



2022

Rapport
d'activité

de la branche
Famille de la
Sécurité sociale

SOMMAIRE

Carte d'identité	5
Regards croisés : l'année 2022 vue par Isabelle Sancerni et Nicolas Grivel	6
La branche Famille en quelques mots	11
Nouvelle mandature pour le conseil d'administration	12
Composition du conseil d'administration	14
Organigramme des services de la Cnaf	16
La branche Famille en dates	18
La branche Famille en chiffres	20
Les relations avec les partenaires	22
Les relations internationales soutenues	25
Accompagner les familles	27
Petite enfance	28
Enfance, jeunesse et parentalité	29
Logement, solidarité et insertion	31
Garantir la qualité de service et l'accès aux droits	35
Une qualité de service qui reste la préoccupation majeure	36
Un accès aux droits renforcé	36
Des ressources pour agir	39
Un nouveau résultat positif en 2022 pour les comptes de la branche Famille	40
L'informatique au service des allocataires	40
Une innovation forte en soutien des Caf	41
La recherche, des connaissances scientifiques pour l'action publique	42
Glossaire	43



CARTE D'IDENTITÉ

Créée en 1967, la branche Famille comprend la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et les 101 caisses d'Allocations familiales (Caf), elles-mêmes créées en 1946.

Par le biais des Caf, la branche Famille est présente sur tout le territoire national. La branche Famille est l'une des cinq composantes du régime général de la Sécurité sociale avec la Maladie et les Risques professionnels, la Retraite, le Recouvrement et, récemment, l'Autonomie. Le Gouvernement et le Parlement déterminent les missions de la Branche, les prestations qu'elle verse et ses ressources.

La branche Famille couvre trois grands domaines :

- > l'accompagnement des familles (allocations familiales, financement des modes d'accueil individuel et collectif de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse, politiques de soutien à la parentalité);
- > les aides au logement;
- > les prestations de solidarité [revenu de solidarité active (Rsa), Prime d'activité, allocation aux adultes handicapés (Aah)].

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

- > les prestations légales : il s'agit principa-

lement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocations logement, etc.) ou de revenus de substitution (Aah, Rsa);

- > les prestations extralégales d'action sociale : aides à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, accueils de loisirs, centres sociaux), accompagnement des familles en difficulté (aides aux vacances, séparation), soutien à la parentalité.

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

Une convention d'objectifs et de gestion (Cog), renouvelée tous les cinq ans, contractualise les relations entre l'État et la Cnaf. La Cog 2018-2022 avait fixé deux objectifs : développer des services aux allocataires et garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production. Le ministère chargé des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées et celui des Comptes publics assurent la tutelle de la Cnaf.

REGARDS CROISÉS : L'ANNÉE 2022 VUE PAR ISABELLE SANCERNI ET NICOLAS GRIVEL

Pour introduire ce rapport d'activité 2022, nous avons interviewé Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration, et Nicolas Grivel, directeur général de la Cnaf. Objectif : faire le bilan des actions de la Branche Famille sur 2022 et se projeter sur les perspectives de notre Institution.

Si la crise du Covid s'est en partie éloignée en 2022, de nouveaux événements géopolitiques et sociaux sont venus toucher notre pays. En quoi la Cnaf et les Caf ont-elles une fois de plus été au rendez-vous pour accompagner ces différentes crises ?

Isabelle Sancerni : Oui, par leurs missions auprès des allocataires et des partenaires et leur grande réactivité, les Caf sont toujours en prise avec le contexte économique et social, et elles sont sollicitées à ce titre par les pouvoirs publics. Le déclenchement de la guerre en Ukraine, qui a fortement marqué la vie internationale en début d'année, a entraîné des conséquences immédiates avec l'arrivée de personnes déplacées que les Caf ont eues à accompagner. C'est ainsi qu'au-delà du versement de certaines aides légales, le conseil d'administration de la Cnaf a voté la gratuité de l'accueil de leurs enfants dans les crèches financées par la Psu. Il s'agissait pour nous d'afficher notre soutien et notre solidarité pour ces publics victimes des conflits.

Les événements en Ukraine ont aussi eu un impact général avec le retour d'une forte inflation que nous n'avons pas connue depuis de nombreuses années, et qui a généré une attente sociale renforcée. C'est à ce titre

que nous avons obtenu d'utiliser une partie des crédits d'action sociale non consommés pour financer des aides aux transports pour les familles qui partent en vacances.

Nicolas Grivel : Le phénomène d'inflation a aussi engendré la poursuite du versement par les Caf d'aides exceptionnelles de solidarité pour près de sept millions d'allocataires modestes, comme nous avons pu en connaître les années précédentes en lien avec la crise sanitaire, ainsi que d'une indemnité inflation. À chaque fois, c'est toute une ingénierie que nous devons déployer en un temps record pour être au rendez-vous d'un paiement juste, entraînant de très nom-

breux contacts avec les allocataires pour leur fournir les explications nécessaires. Enfin, l'inflation a aussi des conséquences sur le prix de revient des structures que nous finançons, et nous avons adopté plusieurs mesures de soutien, dont une hausse exceptionnelle de la Psu pour soutenir les gestionnaires. Le renforcement de nos interventions est lié au besoin de faire face à la hausse des prix et de procéder à des revalorisations salariales, dans un contexte où tous les secteurs que nous finançons doivent renforcer l'attractivité de leurs métiers. Cela reste un enjeu fort pour les années qui viennent.

**« ÊTRE AU
RENDEZ-VOUS
D'UN PAIEMENT
JUSTE... »**



2022, c'est aussi la dernière année d'exécution de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) signée en 2018. Quel regard portez-vous sur ces cinq années d'action ?

I.S. La Branche Famille n'a pas à rougir de son bilan, et je crois très important de rappeler nos réussites, qui sont nombreuses. D'abord, la Branche a répondu aux demandes de l'État, qui ne figuraient pas toutes dans notre feuille de route de départ, en lien avec les crises qui ont émaillé la période. Je pense notamment à l'augmentation de la Prime d'activité et à l'approfondissement de l'action de l'Aripa pour lutter contre la pauvreté des familles monoparentales, qui sont des actions directement issues du mouvement des gilets jaunes. La Branche a également tenu pendant la crise sanitaire en assurant la continuité de tous ces paiements et en apportant un filet de sécurité aux partenaires concernés par des fermetures d'activité. Malgré ce contexte, nous avons poursuivi le développement de services aux familles, fait vivre les schémas départementaux qui ont fait

**« LA RÉFORME
DES CTG EST
UNE GRANDE
RÉUSSITE DES
ÉQUIPES DE
LA BRANCHE. »**

l'objet d'une consécration légale et déployé des conventions territoriales globales sur l'ensemble des territoires. Ce dernier point représente une grande réussite des équipes de la Branche, une réforme majeure qui a des impacts considérables et trop méconnus sur la confiance et la capacité d'entraînement des Caf vis-à-vis des élus locaux. Enfin, permettez-moi de citer parmi nos réussites, la forte contribution de la Branche à l'idée d'une société inclusive pour les familles concernées par le handicap d'un enfant. Le développement des pôles ressources handicap et la mise en place d'un bonus dédié constituent des signaux forts de notre engagement pour cette cause.

N.G. Je partage totalement l'idée que même si la Cog précédente a été difficile à traverser, notamment du fait de différentes crises, elle a conforté la Branche dans sa double mission d'accès aux droits et de développement des services aux familles. Sur ces deux champs, son rôle et son expertise se sont renforcés. Ainsi, même si la réforme des aides au logement a été d'une complexité technique

redoutable, et a objectivement plongé le réseau dans une période difficile, il faut aussi en saluer l'apport. Elle a fait de la Branche le premier opérateur de la sphère sociale à avoir utilisé le dispositif de ressources mensuelles, dispositif qui permettra à terme de nombreuses simplifications. Et l'expérience passée nous arme pour envisager les prochaines étapes. Sur le champ de l'accompagnement des partenaires, la Cog précédente a marqué un virage, avec le renforcement de nos actions pour préserver les services existants, qui s'appuient sur une consolidation des compétences des équipes en ingénierie, mais aussi sur des évolutions financières pour affermir le caractère forfaitaire et prévisible de nos aides. Toutes ces évolutions introduites par la dernière Cog sont des points d'appui pour la suite.

2022 a été marquée par l'installation d'un nouveau Gouvernement; en quoi l'action de la Branche s'inscrit-elle dans les nouvelles priorités gouvernementales ?

N.G. À la suite des élections présidentielles et législatives, deux grandes priorités se sont dégagées nous concernant : le chantier de la solidarité à la source, qui vise à renforcer l'accès aux droits en simplifiant profondément notre système déclaratif via le dispositif de ressources mensuelles (Drm), ainsi que le service public de la petite enfance, qui vise à garantir une place d'accueil de qualité à un prix accessible pour chaque enfant. Ces deux chantiers vont guider notre action pendant tout le quinquennat car leurs objectifs sont très ambitieux. Bien sûr, tout ne se réduira pas à ces deux projets, surtout dans le contexte parlementaire singulier que nous connaissons, qui peut générer de nouvelles ambitions législatives. L'année 2022 a par exemple vu le vote de la réforme de la déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé, que nous devons mettre en œuvre d'ici à octobre 2023. D'autres sujets prioritaires vont nous concerner à un degré ou à un autre sur les retraites, le pouvoir d'achat, la monoparentalité, le combat contre les vio-



lences faites aux femmes, la lutte contre la fraude sociale...

I.S. La particularité de la Branche, qui frappe beaucoup quand on y entre, c'est de voir la variété considérable des sujets qu'elle traite et des ministères qui sont plus ou moins concernés à un degré ou à un autre par son action : solidarités, comptes publics, mais aussi jeunesse, justice, égalité hommes-femmes, handicap, logement, outre-mer, collectivité locale, ruralité... Dès lors, l'arrivée d'un nouvel exécutif est toujours l'occasion de rappeler l'ensemble de nos missions et de nos contributions. Mais notre rôle est aussi de dire les limites de ce que nous pouvons réaliser, car la Branche a des difficultés à faire face à toutes les sollicitations et nous devons donc en montrer les risques opérationnels.

**« NOUS
DEMEURONS
UN SERVICE
PUBLIC
INCARNÉ,
PROCHE DE LA
POPULATION. »**

L'accès au droit et la place du numérique dans la délivrance de notre offre de service ont été au cœur de nombreux débats en 2022. Quelles sont les réponses que les Caf apportent pour conserver un service de qualité aux allocataires ?

N.G. L'accès aux droits est notre raison d'être, le cœur de notre mission. C'est aussi le sujet des attaques croissantes que nous subissons, ce « service public bashing » qui s'est fortement développé dans le débat

public ces derniers mois. Sont mélangés les difficultés que nous rencontrons pour faire face à l'afflux des demandes, l'utilisation de techniques automatisées pour les contrôles des situations et le développement du recours au numérique. Cette lecture de la situation n'est pas objective. En matière de stratégie de service, nous développons le numérique pour faciliter l'accès aux droits de certains allocataires, mais cela ne constitue pas l'alpha et l'oméga de notre politique.

**« LE CHANTIER
DE LA
SOLIDARITÉ À
LA SOURCE VISE
À RENFORCER
L'ACCÈS
AUX DROITS... »**

Nous demeurons un service public incarné, avec des points d'accueil et des partenaires relais, et entendons rester proches de la population. Par ailleurs, opposer numérique et accès aux droits n'a pas de sens. C'est précisément le numérique qui nous permet d'honorer cet engagement de fournir

risques liés aux erreurs. Nous espérons que la réforme de la solidarité à la source permettra de les réduire fortement et fluidifiera notre relation à l'allocataire.

Qu'attendez-vous de la négociation de la future Cog qui guidera l'action des Caf jusqu'en 2027 ?

I.S. Il faut que la Cog porte des projets ambitieux et fédérateurs pour les équipes, valorisant la place déterminante des Caf dans les politiques familiales et sociales du pays.

Mais il faut aussi que l'État admette les difficultés actuelles que nous connaissons, qui militent pour un renforcement des équipes sur notre cœur de métier afin de favoriser des paiements plus rapides et plus justes. J'attends donc que les moyens soient alignés sur les ambitions, et que l'échéancement des projets nous permette de sécuriser leur mise en œuvre. Le recours aux expérimentations, par exemple, doit être favorisé avant généralisation lorsque c'est possible. Enfin, sur le sujet de la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, écoutons les parents : il est important que la Branche puisse développer son action au-delà des 3 ans des enfants, dans un continuum d'interventions, et ce, dans tous les territoires, du cœur des villes jusqu'à l'hyper-ruralité.



des prestations justes à l'ensemble de nos allocataires. Le numérique n'est donc pas par nature opposé à l'accès aux droits, mais au contraire une condition de celui-ci, au côté des 35000 femmes et hommes qui renseignent, conseillent et accompagnent tous nos publics. Quant à la question des contrôles, nous rappelons sans cesse que dans un système déclaratif, avec des prestations de solidarités particulièrement complexes, les contrôles sont nécessaires pour limiter les

N.G. Pour aller dans le sens d'Isabelle, la dimension territoriale du rôle des Caf dans chaque département est une spécificité importante de notre réseau. Notre connaissance des territoires, des populations et des partenaires, qui s'appuie aussi sur la richesse de nos données, est unique et doit être valorisée dans la Cog. De la même façon, cet appui sur le terrain se retrouve dans la force de nos démarches d'innovation, dont nous voudrions faire, là aussi, un marqueur fort. Enfin, nous sommes appelés comme les autres à faire notre part dans la transition écologique et solidaire en cours. Notre Cog devra donc se montrer ambitieuse sur ce plan également, dans le cadre à la fois de notre gestion interne et de nos interventions vis-à-vis des allocataires et des partenaires.



1

LA BRANCHE FAMILLE EN QUELQUES MOTS

Gouvernance de la branche Famille,
dates et chiffres clés de l'année 2022,
relations avec les partenaires :
tels sont les thèmes abordés dans ce chapitre.

Nouvelle mandature pour le conseil d'administration

Le nouveau conseil d'administration a été installé le jeudi 10 février 2022. Il a élu Isabelle Sancerni et Christian Gélis, respectivement présidente et vice-président.

10 réunions en 2022

Le conseil d'administration s'est réuni 10 fois. Il a donné 12 délégations à des commissions pour examiner des textes dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces 22 séances, il a statué sur 54 projets de textes, dont 1 ordonnance, 2 lois, 1 article de loi, 33 décrets et 17 arrêtés.

Il a émis, sur le Plfss 2023, un avis défavorable. Conformément aux nouvelles modalités d'examen des textes budgétaires, la présidente Isabelle Sancerni a informé le Parlement de l'impact du Plfss sur la branche Famille. Elle s'est notamment félicitée de la nouvelle procédure d'examen prévue par la Lfss qui « permet une analyse complète et approfondie du Plfss reconnaissant ainsi l'apport de la gouvernance de la branche Famille pour éclairer les travaux du Parlement ».

Il a également eu l'honneur d'accueillir :

- > le 10 février, Adrien Taquet, secrétaire d'État chargé de l'Enfance et des Familles ;
- > le 8 juin, Marie-Andrée Blanc et Pascale Coton, rapporteuses de l'avis du Cese « vers un service public d'accueil de la petite enfance » ;
- > le 6 septembre, Jean-Christophe Combe, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées.

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

- > l'allocation journalière du proche aidant et l'allocation journalière de présence parentale ;
- > la généralisation de l'intermédiation financière des pensions alimentaires ;
- > la mise en œuvre de la création de la branche Autonomie de la Sécurité sociale ;
- > les mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat des ménages les plus modestes ;

Le rôle des commissions

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur 7 commissions : prestations légales et législation (Cpl), action sociale (Cas), administration générale et qua-

- > la réglementation des assistants maternels et éducateurs de jeunes enfants dans les Eaje ;
- > les modalités de conduite des expérimentations prévues par la loi Asap afin de simplifier et de faciliter la création de nouveaux services aux familles et de places d'accueil du jeune enfant.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a notamment statué sur les mesures en faveur du soutien aux départs en vacances familiales, sur la revalorisation exceptionnelle de la Psu pour faire face à la situation d'inflation, sur les adaptations des modalités de calcul des prestations de service en faveur des équipements sociaux et familiaux (hors Eaje) confrontés à l'épidémie de Covid-19 et sur la prolongation des aides exceptionnelles au profit des Eaje et des Mam, en raison de la crise sanitaire. Il a également été informé des priorités du Fonds publics et territoires en matière de petite enfance et de soutien au répit parental, de l'offre de service « séparation » de la branche Famille ainsi que des résultats de l'enquête nationale sur la pénurie de professionnels en Eaje. Il a, en outre pris connaissance de différents bilans des actions conduites durant la Cog 2018-2022 sur : le déploiement des Ctg, le développement des crèches à vocation d'insertion professionnelle, l'offre jeunesse des Caf et le soutien à l'investissement pour la création de places d'accueil du jeune enfant.

Dans les domaines financier et comptable, il a voté les budgets du Fnas, du Fng et de l'établissement public, arrêté les comptes combinés de la branche Famille et les comptes de la Cnaf pour l'exercice 2021 et pris connaissance, avec satisfaction, de la certification des comptes 2021 de la branche Famille par la Cour des comptes.

lité de service (Cagqs), financement (Cf), information et communication (Cic), recherche et prospective (Crp), relations internationales (Cri). Au total, elles se sont réunies 33 fois.



LE RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

Composition du conseil d'administration au 31 décembre 2022

**PRÉSIDENTE
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**
ISABELLE SANCERNI
(CFTC)

VICE-PRÉSIDENT
CHRISTIAN GÉLIS
(CPME)

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX SUR DÉSIGNATION

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL (CGT)

TITULAIRES : Ahmed Hamadi,
Joël Raffard, Odile Thomas

SUPPLÉANTS : Jérôme L'Homme,
Naïm Regragui, Myriam Rivoire

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL FORCE OUVRIÈRE (CGT-FO)

TITULAIRES : Béatrice Lavit,
Jacques Rimeize

SUPPLÉANTS : Olivier Froger,
Dolorès Dambrin

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL (CFDT)

TITULAIRES : Christophe Blanco,
Nadine Brucher, Michel Le Direach,
Gwenaëlle Monnier

SUPPLÉANTS : Franck Andrée,
Annick Bessat, Isabelle Chaput,
Fabrice Dorin

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DES TRAVAILLEURS CHRÉTIENS (CFTC)

TITULAIRES : Pascal Leblond,
Isabelle Sancerni

SUPPLÉANTS : Yves Clément,
Clotilde Furini

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

TITULAIRES : Jean-Yves Delannoy,
Denise Paul

SUPPLÉANTS : Fabienne Guizien,
Pascal Hochard

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS SUR DÉSIGNATION

MOUVEMENT DES ENTREPRISES DE FRANCE (MEDEF)

TITULAIRES : Éric Delabrière, Antoine
Grezaud, jusqu'au 13 octobre 2022
(puis remplacé par Mehdi Tibourtine),
Béatrice Gruau-Racine, Elsa Hervy,
Olivier Peraldi, Roxane Solesse, jusqu'au
5 juillet 2022 (puis remplacée par
Laetitia Niemczyk)

SUPPLÉANTS : Stéphanie Bernard,
Édith Galland, Nathalie Lebas, Olivier
Moncenis, jusqu'au 1^{er} décembre 2022
(puis remplacé par Olivier Thierry),
Marc Rakotonirina, Frédéric Thomas,
à compter du 7 septembre 2022

UNION DES ENTREPRISES DE PROXIMITÉ (U2P)

TITULAIRE : Corinne Peron

SUPPLÉANTE : Agnès Hautin

CONFÉDÉRATION DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CPME)

TITULAIRES : Laure-Anne Declochez,
Caroline Debouvry, Christian Gélis

SUPPLÉANTS : Luc Chervy,
Séverine Duprat-Hajji,
Thérèse Majnoni d'Intignano

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS SUR DÉSIGNATION

UNION DES ENTREPRISES DE PROXIMITÉ (U2P)

TITULAIRE : Alain Rochette

SUPPLÉANT : Christian Pineau

CONFÉDÉRATION DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CPME)

TITULAIRE : Stanislas Renié

SUPPLÉANT : Vincent Lafay

FÉDÉRATION NATIONALE DES AUTO-ENTREPRENEURS

TITULAIRE : Frédérique David

SUPPLÉANTE : Sandrine Doppler,
jusqu'au 3 mai 2022 (puis remplacée
par Nataliya Akatova)

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES SUR DÉSIGNATION

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UNAF)

TITULAIRES : Jacques Buisson,
François-Xavier Degoul,
Véronique Desmaizières,
Monique Dupuy, Laurent Giry

SUPPLÉANTS : Séverine Barbier,
Michel Bissardon, Luc Collin,
Olivier Degauquier,
Marie-Thérèse Nemrod-Bonnal

PERSONNES QUALIFIÉES SUR DÉSIGNATION DU MINISTRE CHARGÉ DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Mouhssine Berrada, Antoine Math,
Rozenn Merrien, Martine Vignau

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

AU TITRE DU COLLÈGE DES EMPLOYÉS ET ASSIMILÉS

TITULAIRES : Florence Barré,
Mohamed Djerdoubi

SUPPLÉANTS : Jean-Luc Millet,
Sandra Lutot

AU TITRE DU COLLÈGE DES CADRES ET ASSIMILÉS

TITULAIRE : Carole Belladonna

SUPPLÉANTE : Mélanie Fraticelli

COMMISSIONS

FINANCEMENT

PRÉSIDENT : JACQUES RIMEIZE
VICE-PRÉSIDENT : JEAN-YVES DELANNOY
DIRECTEUR GÉNÉRAL : JEAN-BAPTISTE HY

PRESTATIONS LÉGALES ET LÉGISLATION

PRÉSIDENT : ALAIN ROCHETTE
VICE-PRÉSIDENT : PASCAL LEBLOND
DIRECTEUR GÉNÉRAL : FRÉDÉRIC MARINACCE

ACTION SOCIALE

PRÉSIDENTE : BÉATRICE GRUAU-RACINE
VICE-PRÉSIDENT : JACQUES BUISSON
DIRECTEUR GÉNÉRAL : FRÉDÉRIC MARINACCE

ADMINISTRATION GÉNÉRALE ET QUALITÉ DE SERVICE

PRÉSIDENT : CHRISTOPHE BLANCO
VICE-PRÉSIDENT : LUC CHERVY
DIRECTRICE GÉNÉRALE : AGNÈS BASSO-FATTORI

INFORMATION ET COMMUNICATION

PRÉSIDENTE : DENISE PAUL
VICE-PRÉSIDENT : OLIVIER FROGER
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : DAMIEN RANGER-MARTINEZ

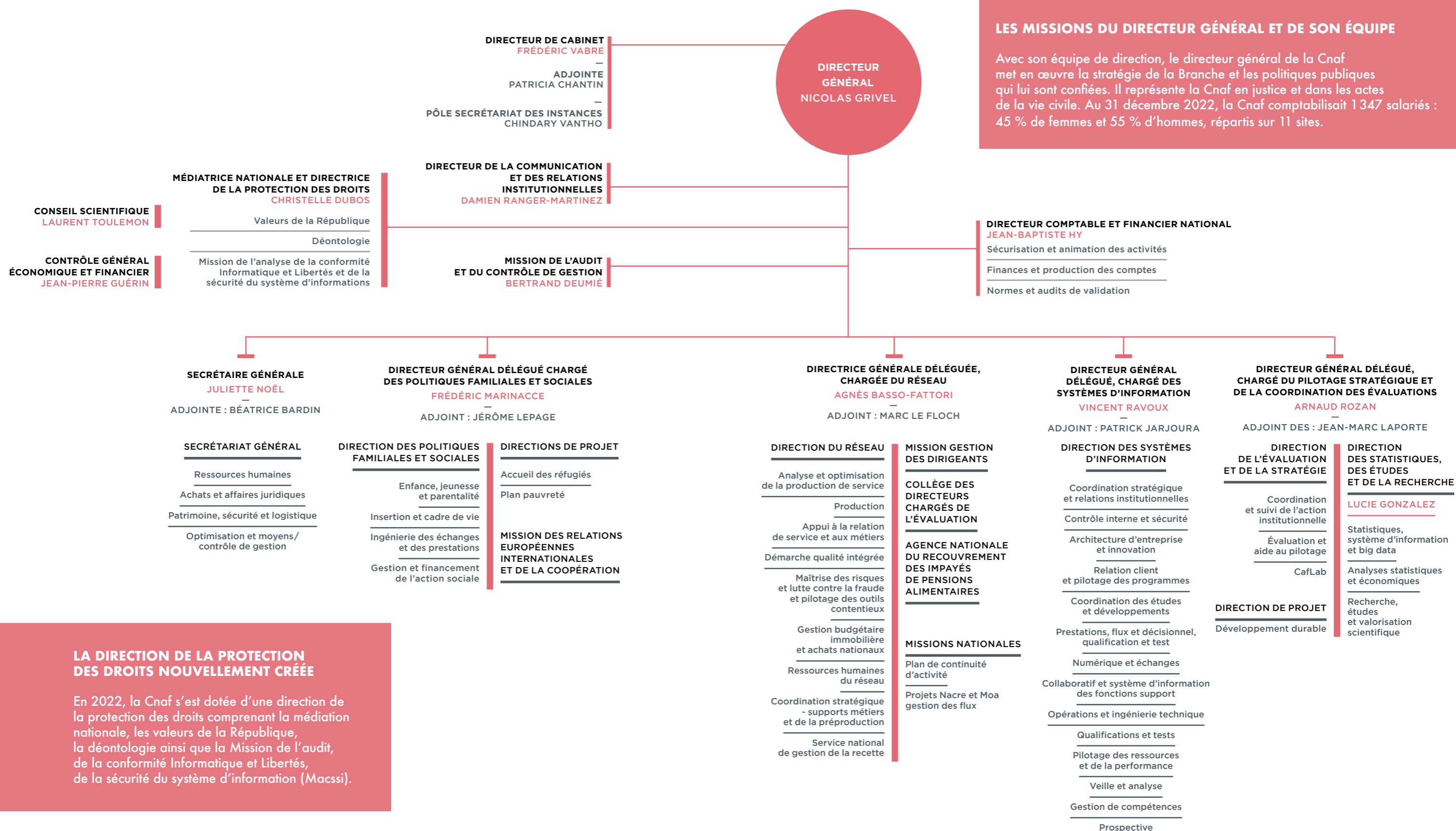
RECHERCHE ET PROSPECTIVE

PRÉSIDENT : JOËL RAFFARD
VICE-PRÉSIDENTE : STÉPHANIE BERNARD
DIRECTRICE GÉNÉRALE : LUCIE GONZALEZ

RELATIONS INTERNATIONALES

PRÉSIDENTE : MONIQUE DUPUY
VICE-PRÉSIDENTE : ISABELLE CHAPUT
DIRECTEUR GÉNÉRAL : OLIVIER CORBOBESSE

Organigramme des services de la Cnaf au 31 décembre 2022



La branche Famille en dates



13 JANVIER

Signature d'une convention-cadre nationale Guid'Asso, le 13 janvier 2022, pour consolider l'accompagnement des associations et des porteurs de projet qui œuvrent chaque jour sur le territoire national au renforcement de la cohésion sociale.



5 AVRIL

Le conseil d'administration de la Cnaf approuve l'accueil gratuit en crèches des enfants déplacés d'Ukraine.



3 JUIN

Les Caf récompensées pour leur réseau de médiateurs au grand prix des bonnes pratiques de l'Association internationale de sécurité sociale (Aiss).



6 SEPTEMBRE

Le ministre Jean-Christophe Combe annonce une série de réformes concernant les aides sociales devant le conseil d'administration de la Cnaf.



24 NOVEMBRE

Perspectives de la branche Famille : les présidents des 101 Caf échangent avec Jean-Christophe Combe. Sont présentés des partenariats innovants en matière de services aux familles et d'accès aux droits.

JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

JUIN

JUILLET AOÛT

SEPTEMBRE OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

10 FÉVRIER

Isabelle Sancerni réélue à la tête du conseil d'administration de la Cnaf.



La Cnaf revalorise la Prestation de service unique des crèches de 5 % en 2022.

1^{er} MARS

Le service public des pensions alimentaires pour tous.



31 MARS

Ruptures familiales : une nouvelle convention-cadre nationale pour développer les actions de prévention et soutenir la coparentalité.

11 MAI

L'Urssaf et la Cnaf signent une convention de partenariat au bénéfice des travailleurs indépendants.

17 MAI

Mise en ligne du nouveau site internet Caf.fr pour faciliter les démarches des allocataires.



11 JUILLET

La Cnaf restitue les résultats de son enquête sur la pénurie de professionnels au Comité de filière Petite enfance, en présence de Jean-Christophe Combe, le nouveau ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées.



26 OCTOBRE

L'Allocation de soutien familial (Asf) est revalorisée de 50 %.



10 DÉCEMBRE

Lancement du Conseil national de la refondation jeunesse par la Première ministre Élisabeth Borne. La Branche Famille est associée aux ateliers logement, petite enfance et jeunesse.



La branche Famille en chiffres

CAF
101
Caf



13,5
millions d'allocataires
(au 30 juin 2022)

32,4
millions de personnes couvertes, dont

13,6
millions d'enfants



99
milliards d'euros de prestations versées, dont

6,2
milliards pour le Fnas

Solde financier
+ 1,9

milliard d'euros
(contre +2,9 milliards d'euros en 2021 et -1,8 milliard d'euros en 2020)



422 054
places en accueil collectif (crèches, haltes-garderies...) financées par la Psu

14 321
nouvelles places financées par le Plan d'investissement pour l'accueil des jeunes enfants

ENFANCE

26,1 **6**
milliards d'euros millions de bénéficiaires

ALLOCATIONS FAMILIALES (AF)

12,9 **4,9**
milliards d'euros millions de bénéficiaires

ALLOCATION DE RENTRÉE SCOLAIRE (ARS)

2,1 **3**
milliards d'euros millions de bénéficiaires

PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (PAJE)

11,1 **1,9**
milliards d'euros million de bénéficiaires

LOGEMENT

15,1 **5,7**
milliards d'euros millions de bénéficiaires

AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

6,7 **2,7**
milliards d'euros millions de bénéficiaires

ALLOCATION DE LOGEMENT SOCIALE (ALS)

5,1 **2,1**
milliards d'euros millions de bénéficiaires

ALLOCATION DE LOGEMENT FAMILIALE (ALF)

3,3 **0,9**
milliards d'euros million de bénéficiaires

SOLIDARITÉ

32,8 **7**
milliards d'euros millions de bénéficiaires

PRIME D'ACTIVITÉ

9,7 **4,5**
milliards d'euros millions de bénéficiaires

REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA)

9,9 **1,9**
milliards d'euros million de bénéficiaires

ALLOCATION AUX ADULTES HANDICAPÉS (AAH)

11,9 **1,2**
milliards d'euros million de bénéficiaires

ALLOCATION D'ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH)

1,3 **0,4**
milliard d'euros million de bénéficiaires

Aux **74 milliards d'euros** versés directement aux allocataires s'ajoutent : 4,8 milliards d'euros versés au titre du complément familial et de l'allocation de soutien familial ; 6,2 milliards d'euros de prestations d'action sociale ; 2,9 milliards d'euros de Rsa recentralisé et d'aides exceptionnelles financés par l'État et 11,1 milliards d'euros de prestations remboursées aux régimes d'assurance maladie et vieillesse pour obtenir **99 milliards d'euros**.

QUALITÉ DE SERVICE

34,11
millions d'appels téléphoniques traités par les agents au 32 30 (29,99 millions en 2021)

138,8 **6,96**
millions de courriers reçus (133,49 millions en 2021) millions de courriels allocataires reçus (6,64 millions en 2021)

1,30 **1,41**
million de rendez-vous réalisés en accueil physique (1,37 million en 2021) million de rendez-vous réalisés en accueil téléphonique (1,47 million en 2021)

29 770
millions de rendez-vous réalisés en visio (8 954 millions en 2021)

+ de 1 milliard
de visites sur notre offre numérique en 2022 dont 424 millions concernent caf.fr et 528 millions l'appli mobile

CONTRÔLES ADAPTÉS

32,4
millions de contrôle

7
millions d'allocataires contrôlés au moins une fois

84 141
lettres de mise en garde envoyées par les Caf

48 692
fraudes détectées pour un montant de préjudice de

351
millions d'euros (309 millions d'euros en 2021). Le montant du préjudice moyen est de 7 209 euros (7 162 euros en 2021)/100 % des fraudes sanctionnées

Les relations avec les partenaires

La branche Famille noue des partenariats avec de nombreux acteurs sur le territoire : les autres branches de la Sécurité sociale,

les collectivités locales, le secteur associatif, et elle agit aussi au niveau international.

Une convention avec la Ccmsa pour la gestion des crèches et des accueils de loisirs

Dans le cadre de sa Cog avec l'État, la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole (Ccmsa) a obtenu les moyens financiers pour aligner les aides du régime agricole avec les prestations de service des Caf pour les Eaje et les Alsh, permettant ainsi le financement par l'ensemble de la branche Famille de 100 % de l'activité de ces structures. Ce partenariat garantit un financement plus juste par les deux régimes, avec une seule déclaration

de données pour les gestionnaires d'établissements. Ce partenariat consolide ainsi les coopérations déjà existantes entre les Caf et les Msa dans le cadre des schémas départementaux de services aux familles et leurs déclinaisons locales. Il intègre ainsi mieux les Msa aux travaux d'élaboration des conventions territoriales globales (Ctg) en prenant en compte des besoins spécifiques des familles agricoles (horaires atypiques, handicap, etc.).



À TITRE D'ILLUSTRATION, DANS LE GERS, LA CTG BASTIDES DE LOMAGNE 2019-2022 PORTE UN AXE PARTAGÉ AVEC LA CPAM AUTOUR DU PLAN D'ACTION SUIVANT :

- lutter contre le renoncement financier aux soins à tous les âges de la vie avec le dispositif Passerel, assurant un suivi jusqu'à la réalisation effective des soins : accompagnement proactif, personnalisé et ajusté aux besoins des assurés ;
- développer la prévention : les interventions concentrées en direction des publics les plus exposés avec des programmes de prévention également développés vers les jeunes entre 16 et 25 ans, en partenariat avec les missions locales et l'Éducation nationale sur des thématiques telles que le tabagisme ;
- favoriser l'accès aux soins dans les territoires avec la facilitation des conditions d'installation des professionnels de santé, en lien avec l'Ars, dans le cadre d'une offre de service globale répondant à une logique de « guichet unique » ;
- améliorer la qualité du parcours de soins après une hospitalisation en favorisant la coordination entre médecins libéraux et hôpital avec le Programme d'accompagnement au retour à domicile (Prado).

La signature d'une convention-cadre entre la Cnam et la Cnaf pour renforcer leur coopération contre le non-recours

Une convention entre la Cnaf et la Cnam a été signée en mars 2022 pour accompagner les publics en situation de vulnérabilité et pour lutter contre le non-recours aux droits. Les Caf déclinent les partenariats santé dans le cadre des Ctg en croisant leurs objectifs avec ceux du Contrat local de santé (CLS). Les thématiques traitées par les Caf et les Cnam se retrouvent dans les nombreuses Ctg : l'accès aux droits dans 1703 Ctg, le handicap dans 656 Ctg, la santé dans 131 Ctg, le vieillissement dans 108 Ctg et le numérique dans 650 Ctg.

Ce partenariat répond donc aux objectifs suivants pour les deux Branches : renforcer leur connaissance réciproque, définir des parcours coordonnés adaptés aux situations de vie fragilisantes, proposer des accueils conjoints et construire des modalités d'échanges de données pour améliorer la détection et l'accès aux droits. Les publics visés sont nombreux : jeunes, aidants familiaux, personnes en situation de précarité, jeunes parents, parents rencontrant des événements difficiles (handicap, séparation).



Partenariat avec l'Urssaf : un service dédié aux travailleurs indépendants

La branche Famille s'est engagée au côté de l'Urssaf Caisse nationale afin de déployer une offre de service dédiée aux travailleurs indépendants. La Cnaf est signataire d'une lettre commune conclue le 21 avril 2022 par les directeurs généraux des quatre Caisses nationales du régime général et diffusée simultanément dans les quatre réseaux. Ce document, qui encadre la généralisation d'un nouveau dispositif appelé « Help » dédié à l'accompagnement des travailleurs indépendants en difficulté, s'inscrit pleinement

dans la convention de partenariat signée le 11 mai 2022 entre la Cnaf et l'Urssaf Caisse nationale.

Ainsi le dispositif « Help » se généralise au sein de notre Branche, et la Cnaf a réalisé plusieurs actions d'accompagnement pour aider les Caf à la montée en charge du dispositif. Au-delà du portage politique interne, la branche Famille a travaillé sur un parcours interactif pour caf.fr et sur trois fiches pratiques pour remplir les déclarations trimestrielles.

Le déploiement des Ctg : un réel intérêt pour la branche Famille

Le déploiement des Ctg sur l'ensemble des territoires a constitué un des objectifs prioritaires de la Cog 2018-2022. Les Ctg signées associent une diversité de partenaires et cherchent à répondre à de nouveaux défis en matière de pilotage et d'évaluation, notamment le redéploiement des postes de chargés de coopération et l'évaluation. Les démarches de territorialisation ont démontré tout leur intérêt en termes de rationalisation, de complémentarité et d'efficacité. Elles ont conduit la Branche à développer sa couverture sur l'ensemble du territoire et à soutenir sa mise en œuvre au travers de moyens dédiés en pilotage (diagnostic, coopération, ingénierie), en financements

au développement (Bonus territoire) et aux actions de proximité et d'expérimentation (Fonds publics et territoires). Les élus et les partenaires locaux plébiscitent aujourd'hui cette approche qui leur permet de mobiliser l'ensemble des acteurs autour d'un projet de territoire global : 96 % des habitants sont couverts par une Ctg, au 31 décembre 2022, avec un total de 2858 Ctg signées, dont 67 % à l'échelon intercommunal. Ces démarches, qui seront dotées de moyens renforcés, constitueront le socle pour asseoir et suivre les trajectoires de déploiement des services aux familles, telles que celle du service public de la petite enfance (Sppe).

Les relations internationales soutenues

En 2022, la Cnaf a contribué au programme de travail triennal de l'Aiss. Elle a activement participé à deux événements marquants : un webinar sur la prise en charge des déplacés ukrainiens par les différents organismes de Sécurité sociale et le forum mondial de l'Aiss qui réunissait 1500 délégués venant de 130 pays. À cette occasion, Isabelle Sancerni, la présidente du conseil d'administration de la Cnaf, qui assure la présidence de la commission technique des prestations familiales, a remis deux rapports comparatifs : l'un sur les mesures d'accompagnement des ruptures familiales, l'autre sur l'intégration de la dimension de genre dans les politiques de protection sociale.

Le 24 mars 2022, le point focal francophone de l'Aiss a été créé. La présidence en a été confiée à Isabelle Sancerni. Cette instance favorisera les échanges sur la Sécurité sociale en utilisant la langue française.

La Cnaf préside et assure le secrétariat de la Représentation européenne des institutions françaises de Sécurité sociale (Reif) auprès

de l'Union européenne à Bruxelles. La Reif a organisé une conférence à Paris dans le cadre de la présidence française du Conseil de l'Union européenne. La Cnaf contribue aux travaux de la Plateforme européenne des institutions de protection sociale (Esip) dont elle préside le comité Famille et Inclusion sociale. La veille sur l'environnement européen a été dense et la Cnaf a répondu à six consultations conduites par la Commission européenne via l'Esip et la Reif.

Quatre études comparatives ont été menées et mises en ligne sur caf.fr, dont une sur le financement des modes d'accueil et une autre sur le droit à une place en crèche.

Six experts de la Cnaf se sont rendus dans trois pays (Maurice, Sénégal et Jordanie). Cinq délégations ont été reçues par la Mreic en provenance de différents pays d'Asie ou de pays membres de l'Union européenne ; celle-ci leur a présenté les politiques familiales, notamment le service public de recouvrement des pensions alimentaires et l'accueil du jeune enfant.





2

ACCOMPAGNER LES FAMILLES

Avancement de la prime de naissance
au septième mois de grossesse,
réforme des aides au logement...
comme en 2020, la branche Famille
a continué à aider les familles.

Petite enfance

Création du Cepaje : le Centre d'expertise pour l'accueil du jeune enfant

Un nouveau pôle de ressources et de conseils a été créé au sein de la Cnaf. Composé de cinq consultants, le Cepaje vient en appui du réseau des Caf, pour proposer aux gestionnaires de crèches

ou aux porteurs de projet, un accompagnement à chaque étape de leur projet, sur les thématiques immobilière et bâtiminaire, budgétaire, pédagogique ou de mode de gestion.

Un parcours et des guides sur le deuil de l'enfant

Après plus de dix ans de proactivité des travailleurs sociaux des Caf vers les familles touchées par le décès d'un proche, la Branche Famille s'est attachée à accentuer encore plus d'attention à leur égard. L'année 2022 a ainsi été marquée par la mise en place d'un plan d'action veillant à favoriser l'accompagnement des familles confrontées au décès d'un enfant. La Branche a été à l'initiative de la rédaction de cinq livrets d'information aux parents avec l'édition de plus de 10 000 exemplaires pour le compte de par-

tenaires dont les usagers sont confrontés à l'annonce d'un décès. Ces livrets permettent de valoriser l'accompagnement proposé par la Branche et d'accéder à des informations personnalisées. Le site caf.fr a été amélioré pour présenter ce dispositif; près de 16 000 familles ont été contactées directement dans le cadre du décès d'un conjoint et 9 500 familles après le décès d'un enfant. 89 % d'entre elles ont répondu favorablement à l'accompagnement proposé par le travailleur social.

Extension du Cmg « structure » à Mayotte

Le Cmg « structure », qui est le complément de libre choix du mode de garde de la Paje (prestation d'accueil du jeune enfant) versé quand les parents font appel à une microcrèche Paje, à un prestataire d'enfant à domicile ou à une crèche familiale, est entré en vigueur à Mayotte depuis le 1^{er} juillet 2022. Cette aide financière de

la Branche Famille est versée aux familles pour compenser une partie de leurs dépenses quand elles font appel à un organisme prestataire de garde d'enfants. Ce déploiement doit permettre de dynamiser la création de ces solutions d'accueil encore peu développées au bénéfice des familles mahoraises.

Des places en Eaje gratuites pour les déplacés d'Ukraine

Compte tenu de la vulnérabilité des familles déplacées d'Ukraine à la suite du conflit armé avec la Russie, la Cnaf a adopté en 2022 un principe de gratuité pour l'accueil des enfants de ces familles dans les établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) financés par la prestation de service unique

(Psu). Pour les heures d'accueil de ce public, la Caf compense le manque à gagner pour les structures. En 2022, 490 enfants déplacés d'Ukraine et leur famille ont bénéficié de cet accueil gratuit en Eaje pour un coût total de 1,3 million d'euros en année pleine pour la Branche Famille.



Une consolidation du soutien des Caf en matière de Petite enfance

Adopté en février 2021 par le conseil d'administration de la Cnaf, le Plan Rebond pour la petite enfance a permis de redynamiser le développement des solutions d'accueil du jeune enfant. Pour la première fois, les aides à l'investissement ont été ouvertes aux maisons d'assistantes maternelles (Mam). En 2022, ces mesures du Plan Re-

bond ont été reconduites et ont permis de programmer le financement de 14 321 places nouvelles pour 269 millions d'euros. Par ailleurs, pour faire face à l'inflation, la Psu, principale aide au fonctionnement des crèches, a fait l'objet d'une revalorisation exceptionnelle. Son niveau s'établit à 5 % de plus qu'en 2021.

Enfance, jeunesse et parentalité

Campagne nationale de promotion du Bafa

Pour renforcer l'engagement des jeunes dans la formation Bafa (brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur), la Cnaf a réalisé une importante campagne de promotion de ce dispositif en partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse auprès d'un peu plus de deux millions de fa-

milles et/ou de jeunes âgés de 15 à 25 ans. Dans un contexte de pénurie d'encadrants dans les accueils de loisirs et les séjours de vacances, mais aussi d'élargissement du Bafa aux jeunes de 16 ans, cette campagne visait aussi à promouvoir les aides financières de la Branche Famille et de ses partenaires.

Complément inclusif en Accueil collectif de mineurs (Acm) : une expérimentation pour renforcer l'inclusion sur les accueils péri et extrascolaires

Afin de renforcer l'accueil des enfants et des adolescents en situation de handicap dans les accueils de loisirs, les accueils de jeunes et les séjours de vacances, 15 Caf ont expérimenté sur l'année 2022 une aide financière

complémentaire à la prestation de service Alsh (le complément inclusif Acm) à hauteur de 5 millions d'euros. La branche Famille espère pouvoir généraliser ce financement expérimental dans la prochaine COG.

Des aides financières pour les lieux d'accueil enfants-parents (Laep)

Les lieux d'accueil enfants-parents sont des lieux qui reçoivent des parents accompagnés de leurs enfants de moins de 6 ans. Cofinancés par les Caf, ils offrent un espace ludique où les parents et les enfants vont pouvoir faire des rencontres et être écoutés

par des professionnels. À ce titre, les Laep constituent à la fois un lieu de socialisation des enfants et une méthode d'accompagnement des parents. En 2021, 1775 Laep ont bénéficié d'un financement Caf.

Signature de la convention-cadre nationale Rupture familiale

Cette convention constitue le cadre partenarial structurant de la politique d'accompagnement des situations de rupture familiale jusqu'à la fin 2024. La politique d'accompagnement se traduit notamment par

le développement d'une offre territoriale diversifiée et de proximité, en réponse aux besoins des parents concernés, en favorisant la bonne articulation des interventions et des financements.



Logement, solidarité et insertion

Des aides exceptionnelles de solidarité

Face aux difficultés financières liées à la forte augmentation de l'inflation observée en 2022, une aide exceptionnelle de solidarité a été versée à 6871232 allocataires bénéficiant du Rsa, Rso, Aah, Apl, en septembre, ainsi qu'à 2842090 bénéficiaires de la Prime d'activi-

té en novembre. Ce versement, d'un montant de 100 euros auxquels s'ajoutaient 50 euros par enfant à charge, n'a nécessité aucune démarche de la part des usagers. Les bénéficiaires de la Prime d'activité ont perçu 28 euros et 14 euros par enfant à charge.



UNE INDEMNITÉ INFLATION DE 100 EUROS

En complément du bouclier tarifaire relatif au prix de l'électricité et du gaz, une indemnité inflation de 100 euros a été versée en janvier 2022 aux bénéficiaires du Rsa, du Rso, de l'Aah, de la Prépa à taux plein, aux étudiants bénéficiaires d'une aide personnelle au logement ainsi qu'aux personnes en congé parental d'éducation pour préserver leur pouvoir d'achat.



Le renouvellement Ajpa

L'Ajpa, qui a été mise en place le 30 septembre 2020 pour indemniser les aidants cessant ou diminuant leur activité professionnelle afin de s'occuper d'un proche en perte d'autonomie ou dont le taux d'incapacité est d'au moins 80 %, connaît une évolution en 2022.

Elle était en effet initialement ouverte aux aidants suivants : salarié, travailleur indépendant, Vrp, employé du particulier employeur, en chômage indemnisé, en formation professionnelle rémunérée et aux aidés : en situation de handi-

cap, avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%, ou en situation de dépendance, avec un niveau de dépendance défini par le conseil départemental compris entre le GIR 1 à 3...

Depuis le 1^{er} juillet 2022, les conditions d'octroi de l'Ajpa sont élargies aux aidants conjoints collaborateurs et aux personnes aidées bénéficiaires de Mtp (majoration pour tierce personne) ou de la Pcrtp (prestation complémentaire pour recours à tierce personne) et celles en Gir 4.

Expérimentation de l'adossement au Drm pour la Prime d'activité et le Rsa

Dans le cadre des réflexions sur la mise en œuvre de la «solidarité à la source» conduites sous l'égide du ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, la Cnaf a mené, d'avril à décembre 2022, une expérimentation visant à étudier les conditions d'adossement au Drm du calcul des droits au Rsa et à la Prime d'activité. Réunissant cinq Caf expérimentatrices (l'Aube, l'Hérault, le Puy-de-Dôme, La Réunion, la Vendée), l'étude a consisté en une comparaison des ressources et des droits issus du Drm et des déclarations trimestrielles de ressources des allocataires. L'expérimentation a été menée « à blanc », c'est-à-dire sans aucune incidence sur le montant des prestations servies aux allocataires.

Cette expérimentation a confirmé l'intérêt d'acquiescer à la source, auprès de tiers de confiance (employeurs et organismes de la sphère sociale), les ressources des allocataires afin de simplifier les démarches déclaratives des allocataires et de fiabiliser les données prises en compte dans le calcul de leurs droits. Les résultats conduisent également à proposer des adaptations de la réglementation et du parcours usagers pour faciliter la prise en compte des données à la source et la bonne appropriation de cette réforme.





3

GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE ET L'ACCÈS AUX DROITS

Bien que l'accès aux droits soit une priorité pour la Branche, les résultats ont été mitigés en raison de la persistance de difficultés dans l'écoulement de la charge, à la suite de la mise en œuvre de la réforme des aides au logement en 2021.

Une qualité de service qui reste la préoccupation majeure

Les indicateurs de la qualité de service montrent des améliorations notamment dans les taux d'appels traités et une légère dégradation dans les délais de démarche.

- > Délai moyen de démarche des prestations légales : 17,1 jours en 2022 (résultat 2021 : 15,4 jours).
- > Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux : 14,6 jours en 2022 (résultat 2021 : 13,2 jours).

- > Taux d'appels traités : 80,1 % en 2022 (résultat 2021 : 68,8 %).
- > Taux d'appels traités par les agents : 62,3 % en 2022 (résultat 2021 : 50,8 %).
- > Part des rendez-vous proposés en moins de 7 jours : 71,1 % en 2022 (résultat 2021 : 82,6 %).

Un accès aux droits renforcé

Intermédiation financière des pensions alimentaires : systématisation du service au 1^{er} mars 2022

Le service d'intermédiation financière des pensions alimentaires, mis en place à la fin 2020, a franchi une nouvelle étape en mars 2022 en devenant systématique pour les jugements de divorce prononcés depuis cette date. Les usagers n'ont donc plus de démarches à effectuer : dès la pension alimentaire fixée pour les enfants, les professionnels de justice transmettent les décisions directement aux

Caf, par voie dématérialisée, pour instauration du service par les équipes Aripa. En deux ans, 175 000 dossiers d'intermédiation financière ont été traités par les équipes Aripa et 22 millions d'euros de pensions alimentaires ont été intermédiiées. Depuis mars 2022, le nombre de dossiers transmis par les juridictions a été décuplé, passant de 200 à 2 200 par mois.

La protection des droits des allocataires : arrivée d'une médiatrice nationale

La branche Famille de la Sécurité sociale a depuis longtemps été parmi les précurseurs sur la protection des droits fondamentaux des usagers, sur les questions d'éthique et sur la défense de la laïcité. Avec la création d'une nouvelle direction chargée de **la Protection des Droits**, Christelle Dubos, nommée médiatrice et déontologue nationale, rattachée auprès du directeur général, défend et promeut également les valeurs de la République, et s'assure de la protection des données et de la sécurité des usagers dans le cadre des systèmes d'information (Mac-

si). La création de ce poste et de cette direction répond aux enjeux forts portés par la Cnaf et par les Caf ainsi qu'aux attentes croissantes de la société sur ces objectifs de premier plan. En tant que médiatrice nationale, Christelle Dubos a pour mission d'animer, avec le soutien du pôle national de la médiation, l'action des 149 médiateurs, répartis dans les Caf, et de formuler, en lien avec le conseil d'administration, des recommandations pour améliorer le traitement des dossiers et pour proposer, le cas échéant, des évolutions de la réglementation.

En 2022, la Cnaf a poursuivi ses engagements concernant **la promotion des valeurs de la République** et le soutien aux actions de prévention de la radicalisation et du repli communautaire.

À la suite du renouvellement du conseil d'administration de la Cnaf, le Comité plénier de suivi de la Charte de la laïcité a lui-même été remanié. Cette instance partenariale, composée de 50 membres, réunit des représentants du conseil d'administration de la Cnaf, des directrices et directeurs de Caf, des représentants des partenaires d'action sociale ainsi que des institutionnels impliqués dans les dispositifs de promotion des valeurs de la République et de prévention de la radicalisation.

Les réunions semestrielles de cette instance ont permis, entre autres points, de mieux appréhender les missions du nouveau Comité interministériel de la laïcité (Cil) et du secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (Cipdr), mais aussi d'examiner les conséquences des obligations liées au nouveau contrat d'engagement républicain instauré dans le prolongement de la loi confortant le respect des principes de la République du 21 août 2021. Le Comité a pu suivre également l'évolution des préoccupations des Caf concernant les situations de manquement aux principes liés à la Charte de la laïcité de la branche Famille. Le service des valeurs de la République a poursuivi son accompagnement du réseau des référents laïcité et des référents prévention de la radicalisation.

La Cnaf en outre apporté son soutien aux actions de prévention du repli communautaire et de la radicalisation : en 2022, le fonds national a contribué à la mise en œuvre de plus



de 550 projets pour un montant de plus de 3,4 millions d'euros.

La mission de l'analyse de la conformité et de la sécurité du système d'information a un double rôle : la Macssi garantit tout d'abord la conformité au Rgpd (Règlement général sur la protection des données) et à la loi Informatique et Libertés des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par les organismes de la Branche. Pour ce faire, elle est saisie en amont de tout projet afin de porter les traitements au registre ad hoc. Elle est chargée de la sensibilisation des personnels à la thématique, pilote les analyses d'impact et intervient également en cas de violation de données et de contrôles de l'autorité de contrôle. Elle anime aussi le réseau des Relais informatique et liberté (Ril), présents dans chacune des Caf.

Par ailleurs, cette mission assure la maîtrise d'ouvrage stratégique de la sécurité des systèmes d'information. À ce titre, elle définit les besoins et identifie les sujets stratégiques pour la Branche en matière de sécurité informatique. Elle peut formuler des demandes d'évolution du système d'information dans ce sens.

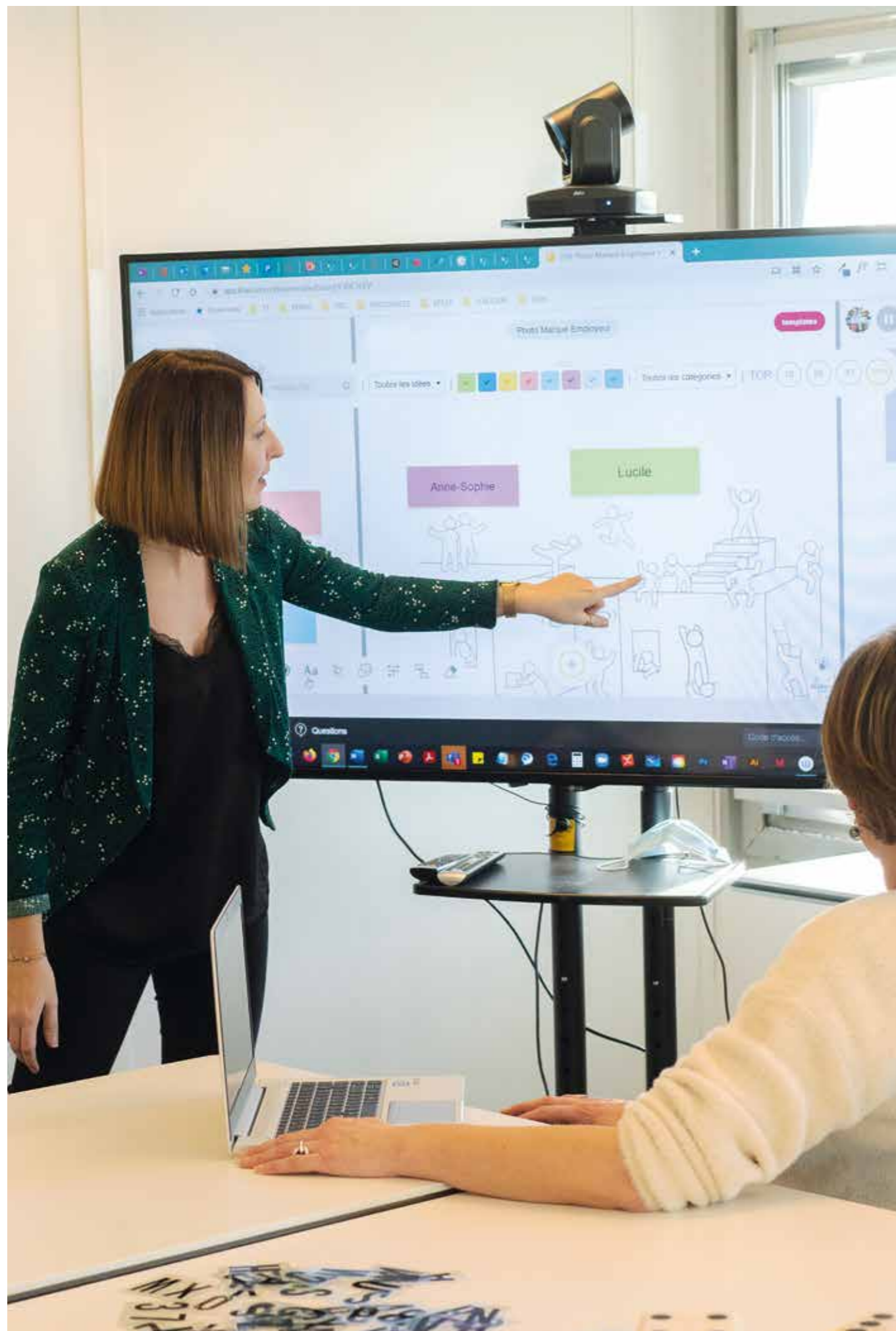
LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE

En 2022, les médiateurs des Caf ont reçu 21 636 demandes d'allocataires (contre 19 481 en 2021), dont près de la moitié (48 %) sont des personnes isolées.

Ces saisines sont prioritairement liées à une absence de paiement pour 41,7 %, à une incompréhension par rapport aux droits pour 25,5 % ou à une incompréhension d'un indu pour 20 %...

40 % des demandes concernent une aide au logement, 24 % le Rsa et 19 % une prestation liée au handicap.

41 % des demandes traitées en médiation par les Caf donnent lieu à révision du dossier, celles-ci ayant généré 15,6 millions d'euros de régularisations positives en faveur des allocataires et près de 2 millions d'euros d'indus générés.



4

DES RESSOURCES POUR AGIR

Une gestion des finances rigoureuse, un système d'information en constante évolution, une démarche d'innovation et une recherche constante, tels sont les outils déployés au jour le jour pour répondre aux besoins des allocataires et remplir les missions de la branche Famille.

Un nouveau résultat positif en 2022 pour les comptes de la branche Famille

Après une année fortement excédentaire en 2021 (+2,9 milliards d'euros), la Branche conserve un résultat positif sur 2022 (+1,9 milliard d'euros). Cette évolution résulte d'une augmentation des dépenses (+2,8 milliards d'euros) plus forte que celle des recettes (+1,9 milliard d'euros).

La hausse des dépenses est liée pour l'essentiel à la revalorisation des prestations et à l'allongement de la durée du congé paternité, financés par la Branche. Celle des recettes est portée par le dynamisme de la masse salariale du secteur privé qui renforce les produits de cotisations et de Csg.

L'informatique au service des allocataires

Après la mise en œuvre de la réforme du calcul des allocations logement en 2021, la priorité de la direction informatique de la Cnaf a été d'assurer un service régulier et robuste à l'utilisateur, se traduisant par des améliorations techniques importantes.

Parallèlement, les services offerts aux usagers et aux Caf se sont, comme chaque année, développés. À titre d'exemple, un outil spécifique de transmission automatique des données a été mis en place permettant à la Cnaf d'offrir aux parents demandeurs d'emploi un nouveau service en ligne sur le portail monenfant.fr en vue de trouver, près de leur domicile ou de leur lieu de rendez-vous, des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje). Par ailleurs, les outils mis à disposition de la gestion de l'intermédiation financière des pensions alimentaires ont été enrichis. La modernisation du système d'information s'est

poursuivie. Parmi les éléments marquants, deux nouvelles briques techniques sont désormais disponibles : Kafka (bus événementiel) et Couchbase (base de données NoSql). Leur première utilisation a été réalisée dans le cadre du programme de la gestion de la relation avec les publics, dont l'objet est de centraliser en temps réel l'ensemble des interactions entre les usagers et les Caf provenant des différents canaux et d'exploiter ces dernières pour une réponse attentionnée à la situation de l'allocataire.

Enfin, au vu de l'augmentation du risque de cyberattaques sur les systèmes d'information, la direction informatique de la Cnaf a renforcé son dispositif de prévention pour lutter contre ces cybermenaces. Une campagne nationale de sensibilisation à la cybersécurité et des sessions d'information sur la sécurité du système informatique ont été mises en place.



Une innovation forte en soutien des Caf

L'année 2022 a été marquée par un investissement accru en faveur du déploiement territorial de l'innovation et par le soutien aux Caf dans leurs dynamiques d'innovation ainsi que par un palier de professionnalisation dans la communication du CafLab.

Le soutien au réseau a été renforcé au travers :

- > de quatre offres de service d'accompagnement ciblées pour les Caf (stratégie d'innovation, management de l'innovation, création d'un lab, organisation d'une séance de créativité);
- > d'une reprise des cycles de conférences et l'organisation de voyages apprenants ;
- > de la structuration et de l'animation d'une communauté des innovateurs (186 membres en deux années et des inno-shops mensuels);
- > de la poursuite du déploiement des correspondants dans le réseau et l'organisation d'un hackathon des correspondants en novembre;
- > de l'évolution des missions des référents, davantage positionnés sur l'animation régionale;
- > de l'accroissement des demandes d'accompagnement et d'intervention auprès des Caf.

La communication s'est professionnalisée avec une nouvelle page nationale Cafcom comprenant une actualité postée chaque semaine et un nouveau rubricage situationnel ainsi qu'avec la création d'une page LinkedIn. La politique éditoriale vise à positionner le CafLab dans l'écosystème de l'innovation avec des publications hebdomadaires.

Parmi les réalisations de cette année, nous trouvons la généralisation de *l'adaptive learning* comme méthode d'apprentissage rapide pour les conseillers de service à l'usager en situation d'accueil; la mise en place du processus d'alimentation du Cafstore avec la direction du réseau et la direction des systèmes d'information; et, enfin, l'accroissement significatif de la dynamique d'innovation dans le réseau (engagement de démarches avec parfois la création de postes dédiés en Caf ou la création de Labs et un intérêt croissant pour l'innovation en tant que levier de performance ou de transformation managériale).

La création du comité consultatif de l'innovation avec les directeurs des référents innovation a permis de renforcer la réflexion collective sur les missions du CafLab.



La recherche, des connaissances scientifiques pour l'action publique

La Cnaf conduit et finance des recherches et des évaluations sur les politiques familiales et sociales et sur les dispositifs et services portés par les Caf.

Les publications les plus marquantes (voir caf.fr et cafdata pour les données statistiques) sont :

> des baromètres : petite enfance, temps péri et extrascolaires, qualité de service des Caf;

> des recherches sur les lieux d'accueil enfant-parents (*Dossier d'étude* (DE) 229, *L'e-ssentiel* 213 et 214), et sur les maisons d'assistantes maternelles (*L'e-ssentiel* 208 et *DE* 227);

> des évaluations sur les crèches à vocation d'insertion professionnelle (*L'e-ssentiel* 212, *DE* 228) et sur la réforme des aides au logement de 2021 (*L'e-ssentiel* 210);

> des revues sur « Services numériques et dématérialisation de l'accès au droit » (*Informations sociales* n° 205, *Revue des politiques sociales et familiales* n° 145), « Catégoriser et insérer les pauvres » (*Revue des politiques sociales et familiales* n° 144), « Séparations » (*IS* n° 207) et « Enjeux sociaux de la transition écologique » (*IS* n° 206).



GLOSSAIRE

Aah : Allocation aux adultes handicapés

Acm : Accueil collectif de mineurs

Acss : Agence centrale des organismes de Sécurité sociale

Aeeh : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé

Af : Allocations familiales

Aiss : Association internationale de la Sécurité sociale

Ajpa : Allocation journalière du proche aidant

Ajpp : Allocation journalière de présence parentale

Alf : Allocation de logement familiale

Als : Allocation de logement sociale

Alsh : Accueil de loisirs sans hébergement

Apl : Aide personnalisée au logement

Aripa : Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires

Ars : Allocation de rentrée scolaire

Asap : Projet de loi d'accélération et de simplification de l'action publique

Asf : Allocation de soutien familial

Ca : Conseil d'administration

Caf : Caisse d'Allocations familiales

Ccmsa : Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole

Ccss : Caisse commune de Sécurité sociale

Cepaje : Centre d'expertise pour l'accueil du jeune enfant

Cese : Conseil économique, social et environnemental

Cf : Complément familial

Clas : Contrat local d'accompagnement à la scolarité

Comg : Complément de libre choix du mode de garde

Cnaf : Caisse nationale des Allocations familiales

Cnam : Caisse nationale d'Assurance maladie

Cnav : Caisse nationale d'Assurance vieillesse

Cog : Convention d'objectifs et de gestion

Csg : Contribution sociale généralisée

Ctg : Convention territoriale globale

Dom : Département d'outre-mer

Drm : Dispositif de ressources mensuelles

Eaje : Établissement d'accueil du jeune enfant

Esip : Plateforme européenne des institutions de protection sociale

Evs : Espace de vie sociale

Essoc : État au service d'une société de confiance

Fnas : Fonds national d'action sociale

Fng : Fonds national de gestion

Fnp : Fonds national parentalité

Hcfea : Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge

Laep : Lieu d'accueil enfants-parents

Mam : Maisons d'assistantes maternelles

Msa : Mutualité sociale agricole

Paej : Point d'accueil et d'écoute jeunes

Paje : Prestation d'accueil du jeune enfant

Plfss : Projet de loi de financement de la Sécurité sociale

Prepare : Prestation partagée d'éducation de l'enfant

Psu : Prestation de service unique

Ram : Relais d'assistantes maternelles

Reif : Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale auprès de l'Union européenne

Rpe : Relais petite enfance (anciennement relais d'assistantes maternelles - Ram)

Rsa : Revenu de solidarité active

Rso : Revenu de solidarité outre-mer

Sppe : Service public de la petite enfance

Tnsi : Trajectoire du nouveau système d'information



Caisse nationale des Allocations familiales
32, avenue de la Sibelle
75685 Paris Cedex 14
www.caf.fr
www.monenfant.fr