

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ

20  
13



# LA BRANCHE FAMILLE EN QUELQUES MOTS

Créée en 1945, la branche Famille est d'abord consacrée aux seules allocations familiales, avant de s'étendre à d'autres domaines. 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 était d'améliorer le niveau de vie des familles, d'atténuer les inégalités de revenus (prestations sous condition de ressources) et d'accompagner le mouvement de reprise démographique (le baby boom). Dès l'origine, la branche Famille est organisée en un réseau de caisses d'Allocations familiales (Caf), couvrant tout le territoire et désormais au nombre de 102, coiffées depuis 1967 par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf).

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

- l'accompagnement des familles, des enfants et des jeunes (allocations familiales, financement des modes de garde individuels et collectifs...) ;
- les aides au logement ;
- les prestations de solidarité (minima sociaux, comme le revenu de solidarité active ou l'allocation aux adultes handicapés).

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

- les prestations légales : il s'agit principalement d'aides financières, versées sous la forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocations logement...) ou de revenus de substitution (Aah, Rsa) ;
- l'action sociale, qui prend différentes formes : aide à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, centres sociaux), accompagnement social des familles modestes (aides aux vacances, naissances multiples), soutien à la parentalité.

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



# SOMMAIRE

- 3** La branche Famille en quelques mots
- 6** Interview croisée de Jean-Louis Deroussen et Daniel Lenoir
- 10** La branche Famille en quelques chiffres
- 12** Une année en famille

## LES TEMPS FORTS 2013

- 16** Famille : au plus près des besoins
- 18** Logement et cadre de vie : aider et animer
- 20** Solidarité : au service des plus fragiles
- 22** Une nouvelle politique d'accueil pour une meilleure qualité de service

## DES MOYENS ET DES HOMMES

- 28** Des études pour éclairer les pouvoirs publics
- 30** Une reconnaissance internationale accrue
- 32** Un schéma directeur pour les ressources humaines
- 34** Un système d'information au service de la stratégie de la Branche
- 36** Nouvelles avancées pour la maîtrise des risques

## UNE DÉGRADATION DES COMPTES EN 2013

- 40** Un déficit accru de la branche Famille
- 42** Les prestations versées pour le compte de l'État et des départements
- 44** Les dépenses de prestations en hausse de 4,3 % sur un an

## GOUVERNANCE : LES OUTILS D'UNE STRATÉGIE

- 48** La branche Famille dans son environnement
- 50** Le conseil d'administration de la Cnaf : une activité soutenue
- 54** Une nouvelle direction à la Cnaf
- 56** La Cog 2013-2017 : trois ambitions pour la branche Famille

## 58 GLOSSAIRE

**Directeur de la publication**  
Daniel Lenoir

**Directeur de la rédaction**  
Pascal Martin

**Rédactrice en chef**  
Véronique Kassai

**Rédaction**  
Philippe Clouet (Pca)

**Maquette et mise en page**  
Frédérique Chapelle

**Crédits photos**  
Photothèque Cnaf

*Retrouvez le rapport développement durable de la branche Famille sur [caf.fr](http://caf.fr)*



« LA NOTION  
DE PARCOURS  
**DE VIE**  
EST DE PLUS  
**EN PLUS**  
IMPORTANTE »

Jean-Louis Deroussen,  
président du conseil  
d'administration,  
et Daniel Lenoir,  
directeur général  
de la Cnaf, reviennent  
sur les temps forts  
de l'année 2013  
et les perspectives.



L'OFFRE ET LA QUALITÉ  
DE SERVICE  
SONT ÉGALEMENT  
AU CŒUR DE LA COG...

**DL :** En matière d'amélioration de la qualité de service et de simplification, il faut se méfier des mesures hâtives, d'autant que la tendance naturelle est plutôt de complexifier. Notre objectif est de faciliter l'accès de l'allocataire à ses droits, tout en diminuant la charge de travail des agents et en assurant le paiement à bon droit. Et ce chantier de la simplification est très lié à celui de la dématérialisation, dans lequel la branche Famille s'est désormais fortement engagée.

**JLD :** Pour simplifier et faire évoluer l'offre de service, nous avons essayé de cerner ce qu'attendent les allocataires. Faire évoluer notre accueil et nous adapter à d'autres types d'offre dématérialisée. D'où la réflexion engagée sur l'élaboration d'une véritable doctrine d'accueil, qui englobe toutes les formes de contact.

## 2013, C'EST D'ABORD L'ANNÉE DE LA COG

**Jean-Louis Deroussen :** Une Cog, c'est toujours le résultat d'un compromis. Mais il faut néanmoins des objectifs clairs, avec un échéancier sur cinq ans et des priorités à poursuivre. Et le conseil d'administration est resté attaché à la poursuite des interventions dans le domaine de l'action sociale. Sur ce point, la Cog 2013-2017 comporte des avancées, avec la définition d'axes d'intervention, notamment au travers de la mission confiée à la Branche de réduire les inégalités territoriales dans les services aux familles.

**Daniel Lenoir :** La nouvelle Cog consacre une évolution à l'œuvre depuis quelque temps : les prestations ne sont plus seulement les prestations légales, mais englobent aussi les services. Le Fonds d'action sociale est ainsi passé, en quelques années, de 5 % à 10 % des dépenses. Même si la Cog a été signée le 16 juillet et que je ne suis arrivé qu'en septembre, je tiens aussi à signaler l'avancée que constituent les 100 000 rendez-vous des droits.

AVEC LES 100 000 RENDEZ-VOUS DES DROITS,  
LA BRANCHE FAMILLE AFFICHE ÉGALEMENT  
DES OBJECTIFS AMBITIEUX...

**JLD :** C'est un enjeu important pour la Branche. Je rappelle au passage que cette question du non recours aux droits a été, pour partie, mise en évidence dans le cadre de la lutte contre la fraude. Pour aller au-devant de ces publics qui ne connaissent pas nécessairement tous leurs droits, nous avons, bien sûr, nos points d'accueil, mais nous devons aussi nous appuyer sur des partenaires.

**DL :** Nous ne devrions pas avoir trop de difficultés à tenir nos engagements sur les 100 000 rendez-vous des droits, car nous allons commencer par nos allocataires, par exemple ceux qui nous sollicitent au titre du Rsa. Mais, il faudra aussi passer à une approche plus proactive. Je pense, par exemple, à notre partenariat avec Pôle emploi pour anticiper la fin d'un congé parental...

ET QU'EN EST-IL  
DE LA CERTIFICATION  
DES COMPTES 2013 ?

**DL :** La certification de nos comptes 2013 par la Cour des comptes est bien sûr une satisfaction pour toute la Branche. La principale réserve, lors de la certification 2012, concernait l'augmentation du « risque financier résiduel ». Depuis plusieurs années, nous avons amélioré la prévention du risque métier et cet effort s'est maintenu en 2013, ce qui n'avait rien d'évident compte tenu des tensions dans les accueils. L'enjeu réside désormais dans le risque externe, autrement dit les versements indus. La plupart du temps, ils sont liés à la complexité de la réglementation ou aux délais d'acquisition des données. Il est vrai que la crise crée une grande instabilité des situations professionnelles et personnelles, qui pèse sur les indus.



LA RÉFORME  
DES RYTHMES ÉDUCATIFS  
A ÉGALEMENT MARQUÉ  
L'ANNÉE 2013...

**JLD :** Lorsque le projet de réforme des rythmes éducatifs est apparu, il nous a semblé évident que nous devions être partie prenante, aux côtés des parents. Nous aurions néanmoins souhaité un partenariat plus actif avec l'Éducation nationale et être davantage entendus. Malgré ces obstacles, nous accompagnons les familles dans un cadre budgétaire clairement défini.

**DL :** L'engagement de la Branche sur le périscolaire est depuis longtemps un point fort de notre action sociale, car les activités périscolaires contribuent à la lutte contre les inégalités éducatives. C'est pourquoi, nous avons été très attentifs à ce qu'on ne nous fasse pas financer des activités de « garderie ». C'est la qualité éducative des projets qui doit primer.

REVENONS SUR LA QUESTION DES EFFECTIFS  
ET DE LA CHARGE DE TRAVAIL...

**JLD :** À travers la Cog 2013-2017, les pouvoirs publics ont entendu la Cnaf sur les difficultés à résorber le retard accumulé pour le traitement des dossiers. La fermeture temporaire des accueils était notamment devenue un recours pour y faire face. Le renfort de 700 emplois sur le début de la Cog est donc particulièrement bienvenu. Ensuite, la mission Igas-Igf permettra de faire un état des lieux sur les moyens nécessaires au maintien d'une qualité de service satisfaisante.

**DL :** La situation s'est nettement améliorée au cours de l'année 2013,

grâce aux efforts des agents qui ont montré une nouvelle fois dans un contexte difficile leur attachement à la Branche et à leurs missions. Nous avons ainsi gagné deux à trois jours de délais de traitement. La Cog fait le pari qu'en débloquent 700 emplois, nous pourrions investir dans de nouvelles organisations, développer la mutualisation et améliorer encore l'efficacité. Si l'on y ajoute les bénéfices attendus de la simplification et de la dématérialisation – télétraitement, télédéclaration et liquidation automatique –, nous devrions être en mesure de restituer les postes prévus dans la Cog.

ET OÙ EN EST LA RÉFORME DES PRESTATIONS  
FAMILIALES ?

**JLD :** La réforme de l'allocation de soutien familial est très importante. L'objectif est de mieux accompagner les ruptures et leurs conséquences sur la vie familiale. Nous devons – plus que jamais – nous adapter aux évolutions et aux besoins des familles, comme cela fut le cas, il y a quelques années, avec la création de la Paje, la prestation d'accueil du jeune enfant.

**DL :** Cela nous oblige à mieux intégrer les prestations dans une notion nouvelle : celle de « parcours de vie ». Cette notion, qui englobe un accompagnement des allocataires fragilisés par un événement de la vie, est essentielle pour assurer la cohérence de nos missions de versement des prestations légales et des services aux familles. Elle inspire aussi la stratégie de communication de la Branche, en particulier les évolutions de *Vies de famille*.

# LA BRANCHE FAMILLE EN QUELQUES CHIFFRES

Nombre d'allocataires d'au moins une prestation : **11,7 millions**

Nombre de personnes couvertes :  
**31 millions**

Total des prestations versées par les Caf en 2013 : **82,4 milliards d'euros**, dont dépenses du Fonds national d'action sociale : **4,7 milliards d'euros**

Nombre de Caf : **102**

Nombre d'agents dans la branche  
Famille : **32700**  
dont nombre d'agents à la Cnaf : **400**

Nombre d'appels téléphoniques  
traités par les agents : **17,2 millions**

Nombre de courriers arrivés :  
**83,8 millions**

Nombre de pièces arrivées :  
**144 millions**

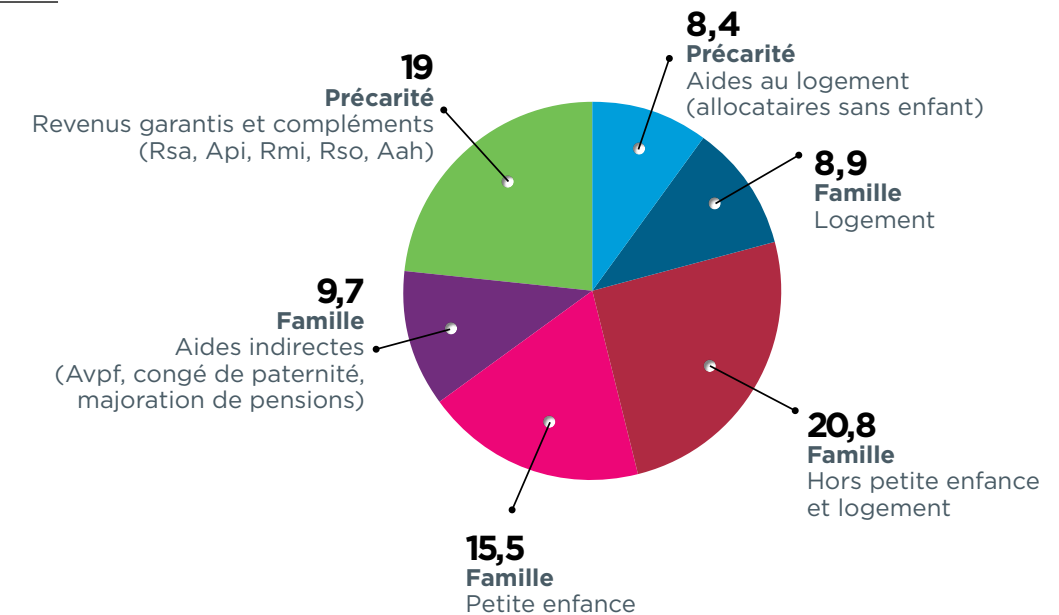
Nombre de personnes reçues à l'accueil : **17,1 millions**

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

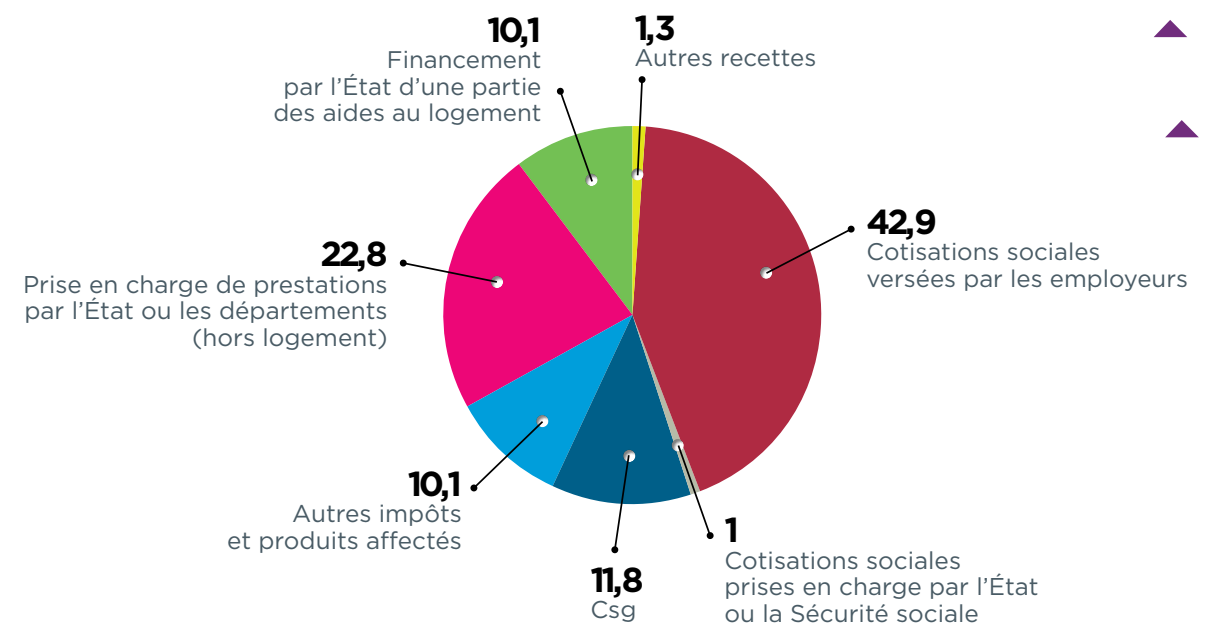
Nombre de places en accueil collectif  
(crèches, haltes-garderies...) :  
**384 000**

Nombre d'exemplaires papier de  
*Vies de famille* diffusés :  
**30,5 millions**

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



### L'ORIGINE DES FINANCEMENTS (EN %)





# UNE ANNÉE EN FAMILLE

## 21 janvier

Présentation, par le Premier ministre, du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, qui prévoit notamment une revalorisation du Rsa socle de 10% sur cinq ans (hors inflation)

## 24 janvier

Décret réorganisant les rythmes scolaires dans les écoles maternelles et élémentaires

## 1<sup>er</sup> avril

Revalorisation de 1,2% du montant des prestations familiales

## 3 avril

Signature d'un protocole d'accord entre le Défenseur des droits et la Cnaf

## 30 mai

L'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss) distingue la Cnaf pour son offre globale de service aux familles

## 1<sup>er</sup> juillet

La Cour des comptes certifie, pour la troisième fois, les comptes de la branche Famille (comptes 2012)

## 9 juillet

Le conseil d'administration de la Cnaf approuve le projet de Cog 2013-2017 à une très large majorité

## 16 juillet

Signature de la Cog 2013-2017 entre l'État et la Cnaf

## 23 juillet

Dématérialisation de la demande d'aide au logement étudiant sur caf.fr et création d'une page Facebook dédiée

## 4 septembre

Nomination de Daniel Lenoir comme directeur général de la Cnaf, en remplacement d'Hervé Drouet

## 29 novembre

Lancement du webzine *Vies de famille*, qui remplace la version papier pour tous les allocataires ayant communiqué leur adresse mail

## 5 décembre

Annonce du lancement de l'expérimentation d'un dispositif de garantie contre les impayés de pensions alimentaires

## 18 décembre


Le Comité interministériel de modernisation de l'action publique (Cimap) retient plusieurs mesures de simplification proposées par la Cnaf

## 23 décembre

Loi de financement de la Sécurité sociale pour 2014, qui prévoit l'amélioration de l'allocation de soutien familial (Asf) et du complément familial (Cf), ainsi que la modification des modalités et conditions d'attribution de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)







# LES TEMPS FORTS 2013

Accompagner les familles grâce à une offre globale de service, tout en luttant contre les inégalités territoriales et sociales : telle est la mission dévolue à la branche Famille par la Cog 2013-2017. Sans oublier une nouvelle politique pour un meilleur accueil des allocataires.



▲ MILLIERS  
de places de crèche

384

## FAMILLE : AU PLUS PRÈS DES BESOINS

### DÉVELOPPER LES SERVICES D'ACCUEIL

En 2013, 11 716 nouvelles places de crèche ont été créées (donnée provisoire), portant l'offre totale à près de 384 000 places. Depuis 2000, les huit plans crèches, mis en place par la branche Famille, ont financé la création de 119 500 places.

La progression s'est accélérée au cours de la période 2009-2012, puisque la Cnaf s'est engagée sur

100 000 solutions d'accueil collectif par la création de nouvelles places ou l'accueil d'un nombre d'enfants plus important sur les places existantes. Cet engagement est réalisé à 95 % : 56 200 places ont été créées sur la période et l'augmentation des heures d'accueil au sein des crèches existantes équivaut à 38 800 places supplémentaires.

### UN TOTAL DE 200 000 SOLUTIONS D'ACCUEIL SUPPLÉMENTAIRES

La Cnaf s'est engagée à créer, dans les cinq ans à venir, 100 000 solutions d'accueil collectif supplémentaires. Le huitième plan crèches, doté de 660 millions d'euros, contribuera à la création de 79 400 places d'ici à 2017. Elles s'ajouteront à une augmentation des heures d'accueil équivalant à 20 600 places supplémentaires.

Parallèlement, les Caf vont contribuer à la création de 100 000 solutions d'accueil individuel supplémentaires, en versant une prime d'installation aux assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s. Les Caf accordent également à ces dernières un prêt à l'amélioration du lieu d'accueil (Pala).

### Accompagner la réforme des rythmes éducatifs

La branche Famille a participé aux projets éducatifs de territoire, élaborés par les communes engagées dans la réforme des rythmes scolaires à la rentrée 2013. En complément de son financement habituel, elle a créé une aide spécifique pour mieux financer les Aish, proposant un service aux familles pendant les trois nouvelles heures dégagées par la réforme. Cette aide a représenté 11,3 millions d'euros de septembre à décembre 2013, à rapporter aux 812 millions d'euros pour l'accueil de loisir des enfants et des jeunes durant les périodes scolaires (périscolaire) et les vacances (extrascolaire).

### MIEUX ÉQUILIBRER L'OFFRE D'ACCUEIL SUR LES TERRITOIRES

Des inégalités territoriales d'accès aux crèches demeurent, avec une offre disponible variant de un à huit. 75 % des 100 000 solutions d'accueil collectif seront développées dans des territoires considérés comme

prioritaires. Les établissements concernés bénéficieront d'un financement supplémentaire : 125 millions d'euros seront consacrés, sur l'ensemble de la Cog, au rééquilibrage territorial.

### SOUTENIR LES DÉPARTS EN VACANCES DES FAMILLES, DES ENFANTS ET DES JEUNES

La branche Famille soutient les départs en vacances des familles, des enfants et des jeunes aux revenus modestes. En 2013, près de 300 000 familles (dont plus de 120 000 enfants) et 400 000 enfants et jeunes sont ainsi partis en vacances dans le cadre de séjours familiaux, de colonies de vacances et de camps, grâce aux aides financières accordées par les Caf.

Au total, près de 95 millions d'euros d'aides financières ont été octroyés par les Caf en 2013 pour les départs en vacances, dont près de 87 % ont représenté des aides directes aux familles, aux enfants et aux jeunes. Grâce au service Vacaf, les familles peuvent consulter facilement sur Internet la liste des séjours qui leur sont accessibles et faire la réservation directement auprès du prestataire de leur choix.

### Le Fonds « publics et territoires » : une réponse aux besoins spécifiques des familles

La création d'un Fonds « publics et territoires », doté de 380 millions d'euros pour la période 2013-2017, permettra de poursuivre et de renforcer la dynamique engagée lors de la précédente Cog sur l'accueil des enfants handicapés et sur la participation des adolescents dans les accueils de loisirs sans hébergement (Aish). Ce fonds unifie différents fonds spécifiques, afin de simplifier et pérenniser l'engagement de la Branche en faveur du développement d'une offre d'accueil accessible et structurée sur les territoires.

# LOGEMENT ET CADRE DE VIE : AIDER ET ANIMER

## LOGEMENT : RENTRÉE UNIVERSITAIRE

L'année a été consacrée à la mise en œuvre du projet de rentrée universitaire 2013 et à la préparation de celle de 2014.

La période de rentrée scolaire est synonyme de tensions importantes dans les Caf, liées au stock de dossiers à traiter et aux nombreuses sollicitations. Pour gérer le pic de charges des demandes d'aide au logement des étudiants, un projet « Rentrée universitaire 2013 » a été mis en place, afin de tendre vers une gestion 100 % dématérialisée. Objectifs : dégager des gains de productivité grâce à l'allègement des charges de production, diminuer les sollicitations des Caf et améliorer la qualité de service par une simplification des démarches, notamment grâce à l'utilisation des demandes en ligne.

Ce projet, mis en place avec le réseau des Caf, a consisté en :

- la conclusion d'un partenariat national Cnaf-Cnous ;
- la création de plaquettes pour l'aide à la télédéclaration ;
- la mise en place d'une télédéclaration simplifiée pour les étudiants ;
- la promotion de la dématérialisation complète de la demande au logement en facilitant la fourniture de l'attestation de loyer en fin de téléprocédure (en la fournissant en amont aux principaux bailleurs étudiants) ;
- la gestion automatisée du départ du foyer des enfants devenant allocataires.

Les travaux entrepris pour la rentrée universitaire 2014 consistent, dans un cadre expérimental, à ne plus exiger l'attestation de loyer accompagnant normalement la demande d'aide au logement, ainsi que la signature sur le récapitulatif de saisie.

2,6

MILLIONS  
d'étudiants bénéficiant  
d'une aide au logement



## ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

Dans ce domaine, l'année a été marquée par la mise en place des clubs techniques régionaux et le déploiement de l'Observatoire permanent de l'animation de la vie sociale.

Les clubs techniques régionaux ont pour objet d'harmoniser les pratiques et d'améliorer le pilotage de l'animation de la vie sociale. Ils sont organisés en trois grandes régions, chacune animée par les référents de la Caf « animatrice » de la région (Caf de Moselle, de l'Hérault et du Calvados). Chaque Caf y est représentée par un référent de cette thématique.

L'Observatoire permanent de l'animation de la vie sociale est expérimenté depuis 2011. Il s'inscrit dans le cadre d'un partenariat entre la Cnaf, la Caf du Rhône et la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France. Il a pour principal objectif de rendre plus lisible le rôle des structures agréées par les Caf. Son déploiement s'est poursuivi durant l'année 2013. Plus de la moitié des structures agréées ont désormais intégré l'Observatoire, soit 1161 centres sociaux (contre 734 en 2012).

## FINANCEMENT DES ASSOCIATIONS NATIONALES

Une nouvelle doctrine de financement des associations nationales a été adoptée par les administrateurs pour la période 2014-2017. Elle consiste en l'intégration des orientations de la future Cog dans la définition

des critères de recevabilité, l'étude de possibilités permettant d'ouvrir les financements à de nouvelles associations, ainsi qu'une clarification des champs d'action et des activités éligibles à un financement de la Cnaf.



# SOLIDARITÉ : AU SERVICE DES PLUS FRAGILES

## L'ACCÈS AUX DROITS AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

L'année 2013 a été marquée par la mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, adopté lors du Comité interministériel de lutte contre les exclusions. La branche Famille a notamment contribué aux travaux sur l'amélioration de l'accès aux droits.

Ces travaux, conduits en même temps que la préparation de la nouvelle Cog ont contribué à affiner les orientations stratégiques de la Branche en matière d'accès aux droits (instauration d'un rendez-vous des droits, mise en place de parcours spécifiques pour prendre en charge les situations de vulnérabilité, organisation de la recherche de bénéficiaires potentiels).

## GARANTIE CONTRE LES IMPAYÉS DE PENSIONS ALIMENTAIRES, OUTIL DE PILOTAGE DU TRAVAIL SOCIAL

En lien avec l'accès aux droits, 2013 a vu le début des travaux de mise en œuvre du dispositif de garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa), issu du projet de loi pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Ce dispositif, mis en place à titre expérimental en octobre 2014, sous réserve de l'adoption définitive de la loi, a été formalisé par un protocole signé entre l'État, la Cnaf et la Caisse

centrale de la Mutualité sociale agricole (Ccmsa).

L'année 2013 a par ailleurs été consacrée à des travaux visant la création d'un outil de pilotage et de suivi des interventions de travail social.

Cet outil facilitera la remontée des données sur la diffusion des offres, le pilotage et le suivi de l'activité des Caf. Il aidera à évaluer la plus-

value et l'adéquation des offres de travail social des Caf aux besoins sociaux des territoires et suivra les interventions individuelles ou collectives développées au-delà des domaines et des publics prioritaires du socle national de travail social. Sa livraison est prévue pour 2016.

## Les nouvelles orientations en matière d'aides financières

individuelles, base des interventions de travail social, ont par ailleurs été adoptées par les administrateurs. Afin d'harmoniser le service proposé sur tout le territoire et de garantir l'équité de traitement, elles définissent un socle national des domaines d'intervention des aides. Ceci doit améliorer la lisibilité du dispositif et faciliter le suivi et l'évaluation.

MILLIONS  
de bénéficiaires  
du Rsa

2,3



UNE NOUVELLE  
**POLITIQUE**  
D'ACCUEIL POUR  
UNE MEILLEURE  
**QUALITÉ**  
**DE SERVICE**

Depuis 2010, la branche Famille conduit un plan de modernisation très ambitieux de la relation de service à l'usager. Il concerne tous les moyens de contact :

le téléphone, les réclamations,  
le site internet caf.fr, l'accueil  
physique, les courriels, les sms,  
les bornes interactives,  
les smartphones...

## RÉPONDRE AUX BESOINS DES ALLOCATAIRES ET DES SALARIÉS DES CAF

Ces évolutions répondent à la fois aux besoins exprimés par les allocataires, aux impératifs de performance des Caf et aux souhaits formulés par les agents en charge de la relation de service.

Les allocataires souhaitent ainsi disposer de plus d'autonomie et de souplesse dans la gestion de leur dossier : pouvoir effectuer leurs démarches en ligne sans contrainte horaire, être rappelés si la question posée au téléphone ne peut être

résolue immédiatement, être accueillis  
sur rendez-vous, suivre le paiement  
de leurs prestations par Internet, ...

Pour leur part, les Caf doivent pouvoir organiser leur offre de service en tenant compte des impératifs de gestion et en garantissant un réel accès aux droits.

Enfin, les agents en charge de la relation de service aux allocataires expriment le besoin d'une meilleure identification et reconnaissance des activités de relation avec l'allocataire.

83,8 MILLIONS  
de courriers arrivés

## UN PROJET EN SEPT AXES PRIORITAIRES

En 2013, un projet de refonte de la politique d'accueil physique, élaboré avec de nombreuses Caf, a été présenté au conseil d'administration de la Cnaf. Il repose sur plusieurs axes.

L'adaptation de la présence des Caf sur le territoire, sous la forme de plans d'accessibilité aux services, vise à :

- mobiliser tous les canaux de la relation de service (téléphone, bornes, cafr, téléprocédures, partenariats, conventions avec les opérateurs publics ou associatifs, ...) pour les inscrire dans une offre aisément lisible et appropriable par les usagers ;

- veiller à proposer des services adaptés aux personnes qui ne pourraient accéder aux offres de la Caf du fait de l'éloignement géographique, numérique, générationnel ou d'un handicap.

Les plans d'accessibilité aux services sont inscrits dans la Cog 2013-2017 et font l'objet d'un dialogue entre la Cnaf et les Caf en début et à mi-Cog.

La création d'un label Caf permettra de certifier la qualité des informations fournies aux allocataires par les partenaires des Caf, lorsqu'ils opèrent dans le cadre d'une convention.

## RESTRUCTURER L'OFFRE D'ACCUEIL

L'offre sera structurée et les accueils physiques organisés à partir des principales demandes des usagers : informations générales, informations personnalisées, gestion et expertises, accompagnement. Cette structuration s'inscrira progressivement dans l'organisation de l'offre d'accueil sur le territoire, mais également dans la conception des locaux. Ainsi, l'allocataire sera orienté, à son entrée et suivant la nature de sa demande, vers des espaces multi-services et de conseil, ou encore vers un espace dédié aux rendez-vous, prioritairement destiné à l'accueil des personnes les plus en difficulté.

## Le déploiement de l'accueil sur rendez-vous, au-delà des entretiens

destinés aux bénéficiaires du Rsa, constituera une étape importante de la démarche engagée par la Branche, car il permettra de répondre à la fois :

- à la demande de l'utilisateur de pouvoir s'assurer qu'il sera bien reçu ;
- aux besoins des Caf, en termes d'optimisation des ressources engagées dans les activités d'accueil ;
- aux attentes des agents qui souhaitent accueillir les allocataires dans de meilleures conditions.

L'offre d'accueil numérique sera développée dans les locaux des Caf, auprès des partenaires d'accueil, mais aussi sur les réseaux sociaux et autres supports de communication dématérialisés.



## MIEUX GÉRER LES INCIVILITÉS

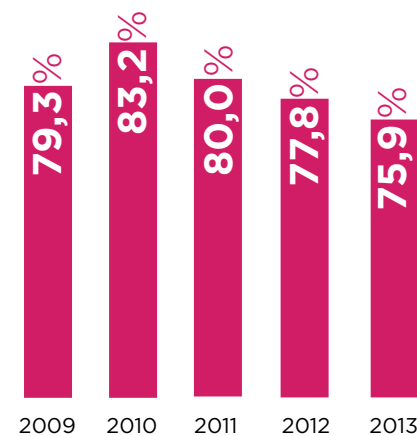
L'ensemble des locaux seront sécurisés et la gestion des incivilités améliorée. Un guide pour la sécurité des biens et des personnes, élaboré avec les services de l'Ucanss et des Caf, sera diffusé en 2014. Un outil d'aide à la gestion et au suivi des incivilités, ainsi qu'une campagne de communication viendront en appui des organismes et des agents.

Des indicateurs de pilotage et de suivi de la qualité, adaptés à la mise en œuvre de la nouvelle politique d'accueil seront développés. Le dispositif intégrera des outils destinés à faciliter le recueil de l'avis des usagers.

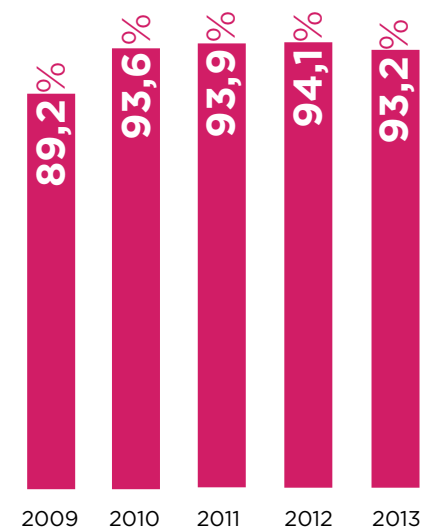
En 2013, le réseau des Caf s'est largement mobilisé pour préparer le déploiement de la nouvelle politique d'accueil physique, qui interviendra à partir du deuxième semestre 2014.

Deux autres étapes suivront immédiatement. Il s'agira de refondre les écrits de la Branche pour les adapter aux nouveaux médias et aux modes de vie, et de se doter d'un véritable outil de gestion de la relation allocataire. La refonte de la politique d'accueil est un élément structurant de modernisation pour une relation de service de plus en plus « multicanal ».

## TAUX DE PIÈCES TRAITÉES EN MOINS DE 15 JOURS



## TAUX DES DEMANDES DE RSA ET D'AAH TRAITÉES EN MOINS DE 10 JOURS



## Engagements de service (résultats 2013)

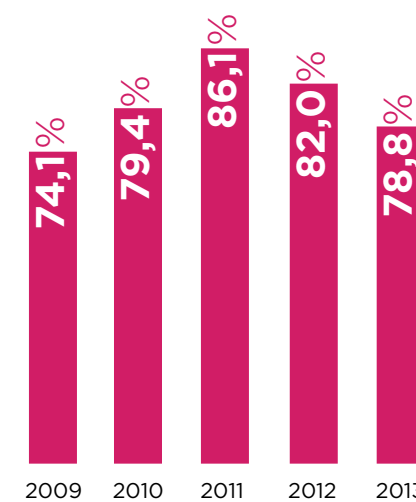
- 87,7 % des allocataires reçus dans un délai inférieur à 20 minutes (88,9 % en 2012) ;
- 78,8 % des appels traités (82,1 % en 2012) ;
- 93,2 % des minima sociaux traités en moins de 10 jours (94,1 % en 2012) ;
- 75,9 % des pièces traitées en moins de 15 jours (77,8 % en 2012).

## Activité des Caf

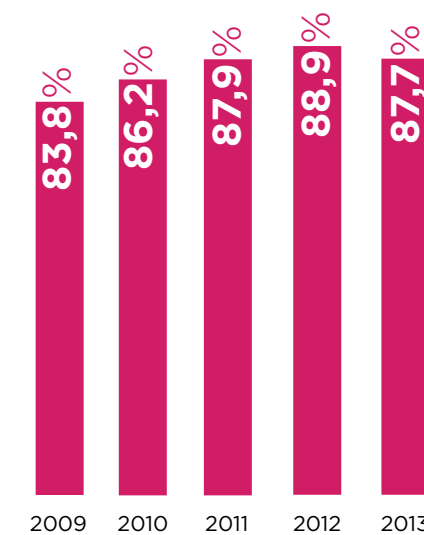
- 17,2 millions d'appels téléphoniques traités par les agents (16,4 millions en 2012) ;
- 83,8 millions de courriers arrivés (80,9 millions en 2012) ;
- 144 millions de pièces arrivées (140 millions en 2012) ;
- 17,1 millions de visites à l'accueil (18,2 millions en 2012).



## TAUX D'APPELS TÉLÉPHONIQUES TRAITÉS PAR LES AGENTS



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





# DES MOYENS ET DES HOMMES

**Tout au long de l'année, la branche Famille mobilise ses salariés, ses expertises et ses moyens pour répondre à une demande sociale en hausse et gagner encore en efficacité.**

vous signalez-vous ici



# DES ÉTUDES POUR ÉCLAIRER LES POUVOIRS PUBLICS

La branche Famille conduit et soutient des travaux de recherche ou d'évaluation de politiques publiques, anime l'Observatoire de la petite enfance et assure une fonction de veille et de prospective. Cette expertise recouvre l'ensemble des domaines d'intervention de la Branche.

Cette activité d'expertise se traduit par des travaux de recherche ou d'évaluation, des appels à propositions de recherche, des publications, l'organisation de

colloques et de séminaires, l'attribution de prix et de bourses doctorales (voir encadré), mais aussi par le soutien à la réalisation d'études au sein des Caf.

Ces études contribuent à la connaissance de la société et de ses évolutions. Elles permettent de comprendre la vie des familles et des allocataires, et de connaître leurs besoins. Les évaluations permettent de tester de nouveaux dispositifs ou d'améliorer l'existant.

## UN APPORT DE CONNAISSANCE SUR DES THÉMATIQUES MULTIPLES

En 2013, les travaux ont porté sur de nombreux thèmes :

- un baromètre de la petite enfance ;
- la gouvernance de la petite enfance et la diversité de ses opérateurs ;

- la qualité dans les modes d'accueil, et la manière dont elle est définie et vécue par les parents et les enfants ;
- les pères et les mères titulaires du complément de libre choix d'activité (Clca) à taux partiel ;

## Les centres sociaux au cœur de la politique d'animation de la vie sociale des Caf

L'université de Bordeaux a réalisé une étude évaluative sur l'activité des centres sociaux. Elle rappelle la place structurante du projet social des centres sociaux pour comprendre leur action. Trois types de projets ont été identifiés :

- ceux inscrits dans une logique d'intégration qui fait primer l'importance des groupes et de l'intérêt collectif sur les individus et leurs intérêts ;
- ceux tournés vers la promotion du lien social ;
- enfin, ceux qui favorisent la capacité des habitants à se faire entendre et à agir sur leur environnement.

Les problématiques spécifiques du centre social sont influencées différemment, selon que le centre est seul sur le territoire ou confronté à des partenaires intervenant sur des champs communs.

## 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 2013, le jury a récompensé Myriam Chatot pour son mémoire « Père au foyer : un métier comme les autres » et Audrey Marcillat pour son mémoire « Femmes sans-abri à Paris ». Il a également attribué une bourse de recherche à Alice Gaïa pour son projet de thèse « La désistance à l'épreuve des liens familiaux et économiques : étude des trajectoires d'anciens mineurs délinquants », ainsi qu'à Clara Deville pour son projet de thèse « Les spécificités du non-recours au Rsa en milieu rural ».

Plus d'informations sur :  
**[www.facebook.com/Jeuneschercheurs.Cnaf](http://www.facebook.com/Jeuneschercheurs.Cnaf)**



- la production et la réception des normes de parentalité ;
- le repérage des familles recomposées dans les fichiers allocataires ;
- la résidence alternée ;
- les raisons du non-recours au revenu de solidarité active (Rsa).

La branche Famille accompagne aussi de grandes enquêtes statistiques sur la famille et la précarité, menées par l'Institut national d'études démographiques (Ined), l'Insee ou la direction de la recherche, des études de l'évaluation et des statistiques (Drees) des ministères sociaux.

## LA BRANCHE FAMILLE ÉVALUE SON ACTION

Des évaluations ont été lancées sur des prestations comme l'allocation de soutien familial (Asf) et l'allocation de rentrée scolaire (Ars).

sur l'offre de service des Caf en travail social, ainsi que sur les missions et le fonctionnement des centres sociaux.

## DES PUBLICATIONS QUI VALORISENT LES ÉTUDES

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

- *L'essentiel*, publication électronique mensuelle, offre une synthèse de résultats d'études et de statistiques ;
- *Rsa conjoncture*, publication électronique trimestrielle, présente les principales données sur les bénéficiaires du Rsa ;

- *Les Dossiers d'études* mettent chaque mois à disposition des documents de travail (études et rapports de recherche) dans leur intégralité ;
- *Politiques sociales et familiales*, revue scientifique trimestrielle, publie des articles de recherches pluridisciplinaires ;
- *Informations sociales*, revue bimestrielle, propose des dossiers de synthèse et de débat sur des thèmes sociaux.

# UNE RECONNAISSANCE INTERNATIONALE ACCRUE

La branche Famille est présente sur la scène internationale de la Sécurité sociale. La reconduction du président de la Cnaf à la présidence de la

Commission des prestations familiales de l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss) illustre cette influence et cette reconnaissance.

## SEPT MISSIONS DE COOPÉRATION TECHNIQUE

En 2013, la Cnaf a accueilli de nombreuses délégations et personnalités du Japon, de Corée, d'Azerbaïdjan, de Moldavie, du Kazakhstan, de Russie, de Serbie, du Kosovo, d'Ukraine et de Turquie. La branche Famille a contribué à sept missions de coopération en Ukraine, Azerbaïdjan, Turquie, Costa-Rica, Colombie, Algérie et Russie. Elle est présente et active dans les grandes institutions internationales

traitant des questions de sécurité sociale ou d'action sociale. La Cnaf a produit en 2013 plusieurs études comparatives internationales, visant notamment à éclairer les évolutions de nos propres pratiques. Ces études (disponibles sur l'espace international du site [caf.fr](http://caf.fr)) ont été exposées à l'occasion des réunions des instances européennes de Sécurité sociale, à Bruxelles.



## La Cnaf primée par l'Aiss pour son offre de service

Le 30 mai 2013, lors du Forum européen de l'Association internationale de Sécurité sociale (Aiss), la Cnaf a reçu un « certificat de mérite de bonne pratique de Sécurité sociale » pour son offre globale de service aux familles. Cette distinction récompense la recherche d'une meilleure articulation entre la redistribution monétaire – par le biais des prestations familiales – et les services et équipements financés par l'action sociale de la Branche.

7

MISSIONS  
de coopération  
à l'étranger



## FAIRE VALOIR LES INTÉRÊTS FRANÇAIS

Grâce à la présence de la branche Famille auprès de la Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale à Bruxelles (Reif), la Cnaf suit les projets d'évolution de la réglementation européenne pour y faire valoir ses intérêts et, plus largement, ceux de la France. La Cnaf est un membre actif de l'European Insurance Institution Platform (Esip), qui réunit la plupart des institutions européennes de sécurité sociale et défend les positions de ces dernières auprès de Bruxelles. L'espace international du site [caf.fr](http://caf.fr) a évolué en 2013, en donnant priorité aux conseils, orientations

et services pratiques aux usagers français à l'étranger ou étrangers en France. La Cnaf s'efforce aussi de mobiliser – au profit de projets initiés ou soutenus par les Caf – les financements de différents programmes et fonds européens dédiés à l'innovation sociale, au développement durable, à l'égalité homme-femme, à la coopération transfrontalière. Enfin, un groupe de Caf « ressources à l'international », composé d'une douzaine de directeurs et d'agents comptables, est désormais associé aux projets internationaux de la Cnaf.

PERSONNES  
travaillent à la Cnaf

400

# UN SCHÉMA DIRECTEUR POUR LES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2013 a été marquée par la diffusion du schéma directeur des ressources humaines (Sdrh) et du plan d'action pour la qualité de vie au travail (Paqt) de la branche Famille.

Dés la signature de la Cog 2013-2017, la Cnaf a élaboré deux documents de référence.

## DÉVELOPPER LA GPEC ET ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

Le premier Sdrh de la Branche, couvrant la durée de la Cog, porte les ambitions d'un employeur socialement responsable, attentif aux impacts des changements sur les salariés. Il prévoit ainsi un ensemble de projets et d'actions visant à encourager la mise en place de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (Gpec), et à accompagner l'évolution des métiers. Il réaffirme

## La Cnaf : expertise, pilotage et animation

La Cnaf est dotée d'un budget d'environ 100 millions d'euros. Ses 400 agents (60 % de femmes et 40 % d'hommes) concourent à l'accomplissement de ses missions d'animation, de coordination et de pilotage du réseau des 102 Caf.

Compte tenu des forts enjeux de la Cog 2013-2017 et de la technicité des dispositifs nationaux, l'effectif salarié se compose à 80 % de cadres et d'experts de haut niveau. Ceux-ci contribuent au pilotage des politiques familiales et sociales de la branche Famille et à leur déclinaison dans chacun des organismes.

Cette technicité requiert un effort permanent dans le domaine de la formation professionnelle. Ainsi, en 2013, les dépenses de formation se sont élevées à 5,66 % de la masse salariale. Plus d'un salarié sur deux (56 %) a bénéficié d'au moins une formation durant l'année.

aussi le rôle essentiel de la fonction managériale, en proposant une démarche de soutien à son exercice. Enfin, il traduit la volonté de mieux piloter les politiques Rh nationales et locales, en recherchant davantage d'efficience dans l'organisation de la fonction Rh au sein du réseau des Caf avec, notamment, la création du service national de gestion de la paie et de l'échelon régional Rh.

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Pour sa part, le Paqt de la branche Famille s'inscrit dans le cadre du protocole du 16 novembre 2012 relatif à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail. Celui-ci entend préserver la santé de l'ensemble des salariés, mais aussi améliorer la qualité de vie au travail. Le Paqt part du constat d'une absence

d'opposition entre les objectifs de performance que se donne la branche Famille dans la Cog 2013-2017 et la qualité de vie au travail des salariés. Comportant six axes prioritaires, il prévoit des actions assorties d'échéances, mais aussi des expérimentations, avant une éventuelle généralisation au réseau.



UN SYSTÈME  
D'INFORMATION  
AU SERVICE  
DE LA STRATÉGIE  
DE LA BRANCHE

Élaboré en 2013, le schéma directeur 2013-2017 du système d'information comprend treize grands programmes et 80 projets pour améliorer la qualité de service aux allocataires et développer l'offre partenariale.

Un projet de migration de la production vers des environnements plus ouverts a également été lancé.

De même, un projet d'optimisation de l'organisation des ressources de la direction du système d'information a été engagé. L'année 2013 a permis de rencontrer tous les acteurs et de construire la cible d'organisation qui permettra de mettre en œuvre le schéma directeur.

## SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES POUR LES ALLOCATAIRES

L'offre numérique à destination des allocataires a été enrichie. Depuis juin 2013, un allocataire se connectant sur [cafr.fr](http://cafr.fr) peut joindre une pièce justificative à sa démarche en ligne, ce qui lui évite de l'envoyer ou de se déplacer. De plus, les simulations et demandes de prestations en ligne sont désormais plus intuitives. Enfin, l'allocataire est désormais informé des notifications de paiement *via* son espace personnel « Mon compte ».

Lors de la rentrée scolaire, l'offre d'aide au logement pour les étudiants est plus visible sur Internet avec la web série « Voilà » sur YouTube et l'ouverture d'une page Facebook dédiée. En 2013, la branche

Famille a également expérimenté une offre sur mobile et, dans cinq Caf pilotes, la prise de rendez-vous *via* [caf.fr](http://caf.fr).

Depuis octobre 2013, les changements de situation professionnelle ou de coordonnées bancaires, effectués *via* caf.fr ou *via* un échange de données informatisées, sont traités à J+1.

En matière de téléphonie, un dispositif de gestion des rappels différés a été mis en place en octobre 2013. Les Caf s'engagent à recontacter l'appelant sous 48 heures, ce qui permet une préparation optimisée du traitement du dossier.

## COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

Avec Ideal, déployé depuis octobre 2013, les bailleurs sociaux percevant l'allocation de logement de leurs locataires peuvent réaliser directement les démarches en ligne. De même, en concertation avec les départements, une nouvelle version du portail d'échanges Elisa a été mise en service en avril. Elle offre aux départements et aux services de l'État une meilleure visibilité sur les statistiques de pilotage du Rsa.

## Le Sirh de la Branche s'exporte

Le système d'information Rh de la Cnaf, qui permet déjà de gérer les paies des agents de la branche Recouvrement, a aussi été déployé dans les organismes de la branche Maladie. L'intérêt témoigné par les agences régionales de santé (Ars) et la mise en chantier du Sirh interbranche est un signe fort. À la fin de 2013, plus de 130 000 bulletins sont réalisés par Grh.

**170** MILLIERS  
de bulletins de salaire  
réalisés par Grh



# NOUVELLES AVANCÉES POUR LA MAÎTRISE DES RISQUES

La branche Famille a poursuivi, en 2013, sa politique de qualité du service rendu, de maîtrise des risques et d'efficience, à travers trois actions

phares : la maîtrise de la charge de travail, la circulation de l'information et le ciblage par datamining et la lutte contre la fraude.

## LA MAÎTRISE DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Pour la première fois, la Branche a mis en œuvre un plan de maîtrise de la charge de travail, afin de réduire le stock des dossiers et d'harmoniser leurs modalités de traitement par les Caf.

Elle a ainsi établi des référentiels pour les principales prestations versées, comme pour le service aux allocataires.

Enfin, elle a mis en œuvre des indicateurs de qualité pour le

traitement des dossiers, permettant de suivre la qualité du travail des Caf, ainsi que des dispositifs d'analyse ciblés sur les prestations (allocation de logement et Rsa notamment). Ces actions complètent les dispositifs de « contrôle métier », qui ont concerné, en 2013, 4,1 millions de contrôles et permis 297 millions d'euros de régularisations, pour la plupart avant paiement.

## LA CIRCULATION DES INFORMATIONS ET LE CIBLAGE PAR DATAMINING

La Branche poursuit sa politique de prévention des risques externes grâce aux échanges avec l'administration des Impôts et avec Pôle emploi.

Pour détecter les situations à risque, des contrôles de cohérence trimestriels ou annuels sont ainsi effectués. Enfin, le contrôle par exploration de données ciblées (datamining) complète le dispositif.

Les activités de contrôle ont produit un résultat financier de 1,424 milliard d'euros (indus + rappels constatés) contre 1,189 milliard en 2012, soit une hausse de 20 %.

Les 647 agents assermentés ont réalisé 201 612 contrôles sur place, en 2013, pour un montant de 263,7 millions d'euros (indus + rappels), soit une progression de 12 %.

4,1 MILLIONS  
de contrôle en 2013



## LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En 2013, le nombre d'allocataires déclarés fraudeurs s'élève à 20 937 pour 11 723 974 allocataires au 31 décembre, soit 0,18 %. Il progresse de 16,48 % par rapport à 2012, en grande partie grâce au recours à des techniques et à des outils plus performants.

En 2013, le montant du préjudice financier dû aux fraudes détectées par les Caf s'établit à 141,4 millions d'euros (0,21% des prestations versées), soit une augmentation de 18,74%.

Les principaux types de fraude sont l'omission et la fausse déclaration (70%), la fraude à l'isolement (22%), le faux et usage de faux (2%), ainsi

que l'escroquerie (3%) et l'absence de résidence en France (3%).

La répartition par prestations du préjudice financier subi du fait des fraudes s'établit comme suit :

- minima sociaux : 92,68 millions d'euros (65,5%) ;
- aides au logement (Als, Apl et Alf) : 34,53 millions (24,4%) ;
- prestations familiales et primes diverses : 14,2 millions (10%).

En 2013, 19 952 sanctions ont été prononcées et 3 601 plaintes déposées ou décidées. Par ailleurs, 9 642 pénalités, pour un montant de 6,02 millions d'euros, et 6 709 avertissements, ont été prononcés.



A close-up, slightly blurred photograph of a child's hand reaching towards a red ball on a grey playground grid with blue lines. The background is out of focus, showing more of the grid and a hint of a blue sky.

# UNE DÉGRADATION DES COMPTES EN 2013

La situation financière de la branche Famille se dégrade en 2013. Le résultat net de l'exercice s'élève à - 3,2 milliards d'euros, soit une augmentation de 29,1% du déficit en un an. Les dépenses relevant de la Branche augmentent de 2,2% pour s'établir à 59,2 milliards d'euros. Celles versées pour le compte de l'État et des départements (prestations de précarité) progressent de 7,2%, atteignant ainsi 27,5 milliards d'euros.



# UN DÉFICIT ACCRU DE LA BRANCHE FAMILLE

Les dépenses totales de la branche Famille s'élèvent à 59,2 milliards d'euros en 2013 (+2,2 %). Celles consacrées aux prestations et à l'action sociale représentent 55 milliards d'euros. Elles ont progressé de 3 % sur un an en raison du dynamisme (+4,9 %) des prestations familiales indirectes (assurance vieillesse des parents au foyer, congé de paternité et majoration de pensions) et – dans une moindre mesure – de celui des prestations directes et d'action sociale (+2,6 %). 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 baisse de -0,4 % en un an. Le poste « autres dépenses » est essentiellement le fait de dotations aux provisions – en très forte baisse par rapport à 2012 – et de diverses charges techniques.

Les recettes de la branche Famille, qui s'établissent à 55,9 milliards

d'euros en 2013, ont progressé plus lentement que les dépenses : +1 % entre 2012 et 2013. Ces recettes proviennent de trois postes principaux.

Le premier recouvre les cotisations sociales. Il augmente de 0,8 % en un an pour s'élever à 36,6 milliards d'euros. Le ralentissement de la masse salariale (+1,2 % en 2013, après +2,2 % en 2012 et +3,6 % en 2011) a limité la progression des cotisations des salariés (+1,7 %), tandis que les cotisations des indépendants ont diminué (-7 %).

Le second poste est constitué de la Csg, dont le rendement a également faiblement progressé (+0,5 %) pour s'établir à 9,8 milliards d'euros.

Enfin, l'augmentation des taxes et impôts (+3,5 %) est due à la progression de la taxe sur les salaires. Les recettes correspondant à ce dernier poste sont de 8,4 milliards d'euros en 2013.

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

	2012	2013	Évolution 2013/2012
<b>DÉPENSES</b>	<b>57 904,7</b>	<b>59 173,1</b>	<b>2,2 %</b>
PRESTATIONS ET ACTION SOCIALE	53 388,2	54 970,9	3,0 %
Famille – aides directes	44 092,6	45 222,0	2,6 %
<i>Famille – hors petite enfance et logement</i>	20 306,2	20 822,9	2,5 %
<i>Famille – petite enfance</i>	15 190,6	15 467,4	1,8 %
<i>Famille – logement</i>	8 595,8	8 931,7	3,9 %
Famille – aides indirectes (Avpf, congé de paternité, majoration de pensions)	9 295,5	9 748,9	4,9 %
DÉPENSES DE GESTION COURANTE	2 644,1	2 634,2	- 0,4 %
AUTRES DÉPENSES	1 872,4	1 568,0	- 16,3 %
<b>RECETTES</b>	<b>55 401,5</b>	<b>55 940,4</b>	<b>1,0 %</b>
COTISATIONS SOCIALES, IMPÔTS ET PRODUITS AFFECTÉS	54 234,3	54 862,2	1,2 %
Cotisations sociales effectivement versées	35 502,2	35 771,7	0,8 %
Cotisations sociales prises en charge par l'État ou la Sécurité sociale	841,3	867,0	3,1 %
Csg	9 766,5	9 812,6	0,5 %
Autres impôts et produits affectés	8 124,3	8 410,8	3,5 %
TRANSFERTS ET CONTRIBUTIONS PUBLIQUES	25 646,4	27 484,3	7,2 %
AUTRES RECETTES	1 147,0	1 059,3	- 7,6 %
<b>SOLDE</b>	<b>- 2 503,2</b>	<b>- 3 232,7</b>	<b>- 29,1 %</b>

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

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 ...). Elle centralise également les données financières concernant les politiques de lutte contre la précarité, auxquelles les Caf participent comme opérateurs. 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 départements, qui remboursent le montant des prestations servies par les Caf, équilibré par le montant des recettes attendues à ce titre.

Les sommes versées pour le compte de l'État et des départements concernent des prestations non conditionnées à la présence d'un enfant, mais dépendant uniquement du montant des ressources du foyer. Elles sont en forte augmentation en 2013 (+7,2 %) et représentent 27,5 milliards d'euros. Ces dépenses se décomposent en deux grandes catégories. La première a trait aux

revenus garantis. 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 augmentent encore sensiblement en 2013 (+5,1 %), en lien avec la hausse des effectifs (+2,6 %) et la revalorisation de 1,75 %, intervenue en septembre 2013. C'est également le cas des dépenses liées au versement du revenu de solidarité active – financées par les conseils généraux et l'État –, dont l'augmentation en 2013 est très soutenue (+8,9 %), en lien avec la conjoncture dégradée.

La seconde catégorie de dépenses gérées par les Caf comme opérateurs concerne les aides au logement versées à des foyers sans personne à charge (Als et Apl) : en 2013, ces dépenses financées par l'État ont progressé également de manière importante (+7,1 %).

Les recettes versées par l'État et les départements correspondent au remboursement des prestations de lutte contre la précarité versées par les Caf comme opérateurs : la progression des recettes ne fait alors que refléter celle des dépenses.

LES PRESTATIONS VERSÉES POUR LE COMPTE  
DE L'ÉTAT ET DES DÉPARTEMENTS  
(EN MILLIONS D'EUROS)

	2012	2013	Évolution 2013/2012
<b>DÉPENSES DE PRÉCARITÉ</b>	<b>25 626,1</b>	<b>27 465,4</b>	<b>7,2 %</b>
Revenus garantis et compléments (Rsa, Api, Rmi, Rso, Aah)	17 738,1	19 018,9	7,2 %
Aides au logement (allocataires sans enfant)	7 888,0	8 446,5	7,1 %
<b>RECETTES</b>	<b>25 626,1</b>	<b>27 465,4</b>	<b>7,2 %</b>
Prise en charge de prestations par l'État ou les départements	17 738,1	19 018,9	7,2 %
Financement par l'État d'une partie des aides au logement	7 888,0	8 446,5	7,1 %
<b>SOLDE</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>

# LES DÉPENSES DE PRESTATIONS EN HAUSSE DE 4,3% SUR UN AN

En 2013, le total des prestations financées par la branche Famille, ou versées par les Caf pour le compte de l'État ou des départements, s'établit à un peu plus de 82,4 milliards d'euros (+4,3% sur un an).

Environ 55 milliards d'euros (soit 67% du total) – regroupant prestations et action sociale – sont destinés aux familles avec enfants : un peu plus de 45,2 milliards d'euros versés directement par les Caf et les autres organismes débiteurs des prestations familiales (Msa, Edf-Gdf, Sncf, Ratp...) et 9,7 milliards correspondant au financement de droits sociaux pris en charge par la branche Famille, mais versés par les branches Maladie (congé de paternité) et Retraite (assurance vieillesse des parents au foyer et majoration de pensions pour les personnes ayant élevé au moins trois enfants).

Le montant des aides dédiées à la petite enfance est de 15,5 milliards d'euros (+1,8 %). Elles recouvrent les prestations légales versées avant les six ans de l'enfant (+1,8 %) et les dépenses d'action sociale pour la petite enfance (+4,1 %), qui financent une part importante du fonctionnement des équipements d'accueil collectifs (crèches, haltes-garderies). La progression des dépenses d'action sociale ralentit, après +11,6 % en 2012 et +9,2 % en 2011.

Les aides au logement versées à des familles avec enfants atteignent 8,9 milliards d'euros (+3,9 %). Les dépenses d'action sociale consacrées au logement augmentent de 1,9 %.

L'ensemble des autres aides directes aux familles progresse sensiblement (+2,5 %) pour atteindre 20,8 milliards d'euros, sous l'effet d'une augmentation du nombre de bénéficiaires (+1,2 %) et de la revalorisation de la base mensuelle des allocations familiales (Bmaf) de 1,2 % en avril 2013.

Les aides contre la précarité représentent 27,5 milliards d'euros soit environ 33 % du total des dépenses de prestations. Elles sont destinées aux foyers modestes avec ou sans enfant. Elles progressent fortement en 2013 (+7,2 %) sous l'effet d'une conjoncture économique dégradée. Avec 2,3 millions de foyers bénéficiaires du Rsa, les prestations de revenus garantis augmentent de 7,2 %. Les dépenses au titre de l'Aah sont à nouveau en forte progression (+5,1 %), sous l'effet de la hausse du nombre de bénéficiaires (+2,6 %) et de la revalorisation de 1,75 % en septembre 2013. Les aides contre la précarité recouvrent aussi les dépenses d'aides au logement en faveur d'allocataires sans enfant à charge (8,4 milliards d'euros et +7,1 %).

DÉPENSES ET BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS EN 2013  
(EN MILLIONS D'EUROS ET EN MILLIERS DE FOYERS)

	Dépenses centralisées par la Cnaf (en millions) <sup>(1)</sup>		Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 (champ Caf, en milliers) <sup>(2)</sup>	
	Montants 2013	Évolution 2012-2013	Effectifs 2013	Évolution 2012-2013
<b>PRESTATIONS ET ACTION SOCIALE EN FAVEUR DES FAMILLES</b>	<b>54 971</b>	<b>3,0 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>PRESTATIONS DIRECTES ET ACTION SOCIALE EN FAVEUR DES FAMILLES <sup>(3)</sup></b>	<b>45 222</b>	<b>2,6 %</b>	<b>6 841,6</b>	<b>0,8 %</b>
Prestation petite enfance	15 467	1,8 %	2 266,1	- 0,6 %
Prestation d'accueil du jeune enfant	13078	1,4 %	2 266,1	- 0,6 %
<i>dont primes</i>	655	1,3 %	52,0	5,9 %
<i>dont allocation de base</i>	4 327	0,4 %	1 842,9	- 0,8 %
<i>dont complément libre choix d'activité</i>	2 026	- 1,8 %	496,7	- 2,7 %
<i>dont complément de garde</i>	6 069	3,3 %	840,3	- 0,2 %
Action sociale petite enfance	2 390	4,1 %	-	-
Aides au logement en faveur des familles	8 932	3,9 %	2 502,1	0,9 %
Prestations légales logement	8 802	3,9 %	2 502,1	0,9 %
Action sociale logement	130	1,9 %	-	-
Autres aides directes aux familles	20 823	2,5 %	5 745,1	1,2 %
Allocations familiales	12 965	2,5 %	4 822,4	1,0 %
Allocation de soutien familial	1 302	1,3 %	734,9	1,2 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	783	1,2 %	215,6	5,7 %
Allocation de présence parentale	64	5,3 %	5,6	5,7 %
Allocation de rentrée scolaire	1 916	2,4 %	2 901,4	1,4 %
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 644	5,7 %	-	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	472	3,4 %	-	-
<b>PRESTATIONS INDIRECTES EN FAVEUR DES FAMILLES</b>	<b>9 749</b>	<b>4,9 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Assurance vieillesse des parents au foyer <sup>(4)</sup>	4 866	7,7 %	-	-
Majoration de pension vieillesse <sup>(5)</sup>	4 605	2,4 %	-	-
Congé de paternité <sup>(6)</sup>	277	- 1,2 %	-	-
<b>PRESTATIONS DE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ <sup>(3)</sup></b>	<b>27 465</b>	<b>7,2 %</b>	<b>6 097,4</b>	<b>3,9 %</b>
<b>REVENUS GARANTIS ET COMPLÉMENTS</b>	<b>19 019</b>	<b>7,2 %</b>	<b>3 294,4</b>	<b>5,7 %</b>
Revenu de solidarité active	10 934	8,9 %	2 296,0	7,2 %
Allocations aux adultes handicapés et compléments	7 995	5,1 %	988,5	2,6 %
Revenu de solidarité	64	- 6,2 %	10,4	- 6,9 %
Anciennes prestations (Rmi, Api, expérimentation Rsa) <sup>(7)</sup>	8	27,7 %	-	-
Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi <sup>(8)</sup>	18	1,7 %	-	-
<b>AIDES AU LOGEMENT EN FAVEUR DES PERSONNES SANS ENFANT</b>	<b>8 446</b>	<b>7,1 %</b>	<b>3 772,1</b>	<b>2,9 %</b>
<b>ENSEMBLE DES PRESTATIONS</b>	<b>82 436</b>	<b>4,3 %</b>	<b>11 724,0</b>	<b>1,9 %</b>

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. Elles n'incluent ni 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. Ils incluent le département de Mayotte.

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

**4.** Chiffre 2012 pour le nombre de foyers bénéficiaires de l'Avpf.

**5.** Chiffre 2012 pour les effectifs.

**6.** Chiffre 2012 pour les effectifs.

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

**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).





# GOVERNANCE : LES OUTILS D'UNE STRATÉGIE

La convention d'objectifs et de gestion 2013-2017, signée entre l'État et la Cnaf, fixe les orientations de la branche Famille. Le conseil d'administration et la direction de la Cnaf se sont fortement impliqués dans sa finalisation et sa mise en œuvre.

# 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 finance l'ensemble des régimes de prestations familiales.

Les Caf, organismes de droit privé, assurent une mission de service public régie par le Code de la Sécurité sociale. De 123, elles sont passées à 102 à la fin de 2011, à la suite de leur départementalisation.

## 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 Cnamts (Caisse nationale d'Assurance maladie des travailleurs salariés) ;
- la branche Accidents du travail et maladies professionnelles, gérée par la Cnamts ;

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

## 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. Les ministères des Affaires sociales et de la Santé, et celui du Budget

assurent la tutelle de la Cnaf. Le ministère en charge du Logement s'implique, lui aussi, 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.

## 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 et les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (Ccas) pour les modes de garde de la petite enfance, les activités périscolaires, les centres sociaux ou la réforme des rythmes éducatifs. Les associations sont également des partenaires essentiels, notamment dans la mise en œuvre des modes de garde, le soutien à la parentalité, les activités périscolaires ou les actions sociales de proximité.

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 développent 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 et les autres branches de la Sécurité sociale a permis une amélioration notable des résultats.



# CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CNAF: UNE ACTIVITÉ SOUTENUE

Composé de 35 membres, nommés par arrêté ministériel pour une durée de cinq ans, le conseil d'administration de la Cnaf participe à la définition et à la mise en œuvre de la politique de la branche Famille de la Sécurité sociale. Celle-ci est fondée sur une offre globale de service qui combine le versement des prestations familiales et sociales, et une action sociale partenariale en faveur des familles. Cette dernière repose sur des actions d'accompagnement et le financement d'équipements et de services pour les familles. Le

conseil vote les budgets du Fonds national de gestion administrative, du Fonds national d'action sociale et de l'établissement public. Le conseil d'administration est consulté sur toute mesure législative ou réglementaire concernant les politiques familiales et sociales.

Au cours du premier semestre, le conseil a finalisé ses travaux préparatoires à la Cog 2013-2017, avant de donner mandat, lors de sa réunion extraordinaire du 9 juillet, au président de la Cnaf pour sa signature avec l'État.

- l'encadrement des enfants scolarisés bénéficiant d'activités organisées dans le cadre d'un projet éducatif territorial ;
- le rétablissement des droits aux allocations de logement pour les allocataires surendettés.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a notamment statué sur les modalités de mise en œuvre du rééquilibrage territorial de l'offre d'accueil du jeune enfant et sur celles de

l'accompagnement de la réforme des rythmes éducatifs.

Dans les domaines financier et comptable, il a adopté le budget 2013 du Fnas, et ceux de l'établissement public et du Fnga. Il a procédé à l'arrêté des comptes combinés de la branche Famille et les comptes de la Cnaf pour l'exercice 2012, et pris connaissance, avec satisfaction, de la certification des comptes 2012 de la branche Famille par la Cour des comptes.

## QUATORZE RÉUNIONS EN 2013

En 2013, le conseil d'administration s'est réuni quatorze fois. Il a donné six délégations à des commissions pour examiner sept textes, dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces vingt séances, il a statué sur 44 projets de textes, dont deux ordonnances, cinq lois, 19 décrets et 18 arrêtés.

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

- l'égalité entre les femmes et les hommes ;
- la reconnaissance et le développement de l'économie sociale et solidaire ;

- la garantie de l'avenir et de la justice du système de retraites ;
- les allocations de logement à Mayotte ;
- l'action sociale en faveur des familles à Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- l'exonération de cotisations sociales patronales en faveur de la jeune entreprise innovante ;
- l'affiliation des élus locaux au régime général de la Sécurité sociale ;
- le contrôle interne des régimes obligatoires de base de Sécurité sociale et des organismes concourant à leur financement ;

## LES COMMISSIONS

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions : administration générale, prestations légales, action sociale, recherche et

prospective, relations internationales, financement, information et communication. Au total, elles se sont réunies 31 fois.



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
AU 31 DÉCEMBRE 2013



VICE-PRÉSIDENT

OLIVIER COLLAS (CGPME) JUSQU'AU 8 JUILLET 2013, REMPLACÉ PAR JEAN-MARIE ATTARD (CGPME)

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX SUR DÉSIGNATION

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL (CGT)

**TITULAIRES** : Alain Giacomel, Francis Mergel, Christine Guinand (jusqu'au 19 décembre 2013), remplacée par Saliha Fellahi-Bourdieu  
**SUPPLÉANTS** : Michel Coronas, Birgit Hilpert, Monique Lefebvre

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL FORCE OUVRIÈRE (CGT-FO)

**TITULAIRES** : Didier Aubossu, Patrick Brillet, Jacques Rimeize  
**SUPPLÉANTS** : Jean-Jacques Gueguen, Chantal Largeron, Pio Vinciguerra

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL (CFDT)

**TITULAIRES** : Jocelyne Cabanal-Duvillard, Bruno Morin (jusqu'au 4 juin 2013), remplacé par Christophe Blanco, Michel Langlois (jusqu'au 4 décembre 2013), remplacé par Pascal Letort  
**SUPPLÉANTS** : Elisabeth Bagault, Marie-Christine Foin (jusqu'au 8 octobre 2013), remplacée par Michel Le Direach, Marie-Hélène Lambert-Pierrel

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DES TRAVAILLEURS CHRÉTIENS (CFTC)

**TITULAIRES** : Jean-Louis Deroussen, Marie-Madeleine Pattier  
**SUPPLÉANTS** : Christian Cailliau, Ludovic Dublé

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

**TITULAIRES** : Jean-Yves Delannoy, Jean-Marie Nocquet  
**SUPPLÉANTS** : Denise Paul, Gilbert Chauvet

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS SUR DÉSIGNATION

MOUVEMENT DES ENTREPRISES DE FRANCE (MEDEF)

**TITULAIRES** : Lucie Besset (jusqu'au 5 juin 2013), remplacée par Clara Tusch, Éric Delabrière, Béatrice Gruau-Racine, Gérard Lequeux, Jean-Pierre Mazel, Olivier Péraldi  
**SUPPLÉANTS** : Gilles Adam, Claire Lanneau, Christian Marty, Philippe Norie, Laurent Rabaté, Nathalie Humilière, nommée par arrêté du 1<sup>er</sup> février, paru au Jo du 16 février 2013

UNION PROFESSIONNELLE ARTISANALE (UPA)

**TITULAIRES** : Corine Postel, Danièle Riblet  
**SUPPLÉANTS** : Isabelle Bricard, Agnès Hautin

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CGPME)

**TITULAIRES** : Olivier Collas (jusqu'au 8 juillet 2013), remplacé par Jean-Marie Attard  
Stanislas Renié  
**SUPPLÉANTS** : Annick Chataigner, Maurice Paverani

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS SUR DÉSIGNATION

UNION PROFESSIONNELLE ARTISANALE (UPA)

**TITULAIRES** : Fabienne Munoz  
**SUPPLÉANTS** : Richard Puyal

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CGPME)

**TITULAIRES** : Olivier Collas (jusqu'au 8 juillet 2013)  
**SUPPLÉANTS** : Brice Wartel

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

**TITULAIRES** : Patrick Béguin  
**SUPPLÉANTS** : Estelle Molitor

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES SUR DÉSIGNATION

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UNAF)

**TITULAIRES** : Laurent Clévenot, Elsa Cohen, Alain Feretti, Françoise Fromageau, François Lebègue  
**SUPPLÉANTS** : Véronique Bellec, Stéphane Bernardelli, Jacques Buisson, Nathalie Lefeuve-Delahaye, Marie-Hélène Le Tarnec

PERSONNES QUALIFIÉES SUR DÉSIGNATION DU MINISTRE CHARGÉ DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Jérôme Ballarin, Alette Gambrelle, Irène Théry, Martine Vignau

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

COLLÈGE DES EMPLOYÉS ET ASSIMILÉS

**TITULAIRES** : Étienne Dabeedin, Christian Roblot-Coulanges  
**SUPPLÉANTS** : Christine Degreef, Philippe Évrard

COLLÈGE DES CADRES ET ASSIMILÉS

**TITULAIRES** : Marie-Christine Pernette-Aliane  
**SUPPLÉANTS** : Arlette Million

# UNE NOUVELLE DIRECTION À LA CNAF

Le 4 septembre 2013, Daniel Lenoir a été nommé, en conseil des ministres, directeur général de la Cnaf. Il succède à ce poste à Hervé Drouet, qui occupait cette fonction depuis fin 2008.

Le directeur général assure le fonctionnement de la Cnaf. Il la représente en justice et dans les actes de la vie civile. Il exécute les décisions du conseil d'administration et peut en recevoir délégation. Il signe et met en œuvre la convention d'objectifs et de gestion signée entre l'État et la Cnaf.

Sous l'autorité du directeur général, l'équipe de direction de la Cnaf met en œuvre 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 de l'adapter à son environnement institutionnel. Elle assure les audits administratifs et comptables des Caf, leur évaluation et celle des dirigeants.

Le directeur général nomme les directeurs et les agents comptables des Caf. Il est directeur des publications de la branche Famille.

## ORGANIGRAMME DES SERVICES AU 31 DÉCEMBRE 2013



# LA COG

## 2013-2017 :

# TROIS

## AMBITIONS

POUR LA BRANCHE

# FAMILLE

Signée le 16 juillet 2013 entre l'État et la Cnaf, la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2013-2017 fixe les grandes orientations de la branche Famille pour les cinq prochaines années. Assortie d'indicateurs chiffrés, elle décrit les engagements réciproques des deux signataires en vue d'atteindre les objectifs fixés. Celle-ci se décline ensuite en contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion (Cpog), conclus entre la Cnaf et chaque Caf. La Cog 2013-2017 fixe trois ambitions majeures :

- 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 à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits.

La première ambition passe notamment par la création – sur la durée de la Cog – de 100 000 solutions d'accueil collectif de la petite enfance et de 100 000 solutions d'accueil individuel. Dans ce cadre, la Cog confie à la Cnaf une mission de réduction des inégalités entre les



territoires, en termes géographique comme social. Les aides à la création de places seront complétées par un doublement des crédits de soutien à la parentalité, et par le renforcement des actions en faveur de l'enfance et de la jeunesse.

La seconde ambition se traduira par une simplification et une meilleure lisibilité de certaines prestations, ainsi que par un allègement des pièces justificatives et un développement de la dématérialisation. Ce second axe de la Cog prévoit également d'améliorer le paiement « à bon droit »

(prévention des indus et lutte contre la fraude), mais aussi l'accès aux droits des publics défavorisés. Grâce à des partenariats avec les autres acteurs locaux, la branche Famille organisera 100 000 rendez-vous des droits. Des parcours spécifiques seront par ailleurs organisés pour accompagner les familles fragilisées par un événement de la vie.

La troisième ambition suppose un accroissement de la capacité de production des Caf, ainsi qu'une optimisation du fonctionnement et du pilotage du réseau. Dans un premier temps, 700 salariés – dont

500 emplois d'avenir – renforceront à cette fin les moyens de la Branche. Dans un second temps – et après un audit des inspections générales des affaires sociales et des finances sur l'état des moyens et des besoins –, il est prévu de restituer 1000 emplois grâce aux gains de productivité dégagés par la simplification et la dématérialisation.

À noter : dans le cadre de la Cog 2013-2017, le Fonds national d'action sociale (Fnas) bénéficie d'une progression de 36 % en cinq ans, passant ainsi de 4,91 milliards d'euros à 6,67 milliards en 2017. À cette date, le Fnas devrait consacrer notamment 3,81 milliards pour l'accueil du jeune enfant, 1,10 milliard pour les dotations d'action sociale, 722 millions d'euros pour la jeunesse (hors périscolaire), 620 millions pour le périscolaire...







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



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



caf.fr



mon-enfant.fr