



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2012

Sommaire

3 | La branche Famille en bref

Éditoriaux

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

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

Exercer la gouvernance

6 | La branche Famille dans son environnement

8 | Le conseil d'administration de la Cnaf : une mission d'orientation et de contrôle

10 | La direction générale et les services de la Cnaf

Cog 2009-2012 : des réussites malgré les obstacles

13 | Des défis relevés

13 | Des difficultés à prendre en compte

Temps forts 2012, dernière année de la Cog

15 | Sommaire

16 | Une offre globale au service des familles

22 | Optimiser les processus de gestion

23 | Des Caf plus efficaces

Des expertises qui aident à la performance

24 | Les sciences sociales au service des politiques publiques

26 | Valoriser les ressources humaines

28 | Des relations internationales confortées

29 | Un système d'information à la pointe de la technologie

Les comptes s'améliorent légèrement

30 | La branche Famille demeure déficitaire

32 | Les dépenses de prestations augmentent de 3,6 % en un an

34 | Glossaire

La branche Famille en bref

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

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

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

Avec les branches Maladie, Vieillesse, Recouvrement, Accidents du travail et maladies professionnelles, la branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale.

En 2012, la branche Famille c'est :

- 11,5 millions d'allocataires ;
- 30,6 millions de personnes couvertes ;
- 79 milliards d'euros de prestations.



*Pour consulter le rapport développement durable de la branche Famille sur **caf.fr**, flashez ce code*

Trois questions à Hervé Drouet, directeur de la Cnaf

« 2012,
une année
charnière »



Quels sont les temps forts de l'année 2012 ?

L'année 2012 est la dernière année de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2009-2012 signée entre la Cnaf et l'État ; c'est une année de bilan et de préparation de la prochaine Cog. C'est donc une année charnière. Sur le champ de la petite enfance, nous avons poursuivi le développement de l'offre d'accueil collectif, avec la création de 20 770 solutions d'accueil. La politique de la parentalité se structure avec près de 76 millions d'euros consacrés à ce domaine. Le revenu de solidarité active (Rsa) est entré en vigueur en 2012 à Mayotte, 101^e département français depuis 2011. Près de 2 500 foyers bénéficient de cette prestation.

Toutes ces missions ont été réalisées dans un contexte de crise qui augmente la charge de travail des Caf. Je rends hommage à l'investissement des salariés de la Branche qui ont fait face à ces conditions difficiles.

Autre événement important : la refonte de notre site caf.fr, 4^e site public, avec un million de téléprocédures par mois, classé meilleur site de la sphère sociale.

Enfin, je retiendrais la certification des comptes. Un succès obtenu grâce au progrès de la maîtrise des risques et de ses nouveaux outils.

Quel bilan tirez-vous de la Cog 2009-2012 ?

Cette Cog devait relever deux défis : mettre en place le Rsa et développer l'accueil collectif pour la petite enfance. Ils ont été relevés. Le Rsa a été mis en œuvre dans des délais très courts. L'objectif de 100 000 places en accueil collectif a été pratiquement atteint. Au-delà de ces deux défis, nous

avons par ailleurs organisé nos interventions autour d'une offre globale de service, axe structurant de nos actions. Nous avons donné à notre réseau une plus grande cohérence et affermi le positionnement politique des Caf à l'échelon local grâce à la départementalisation – opération de grande ampleur et qui constitue un des succès majeurs de la Cog.

Mais comme je le disais plus haut, tout au long de ces quatre années, les Caf ont été confrontées à une charge de travail importante à cause de la crise économique et d'une réglementation complexe. Nos engagements de service n'ont pas pu être tous tenus, même si la satisfaction de nos allocataires reste très élevée.

Quelles sont les perspectives pour la prochaine Cog ?

La nouvelle Cog signée en juillet 2013 aura une durée de cinq ans. Elle consolidera l'offre globale de service, en la déclinant par parcours et en renouvelant nos relations avec les allocataires autour d'une stratégie « multicanal » pour améliorer l'accessibilité globale des Caf. Cela nous permettra de promouvoir l'accès aux droits, qui sera une priorité importante de la prochaine Cog et reposera aussi sur la simplification qui devrait nous permettre à la fois de faciliter les démarches des allocataires et d'alléger les charges des Caf. La future Cog poursuivra également le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants en la répartissant de façon plus équilibrée sur le territoire, et amplifiera la promotion du soutien à la parentalité. Enfin, nous devons bien sûr continuer à optimiser le fonctionnement de notre réseau et de nos processus de gestion. ▀



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

« Vers une nouvelle
convention
d'objectifs
et de gestion »

Avec l'année 2012 prend fin la convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 signée entre la Cnaf et l'État.

Articulée autour de deux priorités majeures, la mise en œuvre du revenu de solidarité active et le renforcement du développement de l'accueil des jeunes enfants, cette convention avait fixé trois grandes orientations stratégiques : mettre en œuvre une offre globale de service pour les allocataires, optimiser et sécuriser les processus de gestion, améliorer le fonctionnement en réseau de la Branche en réalisant sa départementalisation et en développant la mutualisation.

À l'aune des résultats et faits marquants que vous retrouverez dans ce rapport d'activité, nous pouvons objectivement affirmer que les missions que notre réseau s'était assignées ont été remplies, et ce dans un contexte financier, économique et social toujours plus dégradé.

Forts des bilans établis tant sur le plan local qu'au niveau national, les conseils d'administration et les directions des Caf et de la Cnaf se sont fortement mobilisés en 2012 sur la préparation de la prochaine convention, dont la durée est désormais fixée à cinq ans. Sur la base des acquis mis en évidence, la Cog 2013-2017 devra permettre de garantir une meilleure répartition de l'offre en matière de petite enfance et de parentalité sur le territoire. Elle doit aussi permettre à la branche Famille d'améliorer la qualité de service attendue par les allocataires dans un contexte marqué par l'accroissement de la demande

sociale. À cet enjeu primordial est corrélé celui de l'accès aux droits pour les bénéficiaires. Dans ce cadre, la simplification de la réglementation et des démarches constituera un axe que la branche Famille aura à développer, conjointement avec l'État. Il en va de la qualité de notre action mais aussi de son efficacité. Sur ce plan, la solidarité qui s'est instaurée ces dernières années au sein du réseau des Caf devra être renforcée, dans une approche plus collective de notre organisation mais sans remise en cause des capacités de décisions et d'initiatives locales qui font la spécificité de notre institution.

Enfin, dans le cadre de la négociation de la prochaine Cog, le conseil d'administration national fera du sujet des effectifs attribués à la Branche un de ses points principaux de vigilance. En effet, tout en tenant compte des contraintes qui pèsent sur les finances publiques et sociales, la branche Famille doit pouvoir disposer des moyens nécessaires pour revenir à l'équilibre dans l'écoulement des charges de travail, assurer le respect des engagements de service et poursuivre la modernisation et la structuration du réseau. ▀

Exercer la gouvernance

Cnaf et Caf forment la branche Famille, une des quatre branches du régime général de la Sécurité sociale. Pilote des Caf, la Cnaf, par son conseil d'administration, définit la politique de la Branche. Son directeur dirige les services de la Cnaf

La branche Famille dans son environnement

Une organisation en réseau

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

- **La Caisse nationale des Allocations familiales** est un établissement public qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales.
- **Les caisses d'Allocations familiales**, organismes de droit privé, assurent une mission de service public régie par le Code de la Sécurité sociale. De 123, les Caf sont passées, fin 2011, à 102, à la suite de la départementalisation des caisses.

La branche Famille, une composante de la Sécurité sociale

La branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale, créée en 1945. Les autres branches sont :

- la branche Maladie pilotée par la **Cnamts** (Caisse nationale d'Assurance maladie des travailleurs salariés) ;

- la branche Accidents du travail et maladies professionnelles, gérée par la **Cnamts** et la Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles (Cat-Mp) ;
- la branche Retraite pilotée par la **Cnavts** (Caisse nationale d'Assurance vieillesse des travailleurs salariés) ;
- la branche Recouvrement pilotée par l'**Acoiss** (Agence centrale des organismes de Sécurité sociale).

La tutelle de l'État

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

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



Le conseil d'administration de la Cnaf : une mission d'orientation et de contrôle

Composé de 35 membres désignés pour cinq ans, le conseil d'administration de la Cnaf gère la politique de la branche Famille de la Sécurité sociale, vote les budgets et contrôle l'activité du directeur et de l'agent comptable. L'État le consulte en matière de réglementation. Élu en 2006, Jean-Louis Deroussen a été réélu président du conseil d'administration en 2011.

Les travaux du conseil

En 2012, le conseil d'administration s'est réuni 12 fois. Il a donné 8 délégations à des commissions pour examiner 12 textes qui lui étaient soumis dans le cadre de la procédure d'urgence prévue par l'article R. 200-3 du Code de la Sécurité sociale. Lors de ces 20 séances, il a notamment statué sur 51 projets de textes, dont 2 projets d'ordonnance, 2 projets de loi, 31 projets de décrets, 16 projets d'arrêtés.

Il a également réfléchi sur les orientations stratégiques de la prochaine Cog 2013-2017. Ces réflexions se sont organisées sous forme de séminaires et d'ateliers thématiques.

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

- le contrôle des organismes de Sécurité sociale ;
- la simplification de formalités administratives et la suppression de la pièce d'état civil ;
- le complément de libre choix du mode de garde pour les familles monoparentales et les familles dont l'un des parents perçoit l'Aah (allocation aux adultes handicapés) ;
- la prise en compte de l'âge de la retraite pour le droit à l'aide au logement ;

- l'adaptation du Code de l'action sociale et des familles, du Code rural et de la pêche maritime, et du Code de la construction et de l'habitation pour leur application à Mayotte ;
- le développement de la Sécurité sociale à Mayotte ;
- l'ouverture du mariage aux couples de personnes de même sexe ;
- les fonctions d'agent comptable d'organismes de Sécurité sociale ;
- le service des prestations familiales dues aux agents affiliés à la Caisse nationale des industries électriques et gazières.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a eu notamment à statuer sur les premières propositions de mesures de simplification de la Paje (prestation d'accueil du jeune enfant).

Dans les domaines financier et comptable, le conseil d'administration a adopté le budget initial du Fonds national d'action sociale (Fnas) et les budgets rectificatifs de l'établissement public (la Cnaf) et du Fonds national de gestion administrative (Fnga) pour 2012.

Il a procédé à l'arrêté des comptes combinés de la branche Famille et des comptes de la Cnaf pour l'exercice 2011 et pris connaissance de la non-certification des comptes de la branche Famille par la Cour des comptes.

Des commissions thématiques

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions : les commissions d'administration générale, des prestations légales, d'action sociale, de la recherche et de la prospective, des relations internationales, de financement, de l'information et de la communication. Au total, elles se sont réunies 37 fois, dont 9 fois sur des dossiers thématiques préparatoires à la Cog.

Composition du conseil d'administration au 31 décembre 2012

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

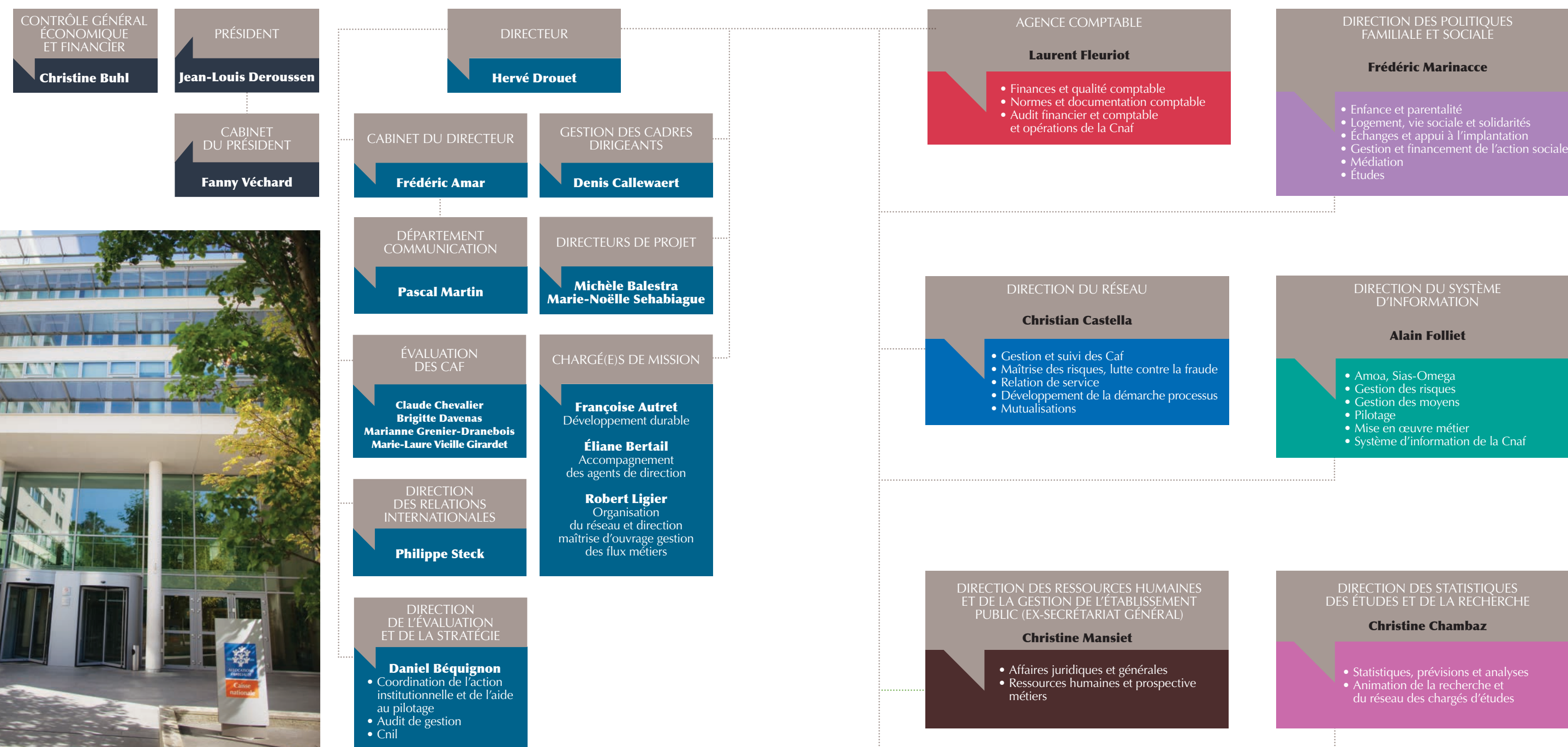


La direction générale et les services de la Cnaf

Nommé par décret du président de la République en conseil des ministres, le directeur de la Cnaf a pour mission de préparer et d'exécuter les décisions du conseil d'administration. À la tête des services de la Cnaf, il ordonne les dépenses et exerce une tutelle, notamment budgétaire, sur les Caf. Il nomme les directeurs et agents comptables des caisses. Depuis octobre 2008, Hervé Drouet est le directeur de la Cnaf.

L'équipe de direction de la Cnaf définit la stratégie de la Branche et les axes de sa politique d'action sociale. Elle répartit les ressources entre les Caf et réalise les grands investissements. Elle anime le réseau des Caf en fournissant des références et des méthodes afin de le rendre plus performant et l'adapter à son environnement institutionnel. Elle assure les audits administratifs et comptables des Caf, leur évaluation et celle des dirigeants.

Organigramme de la Cnaf au 31 décembre 2012





Cog 2009-2012 : des réussites malgré les obstacles

La Cog 2009-2012 s'est située dans la continuité de la précédente convention par le développement des services aux familles et l'amélioration de la gestion de la branche Famille. Deux défis majeurs la caractérisent : la mise en œuvre du revenu de solidarité active (Rsa) et le renforcement du développement de l'accueil des jeunes enfants

Pour relever les nouveaux défis, assurer la poursuite du développement de la branche Famille, accroître ses performances de gestion dans un contexte budgétaire contraint, la Cog a fixé trois orientations stratégiques majeures :

- mettre en œuvre une offre globale de service pour les allocataires ;
- optimiser et sécuriser les processus de gestion ;
- améliorer le fonctionnement en réseau de la Branche en réalisant sa départementalisation et en développant la mutualisation.



Des défis relevés

La mise en œuvre du Rsa a été conduite dans des délais particulièrement courts qui témoignent de la réactivité de la Branche. Les objectifs fixés en matière de développement de places d'accueil des jeunes enfants ont été en grande partie atteints.

La départementalisation du réseau des Caf a été réalisée sur le plan politique à l'échéance fixée et elle peut être considérée comme une réelle réussite sur le plan technique.

La Branche a tenu ses engagements en matière de budgets, notamment celui de la gestion, en remplaçant seulement un départ en retraite sur deux.

Elle a intégré, de surcroît à moyens constants, de nouvelles missions : la réforme de la gestion des impayés et la mise en place des commissions de coordination des actions de prévention des expulsions (Ccapex), la trimestrialisation des ressources de l'allocation aux adultes handicapés (Aah), le Rsa dans les départements d'outre-mer et le Rsa jeunes.

Des avancées significatives ont été réalisées pour mieux maîtriser les risques financiers et lutter contre la fraude grâce à la mise en place du répertoire national des bénéficiaires et d'outils permettant un meilleur ciblage des situations à risques.

Des difficultés à prendre en compte

Sur la période de la Cog, la branche Famille a dû faire face à une augmentation importante de sa charge de travail.

L'accroissement de la demande sociale associée à la crise économique que traverse la France, la complexité des réglementations mises en œuvre, le poids de la maîtrise des risques ont pesé fortement sur la réalisation des engagements de service aux allocataires. Si certains de ces objectifs n'ont pas été atteints, la Branche a néanmoins su faire face à ces difficultés, et l'enquête de satisfaction menée en 2011 auprès des allocataires a montré que ceux-ci conservaient un haut niveau de confiance dans le service rendu par les Caf.

Cette situation a conduit à privilégier, en matière de mutualisation, des actions permettant de mieux maîtriser la charge de travail. Par ailleurs, la refonte du site caf.fr en 2012 a permis d'apporter une réponse adaptée à un nombre croissant d'internautes.

La démarche d'optimisation et de sécurisation des processus a également franchi des étapes importantes. Néanmoins, cette démarche fortement structurante, qui suppose une évolution de la culture institutionnelle, doit s'inscrire dans la durée et nécessite des délais d'appropriation.

Redéfinir l'offre de service de la branche Famille pour continuer à répondre aux besoins des allocataires, notamment les plus vulnérables d'entre eux, retrouver des marges de manœuvre en adaptant son organisation dans un contexte contraint par les effets de la crise économique : tels sont les défis auxquels les objectifs fixés par la Cog 2013-2017* doivent permettre de répondre.

*Contrairement aux Cog précédentes, la Cog signée en 2013 entre la Cnaf et l'État a une durée de cinq ans.

Qu'est-ce qu'une convention d'objectifs et de gestion (Cog) ?

Les conventions d'objectifs et de gestion (Cog) ont été mises en place en 1996. Par voie contractuelle et pour une période de quatre ans (cinq ans à partir de 2013), l'État fixe aux branches de la Sécurité sociale (Maladie, Famille, Vieillesse et Recouvrement) des objectifs de qualité de service et de productivité quantifiés et soumis à une évaluation.

La Cog 2009-2012 fixe trois orientations clés :

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

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

TEMPS FORTS 2012, DERNIÈRE ANNÉE DE LA COG



Une offre globale au service des familles 16

La poursuite des actions en faveur des familles	16
Accompagner les familles dans leur cadre de vie	18
Soutenir les personnes vulnérables	19
La crise économique a continué de peser sur la charge de travail et la qualité de service	20

Optimiser les processus de gestion 22

La maîtrise des risques en progrès constant	22
---	----

Des Caf plus efficaces 23

Le nouveau site caf.fr : plus rapide, plus fiable, plus proche	23
--	----



Une offre globale au service des familles

Dans un contexte de crise économique et sociale qui perdure, la branche Famille poursuit ses missions : création de 20 000 places en crèche, structuration de la politique de la parentalité, rôle des Caf renforcé dans l'animation de la vie sociale, mise en place du Rsa à Mayotte...

La poursuite des actions en faveur des familles

Un engagement important pour développer l'accueil des jeunes enfants

Une augmentation soutenue des places en crèche

D'après les premières estimations des Caf, la branche Famille a créé 14 535 places en 2012. En plus des places créées, les Caf ont invité les gestionnaires de crèches à accueillir un plus grand nombre d'enfants. Ainsi, selon des données provisoires, 6 235 « équivalent places » résultent des efforts engagés pour optimiser la fréquentation des places existantes, afin d'augmenter le service rendu aux familles. Soit un total provisoire de 20 770 places pour cette année.

La progression continue du nombre de places en crèche a été facilitée par la mise en place de sept plans crèches : 105 154 places nouvelles ont vu le jour entre 2000 et 2012.

Favoriser l'accueil des enfants handicapés

Les Caf se sont fortement mobilisées pour améliorer l'accès des enfants handicapés dans les structures d'accueil du jeune enfant et de loisirs : elles ont financé 318 projets pour un montant total de 20 millions d'euros sur la période 2009-2012. Ces projets ont facilité l'accueil des enfants handicapés. Ils ont également permis aux professionnels des milieux spécialisé et ordinaire de renforcer leurs collaborations : mise en place d'un pôle ressources, formations, sensibilisations, augmentation du personnel accueillant.

376 000
places en crèche
au 31 décembre 2012.

chiffre

Fin 2012, l'objectif des 100 000 solutions d'accueil supplémentaires entre 2009 et 2012 (par création ou optimisation des places) devait être atteint à 95,8 %.

Améliorer l'accueil individuel

Pour renforcer l'attractivité du métier d'assistant(e) maternel(le), les Caf versent une prime d'installation aux assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s pour la première fois. Il s'agit d'une aide destinée à compenser les frais liés à l'achat de matériel de puériculture. Son montant varie de 300 à 500 euros. Cette année, plus de 15 000 assistant(e)s maternel(le)s ont bénéficié de cette prime, pour un montant total de 6,2 millions d'euros.

Les Caf accordent également un prêt à l'amélioration du lieu d'accueil (Pala) aux assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s. D'un montant de 10 000 euros maximum, il est accordé sans intérêt dans la limite de 80 % du coût total des travaux. En 2012, 1 795 prêts à l'amélioration du lieu d'accueil ont été versés, pour un montant total de 11,4 millions d'euros.

Une offre diversifiée pour l'enfance et la jeunesse

Les Caf favorisent l'accès des enfants et des jeunes aux loisirs et aux vacances. À ce titre, elles y ont consacré 1,08 milliard d'euros en 2012.

La majorité de cette enveloppe est consacrée au financement des accueils de loisirs sans hébergement (Alsh).

L'appui à la parentalité

Les Allocations familiales accompagnent les parents dans l'exercice de leur fonction et favorisent la qualité et la continuité de la relation parents-enfants. Avec la création en 2010 d'un comité national de soutien à la parentalité, décliné à l'échelon départemental en 2012, cette politique se structure et gagne en lisibilité. La branche Famille a consacré 75,9 millions d'euros en 2012 au développement des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap), des lieux d'accueil enfants parents (Laep), de la médiation familiale, des espaces rencontres et des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas).

Ces structures s'adressent à l'ensemble des enfants et des jeunes, dès leur scolarisation, sur les temps périscolaires et extrascolaires.

Pour les adolescents de 11 à 18 ans, la branche Famille finance depuis 2010 des projets. Objectif : répondre de façon plus adaptée au besoin des jeunes et les accompagner dans la construction de leur identité et l'acquisition de leur autonomie. Ces financements ont permis à 100 000 jeunes de réaliser leur projet. En 2012, 12,6 millions d'euros ont été versés pour les expérimentations « adolescents ».

Pour les jeunes âgés de 16 à 25 ans, l'intervention de la branche Famille permet de faciliter leur passage à l'âge adulte. Elle accorde ainsi des bourses pour le brevet d'aptitude aux fonctions d'animateurs (Bafa : 3,9 millions d'euros en 2012) et facilite l'accès des jeunes aux foyers des jeunes travailleurs (Fjt : 34,3 millions d'euros en 2012).

chiffre

Montant de l'Ars* :

+25 %
par rapport à 2011.

*Allocation de rentrée scolaire

Accompagner les familles dans leur cadre de vie

Bilan de la réforme du traitement des impayés de loyer : un service élargi

Les constats du bilan de la réforme sont les suivants :

- les impayés font l'objet d'un traitement à la fois administratif et social dans les trois quarts des organismes ;
- la réforme a conduit les Caf à repenser leur offre de service : dans une majorité de caisses, elle a eu une incidence sur le traitement social des impayés : élargissement du public cible aux bénéficiaires de l'Apl ayant des enfants à charge, renforcement du ciblage en direction du parc privé... ;
- les trois quarts des dossiers ont nécessité une mise en conformité avec les exigences réglementaires ;
- dans la plupart des Caf, la gestion des impayés a été confiée soit à une structure spécialisée, soit à des personnes référentes.

Depuis 2011, en plus des impayés de loyer des bénéficiaires de l'allocation de logement (Al), les Caf prennent aussi en charge ceux des bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement (Apl), ainsi que le traitement des contestations et des demandes de remises de dettes Apl. Auparavant, ces missions étaient confiées à la commission départementale des aides publiques au logement (Cdapl).



La demande d'aide au logement en ligne accessible à tous

Avec la refonte du site caf.fr (voir p. 23), les internautes accédants ou locataires résidant en métropole ou dans les Dom peuvent désormais faire une demande d'aide au logement dématérialisée, qu'ils soient ou non allocataires. Auparavant seuls les étudiants pouvaient effectuer cette demande.

Une nouvelle dynamique pour l'animation de la vie sociale

La branche Famille a clarifié les objectifs de l'animation de la vie sociale dans une circulaire de juin 2012 : inclusion sociale et socialisation des personnes, développement des liens sociaux et cohésion sociale sur le territoire, prise de responsabilité des usagers et développement de la citoyenneté de proximité. Le rôle des Caf a été renforcé : elles doivent assumer une fonction de « chef de file-coordonnateur », définir un schéma directeur de l'animation de la vie sociale et développer les partenariats par des conventions.

Les Caf créent un observatoire des centres sociaux

Les Caf et la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France (Fcsf) expérimentent un outil de connaissance des centres sociaux. Ces structures proposent des services (haltes-garderies, permanences administratives ou sociales...) et initiatives (activités éducatives, culturelles ou sportives...) répondant aux besoins des habitants d'un quartier.

Depuis 2011, 34 départements participent à cette expérimentation. L'enquête annuelle permet d'aborder les thèmes de l'accueil de la petite enfance, du loisir des jeunes, de la formation des bénévoles à travers des données chiffrées des budgets, de la formation des équipes professionnelles, du fonctionnement collectif de ces structures agréées par les conseils d'administration des Caf. Un répertoire de fiches descriptives d'actions locales vient compléter ces données quantitatives.

Plus d'informations sur le site du système d'échanges national des centres sociaux : www.senacs.fr

Soutenir les personnes vulnérables

Le Rsa en métropole

Plus de 1,9 million de foyers reçoivent le Rsa en métropole, soit une progression de 5,2 % par rapport à 2011.

Près de la moitié des bénéficiaires du Rsa sont des femmes ou des hommes sans personne à charge. Cette population des foyers sans personne à charge a le plus progressé en un an (+ 5,5 %).

4,1 millions de personnes sont couvertes par la prestation, en tenant compte des conjoints éventuels et des enfants.

La mise en place du Rsa à Mayotte

Le revenu de solidarité active (Rsa) est entré en vigueur à Mayotte le 1^{er} janvier 2012. Mayotte est en effet depuis mars 2011 le 101^e département de France et son 5^e département d'outre-mer (Dom).

Les montants du Rsa y sont quatre fois moins importants qu'en métropole et dans les autres départements d'outre-mer. La majoration pour isolement servie aux personnes qui assument seules la charge d'un enfant et le Rsa jeune ne sont pas applicables à Mayotte. Un alignement progressif sur vingt-cinq ans des règles du Rsa de Mayotte sur celles des autres Dom est envisagé : une revalorisation exceptionnelle du Rsa Mayotte de 37,5 % a eu lieu dès janvier 2013, soit 181,22 euros pour une personne seule sans ressources.

Au 31 décembre, près de 2 500 foyers bénéficient du Rsa à Mayotte. La quasi-totalité perçoit le Rsa « socle », qui concerne les personnes travaillant peu ou pas.

Bilan d'étape du Rsa dans les Dom : résultats modestes

Fin 2012, soit deux ans après la mise en œuvre du Rsa dans les Dom, 212 000 foyers bénéficient de cette prestation. Aussi 190 000 foyers reçoivent le « Rsa socle » et 22 000 le « Rsa activité ».

Environ 41 % des foyers bénéficiaires du Rsa sont des personnes seules (27 % sont des hommes et 14 % des femmes), 44 % sont des familles monoparentales (très majoritairement des femmes) et 15 % des couples avec ou sans enfant.

Ces chiffres s'expliquent par la prorogation du dispositif du revenu supplémentaire temporaire d'activité (Rsta)* jusqu'au 31 mai 2013. Dès l'entrée en vigueur du Rsa dans les Dom en janvier 2011, les allocataires ont eu le

*Cette prestation a été mise en œuvre dans les Dom en 2009 à la suite d'importantes manifestations contre la vie chère. Elle est financée par l'État et versée par les Cgss aux salariés des Dom (hors Mayotte) ayant un revenu salarial inférieur ou égal à 1,4 Smic mensuel et titulaires d'un contrat de travail d'une durée supérieure ou égale à un mois. Son montant s'élève au maximum à 100 euros par mois et varie en fonction de la quotité de travail.

2,14 millions
de bénéficiaires du Rsa,
dont 212 000 dans les Dom,
fin décembre 2012.

chiffre

choix entre continuer de recevoir le Rsta ou demander le Rsa. L'application de cette spécificité propre aux Dom a nécessité une campagne de communication dédiée et l'adaptation des outils d'instruction. Au 31 décembre 2012, 48,34 % des bénéficiaires de Rsta dans les Dom ont basculé dans le Rsa.

Aah : augmentation du montant de 25 % en cinq ans

L'année 2012 marque la fin du plan de revalorisation de 25 % du montant de l'allocation aux adultes handicapés (Aah) sur la période 2008-2012. Son montant au 1^{er} septembre 2012 est de 776,59 euros à taux plein.



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

Une charge de travail de plus en plus importante

La charge de travail des Caf a connu une forte accélération en 2012. L'ensemble des contacts a globalement augmenté tout au long de la période de la Cog. Les résultats pour l'année 2012 confirment cette tendance, surtout en ce qui concerne les courriers et pièces arrivées :

- 16,4 millions d'appels téléphoniques traités par les agents (16,3 millions en 2011) ;
- 80,9 millions de courriers arrivés (73,8 millions en 2011) ;
- 140 millions de pièces arrivées (130,5 millions en 2011).

En revanche, les visites à l'accueil ont diminué : 18,2 millions en 2012 (19 millions en 2011).

Des difficultés croissantes pour traiter les dossiers dans les délais

Au-delà de la forte hausse des courriers et pièces à traiter, 2012 se caractérise par l'augmentation des délais pour les traiter et de l'antériorité de ces retards. Ainsi, le délai pour traiter les pièces était de 8,5 jours fin décembre 2012, contre 7 jours en décembre 2011, soit un délai moyen de 6,3 jours pour 2012. Or l'atteinte des objectifs en matière de délais de traitement est de 3 jours.

Les causes de l'augmentation de la charge de travail sont multiples : tout d'abord, la crise économique renforce la précarité de la population et génère une forte demande sociale. La mise en œuvre du Rsa, une prestation complexe, l'impact des mesures nouvelles, comme la gestion des impayés, la trimestrialisation de l'allocation aux adultes handicapés expliquent également cette augmentation. La mobilisation de la maîtrise des risques et de la gestion des sommes versées de manière erronée (indus) constituent également une charge importante.

Des engagements de service partiellement respectés

Les résultats en matière de qualité de service sont contrastés :

- 88,9% des allocataires ont été reçus avec un temps d'attente inférieur à 20 minutes (87,9% en 2011) ;
- 94,1% des minima sociaux ont été traités en moins de 10 jours (93,9% en 2011) ;
- 82,1% des appels téléphoniques ont été traités (86,1% en 2011) ;
- 77,8% des pièces ont été traitées en moins de 15 jours (80% en 2011).

Ces résultats sont hétérogènes selon les organismes ; 64 caisses sur 102 atteignent les objectifs de qualité de service fixés par la Cog.

Des mesures pour absorber la charge de travail

Afin d'améliorer les résultats, dégradés en raison des fortes charges de travail, la branche Famille a mis en place des dispositifs qui ont fait leurs preuves. Deux d'entre eux consistent à mutualiser un certain nombre d'activités.

L'atelier de régulation des charges (Arc) a mobilisé 200 techniciens conseils pour aider 58 Caf, en 2012. Ils ont traité 1,3 million de dossiers représentant 3,5 millions de pièces et correspondant à 36 000 jours de travail, soit 36 dossiers par jour et par technicien.

La mutualisation de la réponse téléphonique permet également des gains d'efficacité (voir encadré).

Le déploiement du site **caf.fr** et les téléprocédures associées constituent un autre dispositif pour gagner en efficacité : ainsi, une utilisation des téléprocédures du site **caf.fr** permet des économies de temps et d'argent de l'ordre de 15 %.

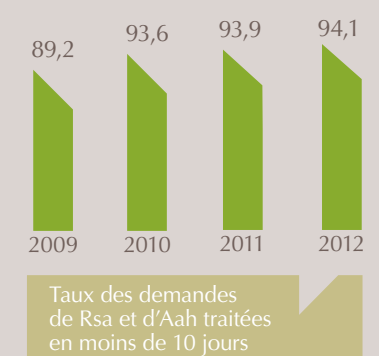
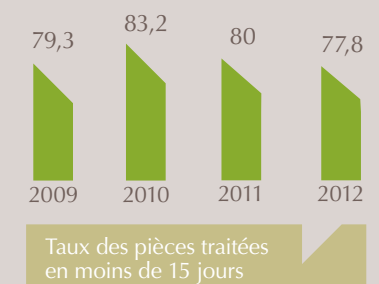
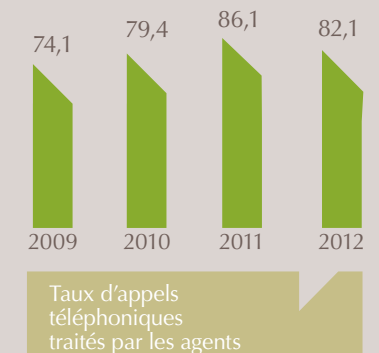
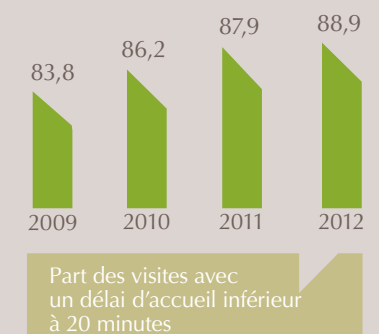
Les Caf ont eu aussi recours à des mesures spécifiques, parmi lesquelles les heures supplémentaires, le recrutement de personnes en contrat à durée déterminée (Cdd) et les réductions de l'offre d'accueil. Néanmoins, l'année 2012, comme 2011, a vu s'estomper ces solutions.

La mutualisation de la réponse téléphonique se consolide

Pour aider les Caf confrontées à une surcharge de travail, la branche Famille expérimente deux dispositifs :

- les plateaux téléphoniques « Aide au logement étudiant (Ale) » assurent une information de base aux étudiants, allocataires des Caf. Ils ont permis de traiter 840 000 appels, avec une prise en charge jusqu'à 100 % des appels, le taux d'efficacité se situant à 95 % en moyenne sur l'année ;
- l'Arc « téléphone » qui aide de manière ponctuelle les Caf en difficulté en prenant en charge une partie de leurs appels téléphoniques. Il a concerné 8 Caf : plus de 550 000 appels ont été traités, avec une prise en charge de 60 % à 100 % des appels et un taux moyen d'efficacité oscillant entre 70 et 99 %.

Quelques indicateurs de qualité de service en %





Le déploiement de la démarche qualité intégrée

La démarche qualité intégrée (Dqi) vise à articuler l'ensemble des procédures relatives à l'amélioration de la qualité de service, à l'optimisation des moyens de gestion, à la maîtrise des risques financiers et informatiques. À cette fin, la Cnaf livre des référentiels nationaux de traitement des prestations : personnes bénéficiaires, aides au logement, prestation d'accueil du jeune enfant, revenu de solidarité active, aides collectives d'action sociale... Ils présentent la description des activités et des tâches et identifient les principaux risques (financier, d'efficacité, de qualité) liés à chaque activité, ainsi que les bonnes pratiques pour maîtriser ces risques. Les Caf adaptent leurs pratiques à ces processus nationaux et proposent des évolutions qui pourront ensuite être rediffusées à l'ensemble des Caf.

Caf.fr, pièce maîtresse de la relation avec les allocataires

Caf.fr est le pivot de la stratégie digitale de la branche Famille aux côtés des sites mon-enfant.fr, dédié aux familles, et la cafrecrute.fr, des bornes interactives déployées au niveau national et d'initiatives locales en matière de chat en ligne ou sur les blogs. Fort de ce développement, le site caf.fr est référencé dans le top 100 des sites français les plus consultés (source : alexa.com, site américain de classement).



Optimiser les processus de gestion

Grâce à de nouvelles techniques comme la démarche qualité intégrée ou le « datamining », la maîtrise des risques gagne en efficacité. Résultat : la Cour des comptes certifie les comptes 2012 de la branche Famille

La maîtrise des risques en progrès constant

Le traitement des dossiers s'améliore

La qualité des traitements des dossiers s'améliore en 2012 : 25 % d'erreurs en moins par rapport à 2011. Cette progression importante s'explique :

- par le déploiement de la démarche qualité intégrée (voir encadré) ;
- par l'utilisation croissante d'Internet qui facilite les démarches et permet de mieux contrôler les informations transmises par les allocataires ;
- par le « datamining » ou fouille de données, généralisé en 2012, qui permet de profiler les dossiers à risque et de mieux sélectionner les contrôles.

Le montant des contrôles s'est élevé à 1,189 milliard d'euros (indus + rappels)*, contre 1,022 milliard d'euros en 2011, soit une évolution de 18,8%. Les Caf ont récupéré 734 millions d'euros d'indus et ont versé 454 millions d'euros de rappels.

(*)Une déclaration erronée involontaire d'un allocataire et en sa faveur produit un indu que la Caf demande de rembourser. Quand l'erreur est en la défaveur de l'allocataire, il s'agit d'un rappel.

Les 621 agents de contrôle assermentés ont réalisé 220 000 contrôles sur place en 2012, pour un montant de 234,5 millions d'euros (indus + rappels), soit une progression de 48 % sur quatre ans. Plus d'un contrôle sur deux permet de régulariser les montants de prestations perçues par les allocataires.

Les accès dématérialisés aux informations détenues par les partenaires, l'extension du droit de communication auprès des banques en particulier, la professionnalisation des agents de contrôle ont permis d'améliorer les performances du contrôle de près de 50 % sur quatre ans.

La détection des fraudes en augmentation

La détection du nombre de fraudes a augmenté de 20 % en un an : 17 849 fraudes en 2012, contre 15 011 en 2011, pour un montant de 109,2 millions d'euros, contre 101,5 millions en 2011. Le phénomène de la fraude reste stable. Ce sont les techniques et les méthodes de détection qui s'améliorent.

Des Caf plus efficaces

La refonte du site **caf.fr** permet aux Caf d'augmenter leur performance. Depuis novembre 2012, le site a enregistré 1 million de téléprocédures par mois. Cette année, 152,5 millions de visiteurs se sont connectés au site **caf.fr**

Le nouveau site caf.fr : plus rapide, plus fiable, plus proche

Le site Internet des Allocations familiales, **caf.fr**, qui occupe la quatrième place des sites administratifs les plus visités, a fait l'objet d'une refonte globale en 2012. Il a été conçu pour être plus rapide, plus fiable et plus proche des internautes. Il cible désormais en priorité les allocataires et les futurs allocataires. L'utilisateur est en effet au cœur de ce site qui est le pivot de la communication numérique.

80 % des internautes sont déjà allocataires et consultent en priorité l'espace « Mon compte ». Au fil des évolutions du site (deux par an en moyenne), cet espace est régulièrement enrichi. Il permet de :

- modifier directement ses informations personnelles ;
- accéder aux principales démarches et services en ligne : demander une attestation, une prestation (notamment la demande d'aide au logement, auparavant réservée aux étudiants, est désormais accessible à tous), faire une simulation ;
- suivre ses démarches et son dossier, en se connectant avec son numéro d'allocataire et son code confidentiel.

La rubrique « Aides et services » recense toutes les informations pratiques sur les prestations et les conditions d'obtention, ainsi qu'une approche par situation. Elle permet également d'accéder à une demande en ligne, propose une estimation des droits et des formulaires en téléchargement.

Quant à la rubrique « Ma Caf », elle a été réalisée pour offrir un canevas commun à l'offre de toutes les Caf : même arborescence, même structure des services, même outil de gestion de contenu. Objectif : améliorer la lisibilité de l'offre de la Branche sur tout le territoire tout en permettant aux Caf d'exprimer leurs particularismes.

Pour plus d'informations sur **caf.fr**, flashez ce code





Des expertises qui aident à la performance

Des études pour éclairer les politiques publiques, une gestion des ressources humaines en évolution, des échanges internationaux qui s'intensifient et un système d'information moderne : autant de leviers au service de l'efficacité de la Branche

Les sciences sociales au service des politiques publiques

Les aides aux vacances : un plus pour les familles

Les aides aux vacances, proposées par les Caf, favorisent la communication au sein des familles, permettent de rétablir des solidarités et constituent un facteur de redynamisation familiale. C'est ce que révèle une évaluation des actions d'accompagnement des vacances familiales. Celle-ci a été menée selon deux axes : d'une part, l'analyse de l'effet de l'accompagnement sur le départ effectif et ses conditions et, d'autre part, l'effet des vacances sur la famille.

Pour en savoir plus : L'e-sentiel n° 128, novembre 2012

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

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

Par ailleurs, des évaluations conduites chaque année permettent de tester de nouveaux dispositifs ou d'améliorer ceux déjà en place.

Pour plus d'informations sur L'e-sentiel, flashez ce code



Un apport de connaissance sur des thématiques multiples

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

Les Allocations familiales participent à de grandes enquêtes sur les Français afin de mesurer les conditions de vie des familles, et particulièrement des plus fragiles. Ainsi, elles collaborent aux enquêtes « Famille logement », sur les Sdf ou encore sur le Samu social. Elles prennent part également aux futures enquêtes sur les modes de garde et sur les bénéficiaires de minima sociaux.

Les travaux portent sur l'ensemble du champ de la branche Famille : la gouvernance de la petite enfance, la qualité dans les modes d'accueil, les pères en congé parental à temps partiel, la production et la réception des normes de parentalité, les familles recomposées, les trajectoires des bénéficiaires du Rsa, la place des soutiens financiers (dont le Rsa) aux jeunes en début de vie active, le logement indécemment...

La branche Famille évalue son action

La branche Famille a lancé des évaluations sur la médiation familiale, les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reapp), l'allocation de soutien familial (Asf) en lien avec la contribution à l'entretien des enfants (Cee), le travail social, les expérimentations d'actions de loisirs auprès des adolescents...

Des publications qui valorisent les études

Disponibles sur le site caf.fr, rubrique « Études et statistiques », quatre types de publications donnent accès aux travaux de la branche Famille :

- *L'e-sentiel*, publication électronique mensuelle, offre une information synthétique de résultats statistiques ;
- Les *Dossiers d'études* mettent à disposition chaque mois des documents de travail dans leur intégralité ;

Pour plus d'informations sur les jeunes chercheurs, flashez ce code



- *Politiques sociales et familiales*, revue scientifique trimestrielle, publie des recherches pluridisciplinaires ;
- *Informations sociales*, revue bimestrielle, propose tous les deux mois des dossiers sur des thèmes sociaux.

La branche Famille organise aussi régulièrement des colloques, des séminaires de travail et des débats publics.



Soutenir les jeunes chercheurs

Chaque année depuis 2002, la Cnaf attribue deux prix de master 2 et deux bourses de thèse à des étudiants travaillant sur les politiques familiales et sociales. En 2012, le jury a récompensé Gaspard Lion pour son mémoire intitulé « Des hommes, des bois. Déboires et débrouilles. Ethnographie des habitants du bois de Vincennes », et Sébastien Grobon pour son mémoire intitulé « Le social dans la fratrie, entre ressemblance familiale et différenciation individuelle ». Il a attribué une bourse de recherche à Élodie Bonnisol pour son projet de thèse intitulé « L'égalité des armes dans le contentieux des prestations sociales et notamment celui des Caf », ainsi qu'à Valéria Solesin pour son projet de thèse intitulé « Un ou deux enfants ? Une analyse des déterminants de la fécondité en France et en Italie ».

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

Valoriser les ressources humaines

Les ressources humaines au sein de la branche Famille

L'année 2012 a été marquée par la réalisation de deux actions phares liées à la préparation de la Cog 2013-2017 :

- l'enquête « Vie au travail » confiée à l'institut Bva a permis de recueillir, pour la 5^e fois, les perceptions de tous les salariés de la Branche sur leurs conditions de travail. Les résultats serviront à définir les orientations stratégiques Rh pour la prochaine Cog de la Branche ;
- l'étude prospective portant sur les emplois en charge des prestations individuelles a pour objectif de constituer un outil d'aide à la décision pour faciliter l'anticipation des emplois et des compétences des personnels concernés.

Ont été réalisés :

- un diagnostic approfondi du processus de production des prestations et des emplois qui y concourent ;
- le choix d'un scénario cible d'évolution ;
- un dossier sur les emplois cibles du processus ;
- un rapport de synthèse proposant des plans d'action locaux et national.

L'accompagnement Rh des mutualisations

À travers la création d'une base d'information dédiée, la Cnaf a produit et diffusé des fiches pratiques abordant différents aspects de l'accompagnement Rh des mutualisations : analyses juridiques, préconisations d'actions, outils facilitateurs pour les Caf locales chargées de l'accompagnement des changements au plus près de leurs salariés.

Par ailleurs, la branche Famille a lancé des expérimentations sur la mutualisation de la gestion de la paie.

Des formations très attendues

La Cnaf a mis en place pour les Caf :

- le dispositif de formation « Aides financières collectives d'action sociale » – bloc de compétences « gestion/vérification ». Expérimenté à l'automne 2012, il a été généralisé au premier trimestre 2013 ;
- le dispositif dédié aux managers opérationnels des

services prestations. Lancé à l'été 2012, il sera généralisé d'ici à fin 2013 ;

- en lien avec l'Ucanss et les autres branches du régime général de la Sécurité sociale, des certificats de qualification professionnelle pour les métiers de « Gestionnaire conseil allocataires » et de « Conseiller service à l'utilisateur ». Dans ce cadre, des parcours de formation ont été conçus.

Une base documentaire pour les acteurs Rh

Soucieuse de développer une gestion efficace des ressources humaines de la Branche, la Cnaf a finalisé avec la Caf du Vaucluse une base documentaire informatique dynamique à destination des acteurs Rh des Caf. Expérimentée par 14 Caf en 2012, le portail @docRh a été déployé auprès de l'ensemble des Caf début 2013.

Les ressources humaines à la Cnaf

La responsabilité sociale de l'employeur

En 2012, la Cnaf a continué à développer une image d'une entreprise socialement responsable : pour sensibiliser les managers, elle a organisé une journée sur l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés. Par ailleurs, elle propose un accompagnement individuel des salariés proches de la retraite : 34 personnes ont été reçues pour des informations et des conseils.

206 personnes ont suivi des formations, contre 164 en 2011.

Des effectifs stables

Au 31 décembre 2012, la Cnaf comptait un effectif de 401 agents, dont 86,6 % de cadres et agents de direction et 13,4 % d'employés. La répartition entre hommes et femmes est respectivement de 38,2 % et de 61,8 % et 35 personnes ont bénéficié du télétravail.

Effectif de la branche Famille au 31 décembre 2012 :

33 100
salariés en Cdi.

chiffre

L'établissement public a embauché 18 personnes en Cdi en cours d'année, et 19 personnes en Cdd, dont 14 en Cdd d'été et un agent en contrat de professionnalisation. Un Cdi a été conclu à l'issue d'une embauche en Cdd ; 18 salariés ont quitté la Cnaf en 2012, dont 9 pour prendre leur retraite.



Une gestion efficace de la Cnaf

Différents services agissent de concert pour assurer une bonne gestion de la Cnaf. Le service d'expertise juridique prend en charge les procédures de marchés supérieurs à 20 000 euros Ht, assure la fonction de conseil, d'expertise et d'assistance dans tous les domaines juridiques et défend les intérêts de la Cnaf. Le service du contrôle budgétaire élabore et suit l'exécution du budget de la Cnaf. Un effort important est porté en matière de contrôle interne pour répondre aux exigences de la Cour des comptes. Les services de la documentation et des archives pilotent plusieurs projets comme le logiciel Flora, la numérisation de documentation diverse et la dématérialisation de certains supports. Enfin, le service logistique et achats effectue les achats de la Cnaf et assure la gestion des interventions techniques, des courriers et la sécurité de l'immeuble.

Des relations internationales confortées

Une présence renforcée dans les organisations internationales

À l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss)

En vue du forum mondial de Doha au Qatar en 2013, la Cnaf, qui préside la commission technique des allocations familiales, a :

- accueilli le séminaire de l'Aiss à Paris les 11 et 12 septembre dernier sur l'autonomie et la responsabilisation des citoyens par la protection sociale, avec la participation de 30 pays ;
- élaboré un rapport sur le thème de la protection sociale comme investissement ;
- poursuivi son analyse de la crise et des mesures prises par les pays européens, notamment pour réduire le déficit ;
- élaboré un baromètre pour analyser de manière comparative les prestations familiales dans le monde ;
- et fourni à l'Aiss les règles de bonne gestion de la branche Famille.

À la Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale (Reif) à Bruxelles et à la Plateforme européenne des institutions de protection sociale (Esip)

La Cnaf a particulièrement suivi :

- le dossier du service social d'intérêt général ;
- le projet de règlement européen sur les marchés publics ;
- le projet de règlement européen sur la gestion des données personnelles ;
- le dossier sur la lutte contre la pauvreté des enfants ;
- le projet de règlement sur les travailleurs transfrontaliers.

À noter que la Cnaf assure par intérim le pilotage de la Reif.

Une coopération soutenue avec les pays étrangers

La Cnaf a accueilli en 2012 une cinquantaine de délégations étrangères.

La plupart des pays reçus sont en situation de « crash démographique » et perçoivent la politique familiale française d'accueil du jeune enfant comme un modèle.

Il en va ainsi :

- des pays asiatiques comme le Japon et la Corée du Sud. La Chine elle-même revisite sa perception de la famille, au regard du vieillissement accéléré de sa population ;
- de la Fédération de Russie, à la suite d'interventions de la Cnaf à Moscou à des fins de coopération.

La Cnaf a également accueilli une délégation du Royaume-Uni, en charge de faire des propositions à son Premier ministre pour améliorer sa politique d'accueil du jeune enfant.

Enfin, la branche Famille participe au projet Eurosocial II en direction de l'Amérique du Sud, ciblé sur les interventions auprès des populations les plus fragiles.

Une veille politique accentuée

Les rapports sur les bonnes pratiques à l'étranger ont notamment porté sur :

- la politique d'accueil du jeune enfant en Europe et ses coûts ;
- les aides personnelles au logement au Royaume-Uni à des fins de rationalisation et de simplification ;
- le dossier « crise et protection sociale ».

Par ailleurs, la Cnaf suit attentivement le développement de la protection sociale dans les pays émergents et les aspects concrets du dossier de socle mondial de protection sociale.



Un système d'information à la pointe de la technologie

Sur le plan informatique, l'année 2012 a été marquée par l'aboutissement de projets importants porteurs de valeur pour l'activité de la branche Famille, mais aussi d'innovations technologiques.

Le développement de la téléphonie

Dans le domaine du téléphone, le projet de la relation allocataire a été totalement déployé en novembre pour la métropole, permettant la mise en œuvre des plateformes mutualisées.

Mais au-delà de la dimension métier, le projet a consisté à installer une nouvelle infrastructure basée sur la technologie Internet (téléphonie Ip) avec un pilotage national à partir de deux pôles situés à Nice et à Valenciennes.

Le second volet du projet communication unifiée concerne l'équipement de la téléphonie administrative qui permet l'intégration du téléphone dans le système d'information et le poste de travail des agents, offrant ainsi de nouvelles fonctionnalités et des perspectives de développement du travail collaboratif.

La certification des Nir en temps réel

Dans un autre domaine, la mise en place du processus de gestion de la personne a fortement sollicité le

système d'information qui propose désormais une fonction de certification des Nir (numéro d'identification au répertoire) en temps réel. Ceci a imposé une interconnexion permanente avec le système de la branche Retraite mettant en œuvre la technologie des services Web.

Du nouveau pour caf.fr, Omega

Le développement de l'offre de service sur **caf.fr** est un challenge technologique pour le système d'information, et la réalisation informatique des téléprocédures correspond à une évolution fondamentale des compétences pour les collaborateurs de la Dsi (direction du système d'information).

L'accroissement de la fréquentation du site **caf.fr** a imposé un ajustement technique permanent pour garantir une grande disponibilité du service.

Le projet Omega est entré dans une phase plus opérationnelle en proposant, à titre expérimental, un portail extranet collaboratif à l'intention des partenaires dans le périmètre des établissements d'accueil du jeune enfant.

Au second semestre, les équipes se sont mobilisées pour construire collectivement le futur schéma directeur du système d'information en cohérence avec la convention d'objectif et de gestion 2013-2017.



Les comptes s'améliorent légèrement

La situation financière de la branche Famille s'améliore légèrement en 2012. Le résultat net s'élève à -2,50 milliards d'euros, soit une amélioration d'environ 3,4 % du solde entre 2011 et 2012. Les dépenses de prestations et d'action sociale augmentent de 3,6 %, pour un montant de 79 milliards d'euros

La branche Famille demeure déficitaire

Les dépenses totales s'élèvent à 83,5 milliards d'euros (+4,5% en un an). Celles qui sont consacrées aux prestations et à l'action sociale représentent 79 milliards d'euros. Elles ont progressé de 3,6% en un an en raison de l'évolution des dépenses de prestations familiales directes et indirectes (+2,8%) et de l'évolution des dépenses de prestations non conditionnées à la présence d'un enfant mais dépendant uniquement du montant des ressources du foyer (+5,3%). Il faut leur ajouter les dépenses de gestion courante qui correspondent pour les deux tiers à des charges de personnels : de l'ordre de 2,6 milliards d'euros, en augmentation de 1% en un an. Le poste « autres dépenses » est essentiellement le fait de dotation aux provisions – en très forte progression par rapport à 2011 – et de diverses charges techniques.

Les recettes de la branche Famille, qui s'établissent à 81 milliards d'euros, ont progressé légèrement plus vite que les dépenses : +4,8% entre 2011 et 2012. Deux postes sont importants au sein des recettes. Le premier recouvre les cotisations sociales, impôts et produits affectés. Il pro-

gresse de 4,1% en un an pour s'élever à 54,2 milliards d'euros. Il s'agit essentiellement des cotisations sociales et de la Csg ; le ralentissement de la masse salariale (+2,2% en 2012, contre +3,6% en 2011) a été compensé par de nouvelles recettes, du fait de textes financiers votés fin 2011 et début 2012. Ainsi, la Csg assise sur les revenus d'activité a bénéficié de la baisse de l'abattement pour les frais professionnels de 3% à 1,75% décidée dans le cadre de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2012. L'augmentation des taxes et impôts est liée à l'augmentation de recettes fiscales, notamment de la taxe sur les contrats d'assurance maladie et la taxe sur les salaires ; elle résulte aussi de l'attribution à la Cnaf de 0,3 point de prélèvement social sur les revenus du capital, mais aussi de la hausse des recettes.

Le second poste important de recettes correspond aux transferts et contributions publiques, qui progressent de 5,3% pour atteindre 25,6 milliards d'euros en 2012. Il s'agit d'une part du remboursement de prestations de lutte contre la précarité versées par les Caf comme

opérateurs : la progression des recettes ne fait alors que refléter celle des dépenses. C'est notamment le cas de l'allocation aux adultes handicapés (Aah) et de ses compléments, gérés pour le compte de l'État, et qui augmente encore fortement en 2012 (+8,3%), notamment du fait des deux revalorisations de 2,2% intervenues en avril et en septembre. C'est également le cas des dépenses liées au versement du revenu de solidarité active, dont l'augmentation en 2012 est soutenue (+5,5%), en lien avec la conjoncture dégradée. D'autre part, l'État finance des aides au logement à des familles sans enfant (Als et Apl) : en 2012, ces dépenses ont progressé de 3,7%.

Le coût de gestion de la Branche est passé de 3,3% en 2002 à 2,7% en 2012, soit un gain de productivité important en dix ans.

La centralisation des données comptables

La Cnaf centralise les données financières relatives aux politiques familiales mises en œuvre par la branche Famille du régime général de la Sécurité sociale et par les régimes particuliers (Msa, Edf-Gdf, etc.), mais aussi aux politiques de lutte contre la précarité auxquelles les Caf participent comme opérateurs.

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

Les équilibres financiers (en millions d'euros)

	2012	2011	Évolution 2011-2012
Dépenses	83 530,8	79 901,5	4,5 %
Prestations et action sociale	79 014,3	76 257,7	3,6 %
Famille	53 388,2	51 930,7	2,8 %
Famille - aides directes	44 092,6	42 843,1	2,9 %
Famille - hors petite enfance et logement	20 306,2	19 645,8	3,4 %
Famille - petite enfance	15 190,6	14 774,3	2,8 %
Famille - logement	8 595,8	8 423,0	2,1 %
Famille - aides indirectes (Avpfi, congé de paternité, majorations de pensions)	9 295,5	9 087,6	2,3 %
Précarité	25 626,1	24 327,0	5,3 %
Revenus garantis et compléments (Rsa, Api, Rmi, Rso, Aah)	17 738,1	16 652,9	6,5 %
Aides au logement (allocataires sans enfant)	7 888,0	7 674,1	2,8 %
Dépenses de gestion courante	2 644,1	2 618,7	1,0 %
Autres dépenses	1 872,4	1 025,1	82,6 %
Recettes	81 027,7	77 310,9	4,8 %
Cotisations sociales, impôts et produits affectés	54 234,3	52 092,6	4,1 %
Cotisations sociales effectivement versées	35 502,2	34 199,4	3,8 %
Cotisations sociales prises en charge par l'État ou la Sécurité sociale	841,3	827,2	1,7 %
Csg	9 766,5	9 311,4	4,9 %
Autres impôts et produits affectés	8 124,3	7 754,6	4,8 %
Transferts et contributions publiques	25 646,4	24 353,2	5,3 %
Prise en charge de prestations par l'État ou les départements	17 738,1	16 652,9	6,5 %
Financement par l'État d'une partie des aides au logement	7 788,0	7 674,1	2,8 %
Autres transferts et contributions	20,3	26,1	- 22,3 %
Autres recettes	1 147,0	865,1	32,6 %
SOLDE	- 2 503,2	- 2 590,7	- 3,4 %

Les dépenses de prestations augmentent de 3,6 % en un an

En 2012, le total des prestations financées par la branche Famille, ou bien versées par les Caf pour le compte de l'État ou des conseils généraux, s'établit à un peu plus de 79 milliards d'euros, soit une progression de 3,6 % en un an.

Environ 53,4 milliards d'euros (soit 68 % du total) correspondent à des prestations et de l'action sociale conditionnées à la présence d'enfant. Elles sont donc réservées aux familles. Un peu plus de 44,1 milliards d'euros sont versés directement aux familles par les caisses d'Allocations familiales et par les autres organismes débiteurs des prestations familiales (caisses de la Msa, Edf-Gdf, Sncf, Ratp...). Les 9,3 milliards d'euros restants correspondent au financement de droits sociaux pris en charge par la branche Famille mais versés par la branche Maladie (congé de paternité) et la branche Retraite (augmentation de pension grâce au versement de l'assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf) et majorations de pensions pour les personnes ayant élevé au moins trois enfants).

Le montant des aides dédiées à la petite enfance est de 15,2 milliards d'euros (+2,8 %). Les prestations légales versées avant les 6 ans de l'enfant pour soutenir les familles dans leurs dépenses courantes ou pour financer un mode d'accueil progressent légèrement (+1,4 %). Les dépenses d'action sociale pour la petite enfance qui financent une part importante des dépenses de fonctionnement des équipements collectifs (crèches, haltes-garderies) progressent encore fortement, de +11,6 % en 2012 après +9,2 % en 2011.

Le total des aides au logement versées à des familles avec enfants atteint pratiquement 8,6 milliards d'euros (+2,1 %). Cette progression s'explique notamment par le très léger accroissement du nombre de bénéficiaires de prestations légales (+0,3 %) et par la hausse des montants moyens versés aux familles. Les dépenses d'action sociale consacrées au logement diminuent de 6,2 %.

L'ensemble des autres aides directes aux familles progresse sensiblement (+3,4 %) pour atteindre 20,3 milliards d'euros. Cette hausse s'explique principalement par la revalorisation de 25 % du montant de l'allocation de rentrée scolaire versée à la rentrée 2012 et par la revalorisation de la base mensuelle des allocations familiales (Bmaf) de 1 % en avril 2012 qui détermine toutes les prestations légales s'appuyant sur cette référence.

Les aides contre la précarité représentent 25,6 milliards d'euros, soit environ 32 % du total des dépenses de prestations (directes ou indirectes). Elles sont destinées aux foyers modestes avec ou sans enfant. Leur progression est très marquée en 2012 (+5,3 % en un an), qui est notamment due à une conjoncture économique dégradée. Les prestations de revenus garantis ont augmenté de +6,5 % en un an. Ainsi, on compte 2,1 millions de foyers bénéficiaires du Rsa à la fin 2012. Les dépenses au titre de l'Aah et de ses compléments sont en nette progression (+8,3 %), du fait des mesures de revalorisation appliquées au cours de l'année. Les aides contre la précarité recouvrent aussi les dépenses d'aides au logement en faveur d'allocataires sans enfant à charge qui représentent 7,9 milliards d'euros (+2,8 %).

Fnas : un budget conséquent

Le Fonds national d'action sociale (Fnas) finance les interventions d'action sociale de la Cnaf et des Caf. Il sert notamment à financer les dotations d'action sociale, c'est-à-dire les fonds locaux (ou fonds propres) des Caf. Il finance également les aides au fonctionnement de différentes structures pour l'accueil des jeunes enfants, des enfants et des jeunes sous forme de

prestations de service ordinaires (Ps) et par des contrats enfance et jeunesse (Cej) souscrits avec des collectivités locales ou des entreprises. Enfin, il finance les dépenses d'investissement, essentiellement dans le cadre des plans crèches, pour aider à la création d'établissements d'accueil des jeunes enfants. Les dépenses du Fnas se sont élevées à 4,65 milliards d'euros en 2012.

Dépenses et bénéficiaires de prestations 2012 (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 2012	Montants 2011	Évolution 2011-2012	Effectifs 2012	Évolution 2011-2012
Prestations et action sociale en faveur des familles	53 388	51 931	2,8 %	-	-
Prestations directes et action sociale en faveur des familles (3)	44 093	42 843	2,9 %	6 784,3	0,3 %
Prestation petite enfance	15 191	14 774	2,8 %	2 278,8	- 0,4 %
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 893	12 716	1,4 %	2 278,8	- 0,4 %
dont primes	647	654	- 1,0 %	49,2	- 6,0 %
dont allocation de base	4 308	4 298	0,2 %	1 857,1	- 0,8 %
dont complément libre choix d'activité	2 064	2 117	- 2,5 %	510,3	- 2,5 %
dont complément de garde	5 875	5 646	4,1 %	842,0	1,6 %
Action sociale petite enfance	2 296	2 058	11,6 %	-	-
Aides au logement en faveur des familles	8 596	8 423	2,1 %	2 479	0,3 %
Prestations légales logement	8 468	8 287	2,2 %	2 479	0,3 %
Action sociale logement	128	136	- 6,2 %	-	-
Autres aides directes aux familles	20 306	19 646	3,4 %	5 678,2	0,7 %
Allocations familiales	12 652	12 432	1,8 %	4 772,7	0,5 %
Complément familial	1 653	1 650	0,2 %	816,4	- 0,5 %
Allocation de soutien familial	1 285	1 267	1,4 %	725,9	- 0,2 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	773	716	8,0 %	204,0	6,6 %
Allocation de présence parentale	61	57	6,7 %	5,3	6,6 %
Allocation de rentrée scolaire	1 870	1 490	25,6 %	2 860,9	0,8 %
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 555	1 590	- 2,2 %	-	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	457	444	2,7 %	-	-
Prestations indirectes en faveur des familles	9 296	9 088	2,3 %	-	-
Assurance vieillesse des parents au foyer (4)	4 516	4 432	1,9 %	-	-
Majoration de pension vieillesse (5)	4 498	4 381	2,7 %	-	-
Congé de paternité (6)	280	274	2,2 %	-	-
Prestations de lutte contre la précarité (3)	25 626	24 327	5,3 %	5 868,5	2,0 %
Revenus garantis et compléments	17 738	16 653	6,5 %	3 116,3	5,0 %
Revenu de solidarité active	10 042	9 517	5,5 %	2 142,3	5,4 %
Allocations aux adultes handicapés et compléments	7 604	7 020	8,3 %	963,1	4,2 %
Revenu de solidarité	68	73	- 6,3 %	11,2	- 7,4 %
Anciennes prestations (Rmi, Api, expérimentation Rsa) (7)	6	11	- 48,0 %	-	-
Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi (8)	18	33	- 46,2 %	-	-
Aides au logement en faveur des personnes sans enfant	7 888	7 674	2,8 %	3 664,7	0,4 %
Ensemble des prestations	79 014	76 258	3,6 %	11 506,4	0,8 %

(1) Les dépenses décrites recouvrent les prestations familiales versées par les Caf et les autres organismes débiteurs des prestations familiales (caisses de la Msa, Edf-Gdf, Sncf, Ratp...) et les prestations versées par les Caf comme opérateurs (pour l'État ou les conseils généraux). Elles n'incluent pas les dépenses des caisses agricoles lorsqu'elles agissent comme opérateurs. En 2011 et 2012, elles n'incluent pas non plus les dépenses de Mayotte.

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

(3) Cet effectif n'inclut pas les bénéficiaires d'action sociale seulement.

(4) Compte tenu de la réglementation, le nombre de foyers bénéficiaires de l'Avpf est connu à la fin de l'année N+1.

(5) Source : Fsv. Champ : assurés du régime général et des régimes alignés au 31/12/2011.

(6) Source : Cnamts. Champ : assurés du régime général.

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

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

Glossaire

Aah	Allocation aux adultes handicapés	Cnpl	Chambre nationale des professions libérales
Acoss	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale	Cog	Convention d’objectifs et de gestion
Aiss	Association internationale de la Sécurité sociale	Cpog	Contrats pluriannuels d’objectifs et de gestion
Al	Allocation de logement	Dqi	Démarche qualité intégrée
Ale	Aide au logement étudiant	Dom	Départements d’outre-mer
Als	Allocation de logement sociale	Esip	Plateforme européenne des institutions de protection sociale
Alsh	Accueil de loisirs sans hébergement	Fcsf	Fédération des centres sociaux et socioculturels de France
Api	Allocation parent isolé	Fjt	Foyer des jeunes travailleurs
Apl	Aide personnalisée au logement	Fnas	Fonds national d’action sociale
Arc	Atelier de régulation des charges	Fnga	Fonds national de gestion administrative
Ars	Allocation de rentrée scolaire	Grh	Gestion des ressources humaines
Avpf	Assurance vieillesse des parents au foyer	Laep	Lieux d’accueil enfants parents
Bafa	Brevet d’aptitude aux fonctions d’animateur	Medef	Mouvement des entreprises de France
Caf	Caisse d’Allocations familiales	Msa	Mutualité sociale agricole
Carsat	Caisse d’assurance retraite et de la santé au travail	Omega	Observatoire, mesure et gestion de l’action sociale
Cdd	Contrat à durée déterminée	Pala	Prêt à l’amélioration du lieu d’accueil
Cdi	Contrat à durée indéterminée	Plfss	Projet de loi de financement de la Sécurité sociale
Certi	Centre régional de traitement informatique	Reaap	Réseau d’écoute, d’appui et d’accompagnement des parents
Cfdt	Confédération française démocratique du travail	Reif	Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale
Cfe-cgc	Confédération française de l’encadrement - confédération générale des cadres	Rmi	Revenu minimum d’insertion
Cftc	Confédération française des travailleurs chrétiens	Rsa	Revenu de solidarité active
Cgpmc	Confédération générale des petites et moyennes entreprises	Rsta	Revenu supplémentaire temporaire d’activité (versé dans les Dom)
Cgss	Caisse générale de Sécurité sociale	Sias	Système d’information de l’action sociale
Cgt	Confédération générale du travail	Ucanss	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
Cgt-Fo	Confédération générale du travail-Force ouvrière	Udaf	Union départementale des associations familiales
Clas	Contrats locaux d’accompagnement à la scolarité	Unaf	Union nationale des associations familiales
Cnaf	Caisse nationale des Allocations familiales	Unapl	Union nationale des professions libérales
Cnamts	Caisse nationale d’Assurance maladie des travailleurs salariés	Upa	Union professionnelle artisanale
Cnavts	Caisse nationale d’Assurance vieillesse des travailleurs salariés	Urssaf	Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d’allocations familiales



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



caf.fr



mon-enfant.fr