



La branche **Famille** de la **Sécurité sociale**

Créée en 1945, la branche Famille est l'une des quatre composantes du régime général de la Sécurité sociale, avec la Maladie, la Vieillesse et le Recouvrement.

Elle constitue un des principaux acteurs de la politique familiale française qui mobilise environ 4 % du Pib soit plus de 82 milliards d'euros ; un des taux les plus importants au monde.

Dans l'immédiat après-guerre, son objectif est d'améliorer le niveau de vie des familles, de faciliter leur accès à un logement de qualité, d'atténuer les inégalités de revenus (prestations sous condition de ressources) et d'accompagner le mouvement de reprise démographique (le baby-boom).

Actuellement, la branche Famille de la sécurité sociale a deux missions prioritaires :

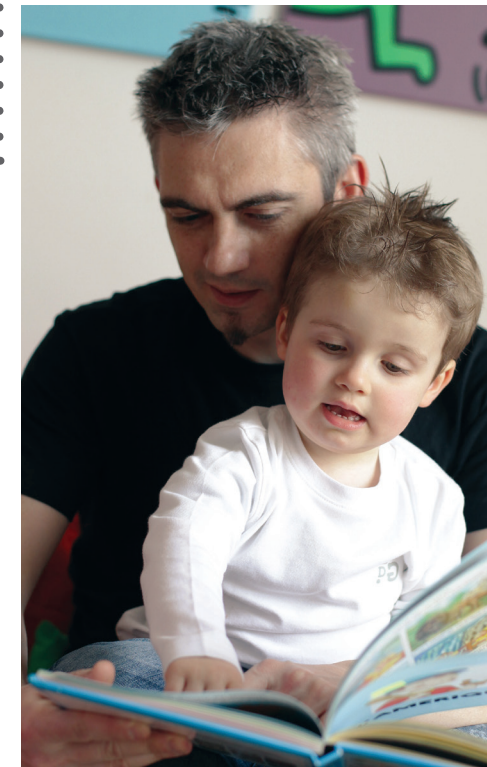
- aider les familles dans leur vie quotidienne, faciliter, en particulier, la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle ;
- développer la solidarité envers les plus vulnérables, dont les personnes handicapées.

Pour remplir ces missions, elle s'appuie sur deux leviers :

- le versement de prestations financières aux familles (prestations familiales et sociales, aides au logement et minima sociaux comme l'aide aux adultes handicapés et le revenu de solidarité active) ;
- l'accompagnement des familles et la mise en place ou le cofinancement de différents services et équipements collectifs qui leur sont destinés (comme les crèches).

Son objectif est de proposer une offre globale de services, au plus près des habitants, en luttant contre les inégalités territoriales et sociales.

(1) En plus des dépenses de la branche Famille, sont intégrées : les dépenses de l'État (système fiscal favorable aux familles avec un principe de quotient familial et des réductions d'impôts liées aux dépenses pour les enfants), les dépenses des collectivités locales (services de protection maternelle et infantile, financement de services pour les familles, etc.), et les dépenses de la branche Maladie pour couvrir les indemnités journalières des congés maternité et paternité. Ne sont pas prises en compte la préscolarisation gratuite des enfants à partir de 3 ans (voire entre 2 et 3 ans), ni la couverture maladie gratuite des enfants. Au total, plus de 120 milliards d'euros sont consacrés à la politique familiale.



La branche Famille en chiffres (2013)

Nombre de bénéficiaires d'au moins une prestation : **12 millions**
 Nombre de personnes couvertes : **31 millions** (soit près d'un habitant sur deux)
 Total des prestations versées : **83 milliards d'euros**
 Dont dépenses du Fonds national d'action sociale : **5 milliards d'euros**
 Nombre de Caf : **103**
 Nombre de salariés dans la branche Famille : **33 000** dont **400** à la Cnaf
 Nombre d'appels téléphoniques par an : **18 millions**
 Nombre de courriers arrivés : **84 millions**
 Nombre de personnes reçues à l'accueil : **17 millions** (88 % reçus dans un délai inférieur à 20 minutes)
 Nombre de visites sur le site **caf.fr** : **215 millions**
 Demandes de minima sociaux traitées en moins de 10 jours : **93 %**

L'ORGANISATION DE LA BRANCHE FAMILLE ET SES RELATIONS AVEC L'ÉTAT (LA GOUVERNANCE)

La branche Famille est organisée en un réseau de 103 caisses d'Allocations familiales (Caf) départementales couvrant tout le territoire, avec une Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) située à Paris.

Tous les cinq ans, la Caisse nationale des Allocations familiales signe avec l'État une Convention d'objectifs et de gestion (Cog) dans laquelle sont fixés, d'une part, les objectifs à remplir et les indicateurs pour les évaluer, d'autre part, les moyens dont disposeront les caisses d'Allocations familiales et la Caisse nationale ainsi que le taux d'évolution du budget d'action sociale.

La Cog actuelle couvre la période 2013–2017. Cette Convention d'objectifs et de gestion nationale est déclinée par chaque caisse d'Allocations familiales, en fonction de sa situation et de ses spécificités territoriales.

Chaque année, le budget de la branche Famille est voté par le Parlement dans le cadre de loi de financement de la Sécurité sociale.



Le statut juridique de la Cnaf et des Caf

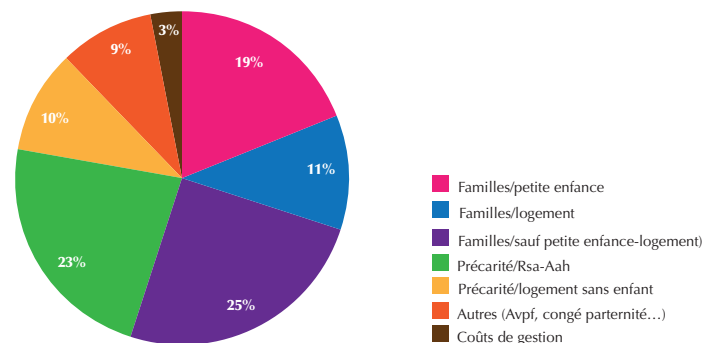
Les caisses d'Allocations familiales sont des établissements privés remplissant une mission de service public. Chacune est dotée d'un conseil d'administration composé de représentants des employeurs, des syndicats de salariés, des associations familiales et de personnalités qualifiées.

La Caisse nationale des Allocations familiales est un établissement public sous tutelle de l'État. Elle est dotée, comme les Caf, d'un conseil d'administration. Elle remplit un rôle de pilotage et d'animation du réseau des Caf et d'interface avec l'État.

LES RECETTES ET LES DÉPENSES DE LA BRANCHE FAMILLE

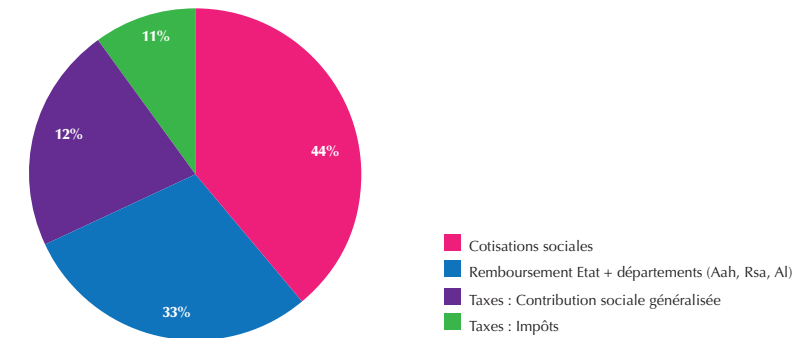
Plus des deux tiers des dépenses bénéficient aux familles ; un tiers est versé aux ménages vivant en situation de précarité (sans enfant à charge pour la plupart d'entre eux). Dans ce second cas, les Caf gèrent les prestations pour le compte de l'État et des départements qui leur remboursent ces dépenses.

Les dépenses de la branche Famille (en %)



Le financement de la branche Famille provient principalement des cotisations versées par les employeurs, d'impôts et de taxes ou du remboursement de certaines prestations qu'elle verse pour l'État (Aah, Rsa activité, aides au logement pour les ménages sans enfant) ou par les départements (Rsa socle).

Les recettes de la branche Famille (en %)



LES PRESTATIONS FAMILIALES

Elles sont versées aux familles résidant légalement en France et ce, quels que soient leur nationalité et leur statut juridique (mariées, pacsées, vivant en union libre ; vivant ou non en couple).

Leur(s) enfant(s) doit(vent) avoir moins de 16 ans, ou moins de 20 ans s'ils sont à leur charge, ou moins de 21 ans pour les aides au logement et l'aide aux familles nombreuses avec de faibles ressources (complément familial).

Plus d'une vingtaine de prestations familiales sont accordées aux familles en fonction de leurs situations familiales et de leurs revenus :

- pour l'ensemble des parents qui ont au moins deux enfants sont versées des allocations familiales (à partir de 2015, leur montant sera modulé en fonction des revenus) ;
- pour les parents d'enfants de moins de 3 ans⁽¹⁾ : une prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) vise à les aider à interrompre ou alléger leur activité professionnelle ou à financer un mode d'accueil pour leur enfant ;
- pour les parents qui ont de faibles revenus et au moins trois enfants est versée une aide particulière (le complément familial) ;
- des aides spécifiques sont versées aux parents d'enfants porteurs de handicap ou gravement malades ;
- d'autres prestations ont des objectifs plus ciblés telles que l'allocation de rentrée scolaire (versée une fois par an pour aider les parents avec les plus faibles revenus à faire face aux dépenses de scolarité) ou l'allocation de soutien familial versée notamment aux parents isolés qui ne perçoivent pas de pension alimentaire de la part de l'autre parent⁽²⁾.

(1) Moins de 6 ans dans des cas spécifiques.

(2) Les Caf ont un rôle croissant en matière de recouvrement des pensions alimentaires impayées.



Les familles en France

65,8 millions d'habitants
 28 millions de foyers et 18,5 millions de familles (au sens Insee)
 Taux de fécondité = autour de 2 enfants par femme (parmi les plus élevés d'Europe avec l'Irlande et la Suède)
 En moyenne, les parents souhaiteraient avoir 2,6 enfants (un des pays d'Europe où ce chiffre est le plus élevé derrière l'Irlande, Chypre et le Danemark). Seules 2,5 % des personnes de plus de 15 ans ne souhaitent avoir aucun enfant
 Age moyen à la maternité : 30,1 ans
 Naissances hors mariage = 57 %
 Enfants nés de couples ou parents isolés :

- français : 80,2 %
- couples mixtes (un parent français et un parent étranger) : 13,3 %
- étrangers : 6,5 %

Trois quart des enfants de moins de 18 ans vivent avec leur père et leur mère.
 Les familles monoparentales avec au moins un enfant de moins de 18 ans représentent 20 % des familles (un des taux les plus élevés en Europe avec le Royaume Uni, le Danemark et la Bulgarie)
 Descendance finale des familles :

- 1 enfant = 26 %
- 2 enfants = 48 %
- 3 enfants = 23 %
- 4 enfants ou plus = 3 %

Un tiers des enfants et jeunes de moins de 25 ans vivent dans une famille qui a au moins 3 enfants.
 Taux d'activité des mères avec des enfants à charge = plus de 75 % (80 % avec un enfant < 3 ans ; 42 % avec 3 enfants dont un < 3 ans ; 74 % avec 3 enfants > 3 ans)
 Taux d'emploi féminin à temps partiel = 30 % (39 % en Suède, 45 % en Allemagne et 76 % aux Pays-Bas)
 Sources : Insee, Ined, Eurobaromètre 2006 et Haut conseil de la famille

LES AIDES AU LOGEMENT

Plus de six millions de foyers sont bénéficiaires d'une aide au logement (plus de 13 millions de personnes couvertes dont 830 000 étudiants).

La finalité des aides au logement est de compenser en partie la dépense de logement pour les personnes qui ont les plus faibles revenus. Leur montant varie en fonction du type de logement, de sa localisation ainsi que des revenus et de la composition du ménage. Il est calculé sur la base d'un barème national et des simulations peuvent être réalisées sur le site caf.fr.

Trois types d'aides au logement répondent à des objectifs spécifiques :

- l'allocation de logement familiale (Alf), créée en 1948, est destinée aux familles locataires dans le parc privé non conventionné avec l'État ;
- l'allocation de logement sociale (Als), créée en 1971, est destinée aux personnes qui n'ont pas d'enfant(s) à charge et sont logées dans le parc privé non conventionné ;
- l'aide personnalisée au logement (Apl), créée en 1977, est destinée aux personnes qui vivent dans le parc social ou sont en accession à la propriété.

En matière d'aide au logement, les Caf ont trois objectifs : l'accès et le maintien dans le logement, la prévention des expulsions, la lutte contre l'indépendance du logement. Pour mener cette politique, elles s'appuient sur les aides au logement mais également sur leurs travailleurs sociaux.

LES AIDES AUX PERSONNES LES PLUS DÉMUNIES ET L'INCLUSION SOCIALE

La branche Famille gère 2 minima sociaux :

- l'allocation aux adultes handicapés (Aah), créée en 1975, versée aux personnes de plus de 20 ans dont le taux d'invalidité est au moins de 50 % et qui ont de faibles ressources financières.
- le revenu de solidarité active (Rsa). Il est accordé aux personnes sans ressources ou avec des ressources très faibles qui ont plus de 25 ans (ou moins de 25 ans si elles attendent un enfant ou ont au moins un enfant à charge). Le montant du Rsa dépend de la situation familiale du bénéficiaire. Celui-ci signe un contrat d'insertion sociale ou un projet d'accès personnalisé à l'emploi avec un référent unique qui le rencontrera régulièrement.

Dans ce cadre, la branche Famille est également chargée – en lien avec les départements⁽¹⁾ – de l'accompagnement social de certaines familles, en particulier les familles monoparentales (qui représentent plus du tiers des allocataires du Rsa).

(1) Ce sont les départements (Conseils généraux) qui sont responsables de l'accompagnement social des allocataires du revenu de solidarité active, en lien avec les Caf et Pôle emploi afin de les aider à retrouver un emploi le plus rapidement possible.

LES CAF : DES ACTEURS ESSENTIELS DE LA POLITIQUE D'ACCUEIL DES JEUNES ENFANTS

En partenariat avec les acteurs locaux (collectivités locales, associations, entreprises), la branche Famille joue un rôle important dans la politique d'accueil des enfants de moins de trois ans :

- elle verse aux gestionnaires d'établissements d'accueil des jeunes enfants des aides à l'investissement et au fonctionnement ;
- elle signe des contrats de développement avec les collectivités locales et les entreprises ;
- elle verse un complément de mode de garde (prestation familiale légale) aux parents qui ont recours à un mode d'accueil individuel, en particulier les assistants maternels mais également les employés à domicile ;
- elle anime un Observatoire de l'accueil de la petite enfance qui publie un rapport annuel ;
- elle offre à toutes les familles un service en ligne « mon-enfant.fr » pour les aider à choisir un mode d'accueil pour leurs enfants. Ce site apporte des informations très détaillées au plan local. Il a été reconnu comme bonne pratique par le site européen Epic (Plateforme européenne pour l'investissement dans l'enfance).

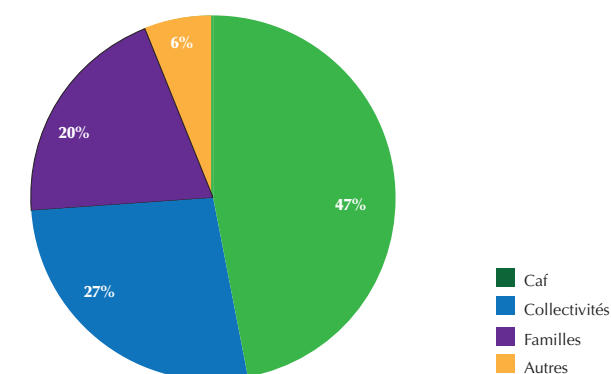


En 2013, 11 716 nouvelles places en établissements d'accueil des jeunes enfants (des crèches notamment) ont été créées, portant l'offre totale à près de 384 000. Depuis 2000, les huit plans crèches mis en place par la branche Famille ont financé la création de 119 500 places en établissements d'accueil des jeunes enfants gérés par des communes, des associations, des établissements publics (hôpitaux par exemple) ou des entreprises. Si 70 % des places sont gérées par des autorités locales (principalement les communes) et seulement 5 % par des entreprises de crèches, ces dernières contribuent à 23 % des créations de nouvelles places.

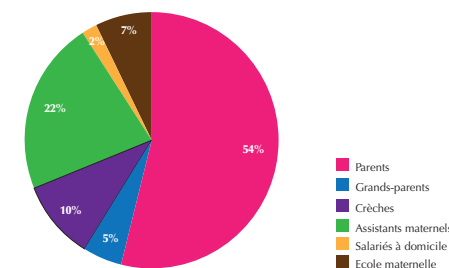
La Cnaf s'est engagée à créer, entre 2013 et 2017, 100 000 solutions d'accueil collectif supplémentaires, dont 75 % dans des territoires considérés comme prioritaires car peu couverts en modes d'accueil.

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, et en accordant un prêt à l'amélioration du lieu d'accueil (Pala) aux personnes qui en font la demande.

La répartition du financement du fonctionnement des établissements d'accueil des jeunes enfants

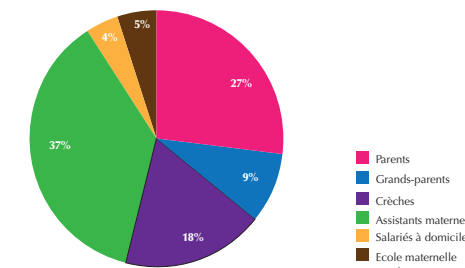


Répartition des enfants de moins de trois ans selon leur mode d'accueil principal



Source : données Cnaf, Drees - 2012

Mode d'accueil principal des enfants de moins de trois ans dont les parents travaillent à temps complet (en semaine, de 8h à 19h - %)



Source : Observatoire de l'accueil des jeunes enfants - 2012

LES CAF : DES ACTEURS IMPORTANTS DE LA VIE SOCIALE LOCALE

Avec sa politique d'action sociale, à laquelle elle consacre plus de 5 milliards d'euros chaque année, la branche Famille contribue non seulement au développement des modes d'accueil des jeunes enfants mais également à la vie sociale locale. Elle organise ou cofinance avec les collectivités locales, les associations sans but lucratif et plus rarement avec les entreprises :

- des activités de loisirs pendant les temps libres et les vacances des enfants et des jeunes ;
- des actions d'accompagnement des parents (lieux d'accueil enfants-parents, médiation familiale, accompagnement à la scolarité, rencontres avec d'autres parents, etc.) ;
- des actions et équipements contribuant à la vie sociale locale (centres sociaux, animation en milieu rural, etc.) ; un observatoire permanent de l'animation de la vie sociale est en expérimentation depuis 2011 ;
- l'accompagnement social de familles en difficulté (soutien des associations d'aide au foyer, travailleurs sociaux des Caf, etc.) ;
- des aides aux familles en matière de logement (prévention des expulsions, aides en cas d'impayés de loyers, lutte contre l'indécence du logement, etc.).

Les Caisses d'Allocations familiales ont pour but de proposer une offre globale de services associant les prestations financières qu'elles versent et leur politique favorisant les services utiles aux habitants du territoire où elles sont implantées. Elles expérimentent actuellement des conventions territoriales globales avec les collectivités locales.

UN SYSTÈME DE GESTION PERFORMANT

C'est l'un des plus importants systèmes d'information de gestion administrative de France. La moitié de la population française y est intégrée.

Des paiements des droits sont réalisés chaque jour à l'occasion de l'ouverture de nouveaux dossiers.

Le paiement régulier des prestations est réalisé chaque mois.

Malgré l'importance et la complexité de la législation gérée (près de 18 000 règles de droits), tout est fait pour faciliter la vie des citoyens :

- interconnexion avec l'ensemble des systèmes sociaux et administratifs français pour échanger des informations utiles à la gestion des dossiers sans les redemander plusieurs fois aux citoyens ;
- dématérialisation généralisée des demandes de prestations et de la communication des informations ;

- offre de service personnalisée sur le site internet **caf.fr** pour chaque bénéficiaire qui dispose de son espace personnel ;
- mise en œuvre d'un système d'information décisionnel (statistiques et pilotage) à côté du système opérationnel (production) pour permettre un pilotage stratégique et opérationnel ;
- utilisation des technologies avancées (datamining) pour identifier les situations et dossiers à risque et lutter contre la fraude ;
- téléphonie sur IP intégrée au système d'information (réponse à 16 millions d'appels par an) ;
- bornes multifonctionnelles interactives et visio réparties sur tout le territoire.



Quelques chiffres

Le système d'information de la branche Famille assure le paiement juste, régulier et rapide de prestations familiales et sociales.

Le **caf.fr**, au cœur de la stratégie numérique de la Branche, occupe une place de leader dans le secteur numérique de la sphère sociale et publique française. Ce site reçoit 24 millions de visites par mois et 4 millions d'allocataires différents se connectent à leur compte chaque mois. Un haut niveau de dématérialisation le caractérise avec, par exemple, 2 millions de simulations d'aides au logement mensuelles, et 1 million de simulations Rsa.

LA POLITIQUE D'ACCÈS AUX DROITS

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, le site Internet **caf.fr**, l'accueil physique, les courriels, les Sms, les bornes interactives, les smartphones, etc.

De nombreux vecteurs d'informations et d'échanges entre les allocataires et les Caf existent :

- des brochures d'information sur les différentes prestations et aides des Caf ; sous format papier ou numérique, diffusées par les Caf dans leurs permanences mais également par leurs partenaires (Mairies, centres sociaux, etc.) ;

- une marque, *Vies de Famille*, diffusée aux allocataires par les caisses d'Allocations familiales ; sort sous format web (Viesdefamille.fr) soit sous format papier ;
- le site **caf.fr** qui apporte des informations détaillées sur les droits aux prestations et permet, non seulement, de réaliser des simulations de droits, mais également d'effectuer des demandes d'allocations ou de dialoguer en ligne avec sa Caf ;
- la politique d'accueil des caisses d'Allocations familiales évolue vers la mise en place d'accueils sur rendez-vous pour éviter les longs temps d'attente aux guichets ainsi que vers l'organisation de « rendez-vous des droits » qui permettront de prendre en charge globalement les situations des familles les plus vulnérables qui auraient des droits à des prestations ou à des aides qu'elles ignoreraient ou ne sauraient pas faire valoir.



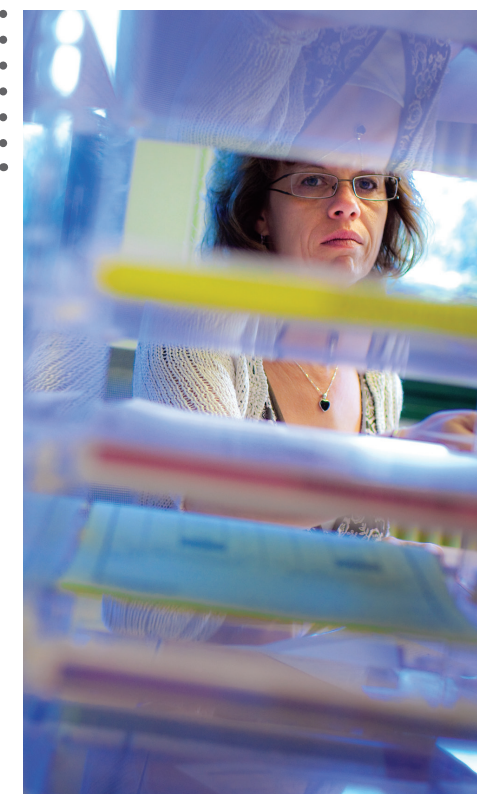
LA POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

De plus en plus de demandes de prestations s'effectuent de façon dématérialisée sur le site **caf.fr**, par démarche déclarative, sans nécessité de joindre des justificatifs. Cette évolution est possible grâce à des outils performants qui permettent de fiabiliser les données transmises par les allocataires concernant notamment leur identité et leurs ressources :

- le Répertoire national commun de la protection sociale (Rncps), créé en 2009, est partagé par l'ensemble des organismes de Sécurité sociale et d'assurance chômage. Chaque organisme l'alimente avec les données dont il dispose pour chaque personne ; les collectivités locales peuvent le consulter pour l'attribution d'une aide sociale ;
- les ressources des bénéficiaires sont obtenues par échanges directs d'information avec la direction générale des Impôts et avec Pôle emploi (pour les indemnités chômage notamment). Ces échanges automatisés facilitent les contrôles et évitent de demander des justificatifs aux allocataires.

La fiabilisation des données transmises par les allocataires s'accompagne de contrôles spécifiques : vérifications internes des dossiers pour s'assurer de la cohérence des informations et de la conformité avec les pièces justificatives ; contrôle sur pièces administratives auprès de divers organismes (banques, fournisseurs d'internet, de téléphonie, d'énergie, etc.), ou encore contrôle sur place par un contrôleur assermenté allant au domicile des allocataires pour les dossiers présentant le plus de risques.

Expérimentée en 2011 et généralisée en 2012 dans toutes les Caf, la technique du datamining permet un meilleur ciblage des contrôles et une moindre sollicitation des allocataires dont la situation ne présente pas de risque. Cette technique permet de mieux comprendre les caractéristiques des dossiers présentant des risques : ces caractéristiques sont modélisées ce qui permet de sélectionner les dossiers ayant des caractéristiques comparables.



Résultats des contrôles en 2013

Pour 11,5 millions d'allocataires :
42,5 millions de contrôles dont 37 millions par échanges avec le service chargé des impôts et le service chargé de l'emploi/chômage (Pôle emploi)

- en 2011, 4 contrôles sur 10 donnaient lieu à redressements (indus et rappels)
- en 2012, 5 sur 10
- en 2013, 6 sur 10

647 agents de contrôle assermentés et près de 202 000 contrôles sur place.
2,5 milliards d'indus récupérés à 90 % (prestations versées à tort suite à une erreur de l'allocataire ou de la Caf).

Les contrôles donnent également lieu à des rappels

21 000 cas et 141 millions d'euros de fraudes détectées (à rapporter aux 81 milliards de prestations versées)

- 70 % des fraudes = déclarations d'activités ou de ressources non à jour
- 22 % = dissimulations de concubinage
- 8 % = escroqueries, faux et usages de faux documents

L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

La Convention d'objectifs et de gestion 2013–2017 prévoit un ensemble d'indicateurs pour évaluer la qualité du service rendu par les Caf. Ces indicateurs permettent de suivre l'action des Caf et de les aider à atteindre les objectifs si nécessaire ; ils sont journaliers, mensuels et annuels. Consolidés par la Cnaf, ils sont diffusés à l'ensemble des directeurs de Caf.

- les indicateurs journaliers pour les résultats de chaque Caf : nombre de pièces à traiter en stock, proportion de pièces datant de plus de 15 jours sans être traitées, nombre de jours nécessaires pour traiter le solde de pièces ;
- le tableau de bord stratégique mensuel permet de comparer différents indicateurs de qualité de service⁽¹⁾ avec le mois précédent et avec le même mois de l'année précédente ;
- le bilan annuel porte sur des indicateurs plus détaillés en matière de gestion des prestations ainsi que sur des indicateurs en action sociale (nombre de places de crèches créées, etc.).

Chaque année également, les différents services statistiques de la Cnaf et de l'État préparent un « programme de qualité et d'efficience famille » qui suit l'atteinte des objectifs en matière de politique familiale. Diffusé en annexe du projet de loi de financement de la Sécurité sociale (ainsi que d'autres programmes de qualité et d'efficience), il est rendu public et mis en ligne sur le site de la direction de la Sécurité sociale.

LA BRANCHE FAMILLE ET SA PRÉSENCE SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE DE LA PROTECTION SOCIALE

La branche Famille est présente et active dans les grandes institutions internationales traitant des questions de Sécurité sociale et d'action sociale. C'est le président du Conseil d'administration de la Cnaf qui assure la présidence de la Commission des prestations familiales de l'association internationale de la Sécurité sociale (Aiss).

La Cnaf accueille de nombreuses délégations étrangères et, avec les Caf, participe à des missions de coopération.

(1) Nombre de visites ; visites avec temps d'attente < 20 minutes ; appels téléphoniques aboutis et traités (globalement et par agent) ; nombre de courriers arrivés et nombre de pièces arrivées ; solde des pièces à traiter en jours ; proportion de pièces traitées en moins de 15 jours ; proportion de pièces liées à l'obtention d'un minima social traitée en moins de 10 jours.

Grâce à sa présence auprès de la Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale à Bruxelles (Reif), elle suit les projets d'évolution de la réglementation européenne pour y faire valoir ses intérêts et plus largement, ceux de la France. Elle est aussi un membre actif de 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.

La Cnaf participe aux travaux du projet européen Eessi (Electronic exchange of Social Security Information). En vertu du nouveau règlement européen n° 883/2004 et de son règlement d'application n° 987/2009, les pays membres de l'Union Européenne ainsi que la Suisse, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège ont décidé de simplifier les réglementations et de supprimer les échanges sous format papier entre les États membres. Le projet Eessi permettra aux organismes de protection sociale d'échanger des informations entre eux à l'horizon 2018.

Outre la production de statistiques et d'études sur les familles et la politique familiale française, elle finance des recherches et réalise des études comparatives internationales ainsi que des fiches synthétiques sur la politique familiale de différents pays. Ces statistiques, fiches, études et recherches sont en ligne sur le site caf.fr (rubriques « Etudes et statistiques » et « International »).



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.

