

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

20
17



LA BRANCHE FAMILLE EN BREF

Fondée il y a 51 ans avec les ordonnances du 21 août 1967, la branche Famille est constituée de la Cnaf et l'ensemble des Caf, elles-mêmes créées en 1946 (ordonnance du 4 octobre 1945) sur la base des caisses de compensation généralisée à partir de 1932 (loi du 11 mars 1932). Elle est l'une des cinq branches du régime général de la Sécurité sociale, avec la Maladie, les Risques professionnels, la Retraite et le Recouvrement.

Dans l'immédiat après-guerre, l'objectif est d'améliorer le niveau de vie des familles, d'atténuer les inégalités de revenus et d'accompagner le mouvement de reprise démographique (le baby-boom).

Dès 1946, un réseau de caisses d'Allocations familiales (Caf), désormais au nombre de 101 (dont deux caisses communes de Sécurité sociale), couvre tout le territoire. Il est animé et piloté depuis 1967 par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf).

Aujourd'hui, la branche Famille couvre trois grands domaines :

- l'accompagnement des familles (allocations familiales, financement des modes d'accueil individuels et collectifs de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse) ;
- les aides au logement ;
- les prestations de solidarité (minima sociaux, comme le Rsa, la prime d'activité ou l'allocation aux adultes handicapés).

Les prestations et actions financées par les Caf sont de deux natures différentes :

- les prestations légales : il s'agit principalement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocations logement...) ou de revenus de substitution (Aah, Rsa) ;

- les prestations extra-légales ou l'action sociale, qui prend différentes formes : aides à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, accueils de loisirs, centres sociaux), accompagnement social des familles en difficulté (aides aux vacances, naissances multiples), soutien à la parentalité...

Le financement des prestations versées par la branche Famille provient principalement des cotisations payées par les employeurs, d'impôts et de produits affectés (comme une partie de la Csg) ou pour certaines prestations, de l'État (Aah et prime d'activité) ou les départements (Rsa).

La branche Famille déploie ses actions dans le cadre d'une convention d'objectifs et de gestion (Cog 2013-2017), signée entre l'État et la Cnaf, qui fixe trois grandes orientations :

- développer les services aux familles et réduire les inégalités ;
- apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches ;
- renforcer l'efficacité de la production du service aux allocataires et améliorer la qualité du traitement des droits.

SOMMAIRE

- 3** La branche Famille en bref
- 6** Interview croisée de Vincent Mazauric et Isabelle Sancerni
- 10** L'année 2017 en chiffres
- 12** Une année en famille

LES TEMPS FORTS 2017

- 16** L'Aripa, l'agence au service des parents séparés
- 18** Mieux prendre en compte le handicap dans les politiques portées par la branche Famille
- 20** Famille : au plus proche des parents et des enfants
- 24** Du logement à la vie associative : améliorer le cadre de vie
- 26** Solidarité et insertion : des droits pour tous
- 28** Qualité de service : des résultats en progression

DES MOYENS ET DES HOMMES

- 34** Des études et des recherches au service des politiques publiques
- 36** Relations internationales : la branche Famille ouverte sur le monde
- 38** Ressources humaines : performance et qualité de vie au travail
- 40** Un système d'information vers une offre 100 % dématérialisée
- 42** Maîtriser les risques et améliorer la qualité de service

VERS UN RETOUR À L'ÉQUILIBRE DES COMPTES DE LA BRANCHE FAMILLE

- 48** 51,2 milliards d'euros de dépenses de la branche Famille
- 50** Les prestations versées pour le compte de l'État et des départements

UNE GOUVERNANCE AU SERVICE DE LA STRATÉGIE

- 54** La branche Famille dans son environnement
- 56** Le conseil d'administration de la Cnaf : une gouvernance active
- 58** Composition du conseil d'administration de la Cnaf
- 60** Gestion de la branche Famille : la Cnaf, tête de réseau innovante
- 62** Organigramme des services de la Cnaf

GLOSSAIRE

Directeur de la publication

Vincent Mazauric

Directrice de la rédaction

Delphine Loez

Rédactrice en chef

Maiwenn Convert

Rédaction

Camille Jaunet (All contents)

Secrétariat de rédaction

Hélène Dachy

Maquette et mise en page

Frédérique Chapelle

Crédits photos

Photothèque Cnaf



Retrouvez le rapport développement durable de la branche Famille sur caf.fr

UNE ANNÉE TOURNÉE VERS L'AVENIR

Quels sont les temps forts qui ont rythmé l'année 2017 et comment se dessine 2018 à l'orée d'une nouvelle Cog ?
Rencontre avec Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration de la Cnaf, et Vincent Mazauric, directeur général.



LA CNAF A FÊTÉ SES 50 ANS. QUE VOUS INSPIRE UN TEL HÉRITAGE ?

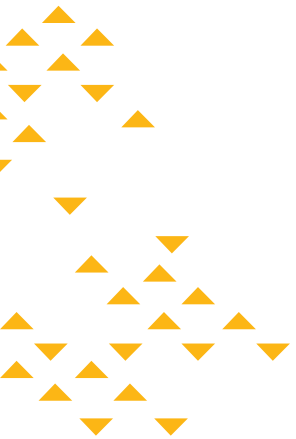
Isabelle Sancerni : Voilà cinq décennies que notre Branche accompagne toutes les familles, quels que soient leurs revenus ou leur composition. En 50 ans, la cellule familiale a connu bien des évolutions. Cependant, nous avons toujours été présents, prêts à servir d'amortisseur en cas de crise. Nous nous sommes adaptés, tout en restant fidèles à nos principes fondamentaux. Les Caf constituent le premier témoin des changements de la société. Elles possèdent une véritable capacité d'innovation, fondée sur leur expérience, sur le contact quotidien des personnels des Caf avec les familles. De ce fait, quand de bonnes pratiques naissent dans un département, il est facile ensuite de les généraliser. Nous avons reçu en héritage cette aptitude à être au plus près des allocataires, à laquelle nous tenons.

Vincent Mazauric : Les principaux éléments à retenir sont la force et la vitalité de la protection sociale dans notre pays. Malgré les années, elles restent intactes. Bien entendu, la société change et certaines difficultés, notamment sanitaires, ont disparu. Mais d'autres apparaissent, comme celles qui sont liées à la nouvelle composition des familles. Pour surmonter ces nouvelles difficultés sociales, notre force réside dans notre réseau. En effet, les Caf ont précédé la Cnaf et cette forme de société maillée nous procure vitalité et initiative. Les institutions ont changé, tout comme les compétences des collectivités territoriales, qui sont nos partenaires essentiels. Nous sommes en mesure, grâce à ces années d'expérience et de réflexion, de réunir ces nouveaux acteurs et de travailler ensemble.

DE QUELLES FAÇONS LA BRANCHE PRÉVOIT-ELLE
D'AMÉLIORER L'ACCÈS AU JUSTE DROIT ?

VM : Il existe une pluralité d'attitudes qui s'adaptent à la pluralité des situations. Ces dernières années, nous avons vu des progrès importants dans l'accès au juste droit, notamment grâce à la vérification de chaînes d'information, le data mining, qui nous permet d'exploiter utilement les données. Une expérimentation menée en Gironde, par exemple, a recensé les personnes dont les droits n'avaient pas été activés. Elle est aujourd'hui progressivement étendue à l'ensemble du territoire. Nous œuvrons aussi à la simplification des prestations. Actuellement, nous sommes face à une articulation de dispositifs complexes et nous nous devons d'être attentifs et prévenants afin d'accompagner les usagers.

Cette attention constante se voit notamment dans la création des maisons de services au public, qui permettent d'être au plus près des besoins des usagers et de leurs représentants. Cette plus grande simplicité passe aussi par l'accès à distance. Mais il nous faut éviter les embûches. En effet, de nombreuses erreurs risquent d'être commises par les allocataires, la plupart de bonne foi. Il nous faut les prévenir des risques encourus et les accompagner en cas d'erreur. C'est une autre manière d'améliorer l'accès au juste droit. Enfin, le prélèvement à la source va transformer le recueil de données. Nous n'aurons plus besoin que les usagers nous transmettent des informations tous les trimestres, cela facilitera leurs démarches.



QUELLES SONT LES ACTIONS À DESTINATION DES PUBLICS LES PLUS FRAGILES ?

IS : L'expression « publics fragiles » recouvre des situations vraiment différentes. La fragilité économique concerne des ménages à très faibles revenus, d'autres vivant sous le seuil de pauvreté, des enfants en situation de grande précarité... Il existe aussi une fragilité sociale : certaines familles peinent à s'intégrer, les parents souffrent d'isolement, leurs enfants ont des difficultés à s'insérer dans le système scolaire. Et parfois, les familles doivent faire face à une situation de handicap, quelle qu'elle soit, qui les fragilise. Nous nous devons d'apporter une réponse pour l'ensemble de ces situations et de ces parcours de vie parfois heurtés. Le rôle historique de la branche Famille de la Sécurité sociale est de prévenir la précarité des familles qui serait due à l'arrivée ou à la présence d'enfants. Même si, aujourd'hui, nos missions vont plus loin, la prévention demeure au cœur de notre action. Afin d'éviter que certains méconnaissent leurs droits, nous avons créé les « rendez-vous des droits ». Il s'agit de rencontres avec des personnes ciblées, qui peuvent ainsi accéder aux différents dispositifs qui les

concernent, tant dans la branche Famille que dans celle de l'Assurance maladie ou de l'Assurance vieillesse. À ce jour, plus de 300 000 rendez-vous des droits ont eu lieu, et 44 % d'entre eux ont abouti à la mise au jour de droits jusque-là non ouverts. À l'égard des familles monoparentales, souvent en grande difficulté, nous avons créé l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa). Nous avons ici un rôle d'information et de soutien à la parentalité, afin que les familles puissent retrouver de la cohérence et du lien. Enfin, il faut souligner les actions autour du handicap déjà mises en œuvre permettant de soutenir les enfants handicapés et leur famille. En 2017, près de 24 400 enfants bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) ont pu être accueillis dans des crèches et des centres de loisirs. Certaines Caf supportent jusqu'à 80 % du coût de fonctionnement de ce service. C'est presque deux fois plus d'enfants qu'en 2014. Nous travaillons à une société vraiment inclusive, et souhaitons poursuivre nos efforts dans le cadre de la prochaine Cog.

DE QUELLE MANIÈRE LA BRANCHE SOUHAITE-T-ELLE IMPLIQUER SES PARTENAIRES ?

IS : Nous nous devons d'impliquer nos partenaires : en effet, la branche Famille ne travaille pas seule. Elle agit toujours en partenariat avec les collectivités locales, les associations et les entreprises afin de diagnostiquer les besoins. Ensuite, nous partageons ces analyses avec nos partenaires dans le cadre des

schémas départementaux de services aux familles et de leur déclinaison locale, les conventions territoriales globales. Nous installons ainsi des processus de partenariat dynamiques, cohérents et stables. Pour les familles, nous rassemblons les acteurs publics et privés et réfléchissons ensemble aux actions nécessaires.

QUELLE EST LA PLACE DES SALARIÉS DE LA CNAF FACE AUX DÉFIS DE LA NOUVELLE COG ?

VM : Ils occupent la place principale. Une telle entreprise est constituée d'immobilier, de beaucoup d'informatique mais surtout de plus de 33 000 personnes ! Chacun d'entre nous représente une part d'histoire, une somme de compétences, une force de travail et un engagement. L'un des défis de cette nouvelle Cog est de parler à chaque salarié. Elle devra lui permettre de continuer à adhérer aux valeurs de la Sécurité sociale. Elle répondra aux questions qu'il se pose sur les moyens à mettre en œuvre face à la complexité des tâches qui l'attendent. Cette période

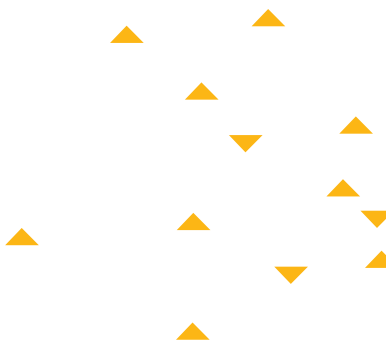
est et sera exigeante : il faut à la fois se moderniser, faire des économies et offrir une meilleure qualité de service. Mais cette exigence ne doit pas se transformer en pression, afin que chacun puisse travailler en confiance. En effet, nous avons besoin de la finesse et de la disponibilité des salariés car les difficultés sociales ne se résoudront pas seules. À cet égard, nous devons entretenir les compétences de chacun et cultiver la qualité de vie au travail. Plus que d'un environnement plaisant, il s'agit d'une attitude générale : opérer ensemble mais librement.

COMMENT IMAGINEZ-VOUS LA BRANCHE
DANS DIX ANS ?

IS : Il est difficile de se projeter sur une telle échéance. Pour autant, nous voyons que certaines évolutions, déjà engagées, vont s'amplifier dans les années qui viennent. Ainsi, le développement des échanges de données entre les administrations fiscales et sociales, et la collecte des informations à la source vont redessiner notre relation à nos allocataires. Nous pourrons automatiquement évaluer et calculer leurs droits à partir de données plus fiables et plus contemporaines. Nous serons plus justes. Cette réforme concernera, dès 2019, les allocations logement. Mais elle est appelée à être étendue aux prestations familiales et aux minima sociaux. C'est donc une véritable révolution, qui est en marche. Grâce à la compétence et l'engagement des collaborateurs de la branche Famille, elle s'accomplira au bénéfice de nos allocataires.

soin social. Le caractère territorial de l'institution est une autre constante essentielle. L'ancrage dans le département garantit une base raisonnable et solide. Le progrès, quant à lui, réside dans la simplification et une vision différente de l'accès aux droits. Nous devons être plus justes et donner plus quand cela se révèle nécessaire. Dans dix ans, nous aurons travaillé dans des directions que j'espère consolidantes et clairvoyantes. Nous aurons préservé l'existant tout en multipliant nos actions de conseil et de prévention. Quand certains réfléchissent théoriquement à l'investissement social, nous le pensons et le pratiquons sur le long terme, afin que les choses changent. Nous ne devons donc pas simplement distribuer des allocations mais travailler à l'insertion, au progrès, afin de ne pas retrouver la génération suivante dans le même état. Dans dix ans, enfin, les institutions sociales coopéreront encore plus étroitement qu'aujourd'hui, afin de gagner encore en qualité.

VM : L'avenir est fait de constantes et de progrès. Ces constantes peuvent être délicates à entretenir et nos agents s'en préoccupent chaque jour. Ils cultivent leur aptitude au



L'ANNÉE 2017 EN CHIFFRES

Nombre d'allocataires d'au moins une prestation : **12,7 millions**

Nombre de personnes couvertes : **31,6 millions**

Total des prestations versées par les Caf en 2017 : **89,7 milliards d'euros**, dont dépenses du Fonds national d'action sociale : **5,7 milliards d'euros**

Nombre de Caf : **101** (dont 2 caisses communes de Sécurité sociale)

Nombre d'appels téléphoniques traités par les agents : **18,1 millions**

Nombre de courriers arrivés : **110,8 millions**

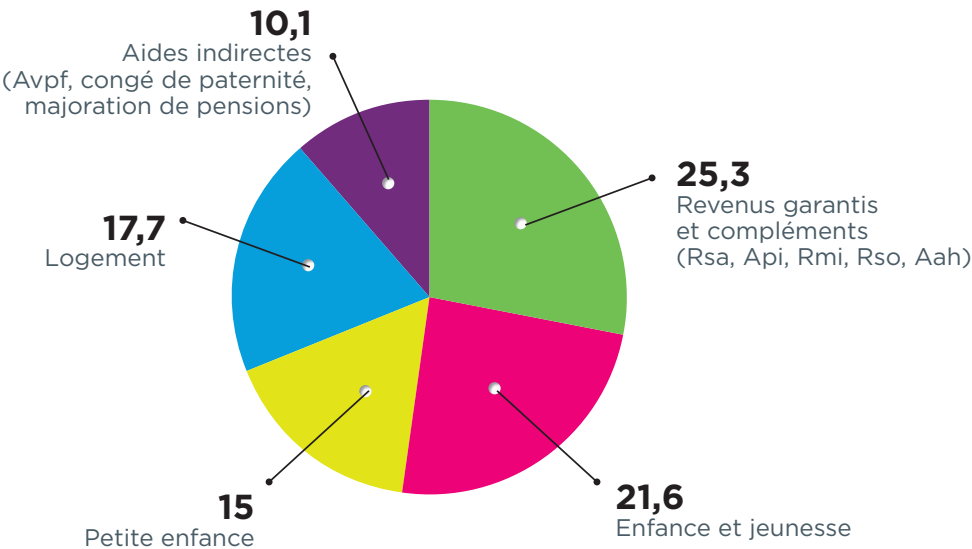
Nombre de pièces arrivées : **173,7 millions**

Nombre de visites à l'accueil : **9,7 millions**

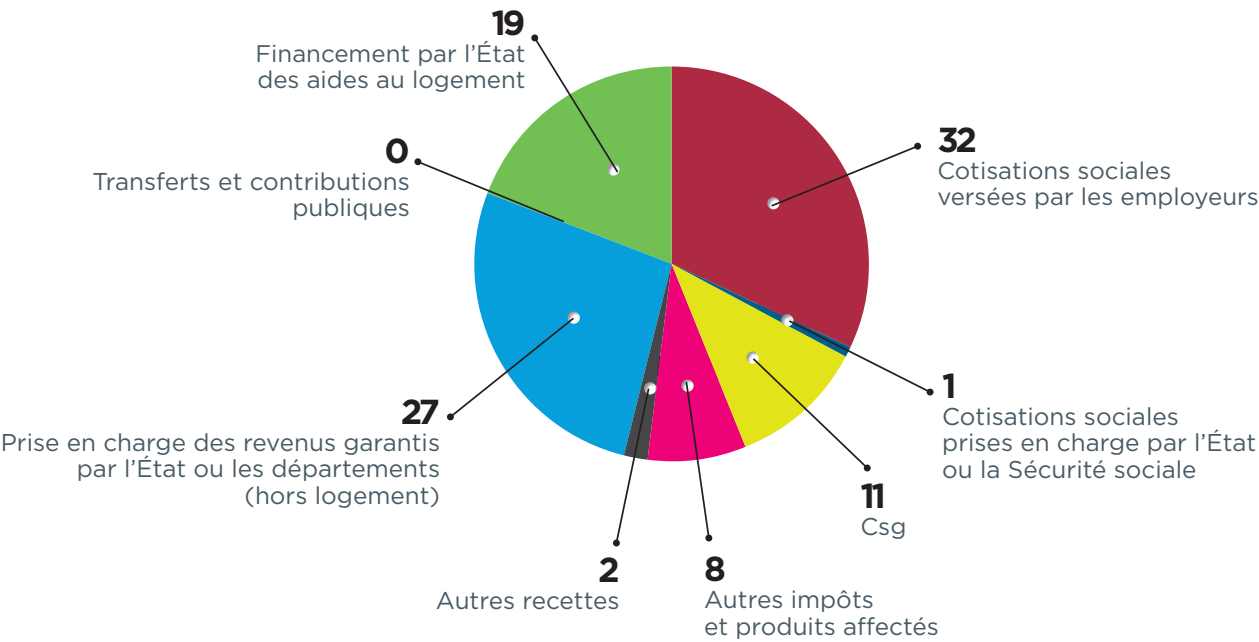
Nombre de visites sur le site caf.fr : **337 millions**

Nombre de places en accueil collectif (crèches, haltes-garderies...) : **409 472**

TOTAL DES PRESTATIONS VERSÉES PAR LES CAF
(EN MILLIARDS D'EUROS)



RÉPARTITION DES RECETTES AFFECTÉES
AUX PRESTATIONS FINANCÉES OU VERSÉES (EN %)



UNE ANNÉE EN FAMILLE

17 janvier

Ouverture du site Internet des « Promeneurs du Net », réseau de professionnels à l'écoute des jeunes sur Internet.

19 janvier

45 acteurs de l'innovation publique visitent le CafLab, pépinière de la branche Famille où se mêlent sessions de créativité et conférences.

20 janvier

Laurence Rossignol, ministre
des Familles, de l'Enfance
et des Droits des femmes,
lance l'Agence de recouvrement
des impayés de pensions alimentaires
(Aripa) et son site Internet :
www.pension-alimentaire.caf.fr.

22 février

Mise en place d'une campagne de communication sur la politique de contrôle de la Branche.
Une vidéo, une affiche et des fiches sont déployées dans une visée pédagogique.

15 mars

Installation du conseil scientifique de la Cnaf, réunissant une vingtaine de chercheurs en sciences humaines et sociales.

26 juin

Le colloque « L'investissement social dans la petite enfance », organisé par la Cnaf et l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa), rassemble une centaine d'experts scientifiques, de praticiens de la petite enfance et de décideurs publics.

1^{er} juin

L'espace parents de la Caf de Paris
est inauguré par Agnès Buzyn,
ministre des Solidarités et de la Santé.

29 juin

Lors du 90^e anniversaire de l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss), la Cnaf est mise à l'honneur pour son déploiement de la Prime d'activité.

13 septembre

Lancement de l'expérimentation
« Géodon », plateforme d'appel à
financement de projets destinée à
soutenir les jeunes.

1^{er} octobre

La Cnaf et les Caf d'Île-de-France participent à Odyssea, course en faveur de la recherche contre le cancer du sein.

23 octobre

En partenariat avec la Fondation de France, la Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole et la direction générale de la cohésion sociale, et sous le haut patronage de Jacques Toubon, défenseur des droits, la Cnaf lance une mission nationale d'étude, d'évaluation et d'appui en faveur de l'accès des enfants handicapés dans les accueils de loisirs.

25 octobre

L'application « Caf - Mon Compte » franchit la barre des cinq millions de téléchargements.

28 novembre

Première étape de l'Open data
tour des Allocations familiales :
les professionnels des Caf sont
sensibilisés à la démarche de mise à
disposition des données et aux outils
qui l'accompagnent.

27 novembre

Prise de fonction de Vincent Mazauric,
nouveau directeur général de la Cnaf.

30 novembre

Le 50^e anniversaire de la Cnaf permet de réunir une grande partie de ses directeurs successifs – Bertrand Fragonard, Étienne Marie, Annick Morel, Philippe Georges, Hervé Drouet et Daniel Lenoir – ainsi que les présidents Nicole Prud'homme et Jean-Louis Deroussen.



A photograph of a woman with dark hair tied back, wearing black-rimmed glasses and a light green button-down shirt. She is smiling and looking towards the right. A young child with dark hair and blue eyes is in the foreground, looking in the same direction. The child is wearing a light-colored dress with a small floral pattern. The background is blurred, showing what appears to be an indoor setting with warm lighting. A white diagonal line runs across the top right of the image, separating the header area from the main content area.

LES TEMPS FORTS 2017

Conformément aux objectifs de la Cog, la branche Famille a poursuivi en 2017 sa mission d'accompagnement des familles et de lutte contre les inégalités territoriales et sociales en visant un service de qualité.

L'ARIPA, L'AGENCE AU SERVICE DES PARENTS SÉPARÉS

La création de l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa) en janvier 2017 répond à de forts enjeux de justice sociale, en apportant aux parents vivant une

séparation une réponse complète, ainsi qu'un meilleur accès à leurs droits. L'Aripa constitue également une étape supplémentaire dans le soutien apporté aux familles monoparentales.

Chiffres clés

- 760 000 bénéficiaires de l'allocation de soutien familial
- 350 000 séparations par an dont 175 000 couples avec des enfants mineurs
- 35 % de pensions alimentaires impayées ou irrégulièrement payées
- 350 experts spécialisés en Caf
- 28 353 procédures de recouvrement actives
- 700 appels par jour en moyenne sur le numéro national de l'Aripa
- 40 000 visiteurs en moyenne par mois sur le site www.pension-alimentaire.caf.fr



UN SERVICE NATIONAL PORTÉ PAR LES CAF

Créée par la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2017, l'Aripa est adossée à la Cnaf, en lien avec la Ccmsa, et s'appuie sur un réseau de 22 Caf pivots en matière d'allocation de soutien familial (Asf) et de recouvrement des pensions alimentaires, les Caf des Dom, ainsi que la Msa de Sud-Champagne pour les personnes relevant du régime agricole.

Les services proposés sont portés par toutes les Caf afin de faciliter les

démarches de recouvrement des impayés et accompagner les parents séparés en leur proposant des aides et un accompagnement individuel (intervention sociale, service de médiation familiale, soutien à la parentalité, information...).

L'Aripa bénéficie d'un parcours de contact dédié, avec une plateforme téléphonique spécifique (0821 22 22 22) et un site Internet commun avec la Msa : www.pension-alimentaire.caf.fr.

La phase amiable du recouvrement auprès du parent débiteur est privilégiée, ce qui permet de solder 41% des dossiers d'impayés. Un premier contact est pris avec le parent défaillant car les situations de divorce sont souvent complexes et la situation professionnelle

du débiteur a pu se dégrader depuis la séparation ou le jugement de divorce. Puis, tous les moyens de recouvrement sont mis en œuvre, y compris le paiement direct auprès d'un tiers, la saisie sur rémunération ou même le recouvrement public.

LA MOBILISATION DES PARTENARIATS

L'Aripa s'inscrit dans la dynamique partenariale de la branche Famille au niveau national et différentes conventions ont été conclues, au niveau national, avec le Centre national d'information sur les droits des femmes et des familles et avec le ministère de la Justice concernant la médiation familiale et les espaces de rencontre. Sur les territoires, des partenariats sont développés avec les instances existantes – les schémas départementaux des services aux

familles, le conseil départemental de l'accès aux droits ou encore les tribunaux de grande instance – afin de concilier l'approche préventive et amiable, d'une part, et l'approche contentieuse suivie par l'institution judiciaire, d'autre part.

Enfin, des liens étroits avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères renforcent la coordination en matière de recouvrement des pensions alimentaires auprès des débiteurs résidant à l'étranger.

UNE NETTE PROGRESSION DU RECOUVREMENT

L'année 2017 a permis de poursuivre la spécialisation des agents des Caf en matière de recouvrement des impayés de pensions alimentaires, et d'améliorer la qualité de service.

- Les résultats sont en nette progression :
- taux de recouvrement de 63%, en progression de + 6% en un an ;
 - augmentation constante du nombre de procédures de recouvrement des impayés de pensions alimentaires, soit près de + 10% depuis la création de l'Aripa ;
 - montant des sommes recouvrées en 2017 : 48 millions d'euros.

ENFANTS
bénéficiaires
de l'Aeeh

265000

MIEUX PRENDRE EN COMPTE LE HANDICAP DANS LES POLITIQUES PORTÉES PAR LA BRANCHE FAMILLE

La Branche veille d'abord à rendre ses accueils et ses services accessibles et facilite l'orientation des familles concernées par le handicap.

En matière de handicap, la branche Famille combine des prestations :

- > En faveur des personnes handicapées :
- l'allocation adulte handicapé (Aah) à plus d'un million d'allocataires (9,167 milliards d'euros) ;
- l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) à plus de 280 000 enfants (938 millions d'euros) ;
- l'allocation journalière de présence parentale (Ajpp) à 8 000 familles (81 millions d'euros).

> Le soutien aux établissements d'accueil du jeune enfant et accueils de loisirs, afin qu'ils puissent accueillir dans de bonnes conditions les enfants porteurs de handicap. En effet, pour permettre aux parents de continuer à exercer leur activité professionnelle, la Branche veille à faciliter l'accès aux structures de droit commun et s'assure de l'adéquation des accueils proposés aux besoins des parents.

En 2017, pour favoriser l'accès aux droits des personnes handicapées, la branche Famille a accéléré les travaux préparatoires à la mise en place d'échanges automatisés entre les Caf et les maisons départementales des personnes handicapées.

LE SOUTIEN AUX PÔLES RESSOURCES

Les Caf soutiennent le développement des pôles ressources handicap, impliqués dans l'information des familles, notamment dans le parcours

d'accueil de leur enfant porteur de handicap, et la coordination des acteurs et des initiatives sur les territoires.

L'ACCUEIL DES ENFANTS DE MOINS DE 6 ANS

Au 31 décembre 2016, 50 000 enfants de moins de 6 ans bénéficiaient de l'Aeeh et 6 462 étaient inscrits dans un établissement d'accueil du jeune enfant, prise en charge qui contribue à leur développement et facilite la conciliation vie familiale et vie professionnelle de leurs parents.

Plusieurs mesures contribuent à ce résultat :

- une tarification spécifique, plus favorable pour les familles accueillant un enfant porteur de handicap ;
- des financements, dans le cadre du fonds publics et territoires, favorisant l'accueil de ces enfants dans les structures d'accueil de jeunes enfants : renforcement du personnel, achat de matériel...

Mieux prendre en compte le répit

Pour soutenir les parents et leur permettre de souffler, l'aide à domicile soulage, de façon ponctuelle, les familles, notamment à l'occasion d'un rendez-vous ou d'un temps de loisirs, en soirée ou en week-end. Depuis 2011, plusieurs Caf (dont l'Aube, l'Ain, le Maine-et-Loire, le Haut-Rhin et les Hautes-Pyrénées) expérimentent des dispositifs d'aide au répit, en finançant sur leurs fonds propres des interventions de professionnels pour garder au domicile l'enfant porteur de handicap en l'absence des parents.

Les départs en vacances sont aussi plus compliqués pour les parents. Depuis 2016, dans le cadre de la prestation de service vacances dédiée aux centres de vacances engagés dans l'accueil attentionné des familles les plus fragiles, les Caf demandent aux 35 centres agréés de proposer une offre spécifique (donner une information claire, en amont, sur l'accessibilité du site ; prévoir un accueil des enfants en situation de handicap au sein des clubs enfants, etc.).

L'ACCUEIL DANS LES CENTRES DE LOISIRS

Très peu d'enfants porteurs de handicap sont inscrits dans les accueils de loisirs sans hébergement (Alsh). Aussi, la Cnaf a souhaité initier une mission nationale d'étude qui montre la nécessité d'un renfort

d'encadrement pour près de 70 % des enfants bénéficiaires de l'Aeeh.

Les Caf mobilisent le fonds publics et territoires pour faciliter l'accueil des enfants porteurs de handicap dans les accueils de loisirs sans hébergement.

CONTRIBUER AU PILOTAGE TERRITORIAL DE LA POLITIQUE EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La politique du handicap mobilise une diversité d'acteurs aux compétences et interventions qu'il est nécessaire d'articuler. Les Caf s'appuient sur les schémas départementaux de services aux familles déclinés en plans d'action dans le cadre de conventions territoriales globales (Ctg) pour :

- mieux connaître les besoins ;
- mobiliser les ressources scientifiques, juridiques et réglementaires existantes ;
- réaffirmer les obligations légales et accompagner le réajustement des pratiques ;
- favoriser la prise en charge précoce ;
- coordonner les interventions et éviter la dégradation des situations ;
- valoriser les bonnes pratiques.

FAMILLE :
AU PLUS PROCHE
DES PARENTS
ET DES ENFANTS

DÉPLOIEMENT DES SCHÉMAS DÉPARTEMENTAUX DES SERVICES AUX FAMILLES ET DES CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES

Pour réformer la gouvernance des politiques de petite enfance et d'accompagnement à la parentalité, il a été proposé en juillet 2013 de créer les schémas départementaux des services aux familles (Sdsf). Dès 2014, 19 départements étaient engagés dans la démarche de préfiguration des Sdsf. Aujourd'hui, chaque département a désormais son schéma départemental des services aux familles.

Les conventions territoriales globales (Ctg) sont un outil privilégié pour décliner sur les territoires les

orientations des Sdsf mais également des schémas d'animation de la vie sociale, ou encore d'accessibilité aux services. En effet, une Ctg permet de consolider un projet de territoire sur quatre ans au travers d'un partenariat entre une collectivité et la Caf, qui peut associer les autres acteurs locaux. Elle fédère ressources et compétences pour la mise en œuvre des politiques de la petite enfance, la jeunesse, la parentalité, l'accès aux droits, le logement, l'inclusion numérique... Fin 2017, 234 Ctg étaient signées.

DÉVELOPPEMENT DE L'ACCUEIL DES JEUNES ENFANTS

La couverture en mode d'accueil formel (autre que la famille) du jeune enfant a connu une progression : 56,6% des enfants de moins de 3 ans sont accueillis au sein d'un mode d'accueil formel (crèche, assistant maternel ou garde à domicile) en 2015, contre 53,2% en 2012. En 2017, 16154 nouvelles places en accueil collectif ont été

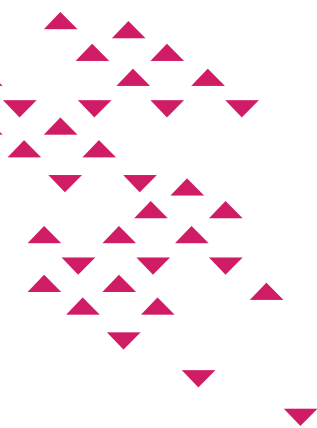
créées, soit 51 226 places depuis 2013, dont 59 % en zone prioritaire (soit 4 points de plus par rapport à la Cog précédente). S'agissant de l'accueil individuel, la branche Famille consacre 6 milliards d'euros, permettant à près de 700 000 familles de faire garder leurs enfants par un assistant maternel.



FACILITER L'ACCUEIL DES ENFANTS PORTEURS DE HANDICAP

Pour favoriser l'accueil des enfants de moins de 12 ans porteurs d'un handicap dans les établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) et les accueils de loisirs sans hébergement (Alsh), les Caf ont mobilisé en 2017

près de 22 millions d'euros sur le fonds publics et territoires. Ainsi, 23 400 enfants bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) ont pu être accueillis en milieu ordinaire.



HARMONISER LES PRESTATIONS FAMILIALES SUR TOUT LE TERRITOIRE

Dans le cadre de la loi du 28 février 2017, un rapprochement entre la réglementation applicable dans les départements ultra-marins et celle de métropole a été mis en œuvre en 2017, notamment avec l'augmentation des plafonds de ressources pour le complément familial et l'extension du périmètre

des prestations ouvrant droit à l'assurance vieillesse du parent au foyer.

À Mayotte, des mesures visent à renforcer les prestations familiales : complément familial, allocations familiales, allocation adulte handicapé et allocation d'éducation de l'enfant handicapé.

SOUTENIR LA PARENTALITÉ

La politique de soutien à la parentalité de la Branche vise à répondre aux différentes préoccupations des parents : arrivée d'un enfant, scolarité, santé, difficultés relationnelles... Cette action a permis de soutenir en 2017 :

- 8 318 actions Reaap – réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (946100 participants) ;
- 1535 lieux d'accueil enfants-parents ;
- 2856 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (173558 enfants) ;
- les dispositifs « Aide aux vacances familiales » et « Aide aux vacances sociales » (près de 360 000 parents et enfants).

Parmi les lieux favorisant la qualité du lien d'attachement entre les parents et les très jeunes enfants, les lieux d'accueil enfants-parents (Laep) accueillent les enfants de moins de 6 ans et le parent ou adulte référent qui les accompagne. Avec un Laep pour 3130 enfants de moins de 6 ans, l'objectif fixé par la Cog 2013-2017 a été dépassé en 2017.

Sur le champ de la séparation, en 2017, 60 Caf ont proposé des séances d'information collectives « parents après la séparation ». Les Caf soutiennent 268 services de médiation familiale qui ont profité en 2017 à plus de 45 000 parents et des espaces de rencontre. Enfin, 42 000 familles ont été accompagnées par un travailleur social. La création de l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires en janvier 2017 vient compléter ces offres de services.

La Cnaf a également été associée à l'élaboration par l'État d'une stratégie nationale de soutien à la parentalité, destinée à prévenir précocement les fragilités pouvant peser sur les relations intrafamiliales.

▲ LIEUX
d'accueil
enfants-parents
soutenus

1535



Agir en faveur de la jeunesse

L'année 2017 a été marquée par la décision des pouvoirs publics d'assouplir la réforme des rythmes éducatifs, entraînant, dès la rentrée scolaire de septembre 2017, le retour à la semaine de quatre jours dans certaines communes. Dans l'attente de la nouvelle Cog, les Caf ont pu accompagner les communes concernées pour permettre un accueil des enfants sur le temps libéré du mercredi. De même, les expérimentations en faveur d'une nouvelle prestation de service dédiée aux jeunes de 12 à 17 ans, qui ne trouvent pas forcément leur place dans les accueils de loisirs, se sont poursuivies dans la perspective de création du dispositif dans la nouvelle Cog.



DU LOGEMENT À LA VIE ASSOCIATIVE : AMÉLIORER LE CADRE DE VIE

SIMPLIFIER L'ACCÈS AU LOGEMENT

LUTTE CONTRE LA NON-DÉCENCE DES LOGEMENTS

Dans le prolongement des mesures de conservation des aides au logement visant à prévenir et lutter contre la non-décence des logements, la Cnaf a élaboré, en partenariat avec l'Agence nationale pour le logement, un questionnaire

diffusé à l'ensemble des Caf. Les données permettront de dresser un premier bilan quantitatif et qualitatif de l'action menée et des conditions de réussite de cette mesure, issue de la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (Alur).

PROGRESSION D'IDEAL

Le dispositif Ideal permet aux bailleurs l'envoi dématérialisé des informations nécessaires à l'étude et au paiement de l'aide au logement. Son déploiement s'est poursuivi en 2017, avec 391 bailleurs adhérents en fin d'année (321 fin 2016) et une progression des demandes d'aide au

logement reçues via la téléprocédure
Idéal : 262 880 demandes en 2017
(188 300 en 2016).

En 2018, l'adaptation de nouveaux logiciels de bailleurs permettra à environ 200 bailleurs d'adhérer au dispositif.

Politique de la ville

Dans le cadre de son action en matière de politique de la ville, la Cnaf favorise l'implantation d'une structure d'animation de la vie sociale dans les quartiers de la ville qui en sont dépourvus. Un fonds de 2 millions et demi d'euros a été mobilisé en 2017 pour soutenir 57 projets répartis sur 36 départements.

VIE SOCIALE : ENCOURAGER L'ANIMATION DANS LES QUARTIERS

SIMPLIFICATION DES PRESTATIONS DE SERVICE

La Cnaf et les Caf ont travaillé sur les prestations de service « Animation globale et coordination » (Agc) et « Animation collective familles » (Acf)

afin de simplifier les démarches des partenaires, fiabiliser les montants des droits et faciliter le traitement dans Sias (un système d'information).

ANIMATION DU RÉSEAU

La Cnaf a organisé en 2017 deux réunions pour l'ensemble des Caf et a mobilisé, au sein d'un comité technique national, des animateurs référents animation de la vie sociale (Avs). Ces séances ont permis de travailler sur plusieurs axes : participation des habitants, accueil dans un centre social,

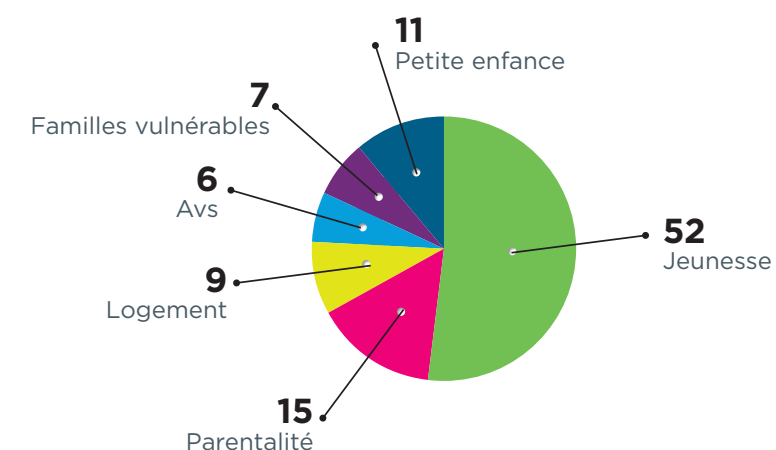
projets « familles », animation locale des espaces de vie sociale, répertoire des diplômes pour être directeur de centre social et référents « familles ». Un espace collaboratif a été ouvert pour favoriser la mutualisation entre les Caf d'outils et supports de l'animation de la vie sociale.

SOUTIEN DES ASSOCIATIONS

Partenaires essentiels des politiques sociales et familiales de la Branche, 50 associations nationales bénéficient d'un financement, dans le cadre d'un partenariat, pour un montant total de 3 999 954 euros. Trois nouveaux partenariats ont été conclus en 2017, avec les Scouts musulmans de France, la Fédération des centres d'information des droits des femmes et des familles,

et l'association Jeunesse au Plein Air. Un soutien complémentaire a également été accordé à sept associations (Ufnafaam, Loisirs Pluriels, Vacances et Familles, Vacances Ouvertes, l'Unhaj, Fédération des Pep) pour développer de nouveaux axes de travail : promotion des valeurs de la République, soutien à la parentalité, accompagnement autour du numérique...

RÉPARTITION DES FINANCEMENTS AUX ASSOCIATIONS
PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (EN %) :



SOLIDARITÉ ET INSERTION : DES DROITS POUR TOUS

CONFORTER L'AIDE À DOMICILE

Outil de travail social, l'aide à domicile permet d'accompagner les familles allocataires affectées par un événement spécifique et ponctuel, ayant des répercussions sur les enfants. Ce secteur d'activité est délégué à des organismes extérieurs avec lesquels les Caf signent des conventions d'objectifs et de financement.

L'année 2017 a vu la mise en place d'une formation destinée aux conseillers techniques et gestionnaires experts-conseils chargés de la gestion de ces dossiers dans les Caf. Expérimentée dans le cadre des modules de formation « Aides financières collectives », cette formation a reçu un accueil très positif, conduisant à son déploiement en 2018.

CONSOLIDATION DU SOCLE NATIONAL DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

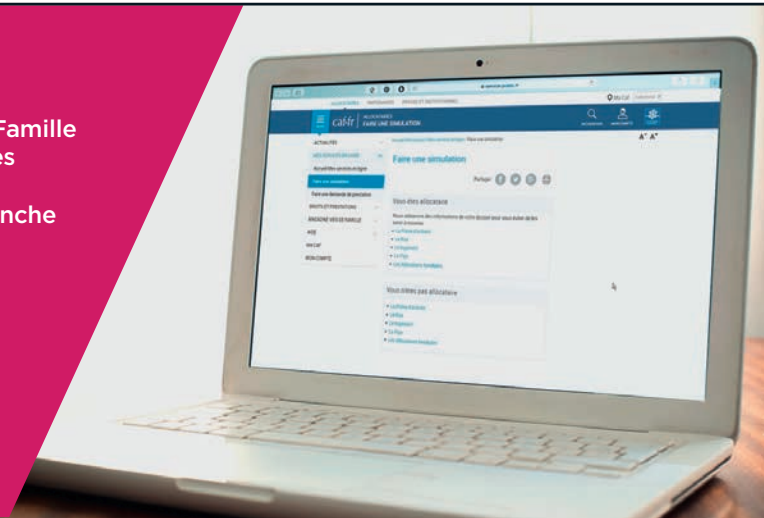
La Cnaf s'est fortement investie dans l'accompagnement des services d'intervention sociale afin de recentrer leurs actions autour du socle national de l'accompagnement social. Le plan de formation continue en direction des travailleurs sociaux a été expérimenté sur le dernier trimestre 2017 sur l'environnement institutionnel, le positionnement professionnel et la thématique parentalité (offre deuil et séparation).

Deux réunions par région ont permis d'échanger sur les postures des travailleurs sociaux pour valoriser leur activité. Ces rencontres ont réinterrogé les pratiques professionnelles et confirmé la nécessité d'un ancrage territorial pour légitimer l'intervention sociale.

Dix Caf ont été soutenues plus particulièrement dans l'élaboration de leur projet de service, repositionnant le travail social comme une offre globale à destination des familles allocataires et à partir de l'identification d'événements de vie.

La demande de Rsa dématérialisée

Dans le cadre de la réforme des minima sociaux, la branche Famille s'est fortement mobilisée afin de dématérialiser les demandes de Rsa. En cohérence avec sa nouvelle offre de services 100 % numérique, cette démarche permet désormais à la Branche de se donner les moyens de répondre au besoin de l'utilisateur et d'absorber la complexité des formalités administratives. En s'appuyant sur une méthodologie déjà expérimentée pour l'aide au logement et la Prime d'activité, la Cnaf a conçu une démarche centrée sur l'utilisateur et a identifié les interactions que l'allocataire peut avoir avec sa caisse en fonction de son profil. La téléprocédure a été généralisée à la mi-décembre 2017.



RENDEZ-VOUS DES DROITS : UNE CONSTANTE PROGRESSION

L'année 2017 a conforté la plus-value des rendez-vous des droits, avec 284 343 rendez-vous :

- 111615 rendez-vous mis en œuvre par les services d'intervention sociale ;
- 92289 rendez-vous autour des instructions Rsa ;

- 80 439 rendez-vous sur d'autres publics différenciés (primo-allocataires, primo-arrivants, multi-contactants, publics spécifiques : migrants, personnes présentant un handicap...).

MÉDIATION ADMINISTRATIVE

2017 a été consacrée au travail de fond sur les constats dressés dans le rapport 2016 de la médiation avec le développement de relations avec les services de la Cnaf. Prévue dans le cadre de la loi de modernisation de la justice au XXI^e siècle, l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges sociaux a été préparée en 2017. Un dispositif de formation dédié a été mis en place à destination des médiateurs des Caf et le séminaire 2017 a eu lieu en septembre à Nîmes.

Chiffres clés

- 17 139 demandes, provenant à 41% des allocataires
- 32% des saisines liées à une absence de paiement et 29% à une incompréhension par rapport aux droits
- 40% des demandes concernent une aide au logement, 28% le Rsa et 17% une prestation liée au handicap
- 30% des demandes donnent lieu à révision du dossier, aboutissant à 7 462 270 euros de rappels et 2 412 870 euros d'indus, auxquels s'ajoutent 1806 841 euros d'indus supprimés

QUALITÉ DE SERVICE : DES RÉSULTATS EN PROGRESSION

ENGAGEMENTS DE SERVICE

Entre l'année 2016 et l'année 2017, l'ensemble des flux diminue à l'exception des courriers arrivés, qui sont stables (+0,5%). Aussi, les baisses respectives représentent : -20,7% d'appels aboutis, -18,5% des appels aboutis par agents, -1,5% de pièces arrivées, -19,5% de visites. Ces

évolutions s'expliquent notamment par le caractère exceptionnel de l'année 2016 avec la mise en place de la Prime d'activité.

Au global, en 2017, trois engagements de service sur quatre atteignent les objectifs fixés par la convention d'objectifs et de gestion 2013-2017.

Engagement de service	Objectif Cog	Résultat 3 ^e trimestre 2017	Année 2017	Rappel 2016
Temps d'attente à l'accueil (moins de 20 min)	85 %	97 %	96,5 %	94,5 %
Taux d'appels traités par les agents	90 %	81,2 %	84,9 %	78,4 %
Pièces traitées en moins de 15 jours	85 %	87,6 %	86 %	83,9 %
Traitement des dossiers de minima sociaux en moins de 10 jours	90 %	95 %	94 %	92 %

En 2017, la branche Famille a amélioré ses résultats par rapport à l'année 2016 sur les quatre indicateurs de sa qualité de service définis dans la Cog.

- Dans 96,5% des cas, les allocataires qui se rendent en accueil ont un délai d'attente inférieur à 20 minutes, soit un résultat supérieur de 11,1 points par rapport à l'objectif Cog et une progression de 2 points par rapport à l'année 2016.

- 94 % des pièces de minima sociaux sont traitées en moins de dix jours, soit un résultat supérieur de 4 points par rapport à l'objectif Cog et en progression de 2 points par rapport à l'année 2016.
- 86% des pièces adressées par les allocataires sont traitées dans un délai inférieur à 15 jours, soit un résultat supérieur de 1 point par rapport à l'objectif Cog, et en progression de 2,1 points par rapport à 2016.

Indicateur	2015	2016	2017
Temps d'attente à l'accueil (moins de 20 min)	92%	94%	96%
Taux d'appels traités par les agents	89%	78%	85%
Pièces traitées en moins de 15 jours	89%	89%	86%
Traitement des dossiers de minima sociaux en moins de 10 jours	95%	92%	94%

- 84,9% des appels nécessitant une réponse par un agent de la Caf ont effectivement été traités. Si le taux d'appels traités par agents est inférieur de 4,9 points à l'objectif défini dans la Cog, il est en nette amélioration par rapport à l'année 2016 (+6,5 points).

L'année 2017 confirme l'évolution des usages des allocataires dans leur relation avec les Caf : les allocataires utilisent de plus en plus le canal digital au détriment des autres canaux de contact,

qui enregistrent des baisses de fréquentation :

- le nombre de visites en accueil a diminué de 19,8% par rapport à 2016 (12,1 millions en 2016 contre 9,7 millions en 2017) ;
- le nombre d'appels téléphoniques auprès d'un conseiller de la Caf a diminué de 18,5% par rapport à 2016 (22,2 millions en 2016 contre 18,7 millions en 2017). À noter, toutefois, que le nombre d'appels était exceptionnellement élevé en raison de la mise en place de la Prime d'activité.

110,8 MILLIONS
de courriers arrivés

NOUVEAU CAF.FR : SIMPLE, PERSONNALISÉ ET FIABLE

Trentième site français avec 24 millions de visiteurs par mois, le site de la Caf a été notablement modernisé en 2017 : démarches simplifiées, charte graphique repensée, consultation facile sur mobile...

Lancé en 2016 et déployé progressivement pour intégrer les retours des usagers, le nouveau site caf.fr a été repensé avec et pour les allocataires. Son fonctionnement a été simplifié et adapté aux usages actuels : développement de la mobilité et des modes de consommation de l'information.

La nouvelle interface propose désormais trois zones bien

distinctes : le grand public et les allocataires, les partenaires, et la presse et les institutionnels.

Pour être au plus proche du quotidien des usagers, le site personnalise désormais les informations en fonction des régions et des situations de vie. Les informations fréquentes et les offres locales de la Caf sont visibles dès la page d'accueil, tout comme les articles du magazine *Vies de famille*.

Enfin, au sein des espaces numériques, les agents des Caf accompagnent et conseillent les usagers qui en ont besoin dans les démarches dématérialisées.

À L'ÉCOUTE DES USAGERS

Pour améliorer l'offre de services proposée aux allocataires, la Branche Famille associe désormais ces derniers à la construction et à l'évaluation des services qu'elle délivre.

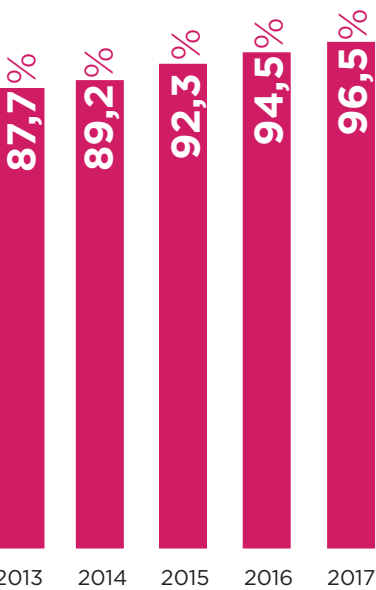
Cette démarche participative témoigne plus largement de la volonté de la Branche de s'adapter aux besoins et attentes des usagers. Les allocataires sont ainsi sollicités pour évaluer la simplicité d'utilisation, l'accessibilité d'un service (ergonomie, visibilité, vocabulaire employé), l'adaptation aux besoins et usages, la cohérence avec d'autres services, par exemple.

Ces dispositifs sont également réalisés auprès des collaborateurs des Caf pour anticiper et accompagner les changements internes liés à l'évolution des services (impacts sur les compétences, et sur l'organisation de l'activité, par exemple).

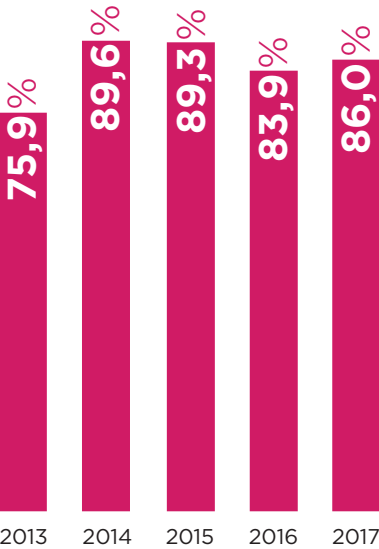
Piloté par la Cnaf avec les Caf, ces travaux concourent à la modernisation et à l'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur.

Ainsi, en 2017, un groupe de parents a été sollicité pour identifier les évolutions à prévoir sur le site mon-enfant.fr, pour faciliter la mise en relation des parents avec les assistantes maternelles. De même, des allocataires ont été associés au projet de rénovation de l'espace « Mon compte » du site caf.fr pour faire part de leur avis sur l'évolution de cette interface et tester sa simplicité d'utilisation. Enfin, des allocataires ont été mobilisés pour tester le contenu et la forme des fiches prestation et des questions/réponses du site caf.fr relatives à la thématique « petite enfance », afin de les simplifier et de les adapter au mieux aux attentes des internautes.

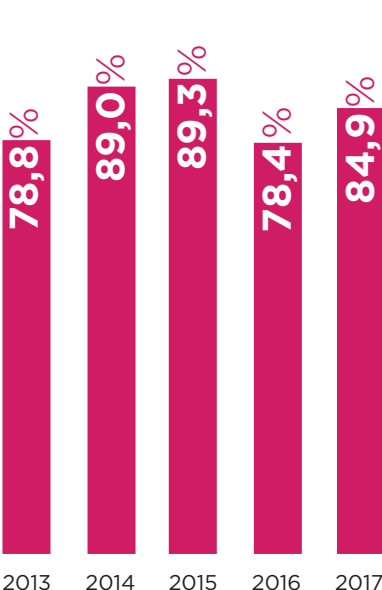
PART DES VISITES AVEC UN DÉLAI D'ACCUEIL INFÉRIEUR À 20 MINUTES



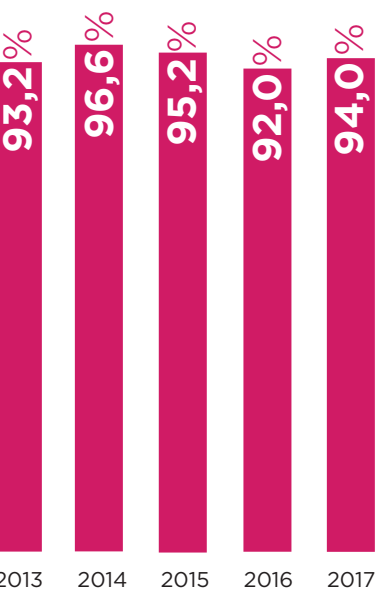
TAUX DE PIÈCES TRAITÉES EN MOINS DE 15 JOURS



TAUX D'APPELS TÉLÉPHONIQUES TRAITÉS PAR LES AGENTS



TAUX DES PIÈCES DE MINIMA SOCIAUX TRAITÉES EN MOINS DE 10 JOURS



DES MOYENS ET DES HOMMES

Au sein de la Cnaf comme dans le réseau des Caf, les salariés se mobilisent et mettent en œuvre leurs expertises et des moyens sans cesse améliorés pour remplir leur mission d'accompagnement des familles et de lutte contre les inégalités.

DES ÉTUDES ET DES RECHERCHES AU SERVICE DES POLITIQUES PUBLIQUES

La branche Famille mène des recherches, évalue les politiques publiques et assure une fonction de veille et de prospective.

Elle anime l'Observatoire national de la petite enfance, qui associe les services statistiques et d'études des institutions impliquées dans l'analyse des politiques dédiées.

APPORTER DES CONNAISSANCES

En 2017, les travaux ont porté sur de nombreux thèmes, notamment :

- recherches sur l'impact de l'accueil collectif sur la socialisation et le développement cognitif et non cognitif des jeunes enfants, sur la monoparentalité et la précarité, sur l'accès aux droits et le non-recours aux prestations et services (travail qui a donné lieu à un séminaire) ;
 - baromètre sur l'accueil du jeune enfant ;
 - étude sur l'usage des micro-crèches Paje par les parents ;
- enquêtes sur le partage des allocations familiales chez les parents en résidence alternée, sur les rendez-vous des droits ;
 - revues de littérature sur les modalités d'exercice et le parcours des assistantes maternelles, sur l'accès aux droits sociaux des jeunes ;
 - colloque sur l'accompagnement à la parentalité et séminaire partenarial sur l'investissement social ;
 - appel à propositions de recherche sur les effets de l'accompagnement social des publics par les Caf.

Le conseil scientifique de la Cnaf

La Cnaf s'est dotée, en 2017, d'un conseil scientifique afin de l'accompagner dans sa démarche de recherche, de valorisation et d'accès aux données. Composé de 20 scientifiques de disciplines différentes, il peut produire des « états des savoirs » sur des thématiques d'intérêt, tels que le rapport *Accompagner les parents dans leur travail éducatif et de soins* (dirigé par Claude Martin, La Documentation française, 2017).

Soutenir les jeunes chercheurs

En 2017, un Cdd de trois ans dans le cadre d'une Cifre a été accordé à Laura Jacquemard pour mener sa thèse de sociologie (*Accompagner des ménages en situation de précarité dans leur demande de logement social*).

Deux mémoires de master 2 recherche ont été récompensés : le premier prix a été attribué à Marianne Le Gagneur (*Temporalité du travail et du care. Les employé-e-s de banque en agence*) et le second prix, à Gaëlle Larrieu (*La maïeutique du genre. Assigner le fœtus à une classe de sexe*).

Plus d'informations sur : www.facebook.com/Jeuneschercheurs.Cnaf

ÉVALUER L'ACTION

Des évaluations ont été finalisées cette année sur le soutien au brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur

et sur l'accompagnement social dans les foyers de jeunes travailleurs.

DIFFUSER LES DONNÉES

Depuis 2015, la branche Famille diffuse des données publiques en open data à travers son site Cafdata. Ainsi, les acteurs de la Branche, les

partenaires et le public disposent d'informations validées et de données data-visualisables à différentes échelles territoriales.

VALORISER LES RÉSULTATS

Disponibles sur le site caf.fr, six publications pluriannuelles présentent ces travaux.

- *La revue des politiques sociales et familiales* (recherches pluridisciplinaires).
 - *Informations sociales* (synthèse et débat sur des thèmes sociaux).
- *Les dossiers d'études* (rapports commandés ou conduits par la Direction des statistiques, des études et de la recherche).
 - *L'e-ssentiel* (synthèse d'études et de statistiques).
 - *Rsa conjoncture* et *Prime d'activité conjoncture* (données trimestrielles).

LA CHAIRE « ENFANCE, BIEN-ÊTRE, PARENTALITÉ »

Avec le développement d'un nouveau secteur d'intervention, le « soutien à la parentalité », une chaire « Enfance, bien-être, parentalité » a été créée avec l'École des hautes études en santé publique, sous la direction de Claude

Martin. Elle vise à documenter les liens entre politiques publiques, parentalité et promotion du bien-être chez l'enfant. Pour en savoir plus : <http://www.caf.fr/presse-institutionnel/recherche-et-statistiques>.

RELATIONS INTERNATIONALES : LA BRANCHE FAMILLE OUVERTE SUR LE MONDE

La Cnaf assure une veille sur l'environnement européen et mondial, et participe aux instances internationales de protection sociale.

Elle contribue à la coopération entre les pays et facilite les échanges d'expérience.

EN EUROPE

En collaboration avec la Représentation des institutions françaises de sécurité sociale auprès de l'Union européenne (Reif), la Cnaf effectue une veille active sur différents sujets, dont certains ont marqué l'année : règlement sur la protection des données personnelles (Rgpd), suites du Brexit, préparation de la directive sur les travailleurs détachés, débats sur l'individualisation des prestations et la réforme du règlement de coordination des systèmes de sécurité sociale.

Dans le cadre de la plateforme européenne des institutions de protection sociale et de son comité Famille et inclusion sociale dont elle assure la présidence, la Cnaf a défendu le « modèle français » de

politique familiale, en particulier
l'accueil des jeunes enfants, qu'il soit
individuel, encadré ou collectif.

Par ailleurs, la Branche a lancé un plan d'action pour obtenir des financements européens pour des actions d'amélioration des services aux allocataires et pour des projets des partenaires des Caf. Celui-ci devrait porter ses fruits dès 2018.

Enfin, la Cnaf a initié le projet européen « Les Web Walkers » en collaboration avec des partenaires finlandais, suédois, belges, italiens et néerlandais, afin de compléter les savoir-faire professionnels des « Promeneurs du Net » pour mieux identifier et traiter les risques de violence, de harcèlement et de radicalisation des jeunes sur les réseaux sociaux.

À L'INTERNATIONAL

La Cnaf a assuré la présidence
et le secrétariat général de la
Coordination des institutions
françaises membres de l'Association

internationale de la Sécurité sociale (Cifm-Aiss). La présidente du conseil d'administration de la Cnaf représente, avec son collègue

de la Cnam, la France au bureau de l'Aiss et pilote les travaux de la Commission technique des prestations familiales.

Près d'une vingtaine de délégations étrangères, provenant en majorité de Corée du Sud et de Chine, ont été accueillies en 2017. Les échanges ont notamment porté sur la politique familiale et la natalité en France, la lutte contre la pauvreté, l'accompagnement des familles monoparentales, le recouvrement des pensions alimentaires impayées, les aides au logement, la lutte contre la fraude, le système d'information...

Les actions de coopération technique internationale ont été essentiellement menées avec l'agence nationale Expertise France dont le président du comité

d'orientation stratégique consacré à la protection sociale, à l'emploi et à la formation professionnelle est aussi vice-président du conseil d'administration de la Cnaf.

Plus de 20 actions de coopération ont été menées par des agents de la Cnaf et des Caf en Europe de l'Est, Afrique, Asie et Amérique latine. Ces coopérations concernent l'accueil des jeunes enfants, l'aide aux enfants handicapés, la lutte contre la pauvreté, mais aussi les systèmes d'information, les outils statistiques, la lutte contre la fraude...

Enfin, un document a été mis en ligne sur le site caf.fr pour aider les personnes expatriées à connaître et faire valoir leurs droits sociaux à leur retour en France.

ÉTUDES ET COMPARAISONS INTERNATIONALES

Publiées en 2017, elles sont disponibles en ligne sur différents sujets.

- Le soutien apporté par l'Union européenne dans la prévention de la radicalisation.
- Panoramas des politiques du logement en Europe et des revenus universels en Europe et dans le monde.
- La place des pères dans les congés destinés aux parents en Europe.

- Revue de droit sanitaire et social :
« Le revenu universel, un masque simple pour des enjeux complexes »
et « Les réformes françaises en matière de recouvrement des pensions alimentaires : une mise en perspective européenne ».

[http://www.caf.fr/presse-institutionnel/
international/selection-d-etudes-et-
recherches/nos-publications](http://www.caf.fr/presse-institutionnel/international/selection-d-etudes-et-recherches/nos-publications)

20 DÉLÉGATIONS
étrangères reçues
à la Cnaf



RESSOURCES HUMAINES : PERFORMANCE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

VERS UNE CNAF UNIFIÉE

Après l'intégration, au sein de l'établissement public, des salariés provenant des ex-centres informatiques, un travail a été mené avec les organisations syndicales représentatives pour harmoniser les pratiques en matière de gestion du temps. Différents accords ont été signés : aménagement et durée du temps de travail, horaires individualisés, forfait-jours, astreintes.

La Cnaf s'est également dotée d'un règlement intérieur qui fixe les règles communes relatives aux conditions de travail, d'hygiène et de sécurité.

Enfin, des processus ont été élaborés pour la formation professionnelle, le recrutement, le télétravail et les entretiens d'évaluation afin d'unifier les règles de fonctionnement entre les différents sites.

UN PLAN D'ACTION « VIE AU TRAVAIL »

Suite à l'enquête réalisée en 2016, des ateliers participatifs ont été organisés pour bâtir un plan d'action global autour des axes de progrès.

- Partager la stratégie.
- Renforcer le sentiment d'appartenance et la transversalité.
- Associer les salariés dans la conduite du changement.

- Mieux piloter la planification d'activité et veiller à la prévention du stress.
- Renforcer la communication interne.
- Expliquer et outiller les politiques Rh.
- Faciliter les projets professionnels.

Durant cette dernière année de Cog, les principaux chantiers menés avec les Caf visaient à préparer les évolutions futures en matière de pilotage des ressources humaines.

L'ANALYSE PROSPECTIVE DES MÉTIERS

Installé fin 2016, l'Observatoire des métiers a été pérennisé afin d'établir durablement une veille prospective sur les métiers

de la Branche et de rechercher la meilleure adéquation possible entre ses missions et les ressources humaines dont elle dispose.

Chiffres clés de la Cnaf

- 1311 salariés en Cdi dans l'établissement public
- 211 recrutements : 167 en Cdi et 44 en Cdd
- 68 départs, dont 38 à la retraite

Un rapport d'analyse prospective des métiers a été réalisé par la directrice adjointe de la Caf des Vosges dans le cadre d'une mission nationale. Ce travail

doit permettre d'engager une réflexion sur la gestion anticipative des ressources humaines de la Branche, qui devra se concrétiser durant la Cog 2018-2022.

LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS

En 2017, la version III de l'outil Recit (outil de recueil des incivilités) a été déployée. Issue d'une enquête de satisfaction, elle permet aux salariés victimes d'une incivilité d'en déterminer eux-mêmes la gravité et ainsi d'être mieux orientés (par

exemple lors d'une agression verbale à l'accueil). Sont également désormais disponibles un guide utilisateur, un kit incivilités Rh pour l'accompagnement des managers et des salariés victimes et des modèles de courriers types destinés aux allocataires incivils.

LA CONDUITE DU CHANGEMENT

2017 a vu le déploiement d'un dispositif innovant de formation à la conduite du changement, destiné aux directeurs, agents de direction et

managers. Les formations réalisées avec l'application « Cooc » proposent aux stagiaires un environnement e-learning ludique et interactif.

LE PROJET SI TALENT

Ce chantier conduit depuis 2016 sur cinq Caf pilotes est entré en phase opérationnelle fin 2017. Le déploiement intégral de ce nouvel outil en 2018

permettra à la Branche de disposer d'un système d'information intégré en matière de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

LA POLITIQUE RH DES DIRIGEANTS

Pour la nomination de ses cadres dirigeants, la Cnaf a maintenu son effort en matière de promotion de la diversité des parcours dans les recrutements de directeurs et d'agents comptables :

parité hommes/femmes (50% de femmes nommées à des postes de cadre dirigeant en 2017) et ouverture aux autres branches ou régimes de la Sécurité sociale (38% de nominations).

SALARIÉS dans la branche Famille

36 477



UN SYSTÈME D'INFORMATION VERS UNE OFFRE 100 % DÉMATÉRIALISÉE

2017 a vu une nouvelle étape dans le développement des services en ligne pour les usagers et le choix d'un outil collaboratif, pivot de la refonte des pratiques de travail des agents et du nouveau portail interne de la Branche.

Ces chantiers ont été conduits dans un contexte d'évolution réglementaire fort, de négociations intenses avec l'État et d'achèvement de la transformation organisationnelle de la Dsi initiée en 2015.

UNE OFFRE DE SERVICES EN LIGNE PLUS RICHE

En 2017, le portail caf.fr et la rubrique « Mon compte » se sont enrichis de nouvelles offres comme la demande de Rsa en ligne ou les changements de situation. Ils ont été refondus pour être plus ergonomiques et accessibles sur tous types de médias, ce qui a valu à la Cnaf de remporter le prix « Soyons clairs » décerné par le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative ; et le prix du Dsi de l'année pour le secteur public.

Cette offre a été complétée d'un portail dédié à l'Aripa qui propose, outre des informations sur les démarches, un simulateur pour le calcul de la pension alimentaire et la possibilité d'effectuer les demandes

d'aide en cas d'impayés de pensions alimentaires. La Cnaf a également participé aux travaux interbranches : elle contribue à l'offre en ligne portée par le Portail numérique des droits sociaux (Pnds).

L'offre de services aux allocataires a été complétée par le déploiement d'une solution complète et unifiée de l'accueil sur rendez-vous en Caf. Outre le fait d'uniformiser les outils et les pratiques, il est maintenant plus simple d'avoir des suivis uniformes au plan national sur la fréquentation des lieux d'accueil.

Enfin, un nouveau portail pour les partenaires a été mis en service, plus ergonomique et sécurisé.

MILLIONS
de visites sur caf.fr
337



LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE INTERNE

La Branche a fait le choix de se doter d'une nouvelle solution collaborative afin que les agents puissent eux aussi bénéficier des outils et des nouvelles méthodes de travail liées au numérique, avec la solution Office 365. Ces outils et pratiques s'axent autour de la collaboration par le partage et

la capitalisation des connaissances, la fluidification des échanges offrant une plus grande agilité au quotidien pour les utilisateurs. Cette évolution sera mise en œuvre progressivement via un réseau d'ambassadeurs, en commençant par la messagerie et le nouvel Intranet.

LES TRAVAUX DE FOND CONTINUENT POUR FAIRE ÉVOLUER LE SI ET ACCOMPAGNER LES PERSONNELS

En novembre 2017, conformément au calendrier porté par l'État, la fusion des Caf de Pau et de Bayonne a été accompagnée pour ouvrir l'ensemble des outils à la nouvelle Caf des Pyrénées-Atlantiques.

La Cnaf a poursuivi et approfondi la sécurisation de son système d'information et plus particulièrement de l'information sous toutes ses formes, avec la diffusion des nouvelles politiques de sécurité et des chartes associées. La stratégie affirmée de la Branche vers le 100 % numérique entraîne de profondes mutations en termes de stockage, d'échange, d'accès et d'usage du patrimoine informationnel. Aussi, une politique appliquée d'identification et d'authentification des accès internes à la branche Famille a été mise en

place, associée à une architecture de sécurité au sein du data center. L'ensemble permet de mieux gérer la cybersécurité.

Dans la ligne de décommissionnement des ordinateurs centraux « ancienne génération », les derniers outils ont été migrés, notamment pour les développeurs, ce qui permet désormais de travailler sur des environnements plus ouverts.

Enfin, la réorganisation engagée en 2015 est pratiquement achevée : une refonte globale du référentiel des emplois informatiques a été conduite, l'harmonisation des métiers et des pratiques Rh est désormais unifiée, et l'accompagnement des agents suite aux changements de métier s'est poursuivi.

MAÎTRISER LES RISQUES ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Maîtriser les risques de toute nature et améliorer la qualité de service constituent la colonne vertébrale du plan de contrôle interne annuel et de la démarche qualité de la Branche pour lui permettre d'assurer sa mission première :

le versement au juste montant des droits des allocataires. Celui-ci est conditionné par deux risques : le risque externe d'informations mal transmises et le risque interne d'informations mal traitées.

L'ACCÈS AU JUSTE DROIT

S'AMÉLIORER À L'EXTERNE COMME EN INTERNE

En matière de prestations légales, la Branche a continué à investir en 2017 dans la sécurisation des données prises en compte dans le calcul des droits et dans la qualité de la liquidation. Le ciblage des contrôles des données entrantes continue d'être perfectionné, notamment par les contrôles de cohérence sur le site caf.fr mais aussi en utilisant le datamining. Le pilotage et la gestion des contrôles font également l'objet d'outillage, par la livraison de

processus de gestion, pour réduire les écarts de résultat entre Caf. Pour la liquidation, des contrôles automatiques sont intégrés au système d'information de la Branche et des processus identifient les bonnes pratiques les plus aptes à prévenir chaque risque. La Branche a, par ailleurs, poursuivi le développement de la dématérialisation, des téléprocédures et de la liquidation automatique.

ANTICIPER ET CORRIGER LES ERREURS

L'année 2017 a été marquée par la structuration d'un axe de sécurisation des droits par la prévention (plan de prévention des indus fondé sur l'amélioration de la qualité de traitement, de la communication et

de la relation de service) et un axe de renforcement de l'efficacité des processus de gestion (pilotage de la production, diagnostic du système de management par les processus et de l'amélioration continue).



58 MILLIONS
de démarches
par téléprocédure

Chiffres clés de la Cnaf

- 58 millions de démarches par téléprocédures, soit près de 34 % des pièces
- Plus de 18% du traitement totalement automatisé
- Sur 100 euros de prestations versées, 98,61 euros sont calculés sans erreur de traitement
- Sur 100 euros de prestations versées, 4,2 euros le sont à tort en raison d'erreurs de déclarations, soit une perte financière estimée à plus de 2 milliards d'euros
- Un allocataire sur deux contrôlé
- Les contrôles ont rapporté environ 1 milliard d'euros

Avec l'augmentation des rendements financiers, la Branche a confirmé la pertinence de son dispositif de contrôle liée à la mise en place de ciblage adéquats. Ainsi, sur la base d'un nouveau

dispositif de ciblage, les deux millions de contrôles des agents comptables ont permis de corriger 305 millions d'euros d'erreurs internes avant le paiement du droit aux allocataires.

ZOOM : PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LA FRAUDE

Le réseau des Caf a testé l'envoi de lettres de mise en garde. L'intentionnalité de l'erreur étant parfois difficile à prouver, ces lettres ont vocation à rappeler aux allocataires leurs obligations déclaratives, afin d'éviter une

nouvelle erreur qui pourrait être qualifiée de fraude. La Cnaf a également réalisé une campagne de communication sur la politique de contrôle et de lutte contre la fraude, en février 2017, qui a été relayée par les Caf.

AGIR AUJOURD'HUI ET DEMAIN

La sécurisation des risques recouvre une réalité de sécurisation financière et constitue également un enjeu prioritaire de l'amélioration du service rendu aux allocataires. Cependant, la dépendance aux déclarations des allocataires et le manque d'automatisation du calcul

des prestations ne permettent pas, à ce stade, de réduire suffisamment les erreurs de droit. Aussi, un nouveau modèle de production a été décrit en 2017, avec un enjeu de sécurisation, lors de l'acquisition des données et dans le développement des traitements automatisés.

ASSURER LA CONTINUITE DE L'ACTIVITÉ

DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE

Deuxième année d'élaboration du plan de continuité d'activité (Pca), 2017 a visé en priorité la formation. 44 journées de formation ont été dispensées pour 912 personnes et 20 journées de formation organisées pour les cellules de crise, ainsi que deux séminaires dans les Dom.

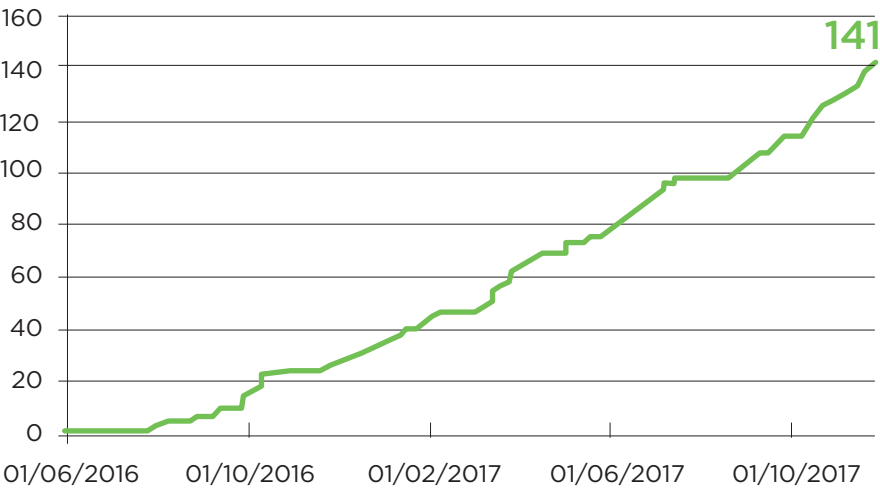
Enfin, le premier séminaire Pca de la Branche a réuni 215 participants.

La base Alerte connaît une utilisation croissante, avec des utilisateurs

deux fois plus nombreux qu'en 2016 et une saisie des alertes en forte augmentation.

Fin 2017, le réseau des Caf disposait de plans de continuité locaux élaborés conformément aux objectifs nationaux. Le réseau d'alerte et la gestion des crises étaient opérationnels et les solutions nationales de continuité sont en cours d'élaboration.

NOMBRE D'ALERTES DEPUIS JUIN 2016

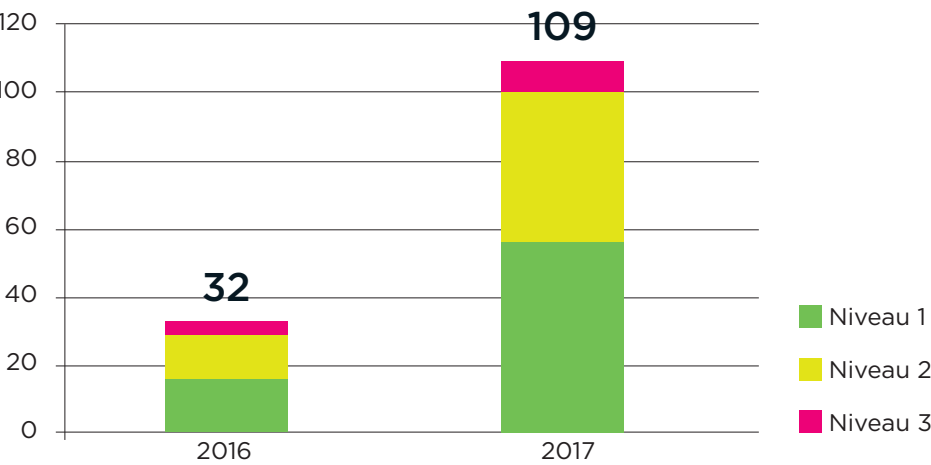


Les formations sûreté en 2017

- 26 journées de formation
- 462 personnes formées
- 8 conseillers sûreté dans les centres de ressources



ALERTES PAR NIVEAU




UNE POLITIQUE DE SÛRETÉ

Parmi les priorités de la Branche, la sûreté des personnes et du patrimoine fait l'objet d'une politique globale animée par la Cnaf.

Après une expérimentation menée avec les Caf des Alpes-Maritimes, Bouches-du-Rhône, Haut-Rhin, Nord, Paris, Moselle, une approche

globale a été progressivement mise en œuvre. Toutes les Caf disposent désormais des méthodes, savoirs et ressources pour développer et élever leur niveau de sûreté.

Enfin, un financement exceptionnel de 10 millions d'euros a été accordé pour la mise en sûreté des accueils des Caf.



VERS UN RETOUR À L'ÉQUILIBRE DES COMPTES DE LA BRANCHE FAMILLE

Le redressement du solde financier de la branche Famille entamé en 2014 se poursuit. Le résultat net pour l'exercice 2017 est de - 200 millions d'euros, contre - 3,2 milliards en 2013. En 2017, les dépenses relevant de la Branche s'établissent à 51,2 milliards d'euros, soit une augmentation de + 0,7 %. Les montants versés par les caisses d'Allocations familiales pour le compte de l'État et des départements (aides au logement et revenus garantis) atteignent 42,9 milliards d'euros, en progression de + 1,7 %.

51,2 MILLIARDS D'EUROS DE DÉPENSES DE LA BRANCHE FAMILLE

Les dépenses de la branche Famille s'établissent à 51,2 milliards d'euros en 2017 : elles regroupent le Fonds national des prestations familiales (Fnpf), le Fonds national de gestion administrative (Fnga) et le Fonds national d'action sociale (Fnas).

En 2017, les dépenses de la branche Famille progressent modérément (de +0,7%) dans un contexte d'inflation très faible. Les dépenses de prestations et d'action sociale représentent 91,6% de l'ensemble du périmètre et progressent de +0,1%. La gestion courante (2,9 milliards d'euros) augmente de +2,3%. Le poste « autres dépenses » (1383 millions d'euros) est en forte progression (+20,4%), essentiellement en raison d'une forte augmentation des dotations aux provisions pour les autres charges techniques relatives aux cotisations pour 139 millions d'euros.

Les recettes de la branche Famille (51 milliards d'euros) progressent de +2,3%. Elles sont issues des cotisations sociales, de la Csg et des autres impôts et taxes affectés. Les produits issus des cotisations sociales sont stables, à 30,5 milliards d'euros, du fait de la mise en œuvre complète en 2017 de la seconde phase du pacte de responsabilité et de solidarité. En effet, la baisse de 1,8 point, depuis le 1^{er} avril 2016, des taux de cotisation famille appliqués aux salaires compris entre 1,6 et 3,5 fois la valeur du Smic, limite l'augmentation des cotisations en 2017 (au regard de celle de la masse salariale du secteur privé

de +3,6%). Les recettes issues des cotisations sociales prises en charge par l'État et la Sécurité sociale augmentent de 42,0% (349 millions d'euros), en partie, suite à la mise en place d'exonérations dans le cadre de l'emploi d'aide à domicile compensées pour la branche Famille par l'État (pour 261 millions d'euros).

Les recettes issues de la Csg augmentent de +2,6%, progression liée à celle de la masse salariale. En outre, les produits issus des impôts et taxe augmentent de +12,0%. Le transfert de certaines taxes (quote-part de la taxe de solidarité additionnelle aux cotisations d'assurance maladie complémentaire, du droit de consommation sur les tabacs vers la branche Maladie) est compensé par le relèvement de la fraction affectée pour la branche Famille de la taxe sur les salaires. Enfin, les autres recettes (1,5 milliard d'euros) diminuent de 16,7% du fait d'une forte diminution des créances sur cotisations – reprises sur dépréciations.

Pour la troisième année consécutive, ce différentiel d'évolution entre recettes et dépenses entraîne une amélioration du solde comptable. Le déficit de la branche Famille est ramené à 200 millions d'euros en 2017.

Les comptes présentés ici intègrent ceux du régime agricole sur les deux années. Ils ne prennent pas en compte les éléments financiers de Mayotte, dans l'attente de leur intégration dans les comptes de la Sécurité sociale.

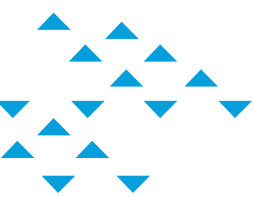
Les comptes 2017 certifiés

Pour la cinquième année consécutive, les comptes des cinq branches de la Sécurité sociale sont certifiés. Trois réserves ont été émises par la Cour des comptes pour les branches Famille et Retraite.

La cour a souligné la trajectoire de progrès de la branche Famille, avec la suppression de cinq observations d'audit. Malgré la mise en place de nouveaux référentiels nationaux, les dispositifs de contrôle interne des prestations d'action sociale conservent néanmoins des fragilités et le niveau toujours élevé des indicateurs de risque financier résiduel appelle la poursuite du renforcement du contrôle interne.

L'ÉQUILIBRE FINANCIER DE LA BRANCHE FAMILLE (EN MILLIONS D'EUROS)

	2016	2017	Évolution 2016/2017
DÉPENSES	50 894	51 245	0,7 %
PRESTATIONS ET ACTION SOCIALE	46 870	46 920	0,1 %
Aides directes	36 788	36 787	0,0 %
Enfance et jeunesse	21 187	21 603	2,0 %
Petite enfance	15 350	15 083	-2,0 %
Aides au logement	251	141	-43,8 %
Aides indirectes (Avpf, congé de paternité, majoration de pensions)	10 082	10 133	0,5 %
DÉPENSES DE GESTION COURANTE	2 875	2 942	2,3 %
AUTRES DÉPENSES	1 149	1 383	20,4 %
RECETTES	49 897	51 045	2,3 %
COTISATIONS SOCIALES, IMPÔTS ET PRODUITS AFFECTÉS	48 123	49 572	3,0 %
Cotisations sociales effectivement versées	30 452	30 466	0,0 %
Cotisations sociales prises en charge par l'État ou la Sécurité sociale	830	1 180	42,0 %
Csg	9 951	10 212	2,6 %
Autres impôts et produits affectés	6 890	7 714	12,0 %
TRANSFERTS ET CONTRIBUTIONS PUBLIQUES	25	17	-30,8 %
AUTRES RECETTES	1 749	1 456	-16,7 %
SOLDE	- 997	- 200	-



LES PRESTATIONS VERSÉES POUR LE COMPTE DE L'ÉTAT ET DES DÉPARTEMENTS

La branche Famille est aussi l'opérateur de l'État et des départements pour le versement de prestations sociales. Les Caf versent ainsi, pour le compte de l'État, 17,6 milliards d'euros de prestations logement en 2017. Par ailleurs, les Caf versent différentes prestations de revenus garantis pour le compte des départements (Rsa) ou pour celui de l'État (Aah et Prime d'activité), représentant un total de 25,3 milliards d'euros.

Ces opérations « pour compte de tiers » ne sont pas retracées dans le compte de résultat de la Branche, mais font l'objet d'un suivi comptable résumé dans le tableau

suivant. Elles font l'objet d'un remboursement à l'euro de l'État et des départements. Dans le cas des prestations logement, c'est le Fonds national d'aide au logement (Fnal) qui rembourse la Cnaf. Toutefois, pour des raisons pouvant être liées à des mécanismes de remboursement (avec régularisations) ou parfois à des retards de paiement, la Cnaf continue de détenir en 2017 une créance sur ses partenaires. Celle-ci s'établit à 1,5 milliard d'euros vis-à-vis des départements (1,3 milliard en 2016) et à 2,8 milliards vis-à-vis de l'État (2,7 milliards en 2016). Ces créances ne sont pas retracées dans le présent tableau.

DÉPENSES ET BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS EN 2017 (EN MILLIONS D'EUROS ET EN MILLIERS DE FOYERS)

	Dépenses centralisées par la Cnaf (en millions) ⁽¹⁾			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 (champ Caf, en milliers) ⁽²⁾		
	Montants 2016	Montants 2017	Évolution 2016-2017	Effectifs 2016	Effectifs 2017	Évolution 2016-2017
PRESTATIONS ET ACTION SOCIALE CONDITIONNÉES PAR LA PRÉSENCE D'ENFANT	55 759	55 853	0,2 %	-	-	-
PRESTATIONS DIRECTES ET ACTION SOCIALE DESTINÉES EXCLUSIVEMENT AUX FAMILLES AVEC ENFANTS ⁽³⁾	45 676	45 720	0,1 %	6 809	6 814	0,1 %
Prestation petite enfance	15 350	15 043	-2,0 %	2 086	2 019	-3,2 %
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 360	11 892	-3,8 %	2 086	2 019	-3,2 %
dont primes naissance adoption	606	589	-2,8 %	46	47	2,2 %
dont allocation de base	3 935	3 776	-4,0 %	1 713	1 662	-3,0 %
dont complément libre choix d'activité et Prepare	1 584	1 233	-22,2 %	400	272	-31,9 %
dont complément de garde	6 236	6 294	0,9 %	817	840	1,6 %
Action sociale petite enfance	2 990	3 151	5,4 %	-	-	-
Aides au logement en faveur des familles	9 139	9 075	-0,7 %	2 489	2 450	-1,5 %
Prestations légales logement	9 010	8 950	-0,7 %	2 489	2 450	-1,5 %
Action sociale logement	130	124	-4,3 %	-	-	-
Autres aides directes aux familles	21 187	21 603	2,0 %	5 831	5 863	0,6 %
Allocations familiales	12 513	12 594	0,6 %	4 879	4 900	0,4 %
Complément familial	2 008	2 138	6,5 %	858	870	1,5 %
Allocation de soutien familial	1 528	1 631	6,7 %	742	759	2,3 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	884	938	6,2 %	248	265	6,6 %
Allocation de présence parentale	76	81	7,0 %	6	8	22,6 %
Allocation de rentrée scolaire	1 955	2 013	0,9 %	2 999	3 005	0,2 %
Action sociale hors petite enfance et hors logement	2 000	2 052	2,6 %	-	-	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	183	156	-14,4 %	-	-	-
PRESTATIONS INDIRECTES DESTINÉES EXCLUSIVEMENT AUX FAMILLES AVEC ENFANTS	10 082	10 133	0,5 %	-	-	-
Assurance vieillesse des parents au foyer ⁽⁴⁾	5 068	5 092	0,5 %	1 885	1 856	-1,6 %
Majoration de pension vieillesse ⁽⁵⁾	4 746	4 778	0,7 %	8 108	8 112	0,0 %
Congé de paternité ⁽⁶⁾	267	263	18,1 %	-	-	-
PRESTATIONS NON CONDITIONNÉES PAR LA PRÉSENCE D'ENFANT⁽³⁾	33 255	33 942	2,1 %	7 488	7 677	2,5 %
REVENUS GARANTIS ET COMPLÉMENTS	24 562	25 314	3,1 %	5 012	5 195	3,7 %
Revenu de solidarité active	11 061	11 020	-0,4 %	1 838	1 827	-0,6 %
Prime d'activité	4 576	5 070	10,8 %	2 487	2 673	7,5 %
Allocations aux adultes handicapés et compléments	8 866	9 167	3,4 %	1 056	1 094	3,6 %
Revenu de solidarité outre-mer	55	53	-2,6 %	9	9	0,1 %
Anciennes prestations (Rmi, Api, expérimentation Rsa, contrats aidés et dispositif de retour à l'emploi ⁽⁷⁾)	4	3	-25 %	-	-	-
AIDES AU LOGEMENT EN FAVEUR DES PERSONNES SANS ENFANT	8 693	8 628	-0,8 %	3 781	3 830	0,9 %
ENSEMBLE DES PRESTATIONS	89 014	89 795	0,9 %	12 549	12 668	0,9 %

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

2. Sauf exception, les effectifs indiqués correspondent aux bénéficiaires gérés par les Caf (source Fileas de décembre 2017). 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. Cet effectif n'inclut pas les bénéficiaires d'action sociale seulement.

4. Compte tenu de la réglementation, le dernier effectif de foyers bénéficiaires de l'Avpf connu est celui de 2016 (donnée provisoire).

5. Source pour les effectifs au 31/12 : Cnaf, agence comptable.

6. Source pour les effectifs : Cnaf, agence comptable, hors État.

7. Y compris primes forfaitaires (pour les dépenses) et expérimentations Rsa, 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).



UNE GOUVERNANCE **AU SERVICE** DE LA STRATÉGIE

Si les orientations stratégiques de la branche Famille sont définies dans la convention d'objectifs et de gestion 2013-2017, leur mise en œuvre engage la direction et le conseil d'administration de la Cnaf et implique l'ensemble du réseau des Caf.

LA BRANCHE FAMILLE DANS SON ENVIRONNEMENT

UNE ORGANISATION EN RÉSEAU

Pilotée par la Cnaf, la branche Famille est présente sur tout le territoire grâce au réseau des Caf. La Cnaf est un établissement public qui assure le financement des prestations familiales et sociales versées par la Branche. Les Caf, organismes de droit privé, assurent une mission de service public régie par le Code de la Sécurité sociale.

En 2011, les 123 Caf ont amorcé leur départementalisation. En 2017, avec la naissance de la Caf des Pyrénées-Atlantiques, issue de la fusion des Caf de Béarn-et-Soule et du Pays basque et du Seignanx, elles sont désormais 101. Deux d'entre elles sont des caisses communes de Sécurité sociale (Ccsc) en Lozère et à Mayotte.

LA BRANCHE FAMILLE, UNE COMPOSANTE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

La branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale. Les autres branches sont :

- la branche Maladie, pilotée par la Cnam (Caisse nationale d'assurance maladie) ;
- la branche Accidents du travail et maladies professionnelles, gérée également par la Cnam ;

- la branche Retraite, pilotée par la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse) ;
- la branche Recouvrement, pilotée par l'Acos (Agence centrale des organismes de Sécurité sociale).

Les partenaires, des relais indispensables

L'action de proximité des Caf repose, pour une bonne part, sur un partenariat étroit avec de nombreux acteurs locaux. Parmi ceux-ci figurent, en premier lieu, les collectivités territoriales et, plus particulièrement, les départements (pour le Rsa et l'action sociale), ainsi que les communes, les intercommunalités, et les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (Ccas) pour les modes d'accueil de la petite enfance, les activités périscolaires et les centres sociaux. Les associations sont également des partenaires essentiels, notamment dans la mise en œuvre des modes d'accueil, le soutien à la parentalité, les activités périscolaires ou les actions sociales de proximité.

De même, afin de favoriser l'accès au numérique dans les principaux bassins de vie, des partenariats ont été noués avec des opérateurs publics : Commissariat à l'égalité des territoires pour les maisons de services au public, La Poste, Direction générale des finances publiques. Depuis 2015, la branche Famille a développé deux labels, « Point relais Caf » et « Point numérique Caf », que les Caf attribuent à leurs partenaires dans le cadre de conventions locales de partenariat. La branche Famille propose ainsi plus de 2 000 points de contact Caf, ou partenaires, sur l'ensemble du territoire et couvre environ 90 % des bassins de vie par une offre numérique Caf.

En matière d'aides au logement, les Caf entretiennent aussi des relations étroites avec les bailleurs publics (organismes Hlm) ou privés. De même, les liens se tissent avec les entreprises à travers le développement de nouvelles solutions d'accueil de la petite enfance. Enfin, dans le cadre de la lutte contre la fraude, le développement de partenariats avec l'administration des finances publiques, Pôle emploi et les autres branches de la Sécurité sociale a permis une amélioration notable des résultats.

LA TUTELLE DE L'ÉTAT

Le Gouvernement et le Parlement déterminent les missions de la Branche, les prestations qu'elle verse et ses ressources.

Une convention d'objectifs et de gestion (Cog) contractualise les relations entre l'État et la Cnaf. Le ministère chargé des Solidarités et celui des Comptes publics assurent la tutelle de la Cnaf.

Les autres ministères, notamment celui en charge du Logement, sont également impliqués dans l'activité de la Branche pour les aides relevant de leur compétence. Enfin, la Cour des comptes et l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) assurent le contrôle de la gestion de la branche Famille.

LES DOTATIONS LOCALES, UN LEVIER POUR L'ANCRAGE DÉPARTEMENTAL

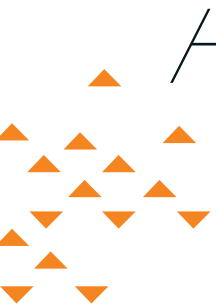
En 2017, les Caf ont pu mobiliser près de 820 millions d'euros en dotations locales pour compléter les dispositifs nationaux et adapter l'intervention de la Branche à la spécificité de chacun des territoires.

Aux côtés de prestations de services nationales, et des fonds publics et territoires sur lesquels les conseils d'administration des Caf disposent d'une marge d'action importante, les dotations locales permettent de constituer un panel d'interventions cohérent et équilibré.

Daniel Lenoir a été directeur général de la Cnaf de septembre 2013 à novembre 2017.

Il a notamment présidé au lancement de l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa), installé le conseil scientifique de la Cnaf et préparé le 50^e anniversaire de l'institution.





CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CNAF : UNE GOUVERNANCE ACTIVE

Le conseil d'administration de la Cnaf est composé de 35 membres, représentant les parties prenantes de la Branche au travers des organisations syndicales, patronales, familiales ainsi que de personnalités qualifiées, nommées par arrêté ministériel pour une durée de cinq ans¹. Il participe à la définition de la politique de la branche Famille de la Sécurité sociale et en assure le suivi dans le cadre de

la convention d'objectifs et de gestion (Cog). Le conseil d'administration vote les budgets du Fonds national de gestion administrative (Fnga), du Fonds national d'action sociale (Fnas) – dont il arrête les conditions d'utilisation – et de l'établissement public (Cnaf). Il supervise l'activité du directeur et de l'agent comptable. L'État le consulte en matière de réglementation.

11 RÉUNIONS EN 2017

En 2017, le conseil d'administration s'est réuni 11 fois. Il a donné 15 délégations à des commissions pour examiner des textes dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces 26 séances, il a statué sur 54 projets de textes, dont deux ordonnances, une loi, une disposition législative, 31 décrets et 19 arrêtés.

Il a également statué sur les orientations stratégiques 2017-2027 de la branche Famille, et décidé de la création d'une conférence régionale des Caf dans chaque région administrative nouvelle.

Dans le domaine législatif et réglementaire, il a donné son avis sur des textes concernant, notamment :

- l'extension et l'adaptation de certaines prestations familiales au département de Mayotte ;
- l'organisation de la Sécurité sociale à Saint-Barthélemy ;
- la réforme de l'Apl ;
- la création du portail numérique des droits sociaux ;
- les modalités de tirage au sort préalable à la désignation des membres des caisses nationales de Sécurité sociale ;
- l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges de la fonction publique et de litiges sociaux.



Jean-Louis Deroussen a été président du conseil d'administration de la Cnaf d'octobre 2006 à janvier 2018. Isabelle Sancerni lui a succédé au terme de son second mandat. Il est désormais président d'honneur du conseil d'administration.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a notamment examiné les pistes d'évolution des relais assistantes maternelles, et les dérogations à la réglementation relative aux activités d'accueil de la petite enfance.

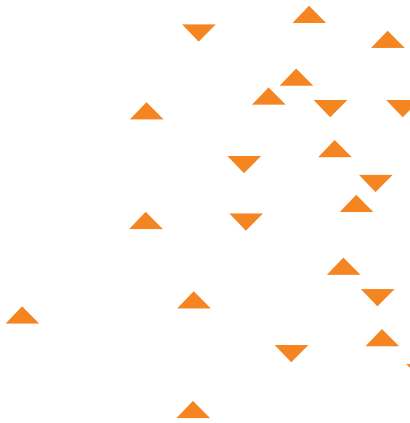
Dans les domaines financier et comptable, il a arrêté les comptes combinés de la branche Famille et les comptes de la Cnaf pour l'exercice 2016 et pris connaissance, avec satisfaction, de la certification des comptes 2016 de la branche Famille par la Cour des comptes.

LES COMMISSIONS

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions : prestations légales et législation, action sociale, administration générale, financement, information et communication, recherche et prospective, relations internationales. Au total, les

commissions se sont réunies 39 fois. Elles ont, dans certains domaines, délégation du conseil d'administration.

La commission consultative de l'informatique et des systèmes d'information, créée en mai 2015, s'est, quant à elle, réunie deux fois.



1. Le décret du 9 octobre 2014 l'a prorogée d'un an pour le mandat en cours, soit jusqu'en 2017.

COMPOSITION

DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CNAF
AU 31 DÉCEMBRE 2017

PRÉSIDENT
JEAN-LOUIS DEROUSSEN (CFTC)

VICE-PRÉSIDENT
JEAN-MARIE ATTARD (CPME)

- ASSISTENT ÉGALEMENT :**
- **LE DIRECTEUR GÉNÉRAL :** VINCENT MAZAURIC
 - **L'AGENT COMPTABLE NATIONAL :** JEAN-BAPTISTE HY
 - **LE DIRECTEUR DE LA SÉCURITÉ SOCIALE ET/OU LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA COHÉSION SOCIALE ET/OU LE DIRECTEUR DU BUDGET OU LEURS REPRÉSENTANTS, COMMISSAIRES DE GOUVERNEMENT**
 - **LE CONTRÔLEUR GÉNÉRAL ÉCONOMIQUE ET FINANCIER :** ÉRIC NOUVEL

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX SUR DÉSIGNATION

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL (CGT)

TITULAIRES : Alain Giacomel, Michel Coronas, Saliha Fellahi-Bourdieu

SUPPLÉANTS : Joël Raffard, Birgit Hilpert, Cécile Marchand

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL FORCE OUVRIÈRE (CGT-FO)

TITULAIRES : Didier Aubossu, Patrick Brillet, Jacques Rimeize

SUPPLÉANTS : Olivier Froger, Chantal Largeron, Pio Vinciguerra

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL (CFDT)

TITULAIRES : Élisabeth Bagault, Christophe Blanco, Pascal Letort

SUPPLÉANTS : Nadine Brucher, Michel Le Direach, Marie-Hélène Lambert-Pierrel

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DES TRAVAILLEURS CHRÉTIENS (CFTC)

TITULAIRES : Jean-Louis Deroussen, Isabelle Sancerni

SUPPLÉANTS : Christian Cailliau, Marie-Madeleine Pattier

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DE L'ENCADREMENT CGC (CFE-CGC)

TITULAIRES : Jean-Yves Delannoy

SUPPLÉANTS : Denise Paul, Gilbert Chauvet

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS SUR DÉSIGNATION

MOUVEMENT DES ENTREPRISES DE FRANCE (MEDEF)

TITULAIRES : Clara Tousch, Éric Delabrière, Béatrice Gruau-Racine, Gérard Lequeux, Jean-Pierre Mazel, Olivier Péraldi

SUPPLÉANTS : Gilles Adam, Claire Lanneau, Christian Marty, Philippe Norie, Jean-Emmanuel Rodocanachi, Nathalie Humilière

UNION DES ENTREPRISES DE PROXIMITÉ (U2P)

TITULAIRES : Corine Postel, Danièle Crouzet

SUPPLÉANTES : Isabelle Bricard, Agnès Hautin

CONFÉDÉRATION DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CPME)

TITULAIRES : Jean-Marie Attard, Stanislas Renié

SUPPLÉANTS : Annick Chataigner, Frédéric Verdet

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS SUR DÉSIGNATION

UNION DES ENTREPRISES DE PROXIMITÉ (U2P)

TITULAIRE : Fabienne Munoz

SUPPLÉANT : Richard Puyal

CONFÉDÉRATION DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CPME)

TITULAIRE : Non pourvu

SUPPLÉANT : Brice Wartel

UNION NATIONALE DES PROFESSIONS LIBÉRALES ET DE LA CHAMBRE NATIONALE DES PROFESSIONS LIBÉRALES (UNAPL-CNPL)

TITULAIRE : Catherine Hourtiguët

SUPPLÉANTE : Estelle Molitor

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES SUR DÉSIGNATION

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UNAF)

TITULAIRES : Laurent Giry, Elsa Cohen, Alain Feretti, Françoise Fromageau, François Lebègue

SUPPLÉANTS : 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

AU TITRE DU COLLÈGE DES EMPLOYÉS ET ASSIMILÉS

TITULAIRES : Étienne Dabeedin, Christian Roblot-Coulanges

SUPPLÉANTS : Christine Degreef, Philippe Évrard

AU TITRE DU COLLÈGE DES CADRES ET ASSIMILÉS

TITULAIRE : Marie-Christine Pernette-Aliane

SUPPLÉANTE : Arlette Million

COMPOSITION DES COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- **FINANCEMENT**
- **PRESTATIONS LÉGALES ET LÉGISLATION**
- **ACTION SOCIALE**
- **ADMINISTRATION GÉNÉRALE**
- **INFORMATION ET COMMUNICATION**
- **RECHERCHE ET PROSPECTIVE**
- **RELATIONS INTERNATIONALES**
- **COMMISSION CONSULTATIVE DE L'INFORMATIQUE ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

PRÉSIDENT : Jacques Rimeize (Cgt-Fo)
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Yves Delannoy (Cfe-Cgc)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Jean-Baptiste Hy

PRÉSIDENT : Richard Puyal (Upa)
VICE-PRÉSIDENTE : Marie-Madeleine Pattier (Cftc)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Frédéric Marinacce

PRÉSIDENT : Gérard Lequeux (Medef)
VICE-PRÉSIDENT : Alain Feretti (Unaf)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Frédéric Marinacce

PRÉSIDENT : Christophe Blanco (Cfdt)
VICE-PRÉSIDENTE : Catherine Hourtiguët (Cnpl-Unapl)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Vincent Ravoux

PRÉSIDENT : Gilbert Chauvet (Cfe-Cgc)
VICE-PRÉSIDENT : Didier Aubossu (Cgt-Fo)
DÉLÉGUÉE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Béatrice Degrugilliers de La Brosse

PRÉSIDENT : Alain Giacomel (Cgt)
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Pierre Mazel (Medef)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Bernard Tapie

PRÉSIDENT : Jacques Buisson (Unaf)
VICE-PRÉSIDENTE : Marie-Hélène Lambert-Pierrel (Cfdt)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Gilles Kounowski

PRÉSIDENT : Jean-Louis Deroussen (Cftc)
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Marie Attard (Cgpmc)
DÉLÉGUÉE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Annie Prévot

GESTION DE LA BRANCHE FAMILLE : LA CNAF, TÊTE DE RÉSEAU INNOVANTE

Nommé en Conseil des ministres, le directeur général est l'exécutif de la Cnaf. Il la représente en justice et dans les actes de la vie civile. Il met en œuvre les dispositions législatives et réglementaires, exécute les décisions du conseil d'administration. Il signe et met en œuvre la convention d'objectifs et de gestion conclue entre l'État et la Cnaf. Il est directeur des publications de la branche Famille. Vincent Mazauric assure cette fonction depuis le 28 novembre 2017.

Sous l'autorité du directeur général, l'équipe de direction de la Cnaf met en œuvre la stratégie de la Branche et les politiques publiques qui lui sont



confiées. Elle répartit les ressources entre les Caf et réalise les grands investissements. Elle anime et pilote le réseau des Caf en fournissant des références et des méthodes, afin d'accroître sa performance et son intégration dans son environnement institutionnel. Elle assure les audits administratifs et comptables des Caf, leur évaluation et celle des dirigeants.

L'INNOVATION EN ORDRE DE MARCHÉ

En janvier 2017, le département innovation s'est installé sur le site du Pot de Fer.

Son activité a pris son essor et a accueilli des sessions de créativité, des formations selon des méthodes innovantes, des design sprints (pour tester de nouvelles idées en cinq jours), ainsi que la « digital factory » d'Eden pour accélérer la transformation numérique. En moyenne, le site a reçu 28 personnes par jour dans

ses trois salles aménagées pour favoriser des modes alternatifs de travail collectif. Les visioconférences à grande échelle sont devenues un mode privilégié de collaboration à distance, permettant davantage de partage et facilitant la circulation de l'information : par exemple dans le cadre de l'élaboration de la Cog ou de la présentation de la refonte de mon-enfant.fr, qui a inauguré une série d'échanges métiers et de présentations thématiques.

DÉVELOPPEMENT DE PROJETS INNOVANTS

L'année 2017 a vu le développement et l'incubation des projets proposés en 2016, notamment Caftchat (messagerie en ligne avec les Caf), Géodon-wweeddoo (portail d'appel à financement de projets) et Visiocontact (service de rendez-vous avec les Caf en visioconférence), qui sera bientôt généralisé.

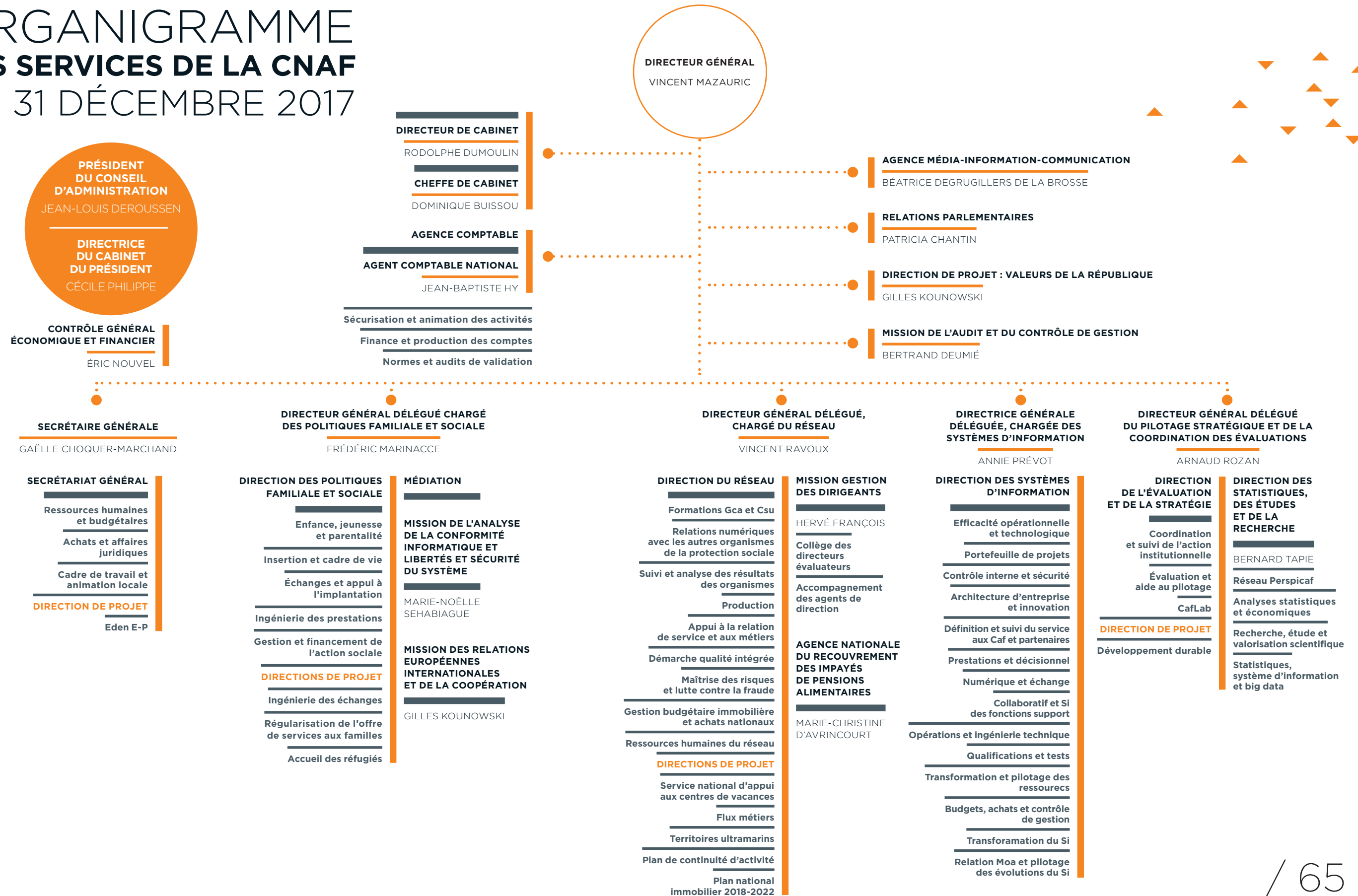
ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS NATIONAUX

L'accompagnement des autres directions dans leurs projets a pris son essor sur les parcours (naissance en interbranche, séparation, sortie de Prepare), les nouvelles missions du service civique, la cartographie des risques de la Cnaf, les instructions au réseau ou encore les projets internes aux départements.

L'essaimage et la diffusion des pratiques favorisant l'innovation se sont accentués. 2017 a été la première année pleine du fonctionnement du réseau des 14 référents innovation. Ce réseau organise des sessions de créativité sur les grands projets nationaux, fait connaître la démarche et diffuse des méthodes alternatives d'élaboration de projets. L'Intranet innovation, accessible à l'ensemble des agents, permet aussi de partager l'actualité de l'innovation, des ressources méthodologiques et les initiatives locales.

L'axe de travail concernant la transformation interne a été marqué par l'organisation de quatre débats sur les enjeux de la transformation numérique avec Eden et l'organisation de formations à la créativité.

ORGANIGRAMME DES SERVICES DE LA CNAF AU 31 DÉCEMBRE 2017





Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle
75685 Paris Cedex 14