versés directement aux familles par les Caf. Les 8,1 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 dédiées à la petite enfance est de 14,6 milliards d'euros (+ 3 %). 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 fortement, de 7,5 % en 2010 après 3,4 % en 2009.

Le total des aides au logement versées à des familles avec enfants atteint 8,2 milliards d'euros (+ 1,5 %). Cette progression modérée s'explique en grande partie par une faible revalorisation des barèmes (indexés sur l'indice de ré-

férence des loyers) en 2010. Les dépenses d'action sociale logement en faveur des familles progressent de 4,2 %.

L'ensemble des autres aides directes aux familles diminue légèrement (- 0,5 %). Cette baisse s'explique principalement par la non-revalorisation de la base mensuelle des allocations familiales (Bmaf) – qui détermine le montant des prestations familiales –, après une progression de 3 % en 2009, et par la réforme des majorations pour âge des allocations familiales intervenue en 2008 (une seule majoration à 14 ans au lieu de deux à 11 et 16 ans auparavant) : le montant des allocations familiales diminue ainsi de 1,3 % en 2010.

Les aides contre la précarité représentent 23,2 milliards d'euros soit un peu plus de 31 % des dépenses de prestations (directes ou indirectes). La hausse ralentit en 2010 (+ 2,7 %), après une progression très marquée en 2009 (+ 9,1 %) liée à la mise en œuvre du Rsa et à une conjoncture économique dégradée. On compte 1,8 million de foyers bénéficiaires du Rsa à la fin 2010. Les dépenses au titre de l'Aah sont en nette progression (+ 8,1 %), 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 7,6 milliards d'euros (+ 2,1%).

Dépenses de prestations (en millions d'euros)

	Dépenses de la branche Famille			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12/2010 (champ Caf, en milliers)		
	2009	2010	évol. 2009-2010	effectifs 2010	évol. 2009-2010	effectifs 2009
Prestations en faveur des familles	49 635	50 639	2,0 %	6 719,4	0,5 %	6 688,3
Prestations directes en faveur des familles	42 055	42 516	1,1 %	6 719,4	0,5 %	6 688,3
Prestation petite enfance	14 165	14 596	3,0 %	2 286,2	0,3 %	2 279,5
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 051	12 380	2,7 %	2 286,2	0,9 %	2 266,8
dont primes	654	658	0,6 %	52,6	- 2,1 %	53,8
dont allocation de base	4 234	4 246	0,3 %	1 884,2	0,7 %	1 870,2
dont complément libre choix d'activité	2 258	2 175	- 3,7 %	539,0	- 3,0 %	555,5
dont complément de garde	4 905	5 301	8,1 %	798,2	3,8 %	769,0
Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée	43	- 2	- 104,4 %			10,9
Allocation de garde d'enfant à domicile	7	0	- 98,3 %	-		2,1
Autres	2	1	- 68,4 %	-		-
Action sociale petite enfance	2 063	2 217	7,5 %	-		-
Aides au logement en faveur des familles	8 099	8 223	1,5 %	2 455,2	- 1,1 %	2 482,5
Prestation légales logement	7 948	8 066	1,5 %	2 455,2	- 1,1 %	2 482,5
Action sociale logement	150	157	4,2 %	-		-
Autres aides directes aux familles	19 791	19 697	- 0,5 %	5 601,6	0,5 %	5 573,4
Allocations familiales	12 535	12 367	- 1,3 %	4 708,1	0,5 %	4 682,5
Complément familial	1 629	1 632	0,2 %	823,1	0,1 %	822,3
Allocation de soutien familial	1 257	1 253	- 0,3 %	732,3	- 0,5 %	735,9
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	670	680	1,4 %	169,5	5,7 %	160,3
Allocation de présence parentale	50	52	3,0 %	4,6	2,7 %	4,5
Allocation de rentrée scolaire	1 495	1 489	- 0,4 %	2 861,2	0,0 %	2 861,8
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 753	1 803	2,8 %	-		-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	402	422	5,1 %	-		-
Prestations indirectes en faveur des familles	7 580	8 123	7,2 %	-		-
Assurance vieillesse des parents au foyer	4 434	4 261	- 3,9 %	-		-
majoration de pension vieillesse	2 883	3 600	24,9 %	-		-
Congé de paternité	264	263	- 0,5 %	-		-
Prestations de lutte contre la précarité	22 593	23 200	2,7 %	5 626,4	1,4 %	5 550,4
Revenus garantis et compléments	15 188	15 637	3,0 %	2 863,2	4,8 %	2 731,3
Revenu de solidarité active (1)	4 146	8 114		1 797,7	5,9 %	1 697,4
Revenu minimum d'insertion (2)	4 165	759	- 81,8 %	140,2	0,6 %	139,3
Allocation parent isolé (2)	544	147	- 46,9 %	30,2	1,5 %	29,8
Allocations aux adultes handicapés	5 965	6 446	8,1 %	883,3	3,8 %	851,3
Revenu de solidarité	71	73	3,4 %	13,1	2,6 %	12,8
Expérimentations Revenu de solidarité active (3)	23	9	- 59,0 %	-		3,2
Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi (4)	274	88	- 67,9 %	-		89,4
Aides au logement en faveur des personnes sans enfants	7 405	7 563	2,1 %	3 578,2	0,1 %	3 575,8
Ensemble des prestations	72 228	73 839	2,2 %	11 281,4	0,6 %	11 209,1

(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).

Comptes

La branche Famille reste 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* 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.

Le total des dépenses est de l'ordre de 77 milliards d'euros en 2010 (+ 1,6 %). Les dépenses de prestations représentent 73,8 milliards d'euros, auxquelles il faut ajouter les dépenses de gestion courante de la branche Famille, avec principalement les charges de personnel: de l'ordre de 2,6 milliards d'euros, en évolution de + 13,8 % sur un an. Cela ne tient pas aux dépenses de personnel, qui n'augmentent que de 1 % entre 2009 et 2010, mais à un changement de méthode comptable. Celui-ci affecte

symétriquement à la baisse le poste « Autres dépenses ».

Les recettes, qui totalisent 74,6 milliards d'euros en 2010, ont progressé moins vite que les dépenses, de 0,5 % entre 2009 et 2010. Deux postes sont importants au sein des recettes. Le premier recouvre les cotisations sociales, impôts et produits affectés. Il progresse de 1 %, et s'élève à un peu plus 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 progresse de façon modérée en 2010 (+ 2,0 % en moyenne annuelle) après un recul historique en 2009 (- 1,3 %) du fait d'un contexte économique très défavorable.

Le second poste important de recettes correspond aux transferts et contributions publiques, qui progressent de 2,6 % à 23,2 milliards d'euros en 2010. Il s'agit, d'une part, du remboursement de prestations de lutte contre la précarité versées par les Caf: la progression des recettes ne fait alors que refléter celle des dépenses. C'est notamment le cas de l'Aah, gérée pour le compte de l'État, et qui augmente fortement en 2010 (+ 8,1 %), du fait des deux revalorisations de 2,2 % intervenues en avril et en septembre. En dehors de l'Aah, les remboursements de prestations de lutte contre la précarité versées par les Caf sont pratiquement stables en 2010 (- 0,3 %), après une forte progression en 2009 (+ 20,1 %) liée à la mise en œuvre du Rsa. D'autre part, l'État finance des aides au logement à des familles sans enfants (Als et Apl): en 2010, ces dépenses ont progressé de 2,1 %.



Le coût de gestion de la Branche est passé de 3,3 % en 2002 à

2,9 %
en 2010

chiffre

Les équilibres financiers (en millions d'euros)

	2009	2010	évolution 2009-2010
Dépenses	76 051,7	77 260,5	1,6 %
Prestations	72 227,0	73 838,0	2,2 %
Famille	49 634,4	50 638,5	2,0 %
Famille - aides directes	42 054,2	42 515,5	1,1 %
Famille - hors petite enfance et logement	19 780,8	19 696,8	- 0,5 %
Famille - petite enfance	14 164,9	14 595,8	3,0 %
Famille - logement	8 098,5	8 222,9	1,5 %
Famille - aides indirectes (Avpf, congé maternité, majorations de pensions)	7 580,3	8 123,0	7,2 %
Précarité	22 592,6	23 199,5	2,7 %
Revenus garantis et compléments (Rsa, Api, Rmi, Rso, Aah)	15 188,0	15 636,5	3,0 %
Aides au logement (allocataires sans enfants)	7 404,5	7 563,0	2,1 %
Dépenses de gestion courante	2 285,0	2 601,5	13,8 %
Autres dépenses	1 539,7	821,0	- 46,6 %
Recettes	74 222,2	74 573,1	0,5 %
Cotisations sociales, impôts et produits affectés	49 967,2	50 478,4	1,0 %
Cotisations sociales effectivement versées	32 832,5	33 426,9	1,8 %
Cotisations sociales prises en charge par l'État ou la Sécurité sociale	1 012,9	970,1	- 4,2 %
Csg	11 978,8	12 163,7	1,5 %
Autres impôts et produits affectés	4 143,0	3 917,7	-
Transferts et contributions publiques	22 606,6	23 188,8	2,6 %
Prise en charge de prestations par l'État ou les départements	15 189,5	15 653,0	3,1 %
Financement par l'État d'une partie des aides au logement	7 373,2	7 522,8	2,0 %
Autres transferts et contributions	43,9	13,1	- 70,3 %
Autres recettes	1 648,4	905,9	- 45,0 %
SOLDE	- 1 829,5	- 2 687,4	

Glossaire

Aah	Allocation aux adultes handicapés
Acoss	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale
Aiss	Association internationale de la Sécurité sociale
Als	Allocation de logement à caractère social
Api	Allocation parent isolé
Apl	Aide personnalisée au logement
Arc	Atelier de régulation des charges
Ave	Aides aux vacances enfants
Avpf	Assurance vieillesse des parents au foyer
Bmaf	Base mensuelle des allocations familiales
Caf	Caisse d’Allocations familiales
Cfdt	Confédération française démocratique du travail
Cfe-Cgc	Confédération française de l’encadrement - confédération générale des cadres
Cftc	Confédération française des travailleurs chrétiens
Cgpm	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
Cgt	Confédération générale du travail
Cgt-Fo	Confédération générale du travail-Force ouvrière
Cnaf	Caisse nationale des Allocations familiales
Cnamts	Caisse nationale d’assurance maladie des travailleurs salariés
Cnavts	Caisse nationale d’assurance vieillesse des travailleurs salariés
Cnpl	Chambre nationale des professions libérales
Cog	Convention d’objectifs et de gestion
Cpam	Caisse primaire d’assurance maladie
Cpog	Contrats pluriannuels d’objectifs et de gestion
Dif	Droit individuel à la formation
Dom	Départements d’outre-mer
Esip	<i>European Social Insurance Platform</i> (Plateforme européenne des institutions de protection sociale)
Facej	Fonds d’accompagnement complémentaire pour l’enfance et la jeunesse
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
Nims	Navigateur intranet multiservices
Pcpi	Plan crèche pluriannuel d’investissement

Plfss	Projet de loi de financement de la Sécurité sociale
Rmi	Revenu minimum d’insertion
Rnb	Répertoire national des bénéficiaires
Rncps	Répertoire national commun de la protection sociale
Rsa	Revenu de solidarité active
Rso	Revenu de solidarité (versé dans les Dom)
Ucanss	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
Unaf	Union nationale des associations familiales
Unapl	Union nationale des professions libérales
Upa	Union professionnelle artisanale
Urssaf	Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d’allocations familiales
Vacaf	Vacances avec les caisses d’Allocations familiales



Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle
75685 Paris cedex 14
caf.fr | mon-enfant.fr