



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2011

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

Une gouvernance renouvelée

- 9 | La branche Famille dans son environnement
- 10 | Un nouveau conseil d'administration à la Cnaf
- 12 | La direction générale et les services de la Cnaf

Temps forts 2011, 3^e année de la Cog

- 15 | Sommaire
- 16 | Une offre globale au service des familles
- 22 | Optimiser les processus de gestion
- 24 | Un réseau de Caf plus efficace

Des expertises au service de la performance

- 26 | Des études pour éclairer les politiques publiques
- 28 | Le développement des ressources humaines
- 30 | Une action internationale consolidée
- 31 | Des évolutions majeures assurées par le système d'information

Une nouvelle étape pour le développement durable

- 32 | Une approche pragmatique de l'environnement
- 33 | Le volet social renforcé

Les comptes stabilisés

- 34 | La branche Famille reste déficitaire
- 36 | Les dépenses de prestations augmentent de 4,3 % en un an

38 | Glossaire

La branche Famille en bref

Pilotée par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf), la branche Famille est présente sur tout le territoire grâce à son réseau des caisses d'Allocations familiales (Caf).

Mobilisée au service des allocataires, la branche Famille a pour mission d'accompagner les familles dans leur vie quotidienne. Elle gère également les aides au logement et contre la précarité, destinées à assurer un minimum de ressources aux publics 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.

En 2011, la branche Famille, c'est :

- 11,4 millions d'allocataires ;
- 30,6 millions de personnes couvertes ;
- 77 milliards d'euros de prestations.

Trois questions

à Hervé Drouet,
directeur de la Cnaf

« Une Caf par département pour une plus grande cohérence politique »



Quel bilan tirez-vous de l'année 2011 ?

L'événement marquant de cette année a été la départementalisation de notre réseau, au moment du renouvellement des conseils d'administration. La réussite de ce chantier, qui aura mobilisé un nombre considérable d'agents et d'administrateurs, donne à notre réseau une cohérence politique qui renforce son positionnement sur les territoires comme au niveau national. Je salue tous ceux qui ont contribué à ce succès.

Sur le champ de la petite enfance, nous avons poursuivi le développement de l'offre d'accueil collectif, avec la création de 25 000 solutions d'accueil. Après la métropole, le revenu de solidarité active (Rsa) est entré en vigueur en 2011 pour nos concitoyens des départements d'outre-mer : près de 200 000 foyers bénéficient du Rsa Dom. Enfin, la réforme de la gestion des impayés de loyer a eu pour conséquence de transférer aux Caf les impayés des familles recevant l'aide personnalisée au logement (Apl).

Les autres temps forts de l'année 2011 ?

Tous ces défis, la branche Famille a dû les relever dans un contexte de crise économique et sociale qui augmente la charge de travail des Caf. Dans ce cadre difficile, je veux rendre hommage à l'investissement quotidien de chaque agent de la Branche au service des familles qui, l'enquête

de satisfaction conduite en 2011 l'a montré, accordent une grande confiance à leur Caf.

Pour faire face à la situation, la Branche a adopté un nouveau schéma de mutualisation de la réponse téléphonique qui se déploie dans les Caf. Elle a également entrepris la refonte du site caf.fr à partir d'une approche fondée sur les situations de vie des allocataires : nouvelle ergonomie, développement des téléprocédures, questions-réponses...

La maîtrise des risques financiers et la lutte contre la fraude progressent grâce, notamment, à des outils qui ciblent mieux les situations à risques. Ainsi, la Cour des comptes a, pour la deuxième fois, certifié les comptes de la Branche pour l'année précédente.

Enfin, l'engagement de la Branche en faveur du développement durable a connu, cette année, un nouvel élan, avec la nomination d'un chef de projet national.

Quelles sont les perspectives pour 2012 ?

Cette année sera celle de la préparation de la prochaine convention d'objectifs et de gestion que nous signerons avec l'État en 2013. Plusieurs enjeux peuvent déjà être identifiés : la poursuite de la construction d'un service global aux allocataires, une meilleure prise en compte de leurs attentes, la maîtrise des contacts... ▀



Le mot

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

« Passant de 123 à 102, les Caf ont renouvelé leur conseil d'administration »

2011 est incontestablement une année importante pour les Caf et leur conseil d'administration.

En effet, en cette fin d'année, l'ensemble des conseils d'administration des organismes de la branche Famille a été renouvelé, pour un nouveau mandat de cinq années.

Un nouvel équilibre de la représentation politique au sein des Caf a ainsi vu le jour, prenant en compte notamment le retour en 2009 du Medef (Mouvement des entreprises de France), de la Cgpe (Confédération générale des petites et moyennes entreprises) et des professions libérales au sein de ces instances.

Les conseils d'administration des caisses de Sécurité sociale constituent l'expression de la démocratie sociale et sont garants, auprès de l'État et des partenaires politiques en général, des mécanismes de solidarité nationale. Ce mode de gouvernance, véritable originalité de notre système français de protection sociale, doit à tout prix être préservé, à l'aune notamment de la crise économique que nous vivons depuis quelques temps. Car, outre la menace qu'elle peut faire peser sur les financements de notre Sécurité sociale, cette période de grandes turbulences affecte durement le quotidien de nos concitoyens, qui sollicitent alors

d'autant plus l'aide et l'accompagnement des acteurs de la sphère sociale. Et, pour ce faire, la grande connaissance de terrain et la représentation de proximité des administrateurs des organismes sociaux sont précieuses.

Les conseils d'administration de la branche Famille, grâce à leur autonomie dans la définition des politiques d'action sociale et familiale des Caf, ont un rôle éminent à jouer pour répondre aux besoins croissants des allocataires.

Outre leur composition, c'est aussi le nombre de conseils d'administration qui s'est vu modifié fin 2011, à la faveur de l'aboutissement d'un dossier majeur pour la Branche : le processus de départementalisation des caisses d'Allocations familiales. Notre réseau est désormais constitué de 102 Caf départementales, qui deviennent ainsi les interlocuteurs privilégiés des conseils généraux, et ceci pour une cohérence renforcée des actions en faveur des familles. Cette restructuration des Caf, décidée majoritairement dès 2007 par le conseil d'administration de la Cnaf, a mobilisé les administrateurs et les personnels des caisses concernées sur une longue période. Ils sont les acteurs principaux de la réussite de ce chantier et nous tenons à leur rendre hommage. ▀



Cog 2009-2012 : ambitieuse et exigeante

La Cog 2009-2012 vise à la fois à développer des services aux familles et à rendre la gestion de la branche Famille plus performante. Pour cela, la Cog fixe trois orientations majeures : mettre en œuvre une offre globale de service pour les allocataires, optimiser les processus de gestion et améliorer le fonctionnement en réseau de la Branche

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 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 poursuit cet effort.

Améliorer le fonctionnement en réseau de la branche Famille

Une caisse nationale qui fixe 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 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 aussi 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 a mutualisé sur tout le territoire en 2010 et 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 infradépartementaux 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.



Une gouvernance renouvelée

Deux événements ont marqué cette année : les Caf sont passées de 123 à 102 et elles ont renouvelé leur conseil d'administration. Caf et Cnaf forment la branche Famille du régime général de la Sécurité sociale

La branche Famille dans son environnement

Une organisation en réseau

Pilotée par la Cnaf, la branche Famille est présente sur tout le territoire grâce à son réseau des Caf.

- **La Caisse nationale des Allocations familiales** est un établissement public qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales.
- **Les caisses d'Allocations familiales**, organismes de droit privé, assurent une mission de service public régie par le Code de la Sécurité sociale. De 123, les Caf sont passées à 102, à la suite de la départementalisation des caisses (voir encadré ci-contre).

La branche Famille, une composante de la Sécurité sociale

La branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale, créée en 1945. Les autres branches sont : la branche Maladie pilotée par la **Cnamts** (Caisse nationale d'Assurance maladie des travailleurs salariés) ; la branche Retraite pilotée par la **Cnavts** (Caisse nationale d'Assurance vieillesse des travailleurs salariés) et la branche Recouvrement pilotée par l'**Acoss** (Agence centrale des organismes de Sécurité sociale).

La tutelle de l'État

L'État détermine les missions de la Branche, les prestations qu'elle verse et ses ressources.

Une convention d'objectifs et de gestion (Cog), signée tous les quatre ans, définit les relations entre l'État et la Cnaf. Les ministères des Affaires sociales et de la Santé et celui du Budget assurent la tutelle de la Cnaf. Le ministère en charge du Logement s'implique lui aussi directement dans l'activité de la Branche pour les aides relevant de sa compétence. Enfin, la Cour des comptes et l'Inspection générale des affaires sociales contrôlent la gestion de la branche Famille.

Les Caf départementalisées renouvellent leur conseil d'administration

Fin 2011, les Caf ont renouvelé leur conseil d'administration. La Cftc a obtenu le plus grand nombre de présidences (20) devant FO (18), la Cfdt (17), les Udaf (14), la Cfe-Cgc (12), la Cgt (7), le Medef (6), l'Upa (5), la Cgpmc (2) et la Fnsea (1). Cette nouvelle mandature marque l'achèvement de la départementalisation des Caf. Ceci va dans le sens d'une plus grande cohérence et d'un meilleur positionnement vis-à-vis des partenaires locaux.



Gouvernance

Un nouveau conseil d'administration à la Cnaf

Le 20 octobre 2011, Claude Greff, secrétaire d'État chargée de la Famille, a installé le nouveau conseil d'administration de la Cnaf. Jean-Louis Deroussen (Cftc) a été réélu président du conseil, et Olivier Collas (Cgpm) élu vice-président, tous les deux à l'unanimité.

Composé de 35 membres désignés pour cinq ans, le conseil d'administration de la Cnaf gère 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.

Les travaux du conseil d'administration

En 2011, le conseil d'administration s'est réuni 14 fois. Il a donné 10 délégations à des commissions pour examiner 24 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 24 séances, il a statué sur 65 projets de texte, dont 3 projets d'ordonnance, 3 projets de loi, 32 projets de décret et 27 projets d'arrêté.

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

- les services à la personne ;
- les prêts destinés à l'amélioration du lieu d'accueil de l'enfant ;
- le répertoire national commun de la protection sociale ;
- l'âge d'attribution d'une pension de retraite à taux plein ;
- l'extension du revenu de solidarité active et l'application du contrat unique d'insertion au département de Mayotte ;
- l'institution d'un Haut conseil du financement de la protection sociale ;
- l'engagement d'une procédure civile aux fins de fixation de l'obligation d'entretien des enfants pour le bénéfice de l'allocation de soutien familial.

Dans les domaines financier et comptable, le conseil d'administration a adopté les budgets rectificatifs du Fonds national d'action sociale (Fnas) et du Fonds national de gestion administrative (Fnga) pour 2011.

Il a procédé à l'arrêté des comptes combinés de la branche Famille et de la Cnaf pour l'exercice 2010 et pris connaissance du rapport de certification 2010 des comptes de la branche Famille par la Cour des comptes.

Des commissions thématiques

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions : administration générale, prestations légales et législation, action sociale, recherche et prospective, relations internationales, financement, information et communication. Ces commissions ont été renouvelées en fin d'année. Elles se sont réunies au total 31 fois.

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

Jean-Louis Deroussen (Cftc) a été réélu à l'unanimité président du conseil d'administration de la Cnaf, le 20 octobre 2011, lors de l'installation du nouveau conseil. La Cftc conserve ainsi la présidence de la Cnaf qu'elle détient depuis 1967. Âgé de 58 ans, Jean-Louis Deroussen est marié et père de 3 enfants. Il a été notamment professeur de mathématiques, président de la fédération Cftc des enseignants du privé, secrétaire général adjoint de la Cftc, en charge de la protection sociale, avant de devenir président du conseil d'administration de la Cnaf en octobre 2006.



Président : Jean-Louis Deroussen (Cftc)		
Vice-Président : Olivier Collas (Cgpm)		
	Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux, sur désignation		
Confédération générale du travail (Cgt)	Alain Giacomel Christine Guinand Francis Mergel	Michel Coronas Birgit Hilpert Monique Lefèbvre
Confédération générale du travail-Force ouvrière (Cgt-Fo)	Didier Aubossu Patrick Brillet Jacques Rimeize	Chantal Largeron Jean-Jacques Gueguen Pio Vinciguerra
Confédération française démocratique du travail (Cfdt)	Jocelyne Cabanal Michel Langlois Bruno Morin	Elisabeth Bagault Marie-Christine Foin Marie-Hélène Lambert
Confédération française des travailleurs chrétiens (Cftc)	Jean-Louis Deroussen Marie-Madeleine Pattier	Christian Cailliau Ludovic Dublé
Confédération française de l'encadrement Cgc (Cfe-Cgc)	Jean-Yves Delannoy Jean-Marie Nocquet	Gilbert Chauvet Denise Paul
Représentants des employeurs, sur désignation		
Mouvement des entreprises de France (Medef)	Lucie Besset Eric Delabrière Béatrice Gruau-Racine Jean-Pierre Mazel Gérard Lequeux Olivier Péraldi	Gilles Adam Claire Lanneau Christian Marty Philippe Norie Laurent Rabaté
Union professionnelle artisanale (Upa)	Corine Postel Danièle Riblet	Isabelle Bricard Agnès Hautin
Confédération générale des petites et moyennes entreprises (Cgpm)	Jean-Marie Attard Stanislas Renié	Annick Chataigner Maurice Paverani
Représentants des travailleurs indépendants, sur désignation		
Union professionnelle artisanale (Upa)	Fabienne Munoz	Richard Puyal
Confédération générale des petites et moyennes entreprises (Cgpm)	Olivier Collas	Brice Wartel
Union nationale des professions libérales (Unapl) et Chambre nationale des professions libérales (Cnpl)	Patrick Béguin	Estelle Molitor
Représentants des associations familiales, sur désignation		
Union nationale des associations familiales (Unaf)	Laurent Clévenot Elsa Cohen Alain Feretti Françoise Fromageau François Lebègue	Véronique Bellec Stéphane Bernardelli Jacques Buisson Nathalie Lefeuvre-Delahaye Marie-Hélène Le Tarnec
Personnes qualifiées sur désignation du ministre chargé de la Sécurité sociale		
	Jérôme Ballarin Aliette Gambrelle Irène Théry Martine Vignau	
Représentants du personnel		
Collège des employés et assimilés	Etienne Dabeedin Christian Roblot-Coulanges	Christine De Greef Philippe Evraud
Collège des cadres et assimilés	Marie-Christine Pernet-Aliane	Arlette Million

Gouvernance

La direction générale et les services de la Cnaf

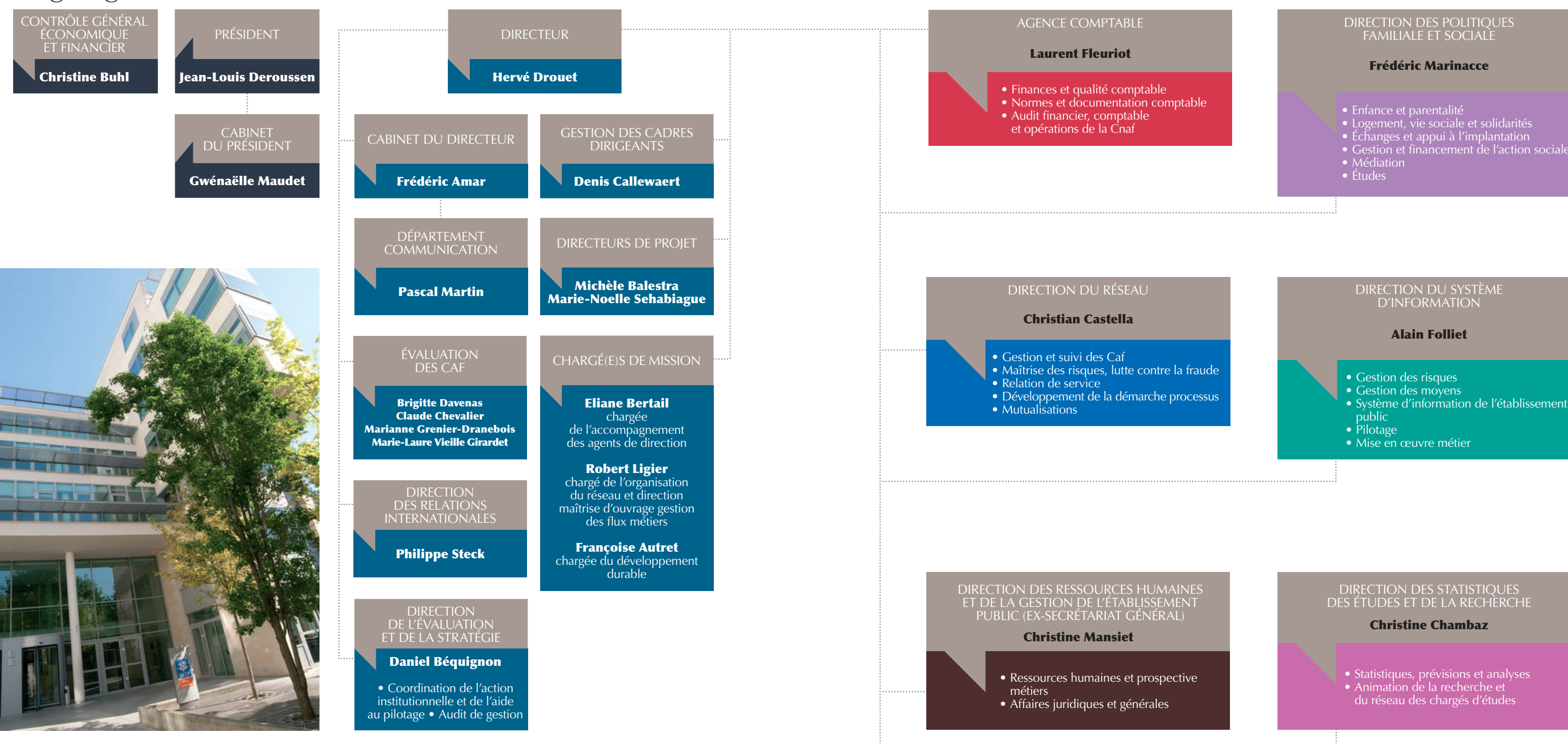
Nommé par décret du président de la République en Conseil des ministres, le directeur de la Cnaf a pour mission de préparer et d'exécuter les décisions du conseil d'administration. À la tête des services de la Cnaf, il ordonne les

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.

À la tête du réseau des Caf, 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 2011



TEMPS FORTS 2011, 3^e ANNÉE DE LA COG



Une offre globale au service des familles 16

La poursuite des actions en faveur des familles	16
Améliorer les conditions de logement	18
Accompagner les publics vulnérables	19
La crise économique a continué de peser sur la charge de travail et la qualité de service	20

Optimiser les processus de gestion 22

Des avancées significatives dans la maîtrise des risques	22
--	----

Un réseau de Caf plus efficace 24

La départementalisation des Caf est achevée	24
Des dispositifs de solidarité aident les Caf en difficulté	25

Le site mon-enfant.fr
a enregistré

2,6 millions
de visites.

chiffre

Une offre globale au service des familles

*Dans un contexte de charge de travail toujours importante,
la branche Famille poursuit ses actions pour les allocataires.
Les mesures phares de l'année : la mise en place du Rsa dans
les Dom et la prise en charge par les Caf des impayés de loyers*

La poursuite des actions en faveur des familles

Un engagement important pour développer l'accueil des jeunes enfants

L'essor de l'accueil collectif

Pour développer les modes d'accueil collectif du jeune enfant, la branche Famille a pour objectif de créer, entre 2009 et 2012, 100 000 solutions nouvelles, dont 60 000 créations de places et 40 000 par optimisation de la fréquentation des places.

Ainsi, en plus des anciens plans et dispositifs particuliers, un nouveau plan d'investissement pluriannuel (Pcpi), le 7^e plan crèche, prévoit l'ouverture de 30 000 places nouvelles d'ici à 2012 pour un montant total de 330 millions d'euros, soit une subvention de 7 400 à 14 000 euros par place. Entre 2009 et 2011, ce sont près de 11 000 nouvelles places qui ont été financées par le Pcpi.

Par ailleurs, 20 % des fonds attribués aux Caf sont réservés au développement des crèches d'entreprise.

En 2011, la branche Famille a financé environ 25 255 places en établissements d'accueil collectif (13 890 créations nettes agréées par les services de la protection maternelle et infantile, et 11 365 places grâce à l'optimisation du parc existant).

Cafarandole, la crèche d'entreprise de la Caf du Nord

Pour permettre à ses salariés de concilier leur vie familiale et professionnelle, la Caf du Nord leur a réservé 10 places dans la crèche Cafarandole. Située à Lille, la crèche accueille les enfants de la Caf ainsi que ceux du quartier (5 places) de manière régulière, ponctuelle ou en urgence de 7 h à 18 h 30. Les grands frères et sœurs y sont accueillis les mercredis et vacances scolaires avec des activités adaptées et multiples.

Des initiatives pour répondre à des besoins spécifiques

Une enveloppe spécifique (30 millions d'euros) permettra de créer, sur la période 2009-2012, 2 600 places d'accueil dans le cadre du plan « Espoir banlieues ». Ce dernier vise à développer et adapter les modes d'accueil aux besoins des familles qui vivent dans les quartiers dits « sensibles ».

D'autres initiatives concernent l'accueil réalisé au domicile des parents sur des horaires étendus ou spécifiques, le développement des places petite enfance par les petites entreprises, les actions relevant d'une démarche innovante et l'accueil des enfants handicapés. En 2011, 7,4 millions d'euros ont été dépensés pour ces actions.

Une offre diversifiée pour l'enfance et la jeunesse

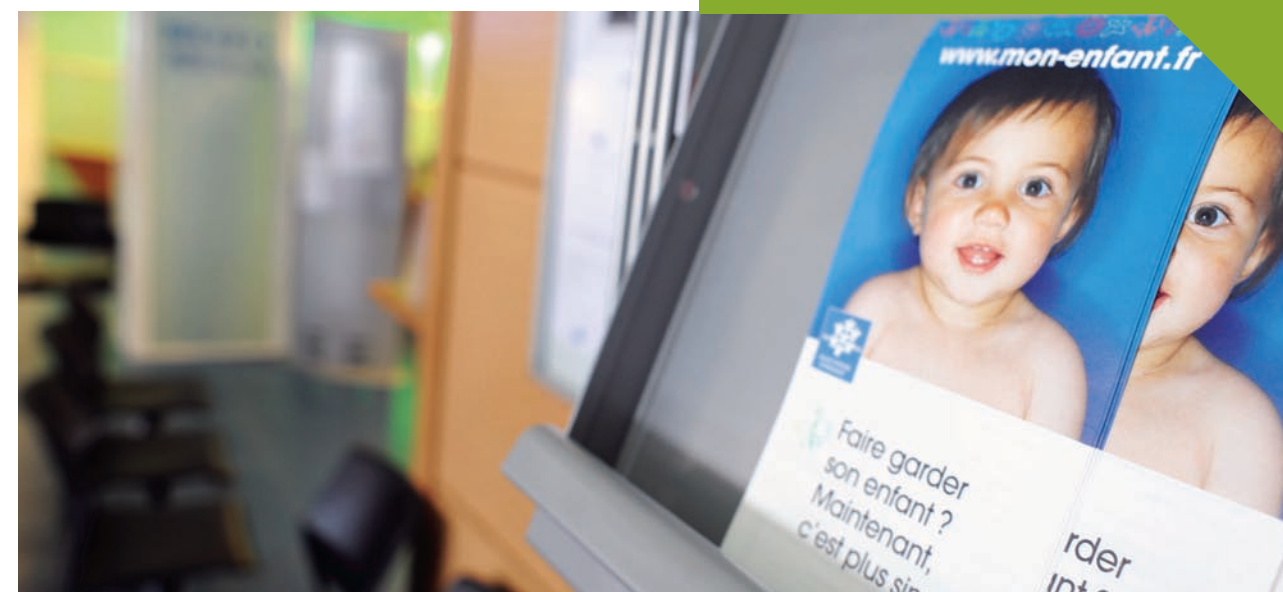
Les Caf favorisent l'accès des enfants et des jeunes aux loisirs et aux vacances. En 2011, elles y ont consacré plus de 775 millions d'euros (dont près de 333 millions au financement des accueils de loisirs sans hébergement). Pour rendre ces structures plus accessibles, plus de 90 %

des Caf aident, de manière complémentaire, les familles et les gestionnaires des centres.

Par ailleurs, depuis 2010, les Caf ont soutenu 950 projets (dont 100 en 2011) élaborés avec des adolescents. Au total, 35 millions d'euros sont programmés sur la période 2010-2012 pour financer ces projets.

Mon-enfant.fr, premier site national dédié à la garde d'enfant

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 169 000 assistantes maternelles, soit 52 % de celles en activité, sont en ligne dans 78 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. Enfin, une rubrique spécifique permet de connaître, pour chaque département, les projets innovants en matière d'enfance.



L'offre globale de service

3 millions
de bénéficiaires du Rsa en métropole,
au cours de l'année 2011.

chiffre

Améliorer les conditions de logement

Les missions exercées par la branche Famille dans le domaine du logement illustrent de façon très concrète la notion d'offre globale de service puisqu'elle combine le versement des prestations légales et les actions d'accompagnement visant notamment à prévenir les expulsions et l'indécence du logement.

Il existe deux grands types d'aides au logement : l'aide personnalisée au logement (Apl), qui concerne toute personne locataire d'un logement conventionné (type Hlm) ou propriétaire ayant contracté certains prêts, et l'allocation de logement (Al), qui s'adresse aux personnes qui ne relèvent pas de l'Apl. Les aides au logement en faveur des familles ont représenté, en 2011, près de 8,4 milliards d'euros, et celles pour les allocataires sans enfants à charge 7,8 milliards d'euros, soit un total de 16,2 milliards d'euros.

La réforme de la prévention des expulsions

Depuis plusieurs années, la branche Famille traite les impayés de loyer des bénéficiaires de l'allocation de logement. Depuis le 1^{er} janvier 2011, elle prend aussi en charge le traitement des impayés de loyer des bénéficiaires de l'Apl, ainsi que le traitement des contestations et des demandes de remises de dettes Apl. Auparavant, ces missions étaient confiées à la commission départementale des aides publiques au logement (Cdapl).



Les Caf luttent contre l'indécence des logements

Près de neuf Caf sur dix se sont engagées dans la lutte contre la non-décence des logements en mettant en place des actions très concrètes :

- le repérage des logements indécents pour les trois quarts des Caf ;
- pour la moitié d'entre elles, la vérification de l'état du logement par un diagnostic de non-décence ;
- l'information et l'accompagnement des ménages concernés.

Les Caf préviennent les expulsions

Lorsque un allocataire n'est pas à jour de ses loyers (ou emprunts), les Caf mettent en œuvre trois procédures pour prévenir les expulsions :

- la mise en place d'un plan d'apurement ou de saisine d'un dispositif d'aide aux impayés de loyer ;
- la mise en place d'un protocole de cohésion sociale (protocole Borloo), qui concerne plus particulièrement les situations dans lesquelles le bail a été résilié. Le protocole redonne un titre d'occupation au locataire permettant de rétablir le versement de l'Apl ;
- la saisine de la commission de surendettement.

Accompagner les publics vulnérables

La mise en place du Rsa dans les Dom

Le 1^{er} janvier, le Rsa est entré en vigueur dans les Dom (hors Mayotte). Sa mise en œuvre a pris en compte des spécificités des départements et collectivités d'outre-mer dans les modalités de calcul et conditions d'éligibilité au Rsa, bascule du Rsta* au Rsa. Elle s'est déroulée sans difficultés particulières. Au 31 décembre, près de 200 000 foyers bénéficient du Rsa (dont 178 000 perçoivent le Rsa « socle », le prolongement du Rmi ou l'Api, qui concernent les personnes ne travaillant pas ou peu, et 20 000 le Rsa « activité », qui concerne les travailleurs modestes).

Bilan d'étape du Rsa en métropole

Fin 2011, soit deux ans et demi après la mise en œuvre du Rsa, environ 1,83 million de foyers bénéficient de cette prestation et 3,9 millions de personnes sont couvertes en comptant les enfants et le conjoint.

Dans le détail, 1,4 million de foyers perçoivent la composante Rsa « socle », et 445 000 touchent le Rsa « activité ». Le nombre de foyers bénéficiaires dépasse les deux millions en tenant compte des Dom (hors Mayotte). Cependant, un nombre important de demandes ne débouchent pas sur une ouverture de droits et la prestation connaît un *turn-over* marqué par des phénomènes d'entrées et de suspensions/sorties particulièrement élevés.

Environ un tiers des bénéficiaires du Rsa « socle » sont des hommes seuls et un tiers des familles monoparentales. Les bénéficiaires du Rsa « activité » sont davantage des couples avec enfants (25 %, contre 11 % pour le socle).

Le Rsa a augmenté en moyenne le revenu mensuel médian des bénéficiaires de 18 %. Environ 150 000 personnes sont sorties de la pauvreté grâce à ce dispositif.

* Rsta (revenu supplémentaire temporaire d'activité). Les allocataires qui reçoivent cette prestation, créée en 2009 à la suite des importantes manifestations dans les Dom, ont le choix de continuer à la recevoir jusqu'à son extinction, fin 2012, ou de demander le Rsa.

Le Rsa, un dispositif sous-utilisé

Fin 2010, près d'un bénéficiaire potentiel sur deux renonce à demander le Rsa, soit 1,7 million de foyers. Cela représente une économie de 5 milliards d'euros pour l'État et les départements. La perte moyenne s'élève à 249 euros par mois pour ces familles. C'est un des résultats de l'« Enquête sur le Rsa » menée par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares) en 2011 dans le cadre du comité national d'évaluation du Rsa. Pourquoi les plus pauvres renoncent-ils à cette aide ? Pour près de 20 % des personnes, la méconnaissance de l'allocation est une des explications. Mais pas seulement. Pour 70 % d'entre elles, la complexité des démarches, qui nécessitent souvent un accompagnement, achève de les décourager. Enfin, près de 25 % de bénéficiaires potentiels y renoncent par choix car ils ne veulent pas dépendre des aides de l'État.



chiffre

Les Caf ont versé
16,2 milliards
d'euros d'aides au logement
à 6,1 millions d'allocataires.

L'offre globale de service

La crise économique a continué de peser sur la charge de travail et la qualité de service

Une charge de travail élevée

La charge de travail des Caf reste importante en 2011. La crise économique que subit le pays explique principalement ce phénomène. Les Caf, dont le rôle d'amortisseur social est essentiel, sont alors d'autant plus sollicitées que le besoin de réassurance est fort pour des publics fragilisés.

Le nombre de contacts a globalement augmenté tout au long de la période Cog. Les résultats pour l'année confirment cette tendance :

- 16,3 millions d'appels téléphoniques traités par les agents (16,2 millions en 2010) ;
- 73,8 millions de courriers arrivés (67,5 millions en 2010) ;
- 130,5 millions de pièces arrivées (122,8 millions en 2010) ;
- 19 millions de visites à l'accueil (comme en 2010).

Une qualité de service qui s'améliore

Les résultats en matière de qualité de service se sont améliorés, malgré l'augmentation du nombre de contacts :

- 87,9 % des allocataires ont été reçus avec un temps d'attente inférieur à 20 minutes (86,1 % en 2010) ;
- 86,1 % des appels ont été traités (79,4 % en 2010) ;

- 93,9 % des minima sociaux ont été traités en moins de 10 jours (93,6 % en 2010) ;
- 80 % des pièces ont été traitées en moins de 15 jours (83,2 % en 2010).

Des solutions pour assurer une meilleure maîtrise de la charge de travail

Afin d'améliorer les résultats, dégradés en raison des fortes charges de travail, la branche Famille a mis en œuvre une série de mesures.

Les Caf ont eu recours à des mesures spécifiques, parmi lesquelles les heures supplémentaires, le recrutement de personnes en contrat à durée déterminée (Cdd) et les réductions de l'offre d'accueil. Néanmoins, l'année a vu s'estomper le recours à ces solutions, traduisant ainsi une amélioration de la maîtrise de la charge de travail.

Par ailleurs, la Cnaf a mis en place des solutions innovantes qui reposent sur un principe de solidarité entre les Caf. Elles consistent à mutualiser un certain nombre d'activités : l'atelier de régulation des charges et la mutualisation de la réponse téléphonique allient efficacité et qualité de service (voir p. 25).

La Branche a également engagé une démarche visant à définir une nouvelle doctrine de l'accueil physique pour mieux maîtriser le nombre de personnes au guichet et mieux répondre aux attentes des allocataires.

Enfin, elle a entrepris la refonte du site **caf.fr** avec le double objectif d'apporter une réponse adaptée au nombre croissant d'allocataires internautes et de mieux maîtriser les autres formes de contacts (accueil physique, appels téléphoniques, courriers) : nouvelle conception de l'ergonomie générale du site, développement de téléprocédures, introduction d'une base de connaissances structurée à partir de situations de la vie des usagers, transformation de la rubrique « Mon compte » en véritable noyau central de la relation à l'allocataire... Le nouveau site devrait être mis en ligne en juillet 2012.

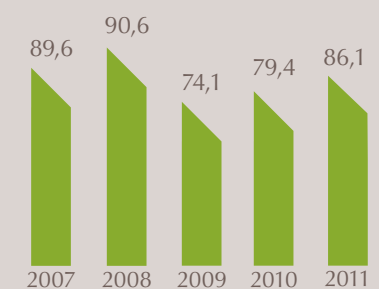
Les attentes des allocataires diffèrent selon leur situation

Les attentes des allocataires vis-à-vis de leur Caf se distinguent selon leur situation : ainsi, si 37 % des bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) souhaiteraient effectuer toutes leurs démarches en ligne de façon autonome, 44 % des bénéficiaires du Rsa (contre 36 % pour les autres) aimeraient bénéficier d'une aide d'un conseiller concernant les démarches liées à leur situation. Ces résultats, issus de l'enquête de satisfaction 2011 (voir p. 27), démontrent l'intérêt des Caf à s'engager vers une approche segmentée de ses publics, en fonction de leur situation de vie. L'enquête, qui se déroule tous les 4 ans, montre également que 94% des allocataires sont satisfaits de la qualité de service de leur Caf (96% en 2007), même s'ils attendent plus d'informations et de réactivité de sa part.

Quelques indicateurs de qualité de service



Part des visites avec un délai d'accueil inférieur à 20 minutes, en %



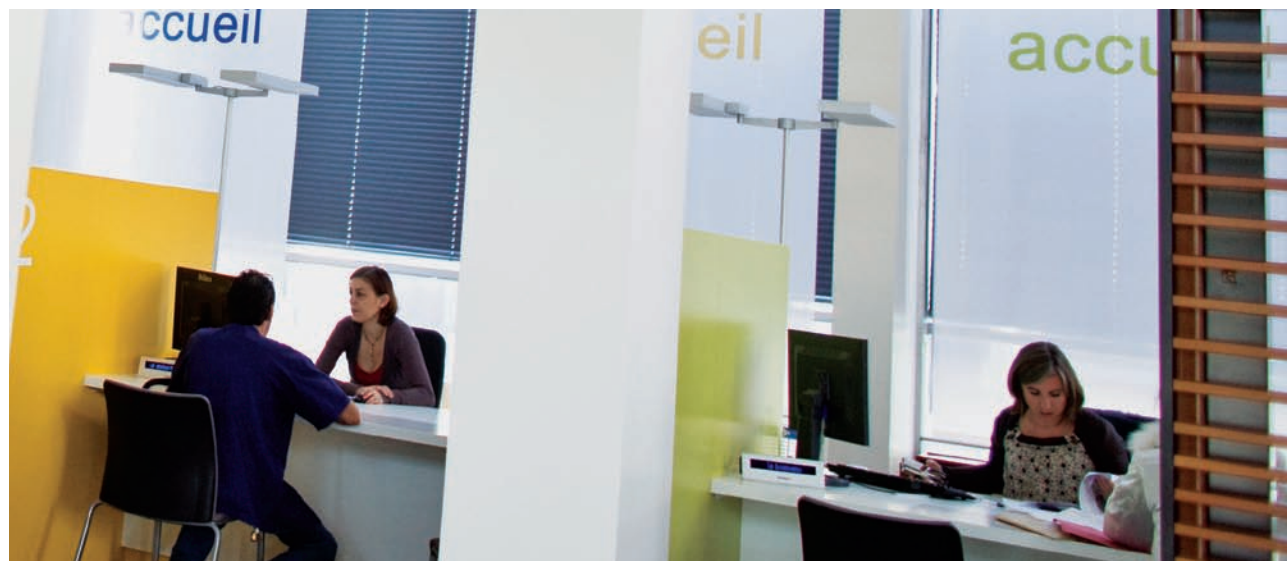
Taux d'appels téléphoniques traités par les agents



Taux des pièces traitées en moins de 15 jours



Taux des demandes de Rsa et d'Aah traitées en moins de 10 jours



Optimiser les processus de gestion

Au cours de l'année, plusieurs réalisations majeures ont vu le jour : démarche qualité intégrée, mise en place du répertoire national commun de la protection sociale, généralisation du « datamining »...

Des avancées significatives dans la maîtrise des risques

Le déploiement de la démarche qualité intégrée

La mise en œuvre d'une démarche processus tout au long de la période de Cog vise à améliorer la performance globale de la Branche, en prenant en compte à la fois les enjeux de qualité, d'efficience et de maîtrise des risques.

Le système de management des processus (Smp) de la branche Famille décline cette démarche « intégrée », et une cartographie institutionnelle de 10 macroprocessus a été définie (pilotage, métier, support) et se modélise progressivement.

Des progrès notables en matière de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude

L'objectif, fixé par la Cog, de contrôler 30 % des informations acquises au cours de l'année a été dépassé avec un résultat de 42,24 %, contre 41,65 % en 2010. Concernant le taux de contrôle des informations ciblées sur la lutte contre la fraude, l'objectif de 8,5 % fixé par la Cog est également dépassé puisqu'il est de 17,4 %, contre 15,35 % en 2010.

Ainsi, 626 contrôleurs sur l'ensemble du réseau ont effectué des contrôles sur place et sur pièces ; 15 011 fraudes ont été recensées, contre 13 114 en 2010, pour un montant de 101,5 millions d'euros, contre 90,15 millions en 2010, sur environ 65 milliards d'euros de prestations légales directes versées. Mais, d'après une évaluation basée sur un contrôle de 10 500 dossiers et dont les résultats sont extrapolés au niveau national (technique du « datamining », voir ci-après), le montant des fraudes s'élèverait à 698 millions d'euros pour un montant total d'indus* et

* Indu : une déclaration erronée involontaire de la part de l'allocataire (et à son avantage) produit un indu que la Caf demande de rembourser.

de fraudes de 2,13 milliards d'euros. Près de 40 millions d'informations ont été contrôlées.

Le développement des outils

La Branche dispose de plusieurs leviers afin de progresser dans sa politique de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude :

- le répertoire national commun de la protection sociale (Rncps) constitue un fichier unique pour la protection sociale (voir encadré ci-contre) ;
- le « datamining » est généralisé depuis novembre dans toutes les Caf. Les analyses de « fouilles de données » (« datamining » ou « extraction de connaissances à partir d'un gros volume de données ») permettent de mieux comprendre les caractéristiques des différents dossiers frauduleux. Ces analyses peuvent ensuite donner lieu à un contrôle de dossiers présentant des caractéristiques comparables ou approchantes. Elles vont permettre de cibler les contrôles sur des allocataires susceptibles d'avoir omis de déclarer des changements de situation ou d'avoir déclaré des informations inexactes, par erreur ou volontairement. Ainsi, la majorité des allocataires, dont le dossier est à jour, ne subiront pas de vérifications inutiles de leur situation ;
- depuis septembre, une formation d'agents de contrôle se déroule sur quatre ans pour couvrir l'ensemble du corps de contrôle. Elle est basée sur des techniques d'analyse sémantique et d'écoute des usagers ;
- la mise en place d'une base d'informations nationale des fraudes facilite la connaissance des dossiers frauduleux détectés dans les Caf et, à partir de là, la lutte contre la fraude sur l'ensemble du territoire en permettant, notamment, de regrouper, en cas de fraudes multiples, les différents dossiers frauduleux. Les informations y sont conservées trois ans.

La certification des comptes de la branche Famille

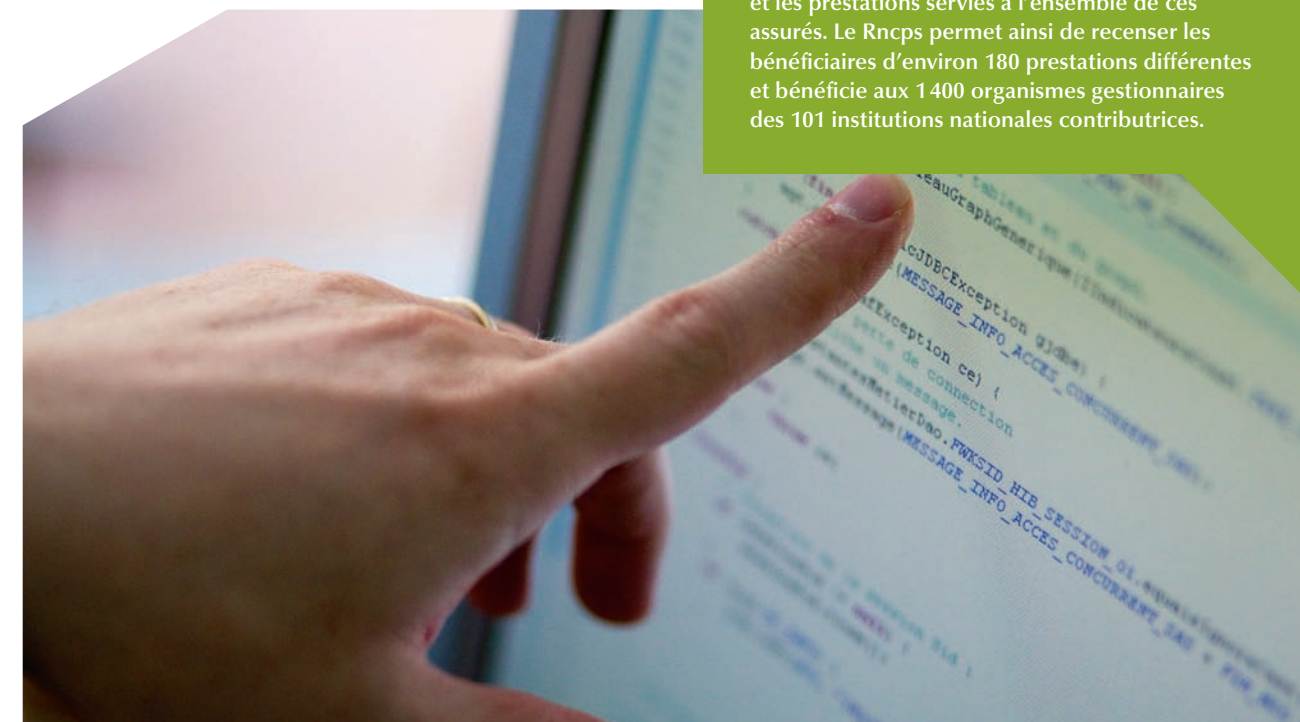
La refonte progressive de la politique de maîtrise des risques constitue l'une des conditions pour la certification des comptes de la branche Famille. De plus, elle ouvre la perspective à une certification Iso 9001 du réseau des Caf. Malgré les efforts réalisés par la Branche, la Cour des comptes n'a pas certifié les comptes pour 2011, tout en reconnaissant la complexité de la réglementation gérée par les Caf.

Le répertoire national commun de la protection sociale est opérationnel

Le répertoire national commun de la protection sociale (Rncps) a pour objectif de faciliter les démarches administratives, diminuer le temps de traitement des dossiers, améliorer la qualité du service rendu et réduire les risques de fraude aux prestations sociales. La version complète du répertoire livrée en fin d'année permet, en outre, de connaître les données d'affiliation et les prestations servies à l'ensemble de ces assurés. Le Rncps permet ainsi de recenser les bénéficiaires d'environ 180 prestations différentes et bénéficie aux 1 400 organismes gestionnaires des 101 institutions nationales contributrices.

15 011
fraudes détectées,
pour un montant
de 101,50 millions d'euros.

chiffre



Un réseau de Caf plus efficace

L'année a été marquée par l'achèvement de la départementalisation des Caf dans les délais prévus. Pour soutenir les caisses en difficulté, la branche Famille a poursuivi avec succès la mutualisation de la production

La départementalisation des Caf est achevée

Programmé dans la Cog 2009-2012, le projet de départementalisation de la branche Famille est aujourd'hui achevé. Les Caf sont ainsi passées de 123 à 102 ; 34 Caf réparties sur 13 départements ont été concernées par cette réforme (voir encadré).

La départementalisation harmonise et unifie le réseau des Caf déjà largement départementalisé en créant une seule caisse dans les départements qui comptaient encore deux ou plusieurs organismes. Ceci afin de conforter chacune des Caf comme interlocuteur unique des conseils généraux, chefs de file de l'action sociale.

Cela permet également de garantir aux allocataires une plus grande homogénéité des politiques d'intervention.

Sur le plan technique, le projet, coordonné par la Cnaf, s'est organisé autour d'un comité stratégique, composé des directeurs des Caf infradépartementales, d'un comité technique et d'un comité de pilotage opérationnel.

Tout au long du projet, 120 fiches repères ont été publiées autour des 12 chantiers suivants : système d'information, aspects comptables, relations sociales, ressources humaines, politique familiale et action sociale, communication, offre de service allocataires et partenaires, transfert de patrimoine, contrats et marchés, aspects budgétaires, maîtrise des risques et aide au pilotage.



Moins de Caf pour plus de cohérence

L'année 2011 a vu la création de 13 nouvelles Caf à partir des 34 organismes infradépartementaux. Les Caf passent ainsi de 123 à 102. L'opération la plus importante est la création de la Caf du Nord qui a regroupé, à elle seule, 8 Caf. Voici la liste de ces 13 nouvelles Caf :

- Aisne, le 31 octobre 2011, avec pour siège social St Quentin, et pour siège administratif Soissons ;
- Ardèche, le 7 novembre 2011, avec pour siège social Aubenas, et pour siège administratif Annonay ;
- Doubs, le 27 octobre 2011, avec pour siège Montbéliard ;
- Finistère, le 20 octobre 2011, avec pour siège social Brest, et pour siège administratif Quimper ;
- Hérault, le 8 novembre 2011, avec pour siège Montpellier ;
- Isère, le 27 octobre 2011, avec pour siège Grenoble ;
- Loire, le 11 octobre 2011, avec pour siège Saint-Étienne ;
- Maine-et-Loire, le 14 novembre 2011, avec pour siège Angers ;
- Nord, le 23 novembre 2011, avec pour siège Lille ;
- Oise, le 20 octobre 2011, avec pour siège Beauvais ;
- Pas-de-Calais, le 2 novembre 2011, avec pour siège Arras ;
- Rhône, le 7 novembre 2011, avec pour siège Lyon ;
- Seine-Maritime, le 20 octobre 2011, avec pour siège social Le Havre et siège administratif Rouen.

chiffre La départementalisation concerne

25 %

des allocataires.

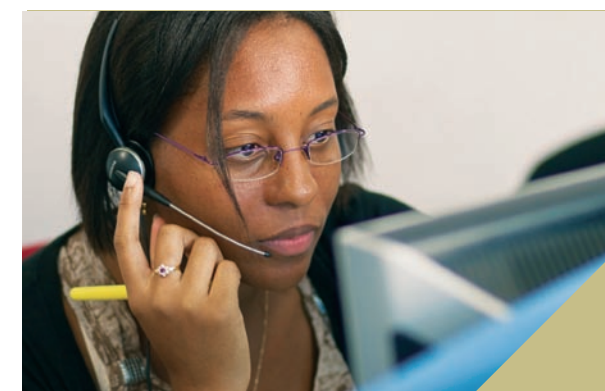
Des dispositifs de solidarité aident les Caf en difficulté

Pour aider les Caf confrontées à une surcharge de travail, la branche Famille organise la solidarité entre organismes en mutualisant un certain nombre d'activités. Avec succès : la Branche a atteint chaque mois les objectifs de délai de traitement des dossiers de minima sociaux.

L'atelier de régulation des charges (Arc)

L'Arc mobilise 194 techniciens conseils au profit de Caf en difficulté. Dans un contexte de nette augmentation de charge de travail, ces techniciens conseils répartis dans 33 Caf ont aidé 73 Caf (46 en 2010). Ils ont traité 1,29 million de dossiers (754 000 en 2010), soit 3,2 millions de pièces (2 millions en 2010), représentant une aide de 36 522 journées de travail.

L'Arc a notamment soutenu les Caf des Dom lors de l'entrée en vigueur du Rsa (3 592 journées de travail) et les Caf infradépartementales lors des fusions de leurs bases informatiques préalablement à leur départementalisation (5 200 journées de travail). Afin d'assurer une réponse homogène aux attentes des allocataires, l'Arc permet également d'intervenir plus longuement pour des Caf en difficulté durable (12 766 journées de travail).



Les plateformes téléphoniques « Aide au logement étudiant »

En prenant en charge tous les appels téléphoniques des allocataires étudiants bénéficiaires d'aides au logement, les quatre plateformes (Essonne, Haute-Garonne, Hautes-Pyrénées et Vienne) permettent à l'ensemble du réseau des Caf de répondre à 90 % de ces appels.

L'Arc a traité

1,3 million

de dossiers, soit 3,2 millions de pièces représentant 36 500 journées de travail.

chiffre



Des expertises au service de la performance

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

Des études pour éclairer les politiques publiques

Des recherches sur les métiers de la petite enfance

Les métiers de la petite enfance ont fait récemment l'objet d'études financées par la Cnaf : ces dernières soulignent la grande diversité de ces métiers, les difficultés de la professionnalisation et l'importance du cadre de travail sur la qualité de l'accueil. Les résultats, qui ont donné lieu à un colloque le 5 décembre, seront publiés dans un numéro spécial de *Politiques sociales et familiales* en septembre 2012.

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

Ces études permettent de comprendre la vie des familles, des allocataires et de connaître leurs besoins. Elles mobilisent différentes disciplines (démographie, sociologie, économie, droit...) et des méthodes variées : modèles économiques, enquêtes, observations... parmi lesquelles le point de vue des bénéficiaires tient une grande place.

Par ailleurs, des évaluations conduites chaque année permettent de tester de nouvelles aides, ou d'améliorer celles déjà en place.

Des thématiques multiples

La branche Famille contribue à de grandes enquêtes sur les Français. Ainsi, l'enquête longitudinale pendant l'enfance (Elfe), qui a débuté cette année, suivra 20 000 enfants de 0 à 20 ans. L'enquête « Famille logement » interroge les modes de vie de 400 000 familles. Les enquêtes sur les phénomènes émergents de pauvreté, sur le logement, permettent de mesurer les conditions de vie des familles, et particulièrement des plus fragiles.

La branche Famille favorise la recherche sur ses secteurs d'activité. Par le lancement de travaux d'études, de recherche et par un soutien aux jeunes chercheurs (voir encadré), la branche Famille contribue à la connaissance de la société.

Des travaux ont porté sur les différences de réussites scolaires et professionnelles entre frères et sœurs d'une même famille, sur la perception des loisirs par les adolescents, sur la pénibilité des métiers de la petite enfance, sur les trajectoires professionnelles des femmes selon qu'elles interrompent ou non leur activité à la naissance d'un enfant, sur les attentes et les démarches des parents en matière d'accueil de leur tout jeune enfant...

La branche Famille évalue son action. L'enquête de satisfaction, effectuée tous les 4 ans, permet de mesurer la qualité du service rendu du point de vue des allocataires (voir les résultats de l'enquête 2011 p. 21). Des politiques sont expérimentées, comme, par exemple, les nouvelles formes de participation des adolescents, ou l'incitation à la lecture des très jeunes enfants (Premières Pages). Les aides des Caf – Rsa, dispositifs d'action sociale – sont également régulièrement évaluées afin d'être éventuellement adaptées aux évolutions sociales.

Des publications qui valorisent la recherche

Disponibles sur le site caf.fr, rubrique « Études et statistiques », quatre types de publications 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.

La branche Famille organise aussi régulièrement des colloques, des séminaires de travail et des débats ouverts au public.



Soutenir les jeunes chercheurs

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

En 2011, le jury a récompensé Julie Menuel pour son mémoire intitulé « Devenir enceinte – socialisation et normalisation pendant la grossesse : processus, réceptions effets » (Ehess), et Adelaïde Ploux-Chilles pour son mémoire intitulé « L'entrée en parentalité : déterminants, choix du congé et conséquences sur l'emploi » (Ehess). Il a attribué une bourse de recherche à Mylène Hernandez pour son projet de thèse intitulé « Regards sur une expérience familiale singulière – étude anthropologique de l'impact des symptômes autistiques sur la construction du lien fraternel et le devenir des frères et sœurs » (Ehess), ainsi qu'à Amandine Barrois pour son projet de thèse intitulé « Évolution de l'organisation journalière du temps de travail : contraintes familiales et inégalités » (Université de Lille). Plus d'informations sur : www.facebook.com/Jeuneschercheurs.Cnaf



Effectif de la branche Famille
au 31 décembre 2011 :

33 000

salariés en Cdi.

chiffre

Le développement des ressources humaines

De nombreuses initiatives pour la branche Famille

Les actions menées en 2011 en matière de ressources humaines contribuent à répondre aux deux objectifs fixés par la Cog 2009-2012 : accompagner les Caf dans leur gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et améliorer le pilotage des politiques de ressources humaines.

Aider les Caf à gérer en amont les emplois et les compétences

La Cnaf a notamment :

- mis en ligne le site de e-recrutement de la branche Famille **lacafrereute.fr** et diffusé un guide de présentation et de prise en main du site (voir encadré) ;
- mis à disposition des Caf le dictionnaire national des compétences et le guide méthodologique d'actualisation des référentiels de compétences ;
- préparé l'intégration de ce dictionnaire et de la trame des référentiels d'emplois dans le système de gestion des ressources humaines (Grh). La refonte de l'ensemble des référentiels de la Branche devrait être achevée fin 2012 ;
- lancé une étude prospective sur les emplois en charge des prestations individuelles, dont les résultats étaient attendus pour juin 2012.

Mieux piloter les politiques de ressources humaines

La Cnaf a :

- poursuivi des travaux relatifs à l'intégration des données de pilotage des ressources humaines dans le système d'information décisionnel ;
- amélioré le dispositif de remontée des mouvements sociaux locaux par une évolution du tableau de bord stratégique ;
- installé un comité de pilotage pour la réalisation de l'enquête « Vie au travail 2012 » en articulation avec le dispositif « Baromètre social institutionnel » de l'Ucanss ;
- renforcé le système de gouvernance tripartite (branches Famille, Maladie et Recouvrement) du système d'information de gestion des ressources humaines.

Par ailleurs, des actions en matière de développement durable ont été menées tout au long de l'année (voir p. 33).

Les ressources humaines à la Cnaf

Une politique active de gestion des ressources humaines

Au 31 décembre, la Cnaf comptait un effectif de 404 personnes, dont 88 % de cadres et agents de direction et 12 % d'employés. La répartition entre hommes et femmes est de 39 % pour les premiers et 61 % pour les secondes.

L'établissement public a embauché 23 personnes en Cdi en cours d'année, et 29 en Cdd, dont 17 en Cdd d'été et un agent en contrat de professionnalisation ; 33 agents ont quitté la Cnaf, dont 9 pour prendre leur retraite.

164 personnes ont bénéficié d'au moins une formation, soit 40 % du personnel ; 28 salariés ont utilisé leur droit individuel à la formation (Dif) pour un total d'environ 1 300 heures. Le nombre d'utilisateurs du Dif est en constante augmentation depuis 2008.



L'insertion professionnelle des travailleurs handicapés

La Cnaf a souhaité s'inscrire pleinement dans la problématique de responsabilité sociale de l'employeur.

Elle a ainsi fixé comme axe de travail prioritaire l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés et conclu un partenariat avec l'association Tremplin. Cette dernière a pour objectif l'intégration de personnes handicapées au moyen de stages d'études ou de contrats de travail (voir également p. 33).



Lacafrereute.fr : un nouveau site de la branche Famille

Depuis son ouverture le 8 novembre 2011, le site de recrutement de la branche Famille **www.lacafrereute.fr** publie environ 20 offres d'emploi par semaine. Conçu pour centraliser, simplifier et harmoniser les pratiques de publication des offres ainsi que pour gérer les candidatures, **lacafrereute.fr** permet aux Caf et à la Cnaf d'optimiser leur recrutement. De plus, le site expose la politique Rh de la Branche et l'actualité des Caf en matière d'emplois et de recrutements. Il présente les métiers exercés au sein des Caf illustrés par des témoignages vidéo de salariés. Ces témoignages contribuent à l'attractivité du site et modernisent l'image de la branche Famille. Le site bénéficie d'une bonne audience auprès du public.

Expertises

Une action internationale consolidée

Une coopération élargie

De fortes relations se sont établies avec les autorités chinoises sur les sujets suivants : qualité de l'accueil du jeune enfant, sort des femmes, migrants ruraux dans les cités, vieillissement de la population, évolution sociologique de la famille.

Les liens sont importants avec le Japon et la Corée du Sud. Pour ces derniers, la politique familiale française reste très attractive, dans un contexte inquiétant de déclin démographique.

La coopération avec les pays de l'Est reste substantielle avec une mission en Azerbaïdjan sur le recueillage des données sociales. Des réformes en Russie sur l'augmentation des prestations familiales ont fait suite à l'accueil du conseiller du président Medvedev à la Cnaf.

Comme chaque année, la Cnaf a reçu de nombreuses délégations, parmi lesquelles une importante délégation d'Amérique du Sud, pilotée par la Colombie.

Un rôle important dans l'Association internationale de la Sécurité sociale

La responsabilité de la Cnaf depuis 2010 à la présidence de la commission technique des allocations familiales de l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss) l'a conduite à :

- construire un baromètre international sur les prestations familiales ;
- initier un travail sur la crise et la protection sociale, devant être complété par les autres caisses nationales ;
- préparer le séminaire mondial de l'Aiss que la Cnaf accueillera à Paris en 2012 sur le thème de l'autonomie et de la responsabilisation des citoyens.

Une veille politique en lien avec l'actualité

Les études sur les bonnes pratiques étrangères ont porté sur :

- les politiques d'accueil du jeune enfant en Europe et leur analyse détaillée ;
- l'évolution des inégalités dans l'Union européenne ;
- l'attention aux caractéristiques des aides personnelles au logement, très substantielles, au Royaume-Uni ;
- les mesures prises en matière de protection sociale dans le contexte de la crise.

Le suivi du dossier du règlement européen sur la protection sociale

Pour faciliter la libre circulation des personnes, la réglementation européenne garantit une continuité de la protection sociale des familles passant d'une législation d'un État membre à une autre. Ce règlement, en vigueur depuis 2010, est accompagné d'un projet informatique qui permettra en 2014 les échanges dématérialisés entre les institutions européennes.

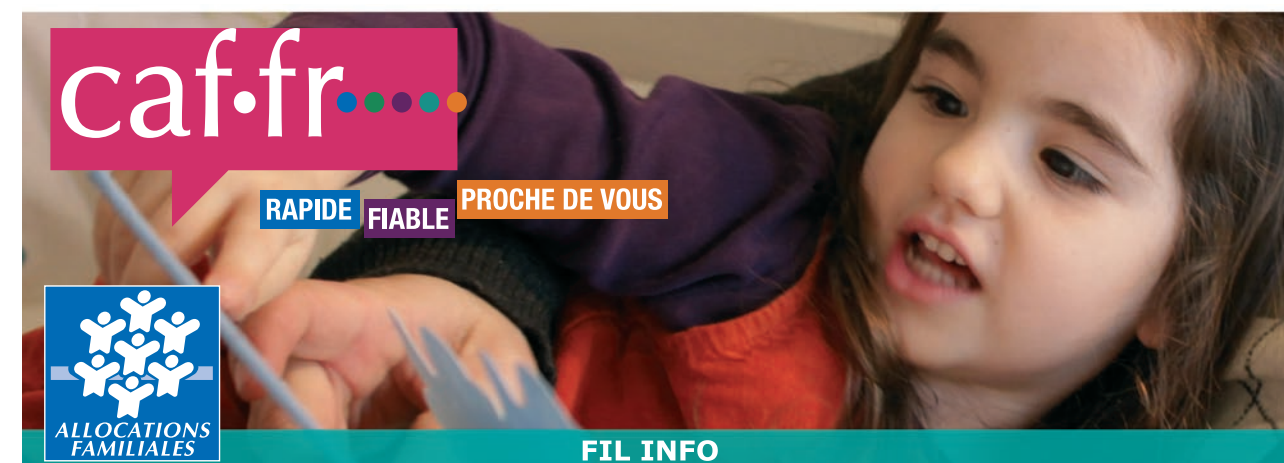
Les travaux ont notamment consisté à :

- mutualiser les dossiers sur les sites du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Haute-Savoie, avant déploiement sur le réseau Petale (projet d'ententes transfrontalières d'associations et de liaisons européennes) ;
- former les techniciens des Caf en charge de ces dossiers ;
- expliquer les droits combinés (Adi – allocation différentielle, Cdi – complément différentiel), en fonction des différentes situations familiales, sur le site **caf.fr** ;
- informer les allocataires grâce à la diffusion d'un dépliant ;
- suivre le dossier des échanges dématérialisés avec les allocataires.



124 millions
de visiteurs
sur **caf.fr** en 2011.

chiffre



Des évolutions majeures assurées par le système d'information

La départementalisation du réseau des Caf, les avancées réalisées dans le domaine de la maîtrise des risques avec la mise en place du Rncps ou du « datamining », de la mutualisation, qui ont été évoquées plus haut, ont nécessité le lancement de nombreux projets.

Parallèlement, d'autres chantiers importants d'évolution du système d'information ont été menés.

Nims améliore le travail des techniciens

Le déploiement de « Nims » (navigateur intranet multi-service) constitue une évolution fonctionnelle et technologique majeure. Ce programme a permis d'améliorer l'environnement de travail des techniciens. Il représente un potentiel pour accroître la performance globale dans la gestion de l'activité de production et de pilotage en permettant une intégration complète de la dématérialisation des formalités, en lien, par exemple, avec les téléprocédures dans les services du site **caf.fr**. L'ensemble des Caf a déployé Nims, soit 17 000 postes.

Le projet Omega pour gérer l'action sociale

Le projet Omega va permettre d'appuyer de manière réactive et performante la mise en œuvre des politiques de la branche Famille, tout en étant suffisamment évolutif et souple pour pouvoir répondre aux nouvelles exigences de

l'action sociale. Cette solution de gestion des aides financières collectives de l'action sociale va progressivement remplacer Sias à l'horizon 2015.

Le développement du Sid*

Le système d'information décisionnel (Sid) a connu des développements particulièrement importants pour renforcer les capacités de pilotage de la Cnaf et des Caf. Ainsi, concernant le pilotage des politiques, l'application « Imaje » a été déployée pour améliorer les diagnostics sociaux en matière d'accueil des jeunes enfants, et l'application « Elisa » a été mise en œuvre pour assurer le suivi de la montée en charge du Rsa. Concernant le pilotage de la performance, le déploiement d'un « tableau de bord de la production » a eu pour objectif d'apporter aux caisses les outils d'un meilleur suivi de leur travail.

La refonte du site caf.fr

La refonte du site **caf.fr** a nécessité des développements informatiques importants pour permettre la création de nouvelles téléprocédures et l'amélioration de l'offre éditoriale.

*Le Sid désigne les moyens, les outils et les méthodes qui permettent de collecter, consolider, modéliser et restituer les données, matérielles ou immatérielles, d'une entreprise en vue d'offrir une aide à la décision et de permettre aux responsables de la stratégie d'entreprise d'avoir une vue d'ensemble de l'activité traitée.

Dans les Caf, la consommation de l'eau a baissé, en 2011, de

4 %

et celle de l'énergie de 3 %.

chiffre

Une nouvelle étape pour le développement durable

Cette année marque un nouveau départ pour le développement durable dans le réseau des Allocations familiales avec un nouveau plan cadre de la Sécurité sociale et la nomination d'un chef de projet pour la branche Famille

Une approche pragmatique de l'environnement

Des actions variées dans les Caf

Sur le plan immobilier, 113 Caf sur 123 ont participé à une campagne de diagnostics énergétiques qui a concerné 379 bâtiments et 836 000 m², avec pour objectif de réduire leur consommation d'énergie.

Concernant la politique des achats, la Branche affiche clairement sa volonté de participer à la réduction de l'impact environnemental et de contribuer à l'insertion des publics éloignés de l'emploi. Ainsi, 93 % des appels d'offres de

la Caf du Bas-Rhin comportent des clauses sociales ou environnementales.

Pour réduire la consommation de papier, la dématérialisation des échanges se poursuit : en dehors de la refonte du site **caf.fr**, l'année a été marquée par le renforcement des échanges dématérialisés pour la gestion du Rsa et la mise en place d'un extranet pour faciliter l'accès des conseils généraux à toute la documentation technique et réglementaire produite par les différents partenaires.

La mise en œuvre d'un plan d'action à la Cnaf

La Cnaf a engagé une série d'actions en faveur de l'environnement : diagnostic énergétique de ses locaux, responsabilisation des salariés sur les éco-gestes, tri des déchets et des piles, communication à destination du personnel par le biais d'affiches et de messages. Des actions de sensibilisation et de communication sur l'énergie et l'eau ont été menées en partenariat avec les services maintenance et logistique.

La consommation d'énergie a baissé de 5,7 %, et celle du papier de 5 % par rapport à 2010 à la Cnaf.

Le volet social renforcé

Les initiatives en faveur des Caf

La Cnaf a réalisé un certain nombre d'actions qui s'inscrivent dans la continuité de la politique de développement durable développée depuis 2009 au sein de la branche Famille.

- Promotion de la diversité et de l'égalité des chances : la Cnaf a diffusé aux Caf un guide méthodologique qui les accompagne dans la déclinaison locale de l'accord Rse (responsabilité sociale de l'entreprise). Elle a également engagé, avec Pôle emploi, les premiers travaux d'un cadrage national de la méthode de recrutement par simulation pour les métiers d'accueil.
- Promotion de la santé et du bien-être au travail : la branche Famille a réalisé avec l'Ucanss un diagnostic sur les conditions de travail. Le résultat pour les Caf : un travail intéressant, de bonnes relations dans les équipes et avec le manager, points contrebalancés par une surcharge de travail, la complexité de la législation, un sentiment de dégradation du service public... Elle a poursuivi les travaux sur la prévention des incivilités et agressions à l'accueil avec l'objectif de réaliser un outil national de signalement et de remontée des incivilités.

- Intégration des travailleurs handicapés : les Caf sont incitées à participer à un programme d'accompagnement de travailleurs handicapés pour l'accès généralisé à l'emploi (Parthage), développé par la direction des Ugecam (Union pour la gestion des établissements des caisses d'Assurance maladie).

L'intégration des travailleurs handicapés à la Cnaf

La Cnaf a organisé une matinée de sensibilisation au handicap pour le personnel en partenariat avec la mission handicap de la Société Médéric. Un guide a été distribué à l'occasion de cette manifestation pour inciter les salariés à déclarer leur handicap. Il leur explique les démarches à entreprendre pour obtenir une reconnaissance de travailleur handicapé et informe le personnel sur les droits et les avantages d'une telle démarche.

Par ailleurs, le partenariat avec l'association Tremplin permet à la Cnaf de recevoir des offres de stages, des Cdd d'été, des Cdi pour intégrer des travailleurs handicapés.

Françoise Autret, chef de projet national développement durable

« Mon rôle est de convaincre qu'il faut rechercher un équilibre entre les différentes dimensions de l'entreprise : performance économique, conditions de travail et protection de l'environnement. C'est la responsabilité sociétale de l'entreprise. Mes objectifs immédiats : l'appropriation des enjeux du développement durable par la Branche et la structuration du projet. »

La Caf du Morbihan donne une seconde vie à ses ordinateurs

Finaliste du prix Sécurité sociale et développement durable de l'Ucanss 2011, la Caf du Morbihan a un dispositif innovant de recyclage des micro-ordinateurs, associant volet environnemental et social. L'objectif est de combler le fossé numérique en valorisant le matériel déclassé de la Caf. La démarche est en lien avec une association d'économie sociale solidaire, Défis. Cette association offre une seconde vie aux ordinateurs qu'elle prête à des familles modestes du pays de Lorient. En parallèle, elle aide les utilisateurs dans la découverte de l'informatique et des usages de l'Internet.



La centralisation
des données financières

La Cnaf centralise les données financières relatives aux politiques familiales mises en œuvre par la branche Famille du régime général de la Sécurité sociale et par les régimes particuliers (Msa, Edf-Gdf etc.), mais aussi celles concernant les 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 tous régimes confondus (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 coût de gestion de la Branche
est passé de 3,3 % en 2002 à

2,8 %
en 2011.

chiffre

Les comptes se stabilisent

La situation financière de la branche Famille se stabilise. Le résultat net s'élève à -2,59 milliards d'euros, soit une amélioration d'environ 0,1 milliard d'euros en un an. Les dépenses de prestations et d'action sociale augmentent de 4,3 %, pour un montant de 77 milliards d'euros

La branche Famille reste déficitaire

Le total des dépenses est de l'ordre de 80 milliards d'euros (+3,6 % en un an). Les dépenses de prestations de la branche Famille du régime général de la Sécurité sociale et des régimes particuliers (Msa, Edf-Gdf) représentent 77 milliards d'euros, auxquelles il faut ajouter les dépenses de gestion courante de l'ordre de 2,6 milliards d'euros, en évolution de 0,7 % en un an, avec principalement les charges de personnels pour un montant de 1,7 milliard. Le poste « Autres dépenses » indique des charges exceptionnelles, pour l'essentiel les plans crèches. Les recettes, qui totalisent 77,4 milliards d'euros, ont progressé légèrement plus vite que les dépenses, de 3,8 % entre 2010 et 2011. Deux postes sont importants au sein des recettes. Le premier recouvre les cotisations sociales, impôts et produits affectés. Il progresse de 3,2 %, et s'élève à un peu plus de 52 milliards d'euros. Il s'agit essentiellement de cotisations sociales et de la Csg, composantes dont l'évolution est largement déterminée par celle de la masse salariale. Après une évolution modérée en 2010 (+1,9 %), celle-ci s'accélère en 2011 (+3,6 % en moyenne annuelle) sous l'effet conjugué d'une croissance des effectifs et surtout du salaire moyen par tête, lui-même soutenu par l'inflation et un important versement de primes au premier semestre de l'année. La part des autres

taxes et impôts affectés augmente, le transfert de 0,28 point de Csg vers la Caisse d'amortissement de la dette sociale (Cades) ayant été compensé par de nouvelles recettes fiscales (notamment sur les contrats d'assurance) affectées à la branche Famille. Le second poste important de recettes correspond aux transferts et contributions publiques, qui progresse de 5,5 % pour atteindre 24,5 milliards d'euros. Il s'agit d'une part du remboursement de prestations de lutte contre la précarité versées par les Caf comme opérateurs : la progression des recettes ne fait alors que refléter celle des dépenses. C'est notamment le cas de l'allocation aux adultes handicapés (Aah) et de ses compléments, gérés pour le compte de l'État, et qui augmente fortement (+8,9 %) 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 également soutenus (+4,2 %) du fait de la mise en œuvre du Rsa dans les départements ultramarins et d'une conjoncture dégradée. D'autre part, l'État finance des aides au logement qui ne sont pas réservées à des familles avec enfants (Als et Apl) : ces dépenses ont progressé de 3,5 %.

Les équilibres financiers (en millions d'euros)

	2011	2010	Évolution 2010-2011
Dépenses	80 011,9	77 260,7	3,6 %
Prestations	77 035,6	73 838,2	4,3 %
Famille	52 622,5	50 640,5	3,9 %
Famille - aides directes	43 535,9	42 517,5	2,4 %
Famille - hors petite enfance et logement	19 926,6	19 696,6	1,2 %
Famille - petite enfance	15 137,9	14 595,8	3,7 %
Famille - logement	8 471,3	8 225,1	3,0 %
Famille - aides indirectes (Avpf, congé maternité, majorations de pensions)	9 086,7	8 123,0	11,9 %
Précarité	24 413,1	23 197,7	5,2 %
Revenus garantis et compléments (Rsa, Api, Rmi, Rso, Aah)	16 652,9	15 636,7	6,5 %
Aides au logement (allocataires sans enfants)	7 760,1	7 561,0	2,6 %
Dépenses de gestion courante	2 618,7	2 601,5	0,7 %
Autres dépenses	357,6	821,0	- 56,4 %
Recettes	77 421,2	74 573,3	3,8 %
Cotisations sociales, impôts et produits affectés	52 092,6	50 478,4	3,2 %
Cotisations sociales effectivement versées	34 199,4	33 426,9	2,3 %
Cotisations sociales prises en charge par l'État ou la Sécurité sociale	827,2	970,1	- 14,7 %
Csg	9 311,4	12 163,7	- 23,4 %
Autres impôts et produits affectés	7 754,6	3 917,7	-
Transferts et contributions publiques	24 463,5	23 189,0	5,5 %
Prise en charge de prestations par l'État ou les départements	16 670,6	15 653,1	6,5 %
Financement par l'État d'une partie des aides au logement	7 784,4	7 522,8	3,5 %
Autres transferts et contributions	8,5	13,1	- 35,3 %
Autres recettes	865,1	905,9	- 4,5 %
SOLDE	- 2 590,7	- 2 687,4	

Comptes

Les dépenses de prestations augmentent de 4,3 % en un an

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 77 milliards d'euros, soit une progression de 4,3 % sur un an.

Environ 52,6 milliards d'euros (soit 68 % du total) correspondent à des prestations conditionnées à la présence d'enfant, qui sont donc réservées aux familles. Un peu plus de 43,5 milliards d'euros sont versés directement aux familles par les Caf et par les autres organismes débiteurs des prestations familiales (caisses de la Mutualité sociale agricole, Edf-Gdf, Sncf, Ratp...). Les 9,1 milliards d'euros restant, correspondent au financement de droits sociaux pris en charge par la branche Famille mais versés par la branche Maladie (congé de paternité) et la branche Retraite (augmentation de pension grâce au versement de l'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 15,1 milliards d'euros (+3,7 %). 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 9,2 % après 7,5 % en 2010.

Le total des aides au logement versées à des familles avec enfants atteint pratiquement 8,5 milliards d'euros (+3 %). Cette progression s'explique notamment par le léger accroissement du nombre de bénéficiaires de prestations

légales (+0,7 %) et par la hausse des montants moyens versés aux familles (+2,3 %). Les dépenses d'action sociale consacrées au logement progressent de 2,1 %.

L'ensemble des autres aides directes aux familles progresse légèrement (+1,2 %) pour atteindre 19,9 milliards d'euros. Cette hausse résulte de deux mouvements contraires : d'un côté, la revalorisation de la base mensuelle des allocations familiales (Bmaf) de +1,5 % en janvier 2011, et, de l'autre, l'impact de la montée en charge de la réforme des majorations pour âge des allocations familiales débutée en 2008. Le produit de ces deux mouvements explique ainsi la stabilité du montant des dépenses relatives aux allocations familiales en 2011 (+0,5 %).

Les aides contre la précarité représentent 24,4 milliards d'euros, soit un peu moins de 32 % du total des dépenses de prestations (directes ou indirectes). Elles sont destinées aux foyers modestes avec ou sans enfants. Leur progression est très marquée (+5,2 %), après une évolution moindre en 2010 (+2,7 %) : elle est à relier à la mise en œuvre du Rsa dans les départements d'outre-mer (hors Mayotte), notamment la création du volet activité de la prestation, et à une conjoncture économique dégradée. On compte 2 millions de foyers bénéficiaires du Rsa à la fin 2011. Les dépenses au titre de l'Aah et de ses compléments sont en nette progression (+8,9 %), 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 7,8 milliards d'euros (+2,6 %).



Dépenses de prestations 2011 (en millions d'euros)

	Dépenses centralisées par la Cnaf (en millions) (1)			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 (champ Caf, en milliers) (2)	
	Montants 2011	Montants 2010	Évolution 2010-2011	Effectifs 2011	Évolution 2010-2011
Prestations en faveur des familles	52 623	50 641	3,9 %	6 761	0,6 %
Prestations directes en faveur des familles	43 536	42 518	2,4 %	6 761	0,6 %
Prestation petite enfance	15 138	14 596	3,7 %	2 287,6	0,1 %
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 716	12 380	2,7 %	2 287,6	0,1 %
dont primes	654	658	- 0,7 %	52,3	- 0,6 %
dont allocation de base	4 298	4 246	1,2 %	1 871,9	- 0,7 %
dont complément libre choix d'activité	2 117	2 175	- 2,6 %	523,6	- 2,9 %
dont complément de garde	5 646	5 301	6,5 %	829,1	3,9 %
Action sociale petite enfance	2 421	2 217	9,2 %	-	-
Aides au logement en faveur des familles	8 471	8 225	3,0 %	2 472,8	0,7 %
Prestations légales logement	8 311	8 068	3,0 %	2 472,8	0,7 %
Action sociale logement	160	157	2,1 %	-	-
Autres aides directes aux familles	19 927	19 697	1,2 %	5 640,5	0,7 %
Allocations familiales	12 432	12 367	0,5 %	4 747,2	0,8 %
Complément familial	1 650	1 632	1,1 %	820,1	- 0,4 %
Allocation de soutien familial	1 267	1 253	1,1 %	727,0	- 0,7 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	716	680	5,3 %	191,4	12,9 %
Allocation de présence parentale	57	52	10,6 %	5,0	8,7 %
Allocation de rentrée scolaire	1 490	1 489	0,0 %	2 837,6	- 0,8 %
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 871	1 803	3,8 %	-	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	444	422	5,3 %	-	-
Prestations indirectes en faveur des familles	9 087	8 123	11,9 %	-	-
Assurance vieillesse des parents au foyer	4 432	4 261	4,0 %	-	-
Majoration de pension vieillesse	4 381	3 600	21,7 %	-	-
Congé de paternité	274	263	4,4 %	-	-
Prestations de lutte contre la précarité	24 413	23 198	5,2 %	5 753,3	2,3 %
Revenus garantis et compléments	16 653	15 637	6,5 %	2 968,3	3,7 %
Revenu de solidarité active (3)	9 517	8 114	17,3 %	2 032,4	13,1 %
Revenu minimum d'insertion (4)	11	759	- 98,5 %	-	-
Allocation parent isolé (4)	0	147	- 85,7 %	-	-
Allocations aux adultes handicapés et compléments	7 020	6 446	8,9 %	924,0	4,6 %
Revenu de solidarité	73	73	- 1,1 %	12,1	- 7,6 %
Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi (5)	33	88	- 62,9 %	-	-
Aides au logement en faveur des personnes sans enfants	7 760	7 561	2,6 %	3 648,9	2,0 %
Ensemble des prestations	77 036	73 839	4,3 %	11 418,6	1,2 %

(1) Les dépenses décrites recouvrent les prestations familiales versées par les Caf et les autres organismes débiteurs des prestations familiales (caisses de la Mutualité sociale agricole, Edf-Gdf, Sncf, Ratp...) et les prestations versées par les Caf comme opérateurs (pour l'État ou les conseils généraux). Elles n'incluent pas les dépenses des caisses agricoles lorsqu'elles agissent comme opérateurs. En 2011, elles n'incluent pas non plus les dépenses de Mayotte.

(2) Les effectifs indiqués correspondent aux bénéficiaires gérés par les Caf. Ils excluent les autres organismes débiteurs de prestations familiales ou sociales et incluent le département de Mayotte. Les effectifs tous régimes ne sont pas disponibles à cette date.

(3) Rsa de droit commun, depuis juin 2009.

(4) Y compris primes forfaitaires (pour les dépenses).

(5) 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).

Glossaire

Aah	Allocation aux adultes handicapés	Rmi	Revenu minimum d’insertion
Acoss	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale	Rncps	Répertoire national commun de la protection sociale
Adi	Allocation différentielle	Rsa	Revenu de solidarité active
Aiss	Association internationale de la Sécurité sociale	Rsta	Revenu supplémentaire temporaire d’activité (versé dans les Dom)
Al	Allocation de logement	Sid	Système d’information décisionnel
Api	Allocation parent isolé	Smp	Système de management des processus
Apl	Aide personnalisée au logement	Ucanss	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
Arc	Atelier de régulation des charges	Udaf	Union départementale des associations familiales
Caf	Caisse d’Allocations familiales	Unaf	Union nationale des associations familiales
Ccapex	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions	Unapl	Union nationale des professions libérales
Cdapl	Commission départementale des aides publiques au logement	Upa	Union professionnelle artisanale
Cdi	Complément différentiel	Urssaf	Union de recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et 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		
Cgpme	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		
Cpog	Contrats pluriannuels d’objectifs et de gestion		
Dif	Droit individuel à la formation		
Dom	Département d’outre-mer		
Fnas	Fonds national d’action sociale		
Fnga	Fonds national de gestion administrative		
Grh	Gestion des ressources humaines		
Medef	Mouvement des entreprises de France		
Msa	Mutualité sociale agricole		
Nims	Navigateur intranet multiservice		
Omega	Observatoire, mesure et gestion de l’action sociale		
Pcpi	Plan crèche pluriannuel d’investissement		
Plfss	Projet de loi de financement de la Sécurité sociale		



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