

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

20
14



LA BRANCHE FAMILLE EN QUELQUES MOTS

Créée en 1945, sur la base des caisses de compensation généralisées à partir de 1932, 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 composantes du régime général de la Sécurité sociale, avec la Maladie, les Risques professionnels, la Vieillesse et le Recouvrement.

Dans l'immédiat après-guerre, l'objectif est d'améliorer le niveau de vie des familles, d'atténuer les inégalités de revenus (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 (103 en 2015), coiffées par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf).

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

- l'accompagnement des familles (allocations familiales, financement des modes 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 actions financées par les Caf relèvent de deux natures différentes :

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

- 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 en difficulté (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 par les départements (Rsa socle).

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

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



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
- 14** Focus : une année clé pour la petite enfance

LES TEMPS FORTS 2014

- 18** Famille : de la petite enfance à l'école
- 20** Logement et cadre de vie : simplifier et animer
- 22** Solidarité et insertion : priorité à l'accès aux droits
- 24** Une qualité de service orientée à la hausse

DES MOYENS ET DES HOMMES

- 30** Des études et des recherches pour éclairer les décisions
- 32** Une ouverture sur le monde
- 34** Ressources humaines : une dynamique de changement
- 36** Système d'information : la stratégie se met en place
- 38** Maîtrise des risques : résultats en hausse

LES COMPTES S'AMÉLIORENT EN 2014

- 42** Les dépenses franchissent les 60 milliards d'euros
- 44** 29 milliards d'euros versés pour le compte de l'État et des départements
- 46** Les dépenses de prestations toujours dynamiques

GOUVERNANCE : LES OUTILS D'UNE STRATÉGIE

- 50** La branche Famille dans son environnement
- 54** Conseil d'administration : 81 projets de textes examinés
- 56** Réorganisation de la branche Famille

58 GLOSSAIRE

Directeur de la publication
Daniel Lenoir

Directrice de la rédaction
Béatrice Degrugillers de la Brosse

Rédactrice en chef
Véronique Kassai

Rédaction
Philippe Clouet - Pca

Conception graphique
Frédérique Chapelle

Maquette
Studio Pao Cnaf

Crédits photos
Photothèque Cnaf

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

« SOIXANTE-DIX ANS APRÈS, LA SÉCURITÉ SOCIALE RESTE UNE UTOPIE RÉALISTE »

Jean-Louis Deroussen,
président du conseil
d'administration,
et Daniel Lenoir,
directeur général
de la Cnaf, reviennent
sur les temps forts
de l'année 2014
et les perspectives.



QUELLES ONT ÉTÉ LES AVANCÉES DE 2014 EN MATIÈRE DE SIMPLIFICATION ET DE DÉMATÉRIALISATION ?

Daniel Lenoir : L'année a été
marquée par la dématérialisation
totale de deux prestations
importantes : l'allocation de rentrée
scolaire et l'allocation logement pour
les étudiants. Nous poursuivons en
2015, en étendant la simplification à
l'ensemble des aides au logement. Et
nous travaillons à une automatisation
des transmissions avec les maisons

départementales des personnes
handicapées.

Jean-Louis Deroussen : Avec ces
premières avancées - qui sont loin
d'épuiser le sujet -, nous diminuons
« l'impôt papier » qui pèse sur les
allocataires. Le sujet de demain, c'est
la transmission directe et unique de
l'information.

OÙ EN EST-ON DE LA DÉMARCHE DE MUTUALISATION ?

DL : Tous les schémas régionaux
de mutualisation ont été arrêtés en
2014, sauf ceux des Dom. Et nous
commençons à les déployer dès
cette année et sur toute la durée de
la Cog.

JLD : Cette démarche bénéficie
aussi à l'allocataire. En mutualisant

l'expertise sur des domaines
complexes, on apporte une
meilleure réponse à l'usager et on
renforce la qualité de service.

DL : C'est le cas, par exemple, avec
la Caf de Bayonne, qui va gérer
l'ensemble des dossiers transfrontaliers
avec l'Espagne et le Portugal.

EN QUOI LES SCHÉMAS DÉPARTEMENTAUX DES SERVICES AUX FAMILLES MODIFIENT-ILS LE POSITIONNEMENT DES CAF ?

JLD : Dans le prolongement du
rapport de l'Igas, ils permettent
aux Caf d'affirmer leur rôle d'acteur
principal en matière de petite enfance
et de parentalité. La Caf se retrouve
au centre du dispositif avec des
objectifs ambitieux - les 100 000
places supplémentaires de crèche -
et doit impulser une dynamique

locale, notamment en vue d'un
rééquilibrage entre les territoires.

DL : Le bilan de la phase expérimentale
est très positif. Les schémas
départementaux sont une bonne
façon de conjuguer la dynamique
de la branche Famille et la marge de
manœuvre locale de chaque Caf.

À LA DEMANDE DE L'ÉTAT, LA CNAF S'EST ENGAGÉE DANS UNE RELANCE DU PLAN CRÈCHES...

JLD : Cette relance était nécessaire,
étant donné le démarrage difficile en
2013. Nous avons tenu compte des
difficultés des collectivités territoriales
en majorant le montant des aides.

DL : Le bilan 2014 est effectivement
meilleur, même si on est encore en
dessous de l'objectif pour ce qui
concerne les ouvertures de places.

En revanche, nous sommes au-dessus
en matière de décisions de créations
de places. Il est encore trop tôt pour
sentir l'effet du coup de pouce sur
l'aide à l'investissement. Mais il faudra
surtout regarder l'impact de la hausse
de la Psu, la prestation de service
unique. Son montant au taux le plus
élevé va ainsi progresser de 5 % par an
sur la durée de la Cog.



LA MISE EN ŒUVRE DE LA PREPARE A ÉTÉ UN DÉFI IMPORTANT POUR LA BRANCHE FAMILLE...

DL : Sur la Prepare - la prestation partagée d'éducation de l'enfant -, la Branche a été au rendez-vous, avec une mise en place au 1^{er} janvier 2015. Ce sera la même chose pour la modulation des allocations familiales, au 1^{er} juillet 2015.

JLD : Le conseil d'administration a émis un avis défavorable sur la Prepare, car il a estimé qu'il s'agissait d'une ingérence dans le choix des familles. Mais nous sommes legalistes...

DL : Il faut aussi parler de l'expérimentation, dans vingt départements, de la Gipa, la garantie contre les impayés de pensions alimentaires. C'est une belle réforme et aussi un dispositif complexe, qui associe prestation légale, accompagnement des familles et amélioration de la récupération des pensions non versées.

À LA VEILLE DE L'ÉVALUATION DE LA MISSION IGAS-IGF, OÙ EN EST-ON SUR LES MOYENS DE LA BRANCHE ?

JLD : Il y a eu des efforts importants sur l'amélioration de l'accueil physique et sur la dématérialisation. Mais la situation reste tendue, car on rajoute ou on réforme des prestations. La mission Igas-Igf devra constater la situation, les efforts accomplis et les charges nouvelles, avec en ligne

de mire une autre grande réforme : la prime d'activité.

DL : La mission est très attendue. Nous avons fait un gros travail en interne. Il faut maintenant chiffrer précisément les moins et les plus, en tenant compte aussi des exigences liées à la certification des comptes.

VOUS AVEZ ENGAGÉ LE CHANTIER DE LA RÉFORME DE L'ORGANISATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION...

DL : C'est une réforme importante. Le calendrier est désormais bien établi. Les contrats de travail basculeront le 1^{er} juillet 2015. Puis il y aura une période de transition de deux ans et demi - jusqu'à la fin de la Cog - pour adapter progressivement les compétences de la Dsi de

Branche, avec des formations et un accompagnement.

JLD : Pour sa part, le conseil d'administration a souhaité que les administrateurs locaux continuent d'être écoutés et associés sur les évolutions fonctionnelles.

APRÈS LES ÉVÉNEMENTS DE JANVIER 2015, QUEL RÔLE LES CAF JOUENT-ELLES DANS LE MAINTIEN DU LIEN SOCIAL ?

JLD : Ces événements ont interpellé les Caf et toute la branche Famille. Il était important de mettre en avant l'action des centres sociaux, des accueils de loisirs, de toutes les activités de socialisation... C'est l'occasion de rappeler que, depuis longtemps, les Caf ont le souci du lien social, dans le respect de la diversité des opinions.

DL : Je partage entièrement cette analyse. Nous avons d'ailleurs rassemblé l'ensemble de nos partenaires et observé que cela renvoie à des questions partagées sur le « vivre ensemble ». Dans les Caf, nous appliquons depuis longtemps le principe de la neutralité et, de son côté, la Cnaf travaille à une charte de la laïcité avec ses partenaires. Un principe dont je rappelle qu'il n'interdit pas l'expression des religions dans l'espace public, mais protège contre le prosélytisme et l'intolérance.



L'ANNÉE 2015 EST CELLE DU 70^E ANNIVERSAIRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE. QUE RESTE-T-IL DE L'ESPRIT DES FONDATEURS ?

JLD : Il faut souligner la vision et la richesse du projet de 1945. Bien sûr, il a évolué depuis lors. Il s'est modernisé, et heureusement ! Mais, à aucun moment, la branche Famille - et plus largement la Sécurité sociale - n'ont renié les valeurs de 1945.

DL : 1945 marque le début de la mise en œuvre du projet du Conseil national de la résistance. Depuis 70 ans, cela reste notre horizon. Même si les formes ont évolué, il demeure d'une totale actualité. Soixante-dix ans après, la Sécurité sociale reste une utopie réaliste.

LA BRANCHE **FAMILLE** EN QUELQUES **CHIFFRES**

(données au 31 décembre 2014)

Nombre d'allocataires d'au moins une prestation : **11,8 millions**

Nombre de personnes couvertes :
31,2 millions

Total des prestations versées par les Caf en 2014 : **85,1 milliards d'euros**, dont dépenses du Fonds national d'action sociale : **4,99 milliards d'euros**

Nombre de Caf : **102**

Nombre d'agents dans la branche
Famille (Cdi et Cdd) : **35 000**,
dont nombre d'agents à la Cnaf : **407**

Nombre d'appels téléphoniques
traités par les agents : **16,7 millions**

Nombre de courriers arrivés :
87 millions

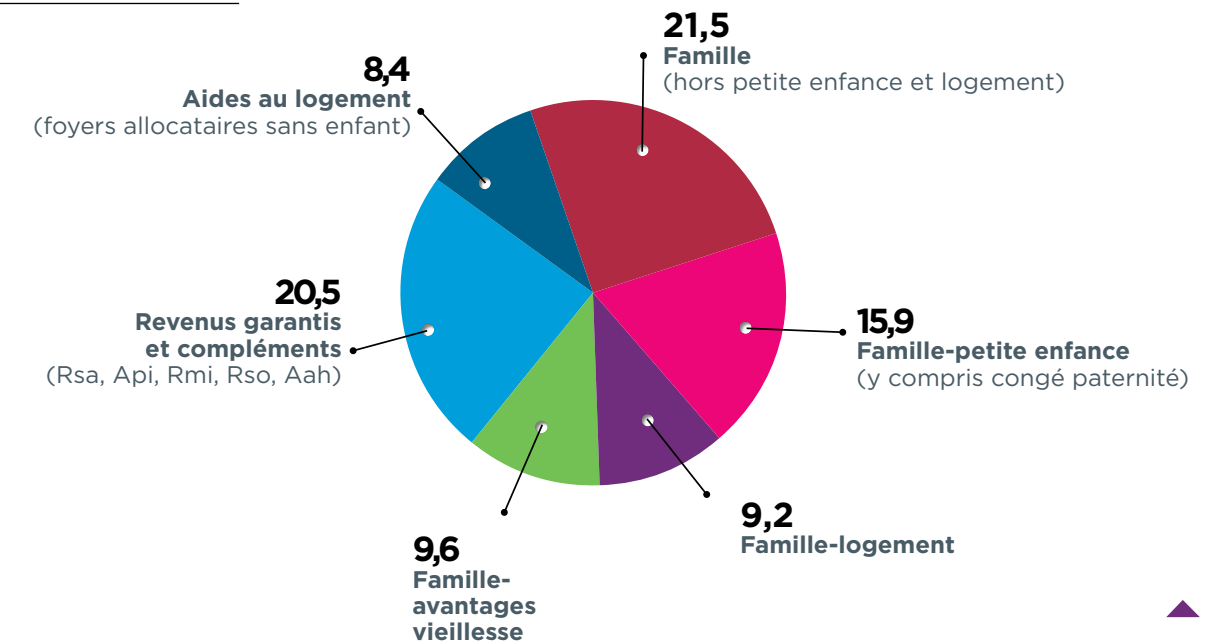
Nombre de pièces arrivées :
147,2 millions

Nombre de personnes reçues
à l'accueil : **15,9 millions**

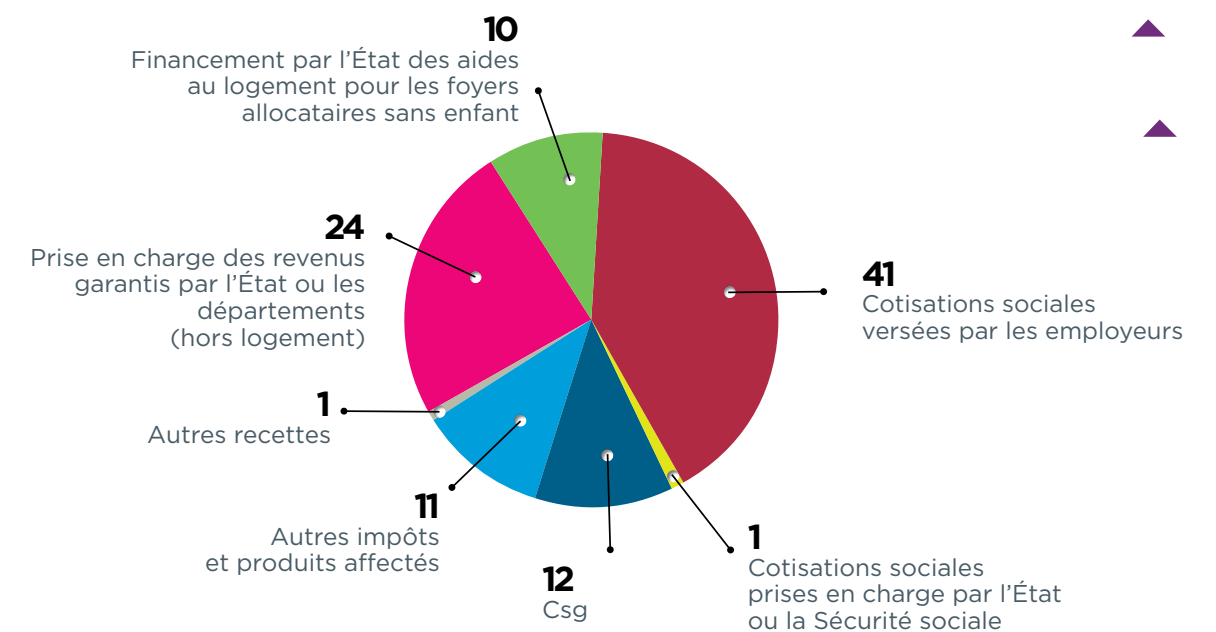
Nombre de visites sur le site caf.fr :
288 millions

Nombre de places en établissements
d'accueil du jeune enfant (crèches,
haltes-garderies...) : **388 000**

LES PRESTATIONS FINANCÉES OU VERSÉES (EN MILLIARDS D'EUROS)



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



UNE ANNÉE EN FAMILLE

7 février

Lancement de la démarche d'élaboration des schémas départementaux des services aux familles

1^{er} avril

Augmentation de 0,6 % du montant de la base mensuelle des allocations familiales, qui sert au calcul des prestations familiales

12 mai

Lancement, par la Cnaf et par l'Association des maires de France (Amf), d'une enquête auprès des communes sur la mise en place de la réforme des rythmes éducatifs

23 mai

Publication du bilan 2013 de la lutte contre la fraude : 46,8 millions de contrôles, 141 millions d'euros de fraude détectés et 20 937 fraudes sanctionnées

19 juin

La Cnaf lauréate du prix « Coup de pouce » pour son application mobile « Caf - Mon Compte »

23 juin

Certification avec réserves des comptes 2013 de la Cnaf et de la branche Famille par la Cour des comptes

8 juillet

Rapport de la mission d'information de l'Assemblée nationale sur les conditions d'exercice de leurs missions par les Caf

15 juillet

Avis favorable de la commission d'action sociale de la Cnaf sur la poursuite de l'accompagnement par les Caf de la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs

28 juillet

Suppression de l'obligation de fournir un certificat de scolarité pour l'allocation de rentrée scolaire des jeunes âgés de 16 à 18 ans

25 août

Suppression de l'obligation de fournir une attestation de loyer pour l'aide au logement des étudiants

26 août

Commission d'action sociale exceptionnelle sur la consommation des crédits du Fonds national d'action sociale (Fnas)

12 septembre

Colloque organisé à l'Assemblée nationale par la Cnaf, l'Institut Montaigne et Terra Nova sur « La petite enfance, clé de l'égalité des chances »

30 septembre

Mise en place de l'expérimentation de la garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa) dans vingt départements

7 octobre

L'application mobile « Caf - Mon Compte » franchit le cap du million de téléchargements

9 octobre

Avis du Haut Conseil de la famille sur le développement de l'accueil des jeunes enfants

4 novembre

Vote du budget d'action sociale 2015 de la Cnaf (5,55 milliards d'euros) et augmentation du montant de l'aide à l'investissement par place de crèche créée

20-21 novembre

Rencontre nationale, à Lyon, des présidents des conseils d'administration des Caf

25 novembre

Signature d'une convention avec la Cnam et la Cnav pour renforcer la coopération en matière de conciliation et de médiation pour promouvoir l'accès aux droits



FOCUS : UNE ANNÉE CLÉ POUR LA PETITE ENFANCE

L'ÉQUITÉ AU CŒUR DES MISSIONS DE LA BRANCHE FAMILLE

Favoriser la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle : tel est l'un des axes centraux de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2013-2017. S'y ajoutent deux autres objectifs, également présents dans la Cog.

Tout d'abord, veiller à l'équité et lutter contre la précarité. « Plusieurs mesures s'efforcent d'y répondre - explique Daniel Lenoir, le directeur général de la Cnaf - : l'obligation de réserver 10 % des places des établissements d'accueil de la petite enfance pour les familles les plus modestes, le rééquilibrage territorial ou encore l'accord entre la Cnaf et Pôle emploi pour un rendez-vous des droits avant la reprise du travail, sachant que 38 % des femmes sont au chômage après un congé parental. »

Ensuite, lutter contre les inégalités sociales dès la petite enfance. De nombreuses études montrent en effet que le parcours durant la petite enfance et l'enfance joue un rôle décisif dans le développement personnel, la réussite éducative, puis l'insertion sociale et professionnelle.

Ces questions - qui sont au cœur de la mission de la branche Famille - ont également été au centre de son actualité en 2014. À travers, bien sûr, l'expérimentation des schémas départementaux des services aux familles, qui améliorent la coordination entre les acteurs des domaines de la petite enfance et de la parentalité au niveau départemental. Mais aussi lors de deux événements : la réunion exceptionnelle de la commission d'action sociale de la Cnaf et le colloque organisé par la Cnaf avec Terra Nova et l'Institut Montaigne.

Petite enfance et égalité des chances

Pour sa part, le colloque organisé le 12 septembre à l'Assemblée nationale portait sur « La petite enfance, clé de l'égalité des chances ». Réunissant pouvoirs publics, chercheurs et praticiens de la petite enfance, il a mis en évidence la nécessité de lutter contre les inégalités précoces qui - faute de programmes destinés à en atténuer ou à en compenser les effets - alimenteront ensuite l'inégalité des chances tout au long de la vie.

Beaucoup de choses se jouent dans les six premières années : la socialisation, bien sûr, mais également les apprentissages de base, et notamment celui du langage.

L'accueil dans les structures de la petite enfance - mais aussi à l'école maternelle - jouent un rôle décisif dans ces acquisitions, notamment en soutien des familles les moins favorisées. Dans ce cadre, la formation des acteurs de la petite enfance constitue un autre élément important. Daniel Lenoir a d'ailleurs rappelé, en conclusion du colloque, que « le développement des structures d'accueil de la petite enfance est un des objectifs prioritaires de la branche Famille. »

La lutte précoce contre les inégalités est d'abord un enjeu social. Mais elle constitue aussi un enjeu économique. Des études montrent, en effet, que l'échec scolaire représenterait, à lui seul, un coût de 24 milliards d'euros pour les finances publiques. Une action précoce contre les inégalités participe donc de la compétitivité du pays.



Relancer le plan crèches

Pour Jean-Louis Deroussen, le président du conseil d'administration, « la branche Famille - par les financements qu'elle apporte aux structures d'accueil de la petite enfance, aux centres sociaux et de loisirs, aux activités périscolaires, au soutien à la parentalité - a un rôle clé à jouer. »

La commission d'action sociale (Cas) exceptionnelle du 26 août s'est donc consacrée à la question.

L'objet de cette réunion était de se pencher sur la consommation des crédits du Fonds national d'action sociale, qui finance ces différentes actions. Ou plus précisément sur la sous-consommation liée au démarrage difficile du plan crèches, prévoyant la création de 100 000 places sur la durée de la Cog. Les différents documents et analyses présentés lors de cette réunion de la Cas montrent que ces retards tiennent sans doute, pour partie, au contexte économique général et aux difficultés financières des collectivités territoriales.

Des réflexions qui ont conduit le conseil d'administration à proposer notamment, dans sa réunion du 4 novembre, une majoration de 2 000 euros du montant de l'aide à l'investissement par place de crèche créée.





LES TEMPS FORTS 2014

Accompagner les familles grâce à une offre globale de service, tout en luttant contre les inégalités territoriales et sociales et en favorisant une société inclusive et accueillante : telle est la mission dévolue à la branche Famille par la Cog 2013-2017.

FAMILLE : DE LA PETITE ENFANCE À L'ÉCOLE

RÉFORME DE LA PRESTATION DE SERVICE UNIQUE (PSU)

Afin d'harmoniser l'application de la Psu, la Cnaf a publié une nouvelle circulaire. D'une part, le financement des crèches familiales et parentales est désormais aligné sur celui des crèches collectives. D'autre part, le montant de la Psu varie dorénavant en fonction du niveau de service rendu, dans une logique incitative.

Ces mesures garantissent une équité de traitement entre toutes les familles et tous les gestionnaires. Des aides à l'investissement ont été créées pour accompagner cette réforme : elles financent la construction de cuisines et de locaux de stockage pour les couches ainsi que l'informatisation des structures.

LE FONDS « PUBLICS ET TERRITOIRES » : UNE RÉPONSE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DES FAMILLES

La création du Fonds « publics et territoires », doté de 380 millions d'euros pour la période 2013-2017, renforce la dynamique expérimentée lors de la précédente Cog. Ce fonds pérennise l'engagement de la Branche en faveur du développement d'une offre d'accueil accessible et structurée sur les territoires. Le Fonds « publics et territoires » se déploie avec six axes d'intervention :

- renforcer l'accueil des enfants en situation de handicap dans les établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) et les accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) ;
- adapter l'offre d'accueil aux besoins des publics confrontés à des horaires spécifiques, à des questions d'employabilité ou à des situations de fragilité ;
 - soutenir les projets portés par les adolescents ;
 - accompagner les problématiques territoriales des équipements et des services d'accueil ;
 - accompagner des difficultés structurelles rencontrées par des établissements ;
 - soutenir les actions relevant d'une démarche innovante.

Prestation partagée d'éducation de l'enfant (Prepare)

La loi pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes du 4 août 2014 remplace le complément de libre choix d'activité (Clca), pour les naissances et adoptions à compter du 1^{er} janvier 2015, par la prestation partagée d'éducation de l'enfant (Prepare).

Cette réforme lutte contre l'éloignement des femmes du marché de l'emploi et incite à une meilleure répartition des responsabilités parentales au sein du couple. Une période de droit à la prestation est désormais réservée à chaque parent et elle est perdue si elle n'est pas sollicitée.

Lancement de l'expérimentation de la Gipa

En application de la loi du 4 août 2014, une expérimentation a été mise en place dans vingt départements pour une durée de 18 mois : la garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa).

Sa mise en place se double du renforcement du mécanisme de récupération par les Caf et les Msa de pensions alimentaires impayées auprès du parent débiteur. Enfin, le dispositif prévoit la possibilité de transmettre au parent créancier des renseignements relatifs au débiteur.



LE RENFORCEMENT DU SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

La Cog 2013-2017 fixe des objectifs ambitieux à la branche Famille pour développer le soutien à la parentalité. Ainsi, à compter du 1^{er} janvier 2014, la prestation de service médiation familiale a été revalorisée et un fonds national a été créé pour les espaces de rencontre.

Par ailleurs, pour conforter le pilotage local et renforcer la fonction d'animation au sein de la gouvernance partenariale des dispositifs de soutien à la parentalité, le Fonds

national Reaap (réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents) a évolué vers un Fonds national parentalité. Le déploiement de la fonction d'animation dans les départements s'appuie sur un référentiel national.

Une convention cadre nationale 2014-2015 de la médiation familiale a été signée entre les ministères de la Famille et de la Justice, la Msa et la Cnaf, afin de maintenir un cadre partenarial pour ces deux dispositifs.

RYTHMES ÉDUCATIFS

La Cog 2013-2017 fait de l'accompagnement de la réforme des rythmes éducatifs - aux côtés des familles, des enfants, mais aussi des communes - l'un des axes forts de la Branche. Au cours de la période couverte par la Cog, les crédits affectés à l'organisation des temps périscolaires et extrascolaires passeront de 806 millions d'euros en 2012 à 1,34 milliard d'euros en 2017.

Pour préparer la généralisation, à la rentrée 2014, d'une réforme aussi ambitieuse, la Cnaf s'est attachée à écouter les besoins et les attentes des collectivités, à travers deux questionnaires, dont un en étroite collaboration avec l'Amf,

auxquels ont répondu plus de 7 000 communes. Les résultats ont permis d'identifier les changements à apporter. Le conseil d'administration de la Cnaf a donc décidé, le 15 juillet 2014, de faire évoluer ses modalités d'intervention.

À compter de septembre 2014, qu'ils appliquent ou non des mesures d'assouplissement prévues dans le cadre du décret du 2 août 2013, les accueils de loisirs sans hébergement sont éligibles à la prestation de service Alsh, dès lors qu'ils déclarent leur activité auprès des services départementaux de la Jeunesse et des Sports.

l'occasion d'identifier et d'évaluer les gains potentiels et les leviers d'amélioration, et de prioriser les projets.

Ainsi, l'expérimentation menée en 2014 de suppression de l'attestation de loyer pour les étudiants sera généralisée sur la base du bilan relatif à l'évaluation du risque et à la sécurisation des procédures.

SOLIDARITÉ ET INSERTION: PRIORITÉ À L'ACCÈS AUX DROITS

RENDEZ-VOUS DES DROITS POUR 163 000 ALLOCATAIRES

La Cnaf a relevé le défi d'un des engagements de la Cog les plus emblématiques de sa contribution aux politiques publiques de lutte contre le non-recours aux droits, en réalisant plus de 163 000 rendez-vous des droits en 2014, pour un objectif annuel de 100 000.

Ce résultat, dans un calendrier serré, a été rendu possible grâce à une forte mobilisation sur ce qui constitue un vecteur innovant et privilégié de l'accès aux droits pour les Caf.

Le rendez-vous des droits offre la possibilité de faire un point avec l'allocataire sur sa situation, au regard de l'ensemble des prestations légales et extra-légales servies par la Caf. C'est aussi l'occasion de lui délivrer une information et de l'orienter vers des

services ou dispositifs gérés par des partenaires.

Ce rendez-vous a été proposé aux demandeurs de Rsa - dans le cadre de l'entretien associé à l'instruction de la demande -, aux allocataires bénéficiaires d'une offre systématique de contact dans le cadre des offres de travail social, aux personnes adressées par un organisme partenaire et à celles dont le dossier complexe induit un traitement attentionné et une vision globale de leur situation (besoin d'expertise sur plusieurs prestations, contacts multiples...).

Le rendez-vous des droits incarne une dynamique de prévention et une offre de service qui renouvelle la détection des droits et le service à l'usager.

ÉTATS GÉNÉRAUX DU TRAVAIL SOCIAL

La Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale a mis en évidence le besoin de refonte du travail social pour l'adapter aux nouvelles politiques de cohésion sociale.

Le Gouvernement a lancé des états généraux du travail social couvrant tous les champs d'intervention. Ces travaux se sont tenus sous la forme d'assises régionales et ont associé les acteurs de terrain et les usagers à l'élaboration d'un diagnostic et de propositions

sur l'organisation du travail, la formation des travailleurs sociaux et la coordination des acteurs institutionnels.

Cinq groupes de travail nationaux ont synthétisé les travaux des assises territoriales et formulé un plan d'actions sur les cinq thèmes suivants : coordination interinstitutionnelle des acteurs, formation initiale et formation continue, métiers et complémentarités, place des usagers, développement social et travail social collectif.

Interventions de travail social : dernière ligne droite pour Gésica

Dans le prolongement des travaux d'amélioration du pilotage et du suivi des contributions du travail social aux missions de la Branche, la Cnaf a finalisé, en association étroite avec six Caf volontaires et expertes, le cahier des charges du futur outil national des interventions sociales : gestion, évaluation et suivi des interventions sociales des Caf en faveur des allocataires (Gésica).

Son extension à l'ensemble du réseau, prévue au début de 2016, répondra à trois objectifs : constituer un outil métier pour les travailleurs sociaux, faciliter le pilotage et le suivi de l'activité de travail social au sein des Caf, et permettre la remontée automatisée de statistiques d'activités des interventions sociales.

Les travaux de développement des fonctionnalités de l'outil sont engagés sur un mode « agile ». Pour être au plus près des préoccupations des métiers concernés, ils associent des professionnels des Caf : secrétaires de service social, travailleurs sociaux et managers de proximité.

La branche Famille - l'un des principaux employeurs des professionnels du social, après les conseils départementaux - a été associée à ces travaux. Les Caf ont alimenté les réflexions des assises territoriales et la Cnaf a

participé aux groupes de travail nationaux « coordination des acteurs » et « travail social collectif et développement social local ». Les conclusions de ces travaux ont été remises le 18 février 2015 au gouvernement.

AIDE À DOMICILE

L'aide à domicile accompagne les familles allocataires confrontées à un déséquilibre de leur situation familiale, pouvant avoir des répercussions sur les enfants.

L'année 2014 a été marquée par des travaux qui ont abouti à la mise en place d'un nouveau barème des participations des familles, et plus particulièrement des plus fragiles.

Les conditions d'accès aux interventions ont également été assouplies pour permettre à un plus grand nombre de familles de recourir à l'aide à domicile : condition d'âge des enfants, condition de perception du minimum social requis pour les parents isolés et engagés dans une démarche d'insertion, condition

d'interventions en présence d'une situation de handicap.

Ces évolutions sont assorties d'actions de communication et d'actions partenariales, notamment avec la signature prochaine d'une convention avec la Caisse nationale d'Assurance maladie (Cnam) dans le cadre du programme de retour à domicile (Prado), visant à améliorer le recours au dispositif d'aide à domicile.

Parallèlement, la Cnaf a engagé des travaux avec le réseau et les principales fédérations d'aide à domicile, en vue de créer un observatoire national de l'aide à domicile pour améliorer le pilotage du dispositif.

163

MILLIERS
de rendez-vous
des droits


UNE QUALITÉ DE SERVICE ORIENTÉE À LA HAUSSE

ENGAGEMENTS DE SERVICE : OBJECTIFS ATTEINTS

La tendance à la hausse des courriers (+ 3,8 %) et des pièces (+ 2,1 %) se poursuit, tandis que le nombre de visites et d'appels téléphoniques aboutis sont orientés à la baisse (respectivement - 5,7 % et - 4,7 %)

Les résultats des engagements de service s'améliorent en 2014.

Seul celui concernant le taux d'appels traités par les agents n'est pas tenu sur l'ensemble de l'année (88,9 % pour un objectif à 90 %). Tous les objectifs d'engagement de service ont été atteints au quatrième trimestre 2014 par rapport à la même période de 2013.

ENGAGEMENT DE SERVICE	Objectif Cog	Moyenne 2014	Rappel 2013
Temps d'attente à l'accueil (moins de 20 mn)	85 %	89,2 %	87,6 %
Traitement des dossiers de minima sociaux en moins de 10 jours	90 %	96,6 %	93,2 %
Pièces traitées en moins de 15 jours	85 %	89,6 %	75, 9 %
Taux d'appels traités par les agents	90 %	88,9 %	78, 8 %

ACCOMPAGNEMENT DES CAF EN DIFFICULTÉ : LES STOCKS SE RÉSORBENT

Le programme d'accompagnement des Caf dites « à forts enjeux » - celles les plus en difficulté - a mobilisé des moyens importants et s'est traduit par une amélioration significative de la situation des organismes concernés. Ce dispositif vient en appui des Caf confrontées à des difficultés conjoncturelles. Il repose sur des ateliers spécialisés pour la production et des plateaux régionaux de renfort téléphonique. En 2014, 50 Caf en ont bénéficié, avec plus de 4,1 millions de pièces traitées, soit l'équivalent de

8,2 jours de charge de travail.

Ce programme d'accompagnement a porté ses fruits. En 2014, le solde des Caf concernées a en effet diminué de près de 20 %, tandis qu'une gestion plus active réduisait de 40 % le volume des pièces ayant une antériorité supérieure à quinze jours (contre - 30 % au niveau national).

Au 31 décembre 2014, le solde national - toutes Caf confondues - était de 5,3 jours, soit une amélioration par rapport à 2013 (5,7 jours).

5,3

JOURS
de délai pour
traiter les pièces

MISE EN ŒUVRE DES MUTUALISATIONS RÉGIONALES

La Cog prévoit la poursuite de la démarche de mutualisation engagée pendant la précédente période conventionnelle, avec la mise en place de mutualisations régionales. Celles-ci portent sur certains domaines supports ou prestations, en vue d'améliorer le fonctionnement des Caf.

Dans ce cadre, chaque région
- à l'exception des Dom qui font
l'objet d'une procédure particulière
- a élaboré un schéma régional de
mutualisation (Srm).

Leur déploiement, pour les domaines socles de mutualisation, a été engagé après la mise en place des instances nationales d'appui, afin d'accompagner la montée en charge et de coordonner les actions.

Au cours du second semestre, le dispositif de pilotage et de suivi des Srm a été finalisé au niveau régional (instauration du comité directeur régional) et national (comité de coordination des Srm).

UNE RELATION MODERNISÉE AVEC LES ALLOCATAIRES

La branche Famille poursuit la modernisation de sa relation avec les allocataires. En 2014, elle a engagé une refonte globale de sa politique d'accueil, dématérialisé les courriers aux allocataires et mis à leur disposition une application pour smartphone.

La refonte de la politique d'accueil porte aussi bien sur la couverture du territoire, la création d'un label « Point relais Caf », et la mise au point des processus types de gestion de l'accueil sur rendez-vous, que sur les règles de sécurité ou la gestion des incivilités.

En 2014, la branche Famille a achevé la dématérialisation des notifications

de droits et paiements, mais aussi celle des demandes de documents à fournir par les usagers.

Côté dématérialisation, l'application pour mobile « Caf - Mon Compte » a été téléchargée plus de 1,5 million de fois depuis sa mise à disposition. Elle est le moyen d'accès choisi par 50 % des usagers du site caf.fr.

Enfin, la Branche s'est dotée d'une structure spécifique chargée d'appuyer les acteurs de la relation de service (formation, documentation, didacticiels, aides en ligne...). Celle-ci réalise des analyses d'usage et d'impact associant des allocataires et des agents des Caf.

La Caf à la Poste

Des expérimentations de points d'accès Caf dans les bureaux de poste se déroulent jusqu'en avril 2015. Le personnel de ces bureaux est formé pour faciliter l'accès aux outils numériques proposés par les Caf. La Poste et la branche Famille développent ainsi un partenariat pour lutter contre la fracture numérique dans la société française.

LA SIMPLIFICATION À L'ŒUVRE : PREMIERS RÉSULTATS EN 2014

Depuis octobre 2013, la branche Famille déploie son plan d'action sur la simplification des processus.

Sur la base des premiers travaux, une série de mesures de simplification a été validée par l'État dans le cadre du comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (Cimap). La version du logiciel Cristal (qui permet le versement des prestations familiales aux allocataires) de juin 2014 prend en compte quelques-unes de ces mesures :

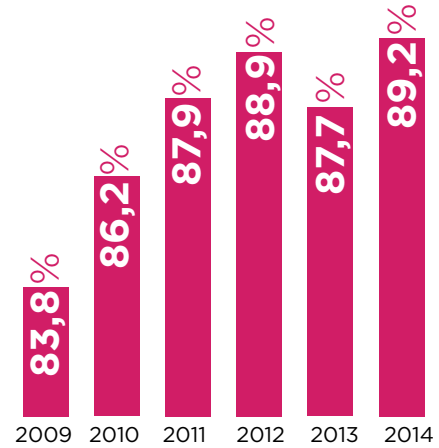
- la suppression de l'attestation de loyer pour la demande d'aide au logement (en commençant par les étudiants) ;
- l'amélioration des transferts des données fiscales ;
- l'intégration automatique des ressources des allocataires ayant déjà établi quatre déclarations trimestrielles sans ressources durant l'année de référence ;
- la suppression de l'attestation de scolarité pour le paiement de l'Ars des enfants de 16 à 18 ans.

Objectif 100 % dématérialisé

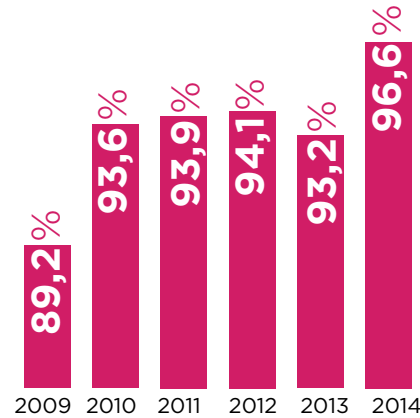
La poursuite de l'objectif du 100 % dématérialisé reste une des priorités de la Branche. Ainsi, en plus des dématérialisations citées plus haut, la Cnaf a préconisé l'accélération du déploiement d'Idéal (lire p. 21) - via une obligation d'utilisation par les bailleurs - et l'extension des échanges dématérialisés avec les maisons départementales des personnes handicapées (Mdph). L'abandon de la gestion trimestrielle de l'Aah s'inscrit également dans cette logique de lisibilité des droits pour les allocataires et de gains de gestion pour les Caf.

QUELQUES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

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



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



LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE, UN DES CRITÈRES DE LA QUALITÉ DE SERVICE

La branche Famille affiche depuis 2011 sa volonté de renforcer la place attribuée à la médiation administrative, à la Cnaf comme dans le réseau des Caf. Cette volonté s'est traduite en 2014 par :

- le renforcement du pôle médiation et le recrutement d'une troisième personne à la Cnaf ;
- l'amélioration de l'organisation du fonctionnement du réseau des médiateurs, avec la désignation de référents régionaux, qui assurent le lien entre la Cnaf et les médiateurs locaux ;
- la mise en place d'un comité de suivi de la médiation. Composé de 15 directeurs de Caf, il a pour objectif d'accompagner le développement

de la médiation sur le long terme et d'homogénéiser une fonction actuellement très disparate.

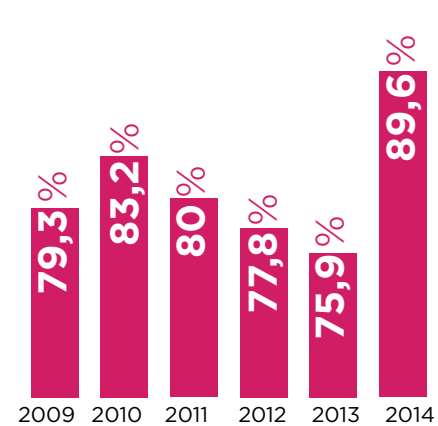
En 2014, le service médiation de la Cnaf a reçu 685 demandes, provenant majoritairement des allocataires (73 %), ou des ministères (25 %). Ces saisines sont liées avant tout à une absence de paiement (32 %) ou à une incompréhension par rapport aux droits (21 %).

Par ailleurs, 32 % des demandes concernent une aide au logement, 18 % le Rsa et 13 % une prestation liée au handicap.

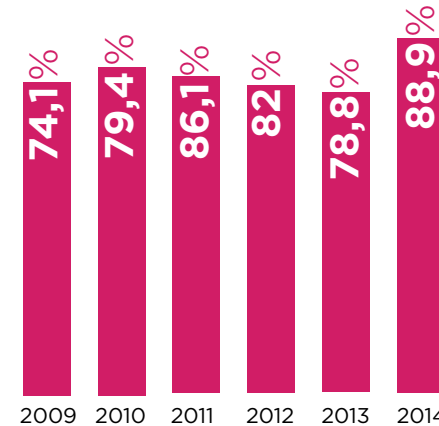
Enfin, 38 % des demandes traitées par la médiation donnent lieu à la révision du dossier, ce qui a généré 312 557 euros de rappels et 24 698 euros d'indus.

QUELQUES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

TAUX DES PIÈCES TRAITÉES EN MOINS DE 15 JOURS



TAUX D'APPELS TÉLÉPHONIQUES TRAITÉS PAR LES AGENTS





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.**



DES ÉTUDES ET DES RECHERCHES POUR ÉCLAIRER LES DÉCISIONS

La branche Famille conduit et soutient des travaux de recherche ou d'évaluation des politiques publiques, anime l'Observatoire national de la petite enfance et assure une fonction de veille et de prospective.

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 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.

Celles-ci 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. Pour leur part, les évaluations permettent de tester de nouveaux dispositifs ou d'améliorer l'existant.

UN APPORT DE CONNAISSANCE SUR DES THÉMATIQUES MULTIPLES

En 2014, les travaux ont porté sur de nombreux thèmes :

- le non-recours aux prestations ;
- un baromètre des activités péri et extra-scolaires ;

- la qualité dans les modes d'accueil ;
- les titulaires du complément de libre choix d'activité (Clca) à taux partiel ;
- la production et la réception des normes de parentalité ;

L'accès aux droits et le non-recours aux prestations

Dans un contexte de crise économique, le non-recours est un enjeu social pour les populations vulnérables ou fragilisées. La question de l'efficacité des politiques se pose au moment où la crise creuse les inégalités. Une synthèse a ainsi été réalisée sur les travaux menés ou financés par la branche Famille sur le non-recours aux prestations depuis les années 1970. Elle inclut l'accès aux réclamations et le paiement « à bon droit » (indus et rappels).

Les études montrent la complexité de la typologie et des raisons du non-recours. Les freins mis en lumière décrivent un non-recours multi-causal : vécu de pauvreté minoré par les individus, méconnaissance de la prestation, difficultés à percevoir son éligibilité, complexité du dispositif, image sociale négative, mauvaise expérience dans les rapports avec la Caf...

Les analyses soulignent à quel point l'évolution des publics, plus diversifiés qu'hier, avec des parcours familiaux et professionnels moins linéaires, conduit les institutions à s'adapter pour une mise en œuvre effective des droits.

Soutenir les jeunes chercheurs

Chaque année, la Cnaf décerne deux prix de master 2 et deux bourses de thèse à des étudiants travaillant sur les politiques familiales et sociales. En 2014, le jury a attribué deux bourses doctorales de recherche à : Clémentine Gaide (« Être parent pendant ses études. Étude du rapport à la parentalité dans l'enseignement supérieur ») et à Yannick Henrio (« Résistances et ressorts affinitaires dans la ville. Trajectoires de ménages pauvres d'origine étrangère à Paris »). Il a également récompensé deux mémoires de master 2 Recherche : le premier prix à Laurine Germani (« Voir, interroger, écouter et entendre : histoires d'immigrés portugais à Champigny-sur-Marne ») et le second prix à Lucie Jégat (« Perdre un enfant. Une sociologie du deuil à travers les trajectoires individuelles et familiales »).

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



- les politiques de contrôle et de lutte contre la fraude.

La branche Famille accompagne aussi de grandes enquêtes sur la famille et la précarité

menées par l'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 services comme l'offre en travail social ou la satisfaction des allocataires. D'autres ont concerné des préfigurations et expérimentations,

comme les schémas départementaux des services aux familles, la réforme des rythmes éducatifs ou encore l'offre d'accueil en ligne sur le site mon-enfant.fr.

DES PUBLICATIONS QUI VALORISENT LES ÉTUDES

Disponibles sur le site caf.fr, cinq publications donnent accès aux travaux de la branche Famille :

- *l'e-ssentiel* offre une synthèse de résultats d'études et de statistiques ;
- *Rsa conjoncture* présente les principales données sur les bénéficiaires du Rsa ;
- *Les Dossiers d'études* mettent

à disposition chaque mois
des documents de travail ;

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

DÉLÉGATIONS
étrangères reçues

25

UNE OUVERTURE SUR LE MONDE

FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS

En matière d'accès aux droits des Français à l'étranger et des étrangers en France, l'année 2014 a vu une série d'actions pour :

- mieux orienter et accompagner les intéressés dans leurs démarches, grâce à l'espace international du site [caf.fr](#) (plus de 160 000 visites

et de 6 000 contacts) ;

- optimiser la gestion des situations des allocataires frontaliers européens. Le projet de mutualisation a été défini. Il sera mis en œuvre à partir de 2015 et concernera - de façon transparente - près de 130 000 familles.

PARTAGER LES EXPÉRIENCES

La coopération internationale s'est traduite en 2014 par :

- l'accueil à la Cnaf de plus de 25 délégations et personnalités étrangères, représentant près de 300 visiteurs en provenance de 10 pays, essentiellement d'Asie (Japon, Corée du Sud, Chine) et d'Europe de l'Est ;
- la participation à des actions de coopération technique dans le cadre de quatre projets en Azerbaïdjan, en Ukraine, en Colombie et au Costa Rica ;
- l'organisation d'un important séminaire franco-chinois en juillet 2014, consacré à la famille, à la petite enfance et aux personnes âgées. Des développements sont prévus dans le domaine de la recherche universitaire et avec

des organismes et administrations locales françaises et chinoises ;

- la participation des administrateurs de la commission des relations internationales de la Cnaf à la commémoration des 10 ans de la Reif (Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale) à Bruxelles, en octobre 2014, et à plusieurs réunions de travail avec les responsables de la Famifed (l'agence fédérale pour les allocations familiales belges) et des organisations non gouvernementales consacrées à la famille et à l'enfance ;
- le référencement des meilleures pratiques des Caf en matière d'accueil de la petite enfance sur le site européen Epic (European Platform for Investing in Children).



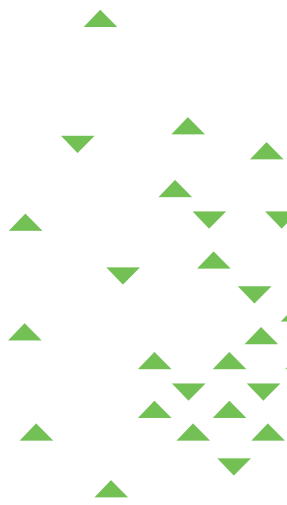
ASSURER UNE VEILLE ACTIVE

Le droit social est de plus en plus concerné par la législation européenne et les accords internationaux. Pour anticiper les évolutions et contribuer à leur élaboration, la Reif assure une veille sur la construction législative européenne. En 2014, la Cnaf est intervenue, à ses côtés, sur les projets de règlements sur la protection des données personnelles, l'extension de la Tva, l'Open Data, la définition des services sociaux d'intérêt général (Ssig) et le projet de traité transatlantique avec les États-Unis.

La Cnaf a aussi contribué à plusieurs études comparatives des politiques

familiales et sociales, pour apporter un éclairage complémentaire à ses directions ou au Haut Conseil de la famille. En 2014, ces études ont porté sur plusieurs comparaisons européennes :

- les impacts de la crise sur la pauvreté et les inégalités ;
- le consensus et la médiation dans les séparations parentales ;
- le non-recours aux droits ;
- le travail social ;
- les services périscolaires ;
- la coordination du numéro spécial d'*Informations sociales* consacré à la Chine.



RESSOURCES HUMAINES : UNE DYNAMIQUE DE CHANGEMENT

LES RESSOURCES HUMAINES DE LA BRANCHE

Soutien à la fonction managériale

La Branche a engagé, en 2014, une démarche nationale de soutien à la fonction managériale, afin d'accompagner l'encadrement dans la mise en œuvre des compétences à mobiliser. Les enjeux sont de donner de la visibilité aux managers sur leur rôle dans un contexte de changement et de les accompagner dans la conduite de ces changements et dans les évolutions de leur métier.

Recit : un outil national sur les incivilités

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action santé au travail de la Branche, la Cnaf a mis à disposition des Caf une base de signalement, de gestion et de remontée des incivilités (accueil physique et téléphonique, contrôle, travail social).

Une nouvelle version de Recit (recueil pour les Caf des incivilités au travail) a été déployée en janvier 2015, incluant notamment le traitement des données à caractère personnel.

L'accompagnement des mutualisations

Après les mutualisations nationales (notamment le service national de gestion de la paie), la Cnaf a accompagné, en 2014, la mise en œuvre des principales mutualisations régionales de fonctions de la Branche, en concevant et pilotant les formations dédiées : gestion de la personne, allocation de soutien familial, télé-recouvrement, service national de gestion de la paie, assurance vieillesse des parents au foyer, numérisation, allocation de soutien familiale recouvrable.

Outil national de référence, Recit facilite la gestion de ces incidents et le pilotage des politiques locales de prévention des incivilités tout en sécurisant les procédures au regard de la réglementation Informatique et Libertés.

LES RESSOURCES HUMAINES DE LA CNAF

Un effectif en hausse

La Cnaf a recruté, en 2014, 34 nouveaux collaborateurs en contrat à durée indéterminée et 17 personnes en contrat à durée déterminée, dont 1 contrat de professionnalisation. 13 salariés ont, par ailleurs, bénéficié d'une mobilité interne au sein de l'établissement public. Enfin, 28 salariés ont quitté la Cnaf en 2014, dont 13 pour prendre leur retraite et 11 dans le cadre d'une mutation vers le réseau de la branche Famille ou vers d'autres Branches.

Un schéma de développement des ressources humaines

La Cnaf s'est dotée d'un schéma de développement des ressources humaines 2014-2017. Il fixe trois grands objectifs :

- le développement d'une gestion des ressources humaines (Grh) davantage partagée entre l'équipe dirigeante et les managers ;
- l'amélioration des processus de Grh ;
- le renforcement de la responsabilité sociale de l'entreprise (Rse).

Ces trois objectifs stratégiques sont répartis en neuf axes de travail, déclinés en 33 actions concrètes.

L'un des principaux chantiers engagés concerne le

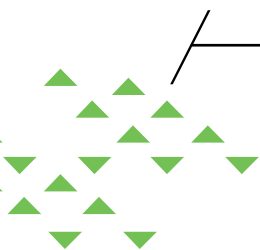
développement d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (Gpec). L'établissement public s'est donc lancé dans la refonte de ses référentiels d'emploi et de compétences, afin :

- d'aider les managers dans l'évaluation de leurs collaborateurs ;
- de se doter d'un outil permettant d'identifier les compétences des salariés.

L'année a également été marquée par la création d'un « club des managers », réuni deux à trois fois par an pour évoquer l'actualité et la politique Rh, et échanger sur les attentes et les besoins en matière d'accompagnement.

35

MILLIERS
de salariés dans
la branche Famille (Cdi et Cdd)



SYSTÈME D'INFORMATION: LA STRATÉGIE SE **MET EN PLACE**

LE NUMÉRIQUE ET LA DÉMATÉRIALISATION

Outre le lancement du chantier de la réorganisation de la direction des systèmes d'information de la branche Famille (voir p. 56), l'année 2014 marque le basculement dans la sphère du numérique. Disponible depuis janvier 2014, l'application « Caf - Mon Compte » permet à

l'allocataire d'accéder à son dossier depuis son téléphone mobile. Il dispose désormais de services en ligne accessibles depuis son ordinateur (caf.fr, avec 24 millions de visites mensuelles), son téléphone mobile, les bornes ou encore les postes en accès libre dans les Caf.

DE NOUVEAUX CHANTIERS POUR L'INFORMATIQUE

En 2014, la branche Famille a lancé ou poursuivi de nouveaux chantiers informatiques au service de la performance et de la maîtrise des coûts.

C'est le cas de la première phase de la plateforme d'échanges avec les partenaires de la branche Famille hors protection sociale et de la mise en œuvre de nouveaux échanges avec les partenaires du champ de la protection sociale.

À signaler également : le déploiement expérimental, dans 23 Caf, de la première étape de l'application Oméga, destinée aux établissements d'accueil du jeune enfant (gestion des déclarations des données d'activité et financières) ou la poursuite du déploiement d'Ideal auprès des bailleurs sociaux.

Comme prévu dans la Cog 2013-2017, les premiers chantiers techniques sur les composants des systèmes d'information ont porté sur la modernisation et la rationalisation des infrastructures, selon deux axes principaux. Le premier - dans le cadre du projet de filière unique - a consisté à supprimer progressivement les solutions propriétaires au profit de plateformes libres Linux, offrant une architecture plus adaptable et une réduction des coûts (environ 20 millions d'euros par an). Le second a consisté à procéder aux premiers portages d'applications vers des plateformes standardisées (X86), afin de faire face - sans surcoût - à l'augmentation des accès et de la charge de travail.

24

MILLIONS
de visites mensuelles
sur caf.fr





LES COMPTES S'AMÉLIORENT EN 2014

La situation financière de la branche Famille s'est légèrement améliorée en 2014. Le résultat net de l'exercice s'élève à - 2,7 milliards d'euros, soit une diminution du déficit de près de 16 % en un an. Les dépenses relevant de la Branche augmentent de 2 % pour s'établir à 60,4 milliards d'euros. Celles versées pour le compte de l'État et des départements (prestations de précarité) progressent de 5,1 %, atteignant ainsi 29 milliards d'euros.

LES DÉPENSES FRANCHISSENT LES 60 MILLIARDS D'EUROS

Les dépenses de la branche Famille franchissent, pour la première fois, le seuil des 60 milliards d'euros (60,4 milliards), en hausse de 2 %. Les recettes de la Branche (57,7 milliards) progressent de 3,1 %. Le déficit de la Branche se réduit donc de près de 550 millions d'euros, pour atteindre 2,7 milliards, soit 4,5 % des dépenses.

Les comptes présentés ici intègrent ceux du régime agricole, des régimes Sncf et Ratp. Les montants cumulés de ces derniers représentent 1 783 millions d'euros en charges et 1 722 millions d'euros en produits.

Les dépenses de la branche Famille sont constituées à 93 % des prestations légales et d'action sociale à destination des familles.

Celles-ci ont connu une hausse de 2,2 % entre 2013 et 2014 pour atteindre 56,2 milliards d'euros.

Les dépenses de gestion courante connaissent une forte progression entre 2013 et 2014 (+ 8,8 %), due à l'intégration des charges de gestion courante de la Ccmsa (Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole) en 2014, dans le cadre de l'intégration des comptes. Les dépenses de personnel de la seule branche Famille du régime général progressent de 1,4 %.

Les autres dépenses de la Branche diminuent fortement, en raison de la baisse des provisions, résultat principalement de l'évaluation des risques réalisée par l'Acosse sur les recettes.

Les comptes 2014 certifiés

Le 22 juin 2015, la Cour des comptes a certifié les comptes 2014 de la branche Famille. Cette décision reconnaît « *des comptes combinés de la branche Famille pour l'exercice 2014, réguliers, sincères et donnant une image fidèle de la situation financière du patrimoine de la Branche* ». La Cnaf prendra en compte, avec la plus grande attention, les réserves émises par la Cour sur certains points et travaille déjà à l'amélioration de la qualité du contrôle interne, à l'optimisation de la maîtrise des risques et au renforcement de la lutte contre la fraude.

Les recettes de la Branche augmentent de 3,1 % par rapport à 2013. Cette évolution n'est que partiellement due à l'augmentation de la masse salariale (1,5 %), sur laquelle sont assises 75 % des ressources de la Branche (Csg sur revenus d'activité et cotisations sociales). L'essentiel de l'évolution des ressources de la Branche vient des dispositions de la loi de financement de la Sécurité sociale (Lfss) : l'affectation de 0,07 point de Csg supplémentaire à la Cnaf explique une large part de la hausse de 10,8 % des produits de la Csg, à 10,9 milliards d'euros. Les impôts et taxes affectés ont aussi connu une forte évolution : + 9,6 %, à 9,2 milliards d'euros à la suite de

différentes affectations de recettes à la branche Famille, parmi lesquelles la taxe sur les véhicules de société et la taxe sur les jeux et paris. Les cotisations sociales, qui représentent 62 % des ressources de la Branche, ont connu une légère diminution de leur produit (150 millions d'euros) après la diminution de 0,15 point du taux de cotisations sociales « allocations familiales » de 5,4 % à 5,25 %.

Ce différentiel d'évolution entre les recettes et les dépenses entraîne une amélioration du solde comptable de la branche Famille de 550 millions d'euros. Le déficit de la Branche en 2014 atteint ainsi 2,7 milliards d'euros.

L'ÉQUILIBRE FINANCIER DE LA BRANCHE FAMILLE

	2013	2014	Évolution 2014/2013
DÉPENSES	59 173,1	60 366,9	2,0 %
PRESTATIONS ET ACTION SOCIALE	54 970,9	56 154,0	2,2 %
Famille – aides directes	45 498,9	46 581,9	2,4 %
<i>Famille – hors petite enfance et logement</i>	20 822,9	21 485,9	3,2 %
<i>Famille – petite enfance (compris congé paternité)</i>	15 744,3	15 906,0	1,0 %
<i>Famille – logement</i>	8 931,7	9 190,1	2,9 %
Famille – avantages vieillesse	9 472,0	9 572,1	1,1 %
DÉPENSES DE GESTION COURANTE	2 634,2	2 864,8	8,8 %
AUTRES DÉPENSES	1 568,0	1 348,1	- 14,0 %
RECETTES	55 940,5	57 679,7	3,1%
COTISATIONS SOCIALES, IMPÔTS ET PRODUITS AFFECTÉS	54 862,2	56 537,5	3,1%
Cotisations sociales effectivement versées par les employeurs	35 771,7	35 625,3	0,4 %
Cotisations sociales prises en charge par l'État et la Sécurité sociale	867,0	824,7	4,9 %
Csg	9 812,6	10 869,4	10,8 %
Autres impôts et produits affectés	8 410,8	9 218,1	9,6 %
TRANSFERTS ET CONTRIBUTIONS PUBLIQUES	18,9	19,0	0,3 %
AUTRES RECETTES	1 059,3	1 123,2	6,0 %
SOLDE	- 3 232,7	- 2 687,2	- 16 %

29 MILLIARDS D'EUROS
VERSÉS POUR LE COMPTE
DE L'ÉTAT
ET DES DÉPARTEMENTS

La branche Famille est aussi l'opérateur de l'État et des départements pour le versement d'aides destinées aux personnes précaires. Les Caf versent ainsi, pour le compte de l'État, des aides au logement aux foyers sans enfant (Als, Apl), pour 8,4 milliards d'euros en 2014. Le Fonds national d'aide au logement (Fnal) rembourse la Cnaf à hauteur des dépenses engagées.

L'évolution des aides au logement financées par l'État (- 0,8 %) ne s'analyse qu'en intégrant les aides au logement financées par la branche Famille (+ 2,9 %). Ensemble, les aides au logement ont progressé de 1 %.

Par ailleurs, les Caf versent différents minima sociaux pour le compte des départements (Rsa socle) ou pour celui de l'État (Rsa activité et Aah), pour un total de 20,5 milliards, en hausse de 7,3 % sur un an. Les versements au titre du Rsa (12 milliards d'euros) ont augmenté

de 9,2 % entre 2013 et 2014. Les Caf versent aussi, pour le compte de l'État, l'Aah et ses compléments pour un montant de 8,5 milliards d'euros (+ 5,9 %).

Ces opérations pour compte de tiers ne sont pas retracées dans le compte de résultat de la Branche, mais font l'objet d'un suivi comptable résumé dans le tableau suivant. Ils donnent lieu à un remboursement de la part de l'État et des départements. Toutefois, pour des raisons pouvant être liées à des mécanismes de remboursement (avec des régularisations) ou parfois à des retards de paiement, la Cnaf détient une créance de 1 milliard d'euros sur les départements et de 1,7 milliard sur l'État. Une partie de ces créances s'explique par la forte progression de ces prestations, pour lesquelles les remboursements au titre des régularisations sont versés en décalage.

LES PRESTATIONS VERSÉES POUR LE COMPTE DE TIERS

	2013	2014	Évolution 2014/2013
DÉPENSES DE PRÉCARITÉ	27 569,4	28 975,5	5,1 %
Revenus garantis et compléments (Rsa, Api, Rmi, Rso, Aah)	19 122,9	20 599,2	7,7 %
Aides au logement (allocataires sans enfant)	8 446,5	8 376,3	- 0,8 %
RECETTES	27 569,4	28 975,5	5,1 %
Prise en charge de prestations par l'État ou les départements	19 122,9	20 599,2	7,7 %
Financement par l'État d'une partie des aides au logement	8 446,5	8 376,3	- 0,8 %
SOLDE	0,0	0,0	0,0 %



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'Acoss (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. Le ministère 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 d'accueil 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 d'accueil, 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, Pôle emploi et les autres branches de la Sécurité sociale a permis une amélioration notable des résultats.



CONSEIL D'ADMINISTRATION: 81 PROJETS DE TEXTES EXAMINÉS

Composé de 35 membres, représentant les parties prenantes de la Branche au travers des organisations syndicales, patronales, familiales et de personnalités qualifiées, nommés par arrêté ministériel pour une durée de cinq ans*, le conseil d'administration de la Cnaf participe à la définition de la politique de la branche Famille de la Sécurité sociale et en assure le

suivi, dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion signée avec l'État. Le conseil vote les budgets du Fonds national de gestion administrative, du Fonds national d'action sociale - dont il arrête les conditions d'utilisation - et de l'établissement public. Il supervise l'activité du directeur et de l'agent comptable. L'État le consulte en matière de réglementation.

ONZE RÉUNIONS EN 2014

En 2014, le conseil d'administration s'est réuni 11 fois. Il a donné 13 délégations à des commissions pour examiner des textes dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces 24 séances, il a statué sur 81 projets de textes, dont 1 ordonnance, 3 lois, 1 disposition législative, 45 décrets et 31 arrêtés.

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

- la prestation partagée d'éducation de l'enfant ;

- l'expérimentation du tiers payant du complément de libre choix du mode de garde ;
- l'adaptation de la société au vieillissement ;
- l'expérimentation du renforcement des garanties contre les impayés de pensions alimentaires ;
- la simplification de la procédure de versement de l'Ars ;
- la création d'un institut national de formation pour le personnel du régime général de la Sécurité sociale.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration

a poursuivi le travail de mise en œuvre des orientations de la Cog. À la suite de la commission d'action sociale extraordinaire du 26 août 2014 (voir p. 14), il a décidé d'accélérer l'effort de la branche Famille pour développer l'accueil du jeune enfant, en augmentant le montant de l'aide à l'investissement par place créée et celui du budget consacré à la rénovation des places des établissements d'accueil. Par ailleurs, le conseil a demandé à la secrétaire d'État en charge de la Famille de généraliser les schémas départementaux de services aux familles à tous les conseils départementaux volontaires. Il a également approuvé la poursuite de l'implication des Caf dans la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs à la rentrée 2014,

en garantissant une gestion lisible et optimisée des dispositifs. Il a aussi statué sur les nouvelles mesures de soutien à la parentalité (médiation familiale, espaces-rencontres, fonds national parentalité) et sur l'accueil des enfants en situation de handicap dans les centres de vacances.

Dans les domaines financier et comptable, il a adopté le budget du Fnas 2015, après rebasage, et ceux de l'établissement public et du Fonds national de gestion administrative (Fnga). Il a arrêté les comptes combinés de la branche Famille et ceux de la Cnaf pour l'exercice 2013, et pris connaissance, avec satisfaction, de la certification des comptes 2013 de la branche Famille par la Cour des comptes, ainsi que du plan d'action pour répondre aux réserves de la Cour.

LES COMMISSIONS

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions :

- prestations légales et législation ;
- action sociale ;
- administration générale ;
- financement ;

- information et communication ;
- recherche et prospective ;
- relations internationales ;

Elles se sont réunies 38 fois. Elles ont, dans certains domaines, délégation du conseil d'administration.

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

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU 31 DÉCEMBRE 2014



VICE-PRÉSIDENT
JEAN-MARIE
ATTARD (CGPME)

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX SUR DÉSIGNATION

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL (CGT)

TITULAIRES : Alain Giacomel, Francis Mergel, Saliha Fellahi-Bourdieu
SUPPLÉANTS : Michel Coronas, Birgit Hilpert, Monique Lefebvre (jusqu'au 4 février 2014), remplacée par Cécile Marchand

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, Christophe Blanco, Pascal Letort
SUPPLÉANTS : Élisabeth Bagault, 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 : 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

UNION PROFESSIONNELLE ARTISANALE (UPA)

TITULAIRES : Corine Postel, Danièle Crouzet
SUPPLÉANTS : Isabelle Bricard, Agnès Hautin

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CGPME)

TITULAIRES : Jean-Marie Attard, Stanislas Renié
SUPPLÉANTS : Annick Chataigner, Maurice Pavérani (jusqu'au 21 mai 2014), remplacé par Patrick Pérard

PARTICIPENT ÉGALEMENT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION, OUTRE LE DIRECTEUR GÉNÉRAL ET L'AGENT COMPTABLE :

- les commissaires du gouvernement
- le contrôleur général économique et financier.

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS SUR DÉSIGNATION

UNION PROFESSIONNELLE ARTISANALE (UPA)

TITULAIRE : Fabienne Munoz
SUPPLÉANT : Richard Puyal

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CGPME)

TITULAIRE : non pourvu
SUPPLÉANT : Brice Wartel

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

TITULAIRE : Patrick Béguin
SUPPLÉANT : 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 (AVEC VOIX CONSULTATIVES)

COLLÈGE DES EMPLOYÉS ET ASSIMILÉS

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

COLLÈGE DES CADRES ET ASSIMILÉS

TITULAIRES : Marie-Christine Pernet-Aliane
SUPPLÉANT : Arlette Million

COMPOSITION DES COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU 31 DÉCEMBRE 2014

••• **ACTION SOCIALE**

PRÉSIDENT : Gérard Lequeux (Medef)
VICE-PRÉSIDENT : Alain Feretti (Unaf)

••• **ADMINISTRATION GÉNÉRALE**

PRÉSIDENT : Christophe Blanco (Cfdt)
VICE-PRÉSIDENT : Patrick Béguin (Unapl-Cnpl)

••• **PRESTATIONS LÉGALES ET LÉGISLATION**

PRÉSIDENT : Richard Puyal (Upa)
VICE-PRÉSIDENT : Marie-Madeleine Pattier (Cftc)

••• **INFORMATION ET COMMUNICATION**

PRÉSIDENT : Gilbert Chauvet (Cfe-Cgc)
VICE-PRÉSIDENT : Didier Aubossu (Cgt-Fo)

••• **RECHERCHE ET PROSPECTIVE**

PRÉSIDENT : Alain Giacomel (Cgt)
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Pierre Mazel (Medef)

••• **FINANCEMENT**

PRÉSIDENT : Jacques Rimeize (Cgt-Fo)
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Yves Delannoy (Cfe-Cgc)

••• **RELATIONS INTERNATIONALES**

PRÉSIDENT : Laurent Clévenot (Unaf)
VICE-PRÉSIDENT : Marie-Hélène Lambert-Pierrel (Cfdt)

A decorative graphic consisting of several pink triangles of varying sizes and orientations, scattered across the page.

/ 56



 @cnaf_actus



mon-enfant.fr

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