

branche Famille

Rapport d'activité 2018


Sécurité sociale
La Vie en Plus



som- maire

2018, une année de renouvellement et de stratégie	4
01 Découvrir la branche Famille	10
02 La branche Famille dans son environnement	18
03 Temps forts et chiffres clés	22
04 Cog 2018-2022 : agir pour toutes les familles	30
05 Accompagner les familles au quotidien	34
06 Favoriser l'insertion pour tous	38
07 Garantir la qualité de service	42
08 Améliorer la qualité de vie au travail	48



2018

Une année de renouvellement et de stratégie

Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration, et Vincent Mazauric, directeur général de la Cnaf, reviennent sur les principaux faits marquants de l'année 2018, année de renouvellement et de stratégie.

Un nouveau conseil d'administration de la Cnaf a été installé au début de l'année 2018 et vous a élue présidente. Que retenir de cette étape importante du renouvellement des instances de la Cnaf et, plus généralement, de la gouvernance de la Branche ?

Isabelle Sancerni : Le conseil d'administration (CA) de la Cnaf a été profondément renouvelé, puisque la moitié de ses membres sont de nouveaux administrateurs. Par ailleurs, plus d'un tiers des administrateurs nationaux siègent dans une Caf. C'est une chance pour notre CA, une garantie d'être en lien permanent avec le terrain, avec le réseau des Caf. Ce point est essentiel : la réalité des territoires doit systématiquement éclairer les décisions que nous prenons au sein du conseil d'administration de la Cnaf.

À titre personnel, je me réjouis de voir sensiblement progresser la parité : 44 % des membres du CA de la Cnaf sont des administratrices. Localement aussi, nous progressons : 43 % des mandats de président et de vice-président sont occupés par des femmes. Elles prennent peu à peu toute leur place et c'est un grand progrès pour notre Institution.

Avec ces nouveaux interlocuteurs, la branche Famille a pu renouveler en 2018 sa convention d'objectifs et de gestion (Cog) avec l'État. Comment résumer simplement les priorités de cette nouvelle feuille de route ?

IS : Avec la création programmée de 30 000 places de crèches et de 1000 relais d'assistants maternels (Ram), cette nouvelle Cog réaffirme que notre soutien à la petite enfance reste notre priorité. 425 millions d'euros y seront consacrés. Nous poursuivons aussi notre soutien à l'enfance et à la jeunesse : 500 000 places supplémentaires d'accueil de loisirs seront financées par la branche Famille dans le cadre du plan mercredi, ainsi que 1000 projets en direction des jeunes et 3000 places supplémentaires en foyer de jeunes travailleurs (Fjt). Par ailleurs, nous aiderons au fonctionnement de 400 centres sociaux supplémentaires.

Notre soutien va également vers les parents : nous prévoyons 500 nouveaux lieux d'accueil pour les enfants et les parents (Laep) et 150 nouveaux postes de médiateurs familiaux, tout en continuant naturellement le développement des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap).

Je m'arrête là pour les chiffres. Mais ils illustrent à quel point, avec cette nouvelle Cog, la branche Famille entend être présente auprès de toutes les familles, tout au long de la vie. La conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle demeure un objectif prioritaire et justifie de continuer à développer les services aux familles.

Vincent Mazauric : Cette Cog pose les bases d'une modernisation profonde de la délivrance des prestations familiales et sociales, qui passe par un budget informatique sans précédent de plus d'un demi-milliard d'euros sur la période 2018-2022. La modernisation repose sur trois briques principales. La première brique, c'est la dématérialisation des démarches : la plupart des demandes de prestations peuvent désormais s'effectuer en ligne, sans que l'allocataire ait à se déplacer à la Caf. Pour la première fois, en 2018, les démarches réalisées sur l'application mobile « Caf - Mon Compte » ont dépassé celles réalisées sur le site caf.fr. Lancée fin 2017, la téléprocédure de demande de Rsa représente déjà 54 % des demandes. La deuxième brique, c'est la récupération automatique de certaines données auprès d'autres services publics, dispensant ainsi l'allocataire de déclarations parfois complexes et souvent sources d'erreurs. C'est notamment le cas de la Prime d'activité ou du Rsa pour lesquels les déclarations trimestrielles de ressources (Dtr) pourront à terme être préremplies. La troisième brique enfin, c'est l'automatisation d'une partie de la production, qui permet aux collaborateurs des Caf de se concentrer sur les situations les plus complexes, en perdant moins de temps avec des tâches répétitives. Cette modernisation permet également de réaliser d'importants gains de productivité qui aideront les Caf à coûter moins cher en gestion à la collectivité. Ces coûts de gestion sont déjà maîtrisés - de l'ordre de 2 % du montant total des prestations servies -, et ils vont encore baisser, en mettant notamment les Caf en situation de pouvoir diminuer leur personnel d'un peu plus de 5 % de leurs effectifs. La Caf de demain, c'est une Caf avec un peu moins de collaborateurs, mais des collaborateurs moins centrés sur la gestion interne et plus tournés vers les allocataires, en allant de plus en plus au-devant d'eux. La finalité de cette modernisation, c'est de garantir le juste droit, en évitant d'avoir à demander à l'allocataire de rembourser des sommes qu'il n'aurait pas dû percevoir, et de faciliter l'accès aux droits en luttant activement contre le non-recours.



« Cette nouvelle Cog réaffirme que notre soutien à la petite enfance reste notre priorité. 425 millions d'euros y seront consacrés. »

Quelques semaines après la signature de cette nouvelle Cog, le président de la République a lancé une stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. En quoi cette stratégie remet-elle en perspective l'action de la branche Famille ?

VM : La signature de la Cog a, certes, précédé le lancement de la stratégie pauvreté, mais celle-ci avait fait l'objet d'une large concertation préalable à laquelle nous avons nous-mêmes contribué. Notre Cog est donc l'un des outils de cette stratégie au service d'une conviction forte : il n'y a pas de fatalité de la pauvreté, et la prévention doit commencer le plus tôt possible, en s'attaquant aux racines de l'inégalité des chances dès les premières années de la vie. C'est ce que nous faisons en favorisant l'accès aux crèches des enfants pauvres, grâce au bonus mixité, ou en facilitant la création de nouvelles places de crèches dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, grâce au bonus territoire. Ces bonus n'enlèvent rien à personne, mais ils permettent d'offrir plus et mieux à ceux qui ont moins, contribuant ainsi à l'égalité réelle. La convergence de la Cog et de la stratégie pauvreté se traduit ainsi par un ensemble d'instruments financiers visant à contribuer au rééquilibrage social et territorial de l'offre de service aux familles. Mais l'autre grand apport de la stratégie pauvreté de la Cog, c'est la mise en perspective du nouveau modèle de production de la Branche qui, en contribuant à la simplification et à l'automatisation - et donc à l'accès aux droits -, pose les bases du futur revenu universel d'activité qui devrait faire l'objet d'une loi en 2020. Fait notable, les pouvoirs publics inscrivent ce revenu universel d'activité dans le cadre d'un nouveau service public de l'insertion, qui met l'accent autant sur l'accompagnement et le retour à l'emploi que sur la délivrance de la prestation elle-même.

Cette orientation forte des pouvoirs publics s'inscrit dans une politique familiale historiquement marquée par le principe d'universalité, à laquelle la gouvernance de la Branche est attachée. Comment concilier cette exigence d'universalité avec l'attention portée aux familles les plus fragiles ?

IS : La lutte contre la pauvreté, celle des enfants et des jeunes en particulier, est un enjeu majeur de préservation de notre cohésion sociale. Car des enfants pauvres feront des citoyens mal insérés. La pauvreté n'est pas seulement une entrave matérielle dans l'instant, elle est aussi un marqueur social qui fragilise et empêche les jeunes de devenir pleinement acteurs de leur avenir et donc de notre société.

C'est la raison pour laquelle la branche Famille a activement participé à la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté des enfants, guidée par sa volonté de trouver les moyens de consolider l'offre de service aux familles, en particulier dans le domaine de la petite enfance.

Si cette volonté se traduit par des mesures adaptées pour les familles défavorisées, celles-ci ne sauraient remettre en cause l'aide apportée à toutes les familles.

Ayons collectivement pour objectif de maintenir un juste équilibre entre les mesures universelles destinées à accompagner toutes les familles et les démarches ciblées pour aider celles qui en ont le plus besoin. Ces deux considérations ne me semblent aucunement contradictoires. C'est le propre même de notre politique familiale, dans le cadre de son universalité, d'être capable de prendre en compte les fragilités particulières de certaines familles. Il peut s'agir de familles monoparentales, de familles nombreuses, de familles frappées par le chômage, ou par le handicap de l'un de ses membres. Ainsi les bonus inclusion handicap et mixité sociale, que le conseil d'administration a récemment adoptés, sont un parfait exemple de mesures qui assurent une meilleure prise en compte de ce qui peut fragiliser les familles.

2018 est la première année d'exécution de la nouvelle Cog, même si sa signature est intervenue en milieu d'année. Que retenir des premiers mois de mise en œuvre des nouvelles ambitions portées par cette Cog ?

VM : La signature d'une Cog ne constitue pas une césure dans la vie d'une institution. Nous nous sommes mobilisés pour incarner dès 2018 les ambitions de la nouvelle Cog. Je pense notamment à la concrétisation des bonus mixité et inclusion handicap, dont l'entrée en vigueur a pu être garantie au 1^{er} janvier 2019. Nous avons aussi pu accompagner la dernière rentrée scolaire, en aidant à la création de près de 100 000 places d'accueil de loisirs supplémentaires dans le cadre du plan mercredi, porté par le ministère de l'Éducation nationale. De même, nous avons mobilisé le réseau des Caf pour participer activement à la réflexion sur le service public de l'insertion, en positionnant les Caf comme acteurs potentiels de l'orientation des bénéficiaires du Rsa vers l'offre d'insertion. La modernisation de notre système informatique est en marche : les premiers assistants digitaux ont ainsi fait leur apparition dans certaines caisses, pour le moment à titre expérimental. Ces robots font gagner un temps considérable aux collaborateurs des caisses en les rendant plus disponibles aux allocataires. Ils permettent aussi d'alléger la charge qui pèse sur les collaborateurs et d'améliorer leurs conditions de travail. La qualité de vie au travail des collaborateurs participe, en effet, de la qualité du service public et j'y attache du prix. Le chantier de la réforme du mode de calcul des allocations logement, première brique de la reconstruction complète du système, a été ouvert en 2018.

« Il n'y a pas de fatalité de la pauvreté, et la prévention doit commencer le plus tôt possible, en s'attaquant aux racines de l'inégalité des chances dès les premières années de la vie. »

« Le mouvement des "Gilets jaunes" a été, tant par sa soudaineté que par ses modes d'expression, une éruption inédite d'une partie du corps social. »

L'année 2018 est aussi marquée par le retour à l'équilibre des comptes de la branche Famille. Quel sens donner à cette évolution importante pour l'Institution ?

VM : La branche Famille revient effectivement à l'équilibre avec un excédent de 443 millions d'euros, pour un total de dépenses de 51,3 milliards d'euros, sans tenir compte des autres dépenses liées aux prestations versées pour le compte de l'État (les aides au logement notamment) et des départements (le Rsa). Cette situation résulte à la fois de l'infléchissement de la natalité en France, qui limite l'augmentation des dépenses de prestations familiales, mais aussi des dispositions prises par les pouvoirs publics pour maîtriser les dépenses à hauteur des recettes de la Branche, et enfin de la bonne gestion du réseau. Les dépenses de gestion administrative sont ainsi en baisse de plus de 50 millions d'euros. J'assume cet effort de la Branche au service du redressement des finances publiques, tout autant que la nécessité de l'accompagner au mieux avec l'ensemble des agents de la Branche.

L'année 2018 s'est achevée sur une crise sociale et démocratique d'un caractère inédit dans notre pays. En quoi cette crise interroge-t-elle aussi le service public des Allocations familiales ?

IS : Le mouvement des « Gilets jaunes » a été, tant par sa soudaineté que par ses modes d'expression, une éruption inédite d'une partie du corps social.

Quels enseignements devons-nous en tirer ? D'abord, que nos concitoyens, qui ont, pour certains, perdu confiance dans nos institutions, souhaitent être mieux informés de l'usage fait des dépenses de l'État et des organismes qui gèrent les prélèvements dont ils font l'objet. Pour la branche Famille, nous devons davantage rappeler que les recettes, cotisations sociales et versements de l'État, assurent le financement des prestations et des services aux familles.

Ensuite, il nous faut prendre acte de l'exaspération des travailleurs pauvres, ceux qui n'arrivent pas à joindre les deux bouts : la mobilisation des Caf – et ce dès l'annonce du président de la République, le 10 décembre 2018 – pour mettre en œuvre une des réponses à la crise sociale, à savoir la réforme de la Prime d'activité, a été remarquable et saluée par tous.

Il nous faut aussi poursuivre la réflexion sur notre politique de contact vis-à-vis de nos allocataires : la dématérialisation des démarches doit rester notre objectif, car elle correspond à un service plus réactif et plus accessible pour la grande majorité de nos allocataires, mais il nous faut être vigilants à rester proches de ceux qui sont éloignés du numérique. L'accessibilité du service que nous rendons ne peut s'envisager sans un contact humain de proximité.

Enfin, nous avons tous, administrateurs des caisses, locales et nationale, le devoir d'être à la fois les capteurs des attentes sociales et les pédagogues des missions et mesures prises par la Branche.

C'est tout l'enjeu du service public que nous incarnons, avec les partenaires sociaux et les associations familiales en lien avec nos allocataires : être à leur contact, attentifs, vigilants et accessibles, pour comprendre leurs besoins et expliquer notre action.



01

Découvrir la branche Famille

- > Une organisation en réseau
- > Le conseil d'administration de la Cnaf
- > La composition du conseil d'administration au 31 décembre 2018
- > L'organigramme des services de la Cnaf au 31 décembre 2018

UNE ORGANISATION EN RÉSEAU

Pilotée par la Caisse nationale, la branche Famille est présente sur tout le territoire grâce à son réseau de 101 caisses d'Allocations familiales. Deux d'entre elles sont des caisses communes de Sécurité sociale (Ccss), en Lozère et à Mayotte. La branche Famille est l'une des composantes du régime général de la Sécurité sociale. Le gouvernement et le Parlement déterminent les prestations qu'elle verse et ses ressources.

Une convention d'objectifs et de gestion (Cog), renouvelée tous les cinq ans, contractualise les relations entre l'État et la Cnaf. Le ministère chargé des Solidarités et celui des Comptes publics assurent la tutelle de la Cnaf.

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), les politiques de soutien à la parentalité ;
- > les aides au logement ;
- > les prestations de solidarité (Rsa, prime d'activité, allocation aux adultes handicapés).

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

- > les prestations légales : il s'agit principalement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocation logement, etc.) ou de revenu de substitution (Aah, Rsa) ;
- > les prestations extra-légales 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, travailleurs sociaux), soutien à la parentalité.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CNAF

Le conseil d'administration de la Cnaf a été renouvelé le 11 janvier 2018. Il a élu Isabelle Sancerni (Cftc) à sa présidence et Jean-Marie Attard (Cpme) à sa vice-présidence.

Le conseil d'administration est composé de 35 membres : des représentants des parties prenantes de la Branche – organisations syndicales, patronales, familiales – ainsi que des personnalités qualifiées, nommées par arrêté ministériel pour une durée de quatre ans. Il vote la convention d'objectifs et de gestion (Cog), 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 et de l'agent comptable. Le gouvernement le consulte en matière de réglementation.

En 2018, le conseil d'administration s'est réuni 11 fois. Il a notamment reçu Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé, Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées, Jacques Toubon, Défenseur des droits, Christine Cloarec, députée d'Ille-et-Vilaine, et Olivier Noblecourt, délégué interministériel à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes. Le conseil d'administration a accordé 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 57 projets de textes, dont 3 ordonnances, 3 lois, 32 décrets et 19 arrêtés.

Le 11 juillet 2018, il a voté la convention d'objectifs et de gestion (Cog) entre l'État et la Cnaf, pour la période 2018-2022.

Le 2 octobre 2018, le CA a émis un avis défavorable sur le Plfss 2019.

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

- > l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (Loi Elan) ;
- > la modernisation de la justice du 21^e siècle en matière de traitement juridictionnel du contentieux de la Sécurité sociale et de l'aide sociale ;

- > diverses mesures dans le champ de la loi pour un État au service d'une société de confiance (Essoc) et pour la simplification dans le champ du handicap ;
- > la revalorisation exceptionnelle de la prime d'activité.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a notamment examiné la doctrine « Vie associative » de la Branche pour la période 2018-2022, la mise en place des bonus « handicap » et « mixité sociale » visant au développement de l'offre d'accueil dans le secteur de la petite enfance, les modalités d'utilisation du fonds « publics et territoires » pour la période 2018-2022.

Dans les domaines financier et comptable, il a arrêté les comptes combinés de la branche Famille et les comptes de la Cnaf pour l'exercice 2017 et pris connaissance, avec satisfaction, de la certification des comptes 2017 de la branche Famille par la Cour des comptes.

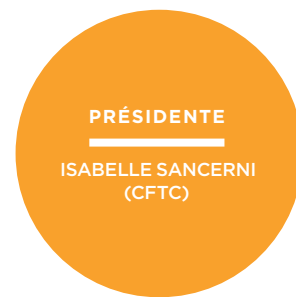
LES COMMISSIONS

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions : prestations légales, action sociale, administration générale et qualité de service, financement, information et communication, recherche et prospective, relations internationales. Au total, elles se sont réunies 36 fois.



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2018

2018



VICE-PRÉSIDENT
JEAN-MARIE ATTARD
(CPME)

Assistent également :

- **LE DIRECTEUR GÉNÉRAL :** VINCENT MAZAURIC
- **LE DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER NATIONAL :** JEAN-BAPTISTE HY
- **LE DIRECTEUR DE LA SÉCURITÉ SOCIALE ET/OU LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA COHÉSION SOCIALE ET/OU LE DIRECTEUR DU BUDGET OU LEURS REPRÉSENTANTS, COMMISSAIRES DE GOUVERNEMENT**
- **LE CONTRÔLEUR GÉNÉRAL ÉCONOMIQUE ET FINANCIER :** ÉRIC NOUVEL

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX SUR DÉSIGNATION

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL (CGT)

TITULAIRES : Ahmed Hamadi, Joël Raffard, Odile Thomas

SUPPLÉANTS : Michel Coronas, Alain Giacomel, Birgit Hilpert

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL FORCE OUVRIÈRE (CGT-FO)

TITULAIRES : Chantal Largeron, Olivier Froger, Jacques Rimeize

SUPPLÉANTS : Isabelle Goudier, Béatrice Lavit, Jean-Jacques Rodrigues

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL (CFDT)

TITULAIRES : Élisabeth Bagault, Christophe Blanco, Pascal Letort

SUPPLÉANTS : Nadine Brucher, Marie-Hélène Lambert-Pierrel, Michel Le Direach

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DES TRAVAILLEURS CHRÉTIENS (CFTC)

TITULAIRES : Christian Cailliau, Isabelle Sancerni

SUPPLÉANTS : Yves Clément, Clotilde Furini

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

TITULAIRES : Jean-Yves Delannoy, Denise Paul

SUPPLÉANTS : Fabrice Boureille, Fabienne Guizien

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS SUR DÉSIGNATION

MOUVEMENT DES ENTREPRISES DE FRANCE (MEDEF)

TITULAIRES : Delphine Benda (jusqu'au 4 juin 2018) puis Roxane Solesse, Éric Delabrière, Béatrice Gruau-Racine, Elsa Hervy, Jean-Pierre Mazel, Olivier Peraldi

SUPPLÉANTS : Serge Figueroa, Nathalie Humilière, Yves Larrouture, Stéphanie Plantier, Jean-Emmanuel Rodocanachi, Édith Galland

UNION DES ENTREPRISES DE PROXIMITÉ (U2P)

TITULAIRES : Corine Postel, Yves Devaux

SUPPLÉANTS : Agnès Hautin, Alain Rochette

CONFÉDÉRATION DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CPME)

TITULAIRES : Jean-Marie Attard, Ghislaine Garcia

SUPPLÉANTS : Séverine Duprat-Hajji, Christophe Soupizet

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS SUR DÉSIGNATION

UNION DES ENTREPRISES DE PROXIMITÉ (U2P)

TITULAIRE : Fabienne Munoz

SUPPLÉANTE : Aude Lecroart

CONFÉDÉRATION DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CPME)

TITULAIRE : Stanislas Renié

SUPPLÉANT : Christian Gelis

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

TITULAIRE : Dominique Blanc

SUPPLÉANT : Christophe Yuen

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES SUR DÉSIGNATION

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UNAF)

TITULAIRES : Marie-Agnès Besnard, Jacques Buisson, Elsa Cohen, Alain Feretti, Laurent Giry

SUPPLÉANTS : Michel Bissardon, François-Xavier Degoul, Véronique Desmaizières, Monique Dupuy, François Lebègue

PERSONNES QUALIFIÉES SUR DÉSIGNATION DU MINISTRE CHARGÉ DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Françoise Fromageau, Marc Gurgand, Dominique Lefévre, Martine Vignau

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

AU TITRE DU COLLÈGE DES EMPLOYÉS ET ASSIMILÉS

Abdel Fawzi

AU TITRE DU COLLÈGE DES CADRES ET ASSIMILÉS

Carole Belladonna, Mélanie Fraticelli

COMMISSIONS

FINANCEMENT

PRÉSIDENT : Jacques Rimeize
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Yves Delannoy
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Jean-Baptiste Hy

PRESTATIONS LÉGALES ET LÉGISLATION

PRÉSIDENT : Yves Devaux
VICE-PRÉSIDENT : Yves Clément
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Frédéric Marinacce

ACTION SOCIALE

PRÉSIDENTE : Béatrice Gruau-Racine
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Frédéric Marinacce

ADMINISTRATION GÉNÉRALE ET QUALITÉ DE SERVICE

PRÉSIDENT : Christophe Blanco
VICE-PRÉSIDENT : Dominique Blanc
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Vincent Ravoux

INFORMATION ET COMMUNICATION

PRÉSIDENTE : Denise Paul
VICE-PRÉSIDENT : Olivier Froger
DÉLÉGUÉE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Béatrice Degrugillers de La Brosse

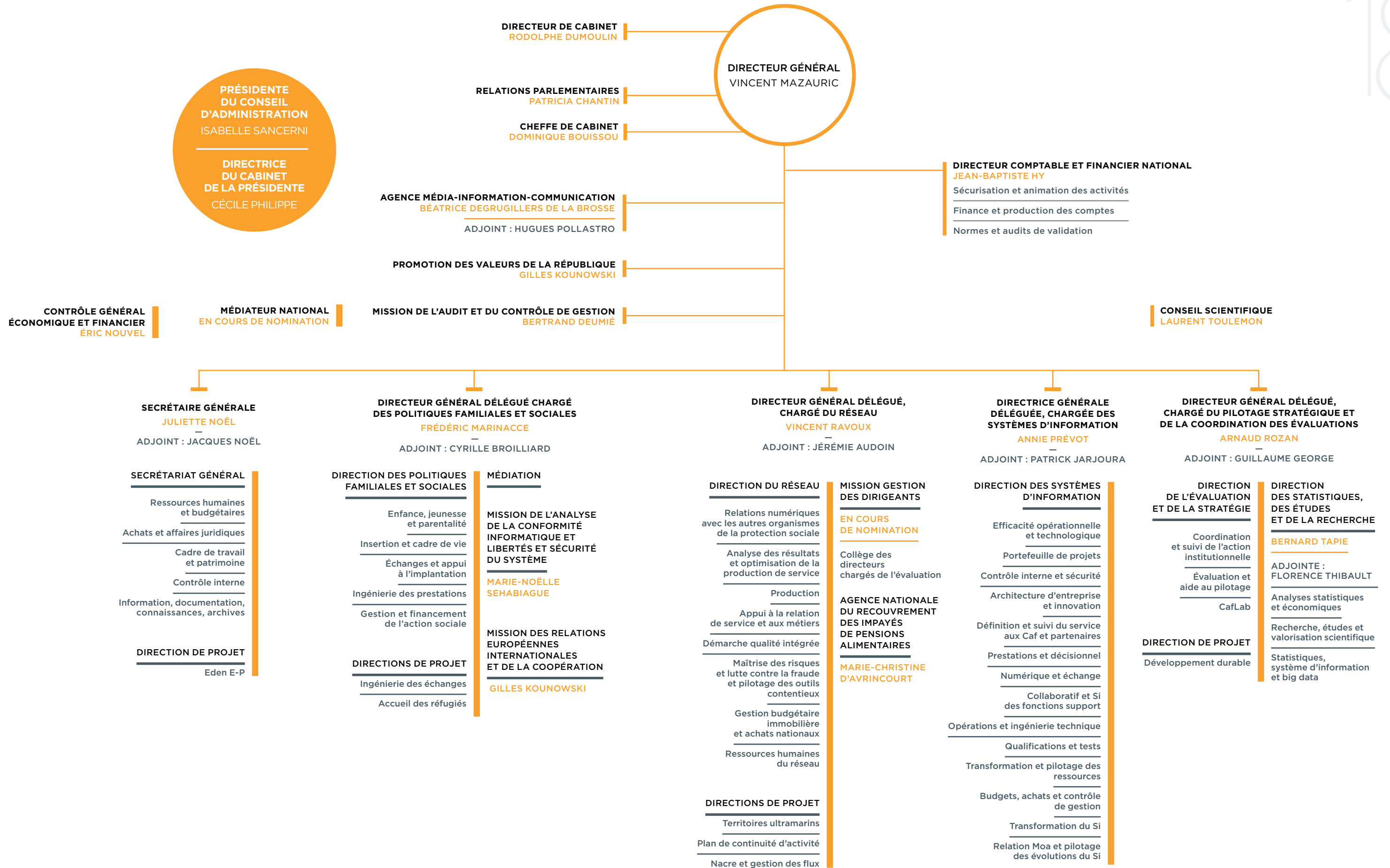
RECHERCHE ET PROSPECTIVE

PRÉSIDENT : Alain Giacomel
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Pierre Mazel
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Bernard Tapie

RELATIONS INTERNATIONALES

PRÉSIDENT : Jacques Buisson
VICE-PRÉSIDENTE : Marie-Hélène Lambert-Pierrel
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Gilles Kounowski

ORGANIGRAMME DES SERVICES DE LA CNAF AU 31 DÉCEMBRE 2018





2018

22

La branche Famille dans son environnement

- > La coopération interbranches au sein de la Sécurité sociale : une exigence renforcée au service des mêmes usagers
- > Un partenariat dynamique, en particulier avec les collectivités locales
- > 450 conventions territoriales globales signées
- > 50 ans de partenariat avec les associations
- > Un partenariat au-delà des frontières

La branche Famille a plus que jamais besoin d'agir en partenariat avec tous ceux qui peuvent concourir à rendre, avec elle, le meilleur service aux familles. Avec les autres services publics de la Sécurité sociale, avec les collectivités territoriales, avec les associations et même au-delà des frontières.

LA COOPÉRATION INTERBRANCHES : UNE EXIGENCE RENFORCÉE AU SERVICE DES USAGERS

La branche Famille est l'une des cinq branches du régime général de Sécurité sociale avec la Maladie, les Risques professionnels, la Retraite et le Recouvrement. Avec les Cnam, les Carsat et les Urssaf, les Caf contribuent ainsi au service public de la Sécurité sociale. Face à des besoins sociaux qui appellent une réponse globale et décloisonnée, les différentes branches renforcent leur coopération pour rendre un service cohérent aux usagers. Les Caf coopèrent également avec les organismes relevant du régime agricole (Msa), en particulier dans les territoires ruraux.

Ces coopérations portent notamment sur le repérage et l'accompagnement des publics fragiles, afin de faciliter leur accès aux droits. Les bénéficiaires du Rsa font l'objet d'une attention particulière pour faciliter l'ouverture de leurs droits à la couverture maladie universelle complémentaire ou leur accès au minimum vieillesse. Cela suppose d'échanger les données utiles et de mettre en place des démarches d'information proactives et partagées. Des antennes communes ont également été ouvertes dans certains territoires, notamment en zone rurale, et il existe même deux organismes interbranches de Sécurité sociale (Ccss) en Lozère et à Mayotte.

UN PARTENARIAT DYNAMIQUE, EN PARTICULIER AVEC LES COLLECTIVITÉS LOCALES

L'action de proximité des Caf repose, pour une bonne part, sur un partenariat étroit avec de nombreux acteurs locaux. Parmi eux figurent les collectivités territoriales, et plus particulièrement les départements (pour le Rsa et l'action sociale), les communes et les intercommunalités (pour les modes d'accueil de la petite enfance, les activités périscolaires et les centres sociaux). Le besoin de proximité avec les collectivités territoriales est justifié par l'ancrage départemental des Caf.

De même, afin de favoriser l'accès au numérique dans les principaux bassins de vie, des partenariats ont été noués avec des opérateurs publics : La Poste, le Commissariat général à l'égalité des territoires pour les maisons de services au public (Maisons départementales des personnes handicapées). La branche Famille propose ainsi plus de 2 000 points de contact en lien avec ses partenaires sur l'ensemble du territoire, et couvre environ 90 % des bassins de vie par une offre numérique Caf.

Un partenariat entre le Centre national d'information sur les droits des femmes et des familles (Cnidff), le ministère de la Justice et l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa) permet également de mieux accompagner les parents grâce à la médiation familiale et aux espaces de rencontre.

450 CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES SIGNÉES

La convention territoriale globale (Ctg) permet de consolider un projet de territoire sur quatre ans, grâce au partenariat entre une collectivité et une Caf. Par le biais d'un plan de développement territorial, elle fédère ressources et compétences pour la mise en œuvre des différentes politiques : petite enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits, logement, inclusion numérique. Avec 450 Ctg signées, c'est près d'un cinquième de la population qui est couvert. La Cog fixe un objectif de couverture de 100 % des territoires par une Ctg.

UNE PREMIÈRE AVEC L'ASSEMBLÉE DES DÉPARTEMENTS DE FRANCE (ADF)

Pour la première fois, le 19 septembre 2018, les membres de la commission d'action sociale de la Cnaf et ceux de la commission solidarité et affaires sociales de l'Adf ont tenu une réunion commune sous la présidence conjointe de Frédéric Bierry, président du conseil départemental du Bas-Rhin, d'Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration de la Cnaf, et de Béatrice Gruau-Racine, présidente de la commission d'action sociale de la Cnaf.

Deux thématiques communes aux deux institutions ont été abordées :

- le handicap et la collaboration avec les maisons départementales des personnes handicapées (Mdp) ;
- l'accompagnement des bénéficiaires du Rsa par une meilleure orientation et pour une meilleure insertion.

La présentation de ces sujets a été illustrée par des initiatives conjointes et réussies au sein des départements des Hauts-de-Seine pour le handicap et de l'Hérault pour le Rsa. Les travaux se poursuivent afin d'encourager la diffusion de ces bonnes pratiques.



50 ANS DE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS

La Cnaf a organisé pour la première fois, le 18 octobre 2018, une Journée nationale de la vie associative à destination de la cinquantaine de têtes de réseaux partenaires de la Cnaf, des Caf et des acteurs institutionnels.

Ce temps fort a permis de célébrer le 50^e anniversaire de l'engagement de la Branche en faveur des acteurs du monde associatif, de présenter les grands axes de la Cog 2018-2022 et de lancer officiellement la campagne de renouvellement des partenariats avec la Cnaf pour la période 2019-2022.

Lors de cet événement, Isabelle Sancerni et Vincent Mazauric ont réaffirmé devant 130 participants la contribution active de la branche Famille à la vie associative.

Cette journée a renforcé l'envie de travailler en réseau, d'échanger les bonnes pratiques entre acteurs associatifs et à l'échelle des territoires avec les Caf. Elle a également concouru à améliorer la lisibilité et le partage des actions menées entre les partenaires institutionnels.

UN PARTENARIAT AU-DELÀ DES FRONTIÈRES

En 2018, la Cnaf a accueilli 200 décideurs, experts ou journalistes étrangers qui souhaitent mieux connaître les politiques familiales et sociales françaises et leur mode de gestion. Elle a aussi poursuivi sa politique de coopération technique internationale par le détachement de collaborateurs de la branche Famille dans des projets pilotés par Expertise France.

La présidente du conseil d'administration de la Cnaf a fait inscrire, en 2018, les questions de l'inclusion des enfants en situation de handicap et de l'impact de la Sécurité sociale sur l'égalité des genres, au plan de travail de la Commission technique des prestations familiales de l'Association internationale de la sécurité sociale (Aiss), qu'elle préside.

De même, aux côtés de la Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale auprès de l'Union européenne (Reif), la Cnaf a suivi avec attention, plusieurs réformes européennes en cours : règlements de coordination des systèmes de Sécurité sociale, directive sur le détachement des travailleurs, orientations sur la conciliation vie privée-vie familiale, impacts du Brexit. De nouvelles comparaisons européennes ont aussi été publiées sur l'animation de la vie sociale, le logement, l'accueil des jeunes enfants.

La Mission des relations européennes s'est mobilisée pour mettre en place, avec d'autres pays européens, des formations afin de prévenir les risques de violence, harcèlement et radicalisation des jeunes sur les réseaux sociaux.



03

Temps forts et chiffres clés

- > Les dates clés en 2018
- > 2018 : retour à l'équilibre financier de la Branche après dix ans de solde négatif
- > Des prestations versées pour le compte de la Branche, de l'État et des départements
- > Le fonds national d'action sociale
- > Le fonds national de gestion administrative

LES DATES CLÉS EN 2018

11 janvier

Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé, installe le nouveau conseil d'administration (CA) de la Cnaf. Isabelle Sancerni (Cftc) est élue, présidente du CA, à l'unanimité.



15 janvier

La branche Famille lance une campagne de communication pour sensibiliser ses publics internes et externes à la lutte contre les incivilités.



22 janvier

Inauguration du nouveau siège de la Caf de la Loire, à Saint-Étienne.

31 mai

Inauguration du nouveau siège de la Caf du Bas-Rhin, à Strasbourg.

12 juin

Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées, est reçue par le CA afin d'échanger sur l'accès aux droits et aux services des personnes handicapées, en particulier sur l'accueil des enfants en situation de handicap.



27 juin

Ouverture du nouveau portail interne de la branche Famille : Cafcom.

11 juillet

Vote de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) par le CA de la Cnaf qui lie la branche Famille de la Sécurité sociale et l'État pour les cinq prochaines années.

18 juillet

Signature de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) par Agnès Buzyn, Gérald Darmanin, Isabelle Sancerni et Vincent Mazauric.



7 septembre

La Cnaf signe le Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme aux côtés de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme.

13 septembre

Lancement de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté par le président de la République.

19 septembre

Première réunion conjointe de la commission d'action sociale de la Cnaf et de la commission solidarité et affaires sociales de l'Assemblée des départements de France.

18 octobre

La branche Famille célèbre ses 50 ans de partenariat avec la vie associative.

2 novembre

Lancement de la campagne de communication sur la prévention des indus.

16 novembre

Conférence de presse, en partenariat avec le Centre pour l'éducation aux médias et à l'information (Clémi), pour le lancement de la série *La famille Tout-Écran*, en présence de Christelle Dubos, secrétaire d'État auprès de la ministre de la Santé et des Solidarités.

10 décembre

Annonce du président de la République relative à la revalorisation exceptionnelle de la prime d'activité.

2018 : RETOUR À L'ÉQUILIBRE FINANCIER DE LA BRANCHE APRÈS DIX ANS DE SOLDE NÉGATIF

Pour la première fois depuis 2007, et conformément aux prévisions, le résultat de la Branche est excédentaire de 443 millions. Ce retour à l'équilibre résulte de deux facteurs :

- > une quasi stabilité des charges (51,3 milliards soit + 0,08% par rapport à 2017) qui recouvre une augmentation modérée des dépenses de prestations (+ 202 millions) et une baisse des dépenses de fonctionnement courant (- 58 millions) ;
- > une augmentation des produits (51,8 milliards soit + 1,34% par rapport à 2017), l'augmentation du produit de la Csg (+ 267 millions) et des impôts et taxes affectés à la Branche (+ 1,2 milliard) faisant plus que compenser la baisse du produit des cotisations sociales (- 961 millions).

Équilibre financier de la Branche (en millions d'euros, hors prestations, pour le compte de l'État et des départements : aides au logement, Prime d'activité, Aah, Rsa)

	2016	2017	2018
DÉPENSES	50 895	51 245	51 295
Prestations légales	31 599	31 394	31 439
Prestations extra-légales	5 120	5 328	5 484
Transferts	10 196	10 158	10 188
Gestion courante	2 875	2 942	2 891
Autres dépenses	1 105	1 423	1 293
RECETTES	49 897	51 046	51 739
Cotisations sociales	31 282	31 646	30 689
Csg	9 951	10 212	10 472
Impôts et produits affectés	6 890	7 714	8 890
Autres recettes	1 774	1 474	1 688
SOLDE	- 998	- 199	+ 444

Les dépenses de la branche Famille sont regroupées au sein du fonds national des prestations familiales (Fnpf), du fonds national de gestion administrative (Fnga) et du fonds national d'action sociale (Fnas).

Des recettes de la Branche provenant majoritairement des cotisations sociales Répartition des recettes de la branche Famille (en %)

	2014	2015	2016	2017	2018*
Cotisations sociales	62,9	63,1	63,1	62,4	59,8
Csg brute	19,2	21,0	20,4	20,4	20,6
Impôts, taxes et contributions sociales	16,3	14,9	14,2	15,3	18,6
Autres produits	1,6	1,0	2,3	1,9	1,0
Total	100	100	100	100	100

*Prévisions de la Commission des comptes de la Sécurité sociale de septembre 2018

DES PRESTATIONS VERSÉES POUR LE COMPTE DE LA BRANCHE, DE L'ÉTAT ET DES DÉPARTEMENTS

Le montant des prestations versées par les Caf est supérieur aux dépenses présentées dans les comptes financiers, car la branche Famille verse aussi des prestations pour le compte de l'État (Aah, prime d'activité, aides au logement) et des départements (Rsa), ce qui l'amène à verser au total plus de 90 milliards de prestations.

12,7 millions d'allocataires perçoivent au moins une prestation (représentant près de 32 millions de personnes couvertes, dont près de 14 millions d'enfants).

Plus de 90 milliards d'euros de prestations versées :

- > dont plus de 37 milliards pour la petite enfance, enfance et jeunesse ;
- > dont près de 10 milliards d'avantages vieillesse pour les familles ;
- > dont près de 11 milliards de Rsa pour le compte des départements ;
- > dont 16,6 milliards d'aide au logement, 5,3 milliards de Prime d'activité et 9,5 milliards d'Aah versées pour le compte de l'État.

Les dépenses de la branche Famille pour 2018, au titre des prestations ou des services pour les familles, atteignent 90,2 milliards, en progression de 0,2% par rapport à 2017. Le nombre d'allocataires atteint 12,7 millions, en progression modérée de 0,4%. Ces progressions modérées masquent des évolutions contrastées par groupes de prestations. En effet, les prestations relatives à la petite enfance (14 milliards) accusent une baisse de 2,5% par rapport à 2017 et concernent 2,1 millions d'allocataires (- 2,7%). Ces baisses sont dues, pour une part, à la baisse de la natalité lors des trois dernières années, mais aussi à la diminution du recours à la PrePare (congé parental), et enfin à l'alignement (à la baisse) des plafonds de l'allocation de base des Allocations familiales sur ceux du complément familial. Toutefois, les prestations concourant au financement des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) sont en hausse de 2,9%.

Les prestations enfance et jeunesse à 23,3 milliards sont en hausse soutenue (+ 2,3%). Elles concernent, comme en 2017, 5,9 millions d'allocataires. Si les allocations familiales (en montant et en effectif) sont relativement stables à 12,7 milliards (+ 0,9% en montant, + 0,1% en effectif par rapport à 2017), les dépenses relatives au complément familial et à l'allocation de soutien familial croissent fortement (respectivement + 6,9% et + 5,7%) du fait du relèvement de leur montant. Leurs effectifs croissent modérément (respectivement + 1,3% et + 1,2% par rapport à 2017). Les dépenses d'action sociale en direction des enfants et des jeunes (2,1 milliards) croissent de 2,9% ; elles concourent notamment au financement des accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) mais aussi au soutien de la parentalité.

90,2 MILLIARDS D'EUROS DE PRESTATIONS VERSÉES



12,7 millions d'allocataires



32 millions de personnes couvertes



RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS VERSÉES



Petite enfance, enfance et jeunesse
42 %



Solidarité Insertion (Rsa, prime d'activité, Aah)
29 %



Logement
18 %



Avantages vieillesse pour les familles
11 %

Les avantages familiaux de retraite sont quant à eux stables, à 9,9 milliards. Les dépenses relatives au logement (16,6 milliards) sont en recul de 5,7%, à la suite de la mise en place de la réduction de loyer de solidarité (baisse concomitante des loyers et des Apl dans les Hlm). Les effectifs des allocataires des aides au logement (6,2 milliards) sont stables.

Enfin, les dépenses de solidarité et d'insertion (26,3 milliards) poursuivent leur progression soutenue (+ 3,7%), comme les effectifs des bénéficiaires de ces prestations (+ 2,4%). Cette hausse s'explique principalement par la hausse des montants et du nombre d'allocataires de la prime d'activité, notamment après le relèvement du montant forfaitaire, et par l'augmentation du recours à cette prestation. Les dépenses relatives au revenu de solidarité active (10,9 milliards) sont en hausse de 3,1%, compte tenu de l'effet report de la dernière revalorisation exceptionnelle du Rsa (septembre 2017) et de la revalorisation du montant forfaitaire. Les effectifs du Rsa croissent modérément (+ 0,3%) du fait de deux effets jouant en sens opposé : d'une part, l'amélioration de la conjoncture qui tend à faire diminuer le recours au Rsa et d'autre part, la mise en place d'une téléprocédure pour réaliser les demandes qui améliore le recours de 2%.

LE FONDS NATIONAL DE GESTION ADMINISTRATIVE 2018 : 1,992 MILLIARD D'EUROS

(EN BAISSÉ DE 58 MILLIONS PAR RAPPORT À 2017)

LE FONDS NATIONAL D'ACTION SOCIALE EN 2018 : PLUS DE 5,7 MILLIARDS D'EUROS

(EN AUGMENTATION DE 15 MILLIONS PAR RAPPORT À 2017)

- > dont accueil du jeune enfant (aide à l'investissement et au fonctionnement pour les établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) : 3,4 milliards ;
- > dont enfance et jeunesse (plan mercredi, accueil de loisirs, foyers jeunes travailleurs notamment) : 1,1 milliard ;
- > dont parentalité, aide à domicile, animation de la vie sociale : 410 millions ;
- > dont dotations d'actions sociales locales : 820 millions ;
- > 2 228 places d'établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) ouvertes ;
- > 96 900 places créées en accueil de loisirs dans le cadre du plan mercredi.

* Données provisoires arrêtées fin avril 2018

Dépenses et bénéficiaires de prestations en 2018

	DÉPENSES (EN MILLIONS D'EUROS)		ÉVOLUTION ANNUELLE	EFFECTIFS (EN MILLIERS)		ÉVOLUTION ANNUELLE
	2018	2017		2018	2017	
TOUTES PRESTATIONS	89 767	89 611	0,2%	12 663	12 609	0,4%
PETITE ENFANCE	15 063	15 360	-1,9%	2 081	2 139	-2,7%
Prime à la naissance (1)	566	589	-3,9%	46	50	-7,8%
Allocation de base -Paje	3 625	3 776	-4,0%	1 641	1 694	-3,1%
Complément d'activité (Clca, Colca, Prepare)	980	1 233	-20,5%	282	358	-21,3%
Complément libre choix - Mode de garde - Paje	6 329	6 294	0,5%	895	902	-0,8%
Congé de paternité et d'accueil de l'enfant (2)	263	263	-0,2%			
Action sociale petite enfance	3 300	3 205	2,9%	-	-	
ENFANCE ET JEUNESSE	21 907	21 409	2,3%	5 920	5 913	0,1%
Allocations	12 701	12 594	0,9%	4 943	4 938	0,1%
Complément familial (Cf)	2 286	2 138	6,9%	876	864	1,3%
<i>Complément familial majoré</i>	<i>1 419</i>	<i>1 288</i>	<i>10,2%</i>	<i>480</i>	<i>472</i>	<i>1,7%</i>
Allocation de soutien familial (Asf)	1 724	1 631	5,7%	787	777	1,2%
Allocation de rentrée scolaire (Ars) (3)	2 031	2 013	0,9%	2 998	3 005	-0,3%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeéh)	1 000	938	6,6%	294	276	6,3%
Allocation de prestation de présence parentale (Ajpp)	91	81	12,5%	10	9	10,7%
Action sociale en direction des familles (enfance, jeunesse, parentalité, Alsh...)	2 074	2 015	2,9%	-	-	
AVANTAGE VIEILLESSE POUR LES FAMILLES (4)	9 870	9 869	0,0%			
Allocation vieillesse des parents (Avpf) (4)	5 006	5 092	-1,7%	1 829	1 848	-1,0%
Majoration des pensions de vieillesse (4)	4 864	4 778	1,8%			
LOGEMENT	16 631	17 617	-5,6%	6 172	6 171	0,0%
Allocation de logement familiale (Alf)	4 097	4 216	-2,8%	1 200	1 235	2,8%
Allocation logement à caractère social (Als)	4 974	5 076	-2,0%	2 170	2 178	-0,3%
Aides personnalisées au logement (Apl)	7 450	8 218	-9,3%	2 801	2 758	1,6%
Action sociale pour le logement	110	107	2,9%	-	-	
SOLIDARITÉ ET INSERTION	26 251	25 311	3,7%	5 331	5 206	2,4%
Prime d'activité	5 347	5 070	5,5%	2 734	2 634	3,8%
Revenu de solidarité active (Rsa)	10 940	10 612	3,1%	1 866	1 862	0,3%
<i>Rsa socle majoré</i>	<i>1 527</i>	<i>1 474</i>	<i>3,6%</i>	<i>226</i>	<i>227</i>	<i>-0,4%</i>
Prime exceptionnelle de Noël (5)	413	408	1,5%			
Allocation adultes handicapés (Aah)	9 495	9 167	3,6%	1 137	1 109	2,5%
Revenu de solidarité Outre-Mer	55	53	2,3%	9	9	2,1%
PRESTATIONS INTERNATIONALES	45	44	2,5%	11	11	2,6%
Allocations différentielles (Adi)	29	28	2,7%	7	7	2,2%
Prestations conventions internationales	5	4	31,6%	1	1	-3,3%
Prestations payées dans les pays de l'Ue	11	12	-7,3%	4	4	4,4%

Source : ALLSTAT FR6 JUIN 2018, TCDC 2018

(1) : Les effectifs indiqués correspondent aux primes versées au titre du mois de juin 2018, les dépenses correspondent à la totalité des primes versées au titre de 2018.

(2) : Prestation versée par la Cnamts et les employeurs publics. Les effectifs ne sont pas intégrés dans les agrégats d'allocataires.

(3) : Allocataire au titre de septembre 2018.

(4) : Les effectifs de ces prestations dont le versement est réalisé par la Cnavts ne sont pas intégrés aux agrégats d'allocataires.

(5) : Les effectifs de cette prestation correspondent aux allocataires du Rsa au mois de novembre ou de décembre.



D4

Cog 2018-2022 : agir pour toutes les familles

- > Un développement des services aux allocataires inscrit dans une stratégie de rééquilibrage social et territorial
- > La qualité de service et l'accès aux droits grâce à la modernisation du modèle de production

La nouvelle Cog, signée en 2018, trace la feuille de route de la Branche jusqu'en 2022 autour de deux priorités : développer les services aux allocataires, avec une attention renforcée aux publics et territoires prioritaires, et moderniser la délivrance des prestations pour améliorer encore l'accès aux droits.

UN DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX FAMILLES INSCRIT DANS UNE STRATÉGIE DE RÉÉQUILIBRAGE SOCIAL ET TERRITORIAL

La conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle demeure un objectif prioritaire avec la création, d'ici à 2022, de 30 000 places supplémentaires en établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje), dont une part significative dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. L'investissement dans la petite enfance est un investissement social qui permet de lutter contre les inégalités sociales et territoriales dès le plus jeune âge. C'est dans ce but qu'ont été créés des bonus pour favoriser l'accès des enfants issus de familles modestes, ou en situation de handicap, aux modes d'accueil collectif. Le développement des modes d'accueil individuel est encouragé par la création de 1000 relais assistants maternels (Ram) supplémentaires. Le soutien à la parentalité est conforté notamment avec la création de 500 lieux d'accueil enfants-parents (Laep) et de 150 postes de médiateurs familiaux. Enfin, il est prévu d'aider au fonctionnement de 400 centres sociaux supplémentaires dans les quartiers qui en manquent, dont 260 dans les quartiers prioritaires de la ville.

La contribution au parcours éducatif des enfants

Le retour de la plupart des communes à la semaine des quatre jours entraîne de nouveaux besoins d'accueil périscolaire sur le temps libéré du mercredi. C'est l'objet du plan mercredi, impulsé par les pouvoirs publics, et auquel la Branche Famille apporte une contribution importante par le financement de 500 000 places supplémentaires en accueil de loisirs le mercredi (à hauteur d'un euro par heure et par enfant accueilli au lieu de 0,54 euro). Le développement des pôles ressources sur les territoires permettra de faciliter l'accueil des enfants en situation de handicap dans les accueils de loisirs.

LA STRATÉGIE NATIONALE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ

Les objectifs de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté se traduisent notamment :

- > en faveur de l'égalité des chances dès les premières années de la vie et du continuum éducatif de 0 à 6 ans : par les nouveaux bonus incitatifs à la création de places de crèches - mixité sociale, inclusion handicap, territoire ;
- > en faveur de droits sociaux plus accessibles et plus équitables : par le renforcement des actions de lutte contre le non-recours aux droits et la contribution à la réflexion sur le revenu universel d'activité ;
- > en faveur de l'accompagnement de tous vers l'emploi : par le partenariat renforcé avec Pôle emploi, la contribution à la réflexion sur le service public de l'insertion et l'expérimentation d'entretiens giratoires sur l'orientation des bénéficiaires du Rsa.

Le soutien des jeunes dans leur accès à l'autonomie

Le soutien à la jeunesse constitue une autre grande priorité de la Branche Famille, avec la création d'une prestation de service pour financer des actions en direction des jeunes de 12 à 25 ans qui ne trouvent plus forcément leur place dans les accueils de loisirs. Ce nouveau dispositif, représentant 25 millions d'euros sur la période de la Cog, permettra d'accompagner financièrement la présence d'un animateur dans 1000 espaces pouvant accueillir 90 000 adolescents. Par ailleurs, 3000 places supplémentaires pourront être créées en foyers de jeunes travailleurs (Fjt).

La prise en compte des besoins spécifiques de l'Outre-mer

Les orientations générales de la Branche (petite enfance, parentalité, logement, accueil) seront complétées par des approches spécifiques pour prendre en compte la situation économique, sociale et démographique - ainsi que les insuffisances d'équipements - de l'Outre-mer. Le but sera de favoriser les créations d'Eaje, avec des bonifications pour pallier les difficultés de cofinancement et de partenariat, développer des solutions innovantes d'accueil (bureau mobile, caravane des droits, pirogue des droits), soutenir l'inclusion numérique mais aussi prévenir la rupture du lien parents-enfants et l'exclusion sociale avec le renforcement du travail social et le soutien accentué aux contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas).

LES PRINCIPAUX OBJECTIFS DE LA COG 2018-2022

- + 30 000 places en établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje)
 - + 500 000 places en accueils de loisirs dans le cadre du plan mercredi
 - + 500 lieux d'accueil enfants-parents (Laep)
 - + 1000 relais assistants maternels (Ram)
 - + 150 postes de médiateurs familiaux
 - + 1000 espaces jeunes et projets en direction des jeunes pour 90 000 adolescents
 - + 3 000 places en foyers jeunes travailleurs (Fjt)
 - + 400 centres sociaux dont 260 dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville
 - + 10 % sur le fonds national d'action sociale pour atteindre 6,38 milliards d'euros en 2022
- 555 millions de budget informatique d'ici à 2022

LA QUALITÉ DE SERVICE ET L'ACCÈS AUX DROITS GRÂCE À LA MODERNISATION DU MODÈLE DE PRODUCTION

Les cinq années qui viennent devront faire émerger un nouveau modèle de production du service pour la Branche Famille, fondé sur trois principes : dématérialisation, sécurisation et automatisation. Il a pour objectif de simplifier la vie des allocataires et des agents et de mieux sécuriser le versement des prestations. À chaque fois qu'elles le pourront, les Caf récupéreront, auprès de tiers de confiance, les données transmises aujourd'hui par les allocataires, souvent sources d'erreurs du fait de la complexité des déclarations. La Branche Famille a l'ambition d'automatiser tout ce qui peut l'être, à bon escient, pour que l'essentiel des démarches puisse se faire en ligne, tout en conservant des modes de contact plus traditionnels avec un maillage territorial adapté aux besoins de proximité. Les moyens humains pourront ainsi être redéployés pour personnaliser le service, en particulier auprès des publics les plus fragiles.

Le renforcement de l'accès aux droits et la sécurisation par la prévention et la lutte contre la fraude

La Branche Famille utilise les nouvelles techniques de datamining pour repérer les droits potentiels des allocataires, et les échanges avec les partenaires sont renforcés pour proposer des parcours coordonnés. Par ailleurs, elle met en œuvre un plan de prévention des indus en attirant l'attention des allocataires sur leurs principales sources d'erreurs, et renforce les moyens de contrôle sur place.

Une transformation numérique à réussir

La transformation numérique s'appuie sur la constitution d'une base unique des allocataires pour faciliter la prise en compte des déménagements d'allocataires d'un département à un autre, le développement des téléprocédures et de nouvelles structures de stockage sécurisé de données, la modernisation des postes de travail... La réforme du mode de calcul des aides au logement, prévue en 2019, constituera la première étape du nouveau modèle de production et de relation de service. L'entrée en vigueur du prélèvement à la source et la constitution d'une base ressources mensuelles permettront de calculer les aides sur une référence plus contemporaine, donc plus juste, et de simplifier les démarches des allocataires.



35

Accompagner les familles au quotidien

- > Le complément de libre choix du mode de garde (Cmg) : un soutien renforcé pour les parents isolés
- > L'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa) : une forte progression des résultats et un périmètre élargi
- > Réfléchir pour agir : la recherche comme ressource pour l'évaluation et l'action publique

La branche Famille s'est engagée depuis longtemps dans le soutien des familles en faveur de la conciliation de leurs vies familiale, sociale et professionnelle. L'année 2018 a notamment été marquée par de nouvelles mesures en direction des familles monoparentales, à travers la revalorisation du complément de libre choix du mode de garde (Cmg) et par la montée en charge de l'activité de l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa). Au cours de cette année, la branche Famille a également continué à innover au service des familles, en s'engageant en particulier dans l'éducation au numérique.

LE CMG : UN SOUTIEN RENFORCÉ POUR LES PARENTS ISOLÉS

Pour soutenir les parents qui travaillent et qui doivent faire garder leurs enfants de moins de 6 ans, les Caf versent une aide financière : le complément de libre choix du mode de garde (Cmg), calculé en fonction de la situation familiale, professionnelle et du mode de garde choisi. Lorsque les parents élèvent seuls leurs enfants, les frais de garde sont souvent plus importants. Pour tenir compte de cette situation, le montant maximum de Cmg versé aux familles monoparentales a été majoré de 30% à partir du 1^{er} octobre 2018.

L'AGENCE DE RECOUVREMENT DES IMPAYÉS DE PENSIONS ALIMENTAIRES (ARIPA) : UNE FORTE PROGRESSION DES RÉSULTATS ET UN PÉRIMÈTRE ÉLARGI

En 2017, la création de l'Aripa a permis de répondre à de réels enjeux de société et de justice sociale, en apportant aux parents séparés, et notamment aux familles monoparentales, une réponse globale et un meilleur accès à leurs droits.

En 2018, la consolidation du pilotage, la refonte des procédures de travail et la professionnalisation des gestionnaires de l'Aripa ont permis d'accroître de 30% le nombre de procédures et de recouvrer 64 millions d'euros, au lieu de 48 millions l'année précédente.

En outre, l'année 2018 a été marquée par la mise en œuvre d'une nouvelle mission : la délivrance de titres exécutoires. Les Caf et la Msa peuvent, dans le cadre d'une démarche amiable avec une convention, donner un titre aux parents séparés qui fixe le montant de la pension alimentaire. Il s'agit d'une réelle avancée pour les parents qui sont d'accord : la procédure est plus rapide car il n'y a pas à saisir le juge des affaires familiales. Si besoin, le recouvrement par les Caf est également facilité.

CHIFFRES CLÉS 2018 DE L'AGENCE DE RECOUVREMENT DES IMPAYÉS DE PENSIONS ALIMENTAIRES (ARIPA)



Plateforme téléphonique :
environ
16 000
appels par mois



Site Internet :
environ
45 000
visites par mois



36 767
procédures
de recouvrement



380
titres exécutoires



360
collaborateurs
dédiés Caf et Msa

« ÊTRE PARENTS À L'HEURE DU NUMÉRIQUE : QUELS DÉFIS POUR LA BRANCHE FAMILLE ? »

Comment aider les parents à mieux prendre conscience des nouveaux enjeux liés aux outils numériques dans leurs relations avec leurs enfants ? Comment mobiliser les potentialités offertes par l'outil numérique pour renforcer les solidarités entre parents ? La journée « Être parents à l'heure du numérique », introduite par la secrétaire d'État auprès de la ministre des Solidarités et de la Santé, Christelle Dubos, a relevé le défi de proposer des réponses avec : le nouveau site « monenfant.fr » de la Cnaf, le Mooc « Parents après la séparation » de la Caf du Gard, le dispositif « Promeneurs du Net » dédié aux parents de la Caf de la Manche, le jeu « Educ'écrans » de la Fédération nationale des écoles des parents et des éducateurs (Fnepe), etc. Autant d'initiatives sources d'inspiration pour les 250 participants à cette manifestation organisée le 16 novembre 2018.

Cette journée a également été marquée par le lancement de la série *La famille Tout-Écran*. Cette série a été conçue en partenariat avec le Clémi (Centre pour l'éducation aux médias et à l'information) pour accompagner les familles dans l'utilisation des écrans d'ordinateurs, tablettes et smartphones. Elle a notamment été diffusée sur les chaînes du groupe France Télévisions.



RÉFLÉCHIR POUR AGIR : LA RECHERCHE COMME RESSOURCE POUR L'ÉVALUATION ET L'ACTION PUBLIQUE

Quels sont les besoins et les attentes des usagers ? Les prestations et les services proposés aux familles par les Caf y répondent-ils, et quels sont leurs effets ? Pour éclairer les services des Caf et l'action publique, la branche Famille conduit et soutient de nombreux travaux de recherche et d'évaluation.

Au-delà des données de référence produites chaque année, comme le rapport *L'accueil du jeune enfant* avec l'Observatoire national de la petite enfance - associant les services de statistiques publiques concernés -, des éclairages spécifiques ont été apportés en 2018 sur les besoins des parents et leurs usages des services tels que les microcrèches Paje ou la prestation PreParE.

Les formes de parenté, les familles monoparentales en situation de précarité ou encore le parcours des adolescents ont fait l'objet de publications scientifiques dans la Revue des politiques sociales et familiales. Des études sur les assistantes maternelles, sur le rôle des techniciens d'intervention sociale et familiale des Caf au moment de la naissance d'un enfant, ainsi que des évaluations, par exemple sur le dispositif « Promeneurs du net », ont été menées. L'état des débats sur la protection sociale et ses valeurs, sur la qualité du service public, a été retracé dans le n° 198 de la revue *Informations sociales*.

La Cnaf joue aussi un rôle clé en faveur de la recherche sur les politiques familiales et sociales en finançant études, partenariats de recherche et le prix « Jeunes chercheurs » (financement d'une thèse en 2019 sur la perception par les parents du parcours scolaire de leur enfant en situation de handicap). Elle poursuit son rôle de diffusion, à destination de tous les citoyens, de ces connaissances via des synthèses, rapports, revues sur le site caf.fr et de mise à disposition des données aux niveaux national et local sur le site Cafdata.



06

Favoriser l'insertion pour tous

- > La lutte contre la non-décence des logements
- > Une attention renforcée pour les personnes en situation de handicap
- > Les entretiens giratoires : une expérimentation pour une orientation plus efficace

Dans le respect des compétences de chacun, la branche Famille contribue aux parcours d'insertion de ceux qui en ont le plus besoin : insertion par le logement, insertion des personnes en situation de handicap, insertion des bénéficiaires du Rsa. Il s'agit pour les Caf d'inscrire le versement des prestations au service d'une finalité : favoriser l'insertion pour tous.

LA LUTTE CONTRE LA NON DÉCENCE DES LOGEMENTS

Les Caf participent à la lutte contre le mal-logement en réalisant des diagnostics de décence des logements des allocataires. Elles ont ainsi effectué, en 2018, 6 471 constats ayant entraîné la suspension temporaire de 3 834 aides au logement, le temps que les propriétaires exécutent les travaux de remise en conformité. Pour compléter leur action, les Caf proposent une offre d'accompagnement social en faveur des familles occupant un logement non décent. En 2018, 7 911 ménages ont pu bénéficier d'une information et d'une orientation individualisées.

UNE ATTENTION RENFORCÉE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La branche Famille gère à la fois des prestations légales en faveur des adultes et des enfants en situation de handicap (allocation aux adultes handicapés, allocation d'éducation de l'enfant handicapé, allocation journalière de présence parentale pour les parents d'enfants porteurs de handicap) et des prestations extra-légales en soutenant l'accueil des enfants en situation de handicap dans les établissements d'accueil du jeune enfant et les accueils de loisirs. Elle veille également à l'accessibilité de ses accueils et de ses outils de communication.

Une meilleure connaissance des attentes des parents avec la Mission nationale accueils de loisirs et handicap

Mise en place fin 2017, à l'initiative de la Cnaf, la Mission nationale accueils de loisirs et handicap a mené une enquête auprès de 6 500 parents pour recueillir l'expression de leurs difficultés et de leurs attentes. Il s'avère qu'il existe un écart important entre les attentes des familles et les réponses données, en particulier pour les accueils en centres de loisirs, où sur les 63% de familles exprimant un besoin, seulement 22% ont obtenu une solution. Au-delà de l'impact sur la vie professionnelle dans 88% des cas, l'insuffisance d'accueils pour les temps périscolaires et extra-scolaires empêche les parents de permettre à leurs enfants en situation de handicap de partager la vie des enfants valides (84%).

Un fonds « publics et territoires » renforcé en faveur de l'accueil des enfants en situation de handicap dans les accueils de loisirs sans hébergement (Alsh)

Le fonds « publics et territoires » est en progression de 62% par rapport à la Cog 2013-2017 et représente 593 millions pour la période 2018-2022. Il a notamment pour objectif de renforcer le personnel accueillant et de coordonner des formations actions pour mieux accompagner les enfants en situation de handicap dans les Alsh.

Un bonus pour favoriser l'accueil en crèche des enfants en situation de handicap

Le 2 octobre 2018, le conseil d'administration de la Cnaf a adopté les modalités de mise en œuvre du bonus « inclusion handicap », prévu dans la Cog 2018-2022 de la branche Famille, afin de favoriser l'accueil des enfants en situation de handicap.

Afin de compenser les surcoûts liés au renforcement de l'encadrement pour les établissements d'accueil du jeune enfant qui accueillent des enfants en situation de handicap, ce bonus est doté d'un montant pouvant s'élever jusqu'à 1 300 euros par place et par an. Il varie en fonction du pourcentage d'enfants porteurs de handicap dans l'établissement et vient en complémentarité de la prestation de service unique. Le financement forfaitaire s'applique à toutes les places de la structure concernée et représente un budget de 33 millions pour le soutien au financement de 30 000 places à l'horizon 2022.

LA CONTRIBUTION DE LA BRANCHE FAMILLE À LA RÉFLEXION SUR LE SERVICE PUBLIC DE L'INSERTION

Dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, le président de la République a annoncé la création d'un service public de l'insertion visant à proposer, sur tout le territoire, « l'égal accès à une orientation rapide et un accompagnement personnalisé vers l'emploi des bénéficiaires de Rsa ». Une mission a été confiée à Frédéric Bierry (président du conseil départemental du Bas-Rhin) pour réfléchir à l'insertion des allocataires du Rsa dans le cadre d'une gouvernance partagée avec l'ensemble des acteurs territoriaux compétents en la matière.

La branche Famille contribue activement à ces travaux, car les Caf peuvent être des accélérateurs d'insertion sur un territoire. Elles favorisent, en effet, une bonne orientation et agissent en amont de l'insertion – qu'elle soit sociale ou professionnelle –, avec des modes d'intervention qui s'appuient sur la connaissance fine des parcours d'allocataires (interventions d'action sociale, recouvrement des pensions alimentaires, politique de rendez-vous des droits et d'inclusion numérique...). L'offre de la branche Famille a vocation à être déclinée dans un cadre expérimental, de façon modulaire, en mettant en œuvre, en 2019, tout ou partie de son offre de service dans les territoires volontaires.

Près de la moitié des départements couverts par un pôle ressources handicap

La Branche continue de soutenir le développement des pôles ressources handicap qui, en coordonnant les acteurs et les initiatives des territoires, permettent de faciliter l'orientation des parents vers les services d'accueil de leur territoire et d'apporter un appui diversifié aux professionnels. 48 départements disposent d'un pôle ressources handicap en 2018. L'objectif est de couvrir l'ensemble des départements d'ici à 2022.

Un versement coordonné de l'Aah, plus rapide et plus simple

Destiné à plus d'un million de personnes pour garantir la dignité des personnes en situation de handicap en leur assurant un minimum de ressources, le versement de l'Aah est crucial pour les allocataires. C'est pourquoi la Branche s'est donné pour priorité d'accélérer le traitement des demandes, grâce à une dématérialisation des transferts d'informations entre les maisons départementales des personnes handicapées (Mdph), qui reçoivent les demandes, et les Caf, qui versent l'Aah. En expérimentation dans deux départements en 2018, ce dispositif devrait être généralisé en 2019. Par ailleurs, la possibilité d'élaborer des notifications communes Caf/Mdph à l'allocataire est à l'étude (conditions médicales et administratives remplies).

LES ENTRETIENS GIRATOIRES : UNE EXPÉRIMENTATION POUR UNE ORIENTATION PLUS EFFICACE

Depuis janvier 2018, pour faciliter l'orientation plus précise des allocataires bénéficiaires du Rsa, le département et la Caf de l'Hérault expérimentent, dans l'arrondissement de Béziers, les entretiens giratoires avec une plateforme d'orientation. Un entretien à la Caf, d'une trentaine de minutes maximum, permet de faire le point sur la situation de l'allocataire au moment de sa demande de Rsa, pour l'orienter directement vers l'opérateur d'insertion sociale ou professionnelle le plus adapté. L'entretien se conclut par une contractualisation, valant contrat d'engagement réciproque, qui fixe les étapes et rendez-vous du parcours d'insertion de l'allocataire. L'expérimentation montre, à ce stade, que les délais de mise en œuvre du parcours d'insertion des bénéficiaires de Rsa ont ainsi été notablement raccourcis.



07

Garantir la qualité de service

- > Des résultats qui illustrent la performance de la Branche
- > La lutte contre la fracture numérique
- > La loi Essoc : la reconnaissance du droit à l'erreur et de l'importance de la médiation
- > À l'écoute des usagers et des partenaires

Développer l'accessibilité aux services grâce au numérique, tout en maintenant un accueil spécifique pour accompagner tous les publics qui le nécessitent, garantir le droit à l'erreur pour les allocataires de bonne foi, consolider la médiation... Ces exemples illustrent la volonté de la Branche de développer la qualité de ses services pour permettre aux allocataires un meilleur accès à leurs droits. Pour co-construire cette démarche continue avec les usagers, les partenaires et les agents des Caf, la Branche Famille s'appuie sur des enquêtes de satisfaction, des tests auprès des allocataires et sur les meilleures pratiques issues du réseau.

DES RÉSULTATS QUI ILLUSTRONT LA PERFORMANCE DE LA BRANCHE

Traitement en moins de dix jours : une priorité pour les minima sociaux et les réclamations

- > 95% des demandes de minima sociaux traitées en moins de dix jours, soit une amélioration d'un point par rapport à 2017.
- > 65% des réclamations courriels et courriers traités en dix jours ou moins, soit un résultat supérieur de cinq points à l'objectif Cog.

Une dématérialisation en progression constante

- > 60,7 millions de pièces dématérialisées représentant plus de 56,3% des informations entrantes, hors partenaires : un résultat supérieur de 4,3 points à l'objectif Cog.
- > Près de 90% d'utilisation du téléservice pour la Prime d'activité.

LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

L'organisation de l'accueil dans les Caf s'appuie sur trois offres complémentaires : des espaces numériques dans chaque Caf, une offre d'accueil personnalisé sur rendez-vous et le déploiement de partenariats d'accueil de proximité (points relais Caf, points numériques Caf, maisons de services au public). La Branche Famille propose ainsi plus de 3000 points de contact sur tout le territoire national.

DES CANAUX DE RELATION DE SERVICE DIVERSIFIÉS



3 230

points d'accueil Caf, dont 1166 sites d'accueil et 2 064 partenaires d'accueil comprenant 1 068 maisons de service au public (Msap), ont permis d'accueillir 8,7 millions de personnes, dont près de 1,8 million sur rendez-vous



85,9%

des appels téléphoniques traités (serveur vocal interactif et agents), soit 16 millions d'appels



500 000

pièces et courriers en plus, en 2018, soit 287 millions reçus et traités à 87,2% en moins de quinze jours



350

millions de visites sur le site caf.fr et 310 millions sur l'appli mobile « Caf - Mon Compte », qui continue sa forte progression (+ 16,4% en 2018)



97,70%

de taux de disponibilité de l'espace « Mon Compte » sur le site caf.fr, soit plus d'un point au-dessus de l'objectif Cog



Tout en développant son offre de service dématérialisée, la Branche Famille s'est fortement mobilisée pour apporter une attention particulière aux publics éloignés du numérique et garantir l'accessibilité aux services. Les Caf proposent systématiquement un accompagnement aux démarches en ligne, dans leurs accueils et avec leurs partenaires. Elles mènent également de nombreuses initiatives pour détecter la fragilité numérique et proposer les réponses les mieux adaptées aux besoins des personnes, en collaboration avec les différents acteurs impliqués dans les territoires.

Reconnue pour cet investissement en faveur de l'inclusion numérique et pour son potentiel d'action auprès d'un Français sur deux, la Cnaf a été désignée comme co-rapporteur du groupe de travail « Atteindre et orienter les publics cibles ». Celui-ci intervient dans le cadre des travaux sur la stratégie nationale pour un numérique inclusif, pilotés par le secrétariat d'État au Numérique, qui ont donné lieu à la remise d'un rapport en mai 2018 et au lancement d'un plan national en septembre 2018.

Dans la continuité de ce plan, la Branche a bâti un programme d'inclusion numérique et démarré des expérimentations dès l'automne 2018 (par exemple, distribution de chèques culture numérique), visant à tester et évaluer différents dispositifs pour intégrer les plus efficaces à son parcours inclusion numérique. L'ensemble de ces actions associe très largement le réseau des Caf et des partenaires ; ainsi a été mis en place un comité des opérateurs pour l'inclusion numérique.

LA LOI POUR UN ÉTAT AU SERVICE D'UNE SOCIÉTÉ DE CONFIANCE : LA RECONNAISSANCE DU DROIT À L'ERREUR ET DE L'IMPORTANCE DE LA MÉDIATION

La loi Essoc, promulguée le 10 août 2018, affirme la volonté de simplifier les démarches administratives pour engager un changement de relation entre les usagers (particuliers comme entreprises) et l'administration, dont les organismes de Sécurité sociale.

Le droit à l'erreur : déjà une réalité dans les Caf

La loi instaure « un droit à l'erreur au bénéfice de toute personne en cas de première méconnaissance involontaire d'une règle applicable à sa situation, sauf en cas de fraude ».

La branche Famille donne déjà la possibilité à tout allocataire de bonne foi de modifier sa situation sans être sanctionné, ce qui ne signifie pas qu'il n'aura pas, le cas échéant, des indus à rembourser. Pour aller plus loin, la branche Famille a mené une étude comportementale de ses usagers qui a démontré, entre autres, qu'ils comprennent mal leurs obligations déclaratives et font des erreurs, source d'indus. Une politique de prévention des indus a ainsi été mise en place avec, par exemple, des contacts téléphoniques ou des rendez-vous avec les allocataires se trouvant dans une situation de difficulté manifeste.

La médiation confortée

En inscrivant dans la loi la création d'une fonction de médiateur national et l'existence d'un médiateur dans chaque organisme local, c'est l'importance de la médiation de la branche Famille et de son réseau de médiateurs qui est reconnue et confortée.

Le médiateur national sera chargé d'évaluer la médiation dans la Branche, de formuler des recommandations pour améliorer le traitement des dossiers et de proposer, le cas échéant, des évolutions de la réglementation. Les médiateurs, au niveau local, formulent des recommandations auprès du directeur ou des services de la Caf, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et avec des garanties d'impartialité et de confidentialité.

À L'ÉCOUTE DES USAGERS ET DES PARTENAIRES

Le Centre national d'appui aux métiers (Cnam) de la relation de service coordonne, en lien avec treize Caf partenaires, des enquêtes et tests visant à s'assurer de la prise en compte du point de vue « utilisateur » dans la conception des offres de service de la branche Famille.

Depuis sa création, il a réalisé 76 enquêtes/tests auprès d'allocataires, de collaborateurs de la relation de service et de partenaires : des collaborateurs et des allocataires ont été associés à la conception du relevé de compte Caf et une enquête de satisfaction en ligne a été conduite auprès des utilisateurs.

Par ailleurs, le Cnam a initié un dispositif « Clubs partenaires », qui permet à ses Caf partenaires de constituer un club associant leurs partenaires volontaires. L'objectif est de pouvoir recueillir les avis des partenaires des Caf ou de publics éloignés des institutions mais en contact avec des structures de proximité, comme les associations.

DES ALLOCATAIRES GLOBALEMENT SATISFAITS

En 2018, comme chaque année, la Cnaf a mesuré la satisfaction des allocataires de la Branche. Celle-ci est stable depuis 2014 (7,36/10). C'est sur l'accueil physique que la satisfaction progresse le plus, alors que la note est stable sur tous les autres modes de contact (Internet, téléphone, courrier). Le canal préféré des allocataires est le site Internet caf.fr, qui recueille une note moyenne de 7,6/10.

Le recours à l'application mobile « Caf - Mon Compte » conforte sa forte progression (+ 16,4 %). Ainsi, un tiers des allocataires ayant contacté leur Caf l'ont utilisée cette année. Ce recours croissant s'est peut-être réalisé au détriment du site Internet dont l'utilisation a, pour la première fois, décliné : - 10,5 % par rapport à 2017.

Si les allocataires sont globalement satisfaits du site Internet ou de l'amabilité des conseillers, ils demeurent attentifs aux délais de traitement des courriers et courriels. Idem pour les délais de paiement après une demande de prestation, les temps d'attente au téléphone et à l'accueil, les informations délivrées par la Caf (notamment sur les changements de droits) ou le montant à percevoir après une demande de prestation, et le traitement des réclamations.





08

Améliorer la qualité de vie au travail

- > Les assistants digitaux pour alléger la charge de travail
- > Les bonnes pratiques de terrain pour innover
- > Une tête de réseau mobilisée pour accompagner le changement

Au cours de l'année 2018, la Branche a conduit une démarche ambitieuse de rénovation de sa politique de qualité de vie au travail. Trois axes majeurs ont été ainsi identifiés :

- > le déploiement des outils collaboratifs pour l'ensemble des équipes de direction, managers mais aussi salariés de la Branche ;
- > l'inscription des actions liées à la qualité de vie au travail dans l'ensemble des projets stratégiques de la Branche, telles que la mise en œuvre du nouveau modèle de production et de relation de service ou la refonte du poste de travail ;
- > l'attention portée au cadre de travail, que ce soit par le soutien aux organismes, dans le cadre du plan national immobilier, souhaitant porter des démarches ambitieuses, ou par le développement du télétravail au sein du réseau. Ainsi la Branche comptait fin décembre 2018, 2 694 agents Cdi en télétravail au moins un jour, soit 8,2% de ses effectifs.

LES ASSISTANTS DIGITAUX POUR ALLÉGER LA CHARGE DE TRAVAIL

L'année 2018 est marquée par le développement des assistants digitaux, nouveaux outils qui permettent d'automatiser des tâches répétitives, à faible valeur ajoutée, afin d'alléger la charge de travail. Grâce à l'investissement des experts des Caf et des informaticiens de la Branche, quatre automates sont en cours de déploiement dans le réseau, quatre autres sur le point d'être diffusés et deux autres en cours de conception. Développés à partir des besoins exprimés par les Caf, les automates permettent d'optimiser un process en vue d'accroître la liquidation automatique, de sécuriser les activités et de simplifier les démarches pour les allocataires et les partenaires.

À titre d'exemple, l'automate sur les attestations mensuelles de Cmg structure permet de liquider automatiquement plus de 86 % des dossiers. Cela représente également une vraie plus-value pour les allocataires qui voient leur dossier traité rapidement, et du premier coup, sans formalité administrative de leur part.

Expérimentés dans plusieurs domaines d'activité d'une Caf, les assistants digitaux montrent leur capacité d'adaptation à l'environnement Caf et leur très grande utilité pour le réseau.

LES BONNES PRATIQUES DE TERRAIN POUR INNOVER

La branche Famille a l'ambition de faire évoluer constamment son offre de service aux usagers. En 2018, cette démarche est résolument innovante et participative. La mission Innovation et le CafLab favorisent la co-construction, en associant usagers, partenaires et professionnels à la conception de nouveaux services, afin qu'ils répondent aux grands enjeux sociétaux et s'adaptent au mieux aux besoins de chacun.

Cette démarche repose sur l'identification et la valorisation des initiatives locales des Caf qui, au contact avec les usagers sur le terrain, sont les plus à même d'identifier leurs besoins. Dans tous les territoires, des talents internes portent des nouvelles idées et bonnes pratiques, repérées, testées et partagées afin qu'elles améliorent le quotidien et les pratiques professionnelles de tous, salariés comme allocataires.

Le CafLab développe des méthodes de créativité et favorise des façons de travailler qui mobilisent l'intelligence collective, le collaboratif et l'ouverture sur l'extérieur.

Il assure ce développement au moyen de formations internes pour les agents de la Cnaf, par la diffusion de méthodes de conception participatives au sein des Caf, grâce à la mobilisation d'un réseau de treize référents innovation sur le territoire, et par l'organisation d'événements de type dojo ou hackathon qui permettent aux salariés de tester de nouvelles méthodes de travail collaboratif. Animant une communauté apprenante, le CafLab organise des conférences-débats internes sur les enjeux de la transformation numérique et des explorations auprès d'autres organismes ou de start-ups, afin de découvrir des solutions innovantes sur différentes thématiques.

En 2018, il s'est vu décerner le Trophée or de l'innovation participative Innov'Acteurs, dans la catégorie Transformation.

DES LOCAUX REPENSÉS EN CONCERTATION AVEC LES AGENTS : LA CAF DE LA LOIRE

Situé à proximité de la gare de Saint-Étienne, le nouveau siège de la Caf de la Loire a ouvert ses portes le 22 janvier 2018, après dix-huit mois de travaux. Co-construit avec les agents dans le cadre du projet d'entreprise de la caisse, composé de dix groupes de travail d'une centaine de collaborateurs, le nouveau site de 6 527 m² dispose d'un accueil de 445 m², 24 bulles collaboratives, 12 salles de réunion-formation, trois espaces café-déjeuner et trois espaces « qualité de vie au travail » (Qvt), aménagés avec du mobilier moderne. Ces espaces ouverts et la mise à disposition de mobilier ergonomique contribuent à la transversalité et au renouvellement des pratiques professionnelles. Par ailleurs, certifié haute qualité environnementale (Hqe), le bâtiment, qui allie amélioration des conditions de travail et performance énergétique, s'inscrit dans la stratégie immobilière et les objectifs de développement durable de la Branche.



LA CNAF : UNE TÊTE DE RÉSEAU MOBILISÉE POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Un nouvel accord collectif d'entreprise relatif au télétravail signé avec les partenaires sociaux en fin d'année

Les résultats d'une enquête réalisée à la Cnaf, en préalable à la négociation avec les instances représentatives du personnel, ont souligné la satisfaction des collaborateurs en situation de télétravail, et de leurs managers : meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie privée, un facteur d'amélioration de la qualité de vie au travail, contribuant au soutien de la motivation des salariés.

Parmi les nouveautés, trois formules de télétravail : un télétravail régulier d'un à trois jours par semaine, un télétravail occasionnel pouvant aller jusqu'à vingt jours par an pour tout salarié non bénéficiaire d'un télétravail régulier (en accord avec son manager), et un télétravail exceptionnel qui peut être mis en place pour tout salarié par la direction en cas de pic de pollution, de menace d'épidémie, de fortes intempéries ou de grève des transports de grande ampleur, par exemple.

Le bilan de l'année 2018 confirme l'engagement des salariés dans ce dispositif avec 328 télétravailleurs en fin d'année 2018, soit une progression de 78%. Cela amène la part des télétravailleurs à la Cnaf à 25% contre 14% en 2017.

50% des télétravailleurs sont des femmes et 50% des hommes. La progression des hommes (97%) est plus sensible que celle des femmes (62%), ce qui s'explique principalement par l'augmentation du nombre des télétravailleurs parmi les informaticiens.

En termes d'âge, la tranche la plus représentative, et aussi celle qui progresse le plus, est celle des « 41 à 50 ans », qui représente 41% des télétravailleurs.

Un accompagnement dédié aux trois plateaux agiles pour le programme allocation logement 2019

Les sites de Caen, Nice Sophia-Antipolis et Île-de-France ont été choisis pour travailler sur le programme « allocation logement 2019 » en s'appuyant sur la mise en place d'espaces collaboratifs. Ceux-ci permettent de réunir dans un même espace de travail toutes les compétences nécessaires à la réussite de ce projet, tant d'un point de vue du métier que de la direction des systèmes d'information.

En termes de montée en compétences :

- > des sessions de formation à la « méthode agile », complétées par un accompagnement externe, via une équipe de coachs présente sur les plateaux — permettant d'aider à l'appropriation des méthodes agiles et des rôles de chaque acteur ;
- > un transfert de compétences en interne, organisé en fonction des besoins exprimés sur les sites.

La Dsi a élaboré un référentiel présentant les équipements standard cibles pour des plateaux agiles, tant au niveau des mobiliers que des matériels techniques et postes de travail, avec une prise en compte des attentes et besoins des salariés, en termes de confort et d'efficacité dans leurs modes de communication, leurs interactions et également des prérequis pour le fonctionnement en mode collaboratif.

Chaque responsable de site a créé un groupe de collaborateurs et de managers volontaires en vue de réfléchir sur les animations locales, pour favoriser la cohésion des équipes issues de directions différentes, notamment celles de la direction des systèmes d'information, du secrétariat général et de la direction nationale financière et comptable.

La Cnaf : un établissement public installé sur onze sites

Depuis la réorganisation des centres informatiques de la branche Famille, la Cnaf, avec ses 1 283 salariés, est présente sur l'ensemble du territoire national en proximité avec le réseau des Caf : Île-de-France (Montreuil, Noisy-le-Grand, Paris), Caen, Rennes, Le Mans, Bordeaux, Valenciennes, Metz, Dijon, Lyon, Sophia Antipolis (Dolines-Crêtes)

Un renouvellement des sites de la Cnaf

> Shamrock : des nouveaux locaux à Noisy-Le-Grand

Ce site a intégré la création de bureaux partagés pour prendre en compte la dimension multi-sites des équipes de la Dsi d'Île-de-France (Noisy-le-Grand, Montreuil-sous-Bois et le siège de la Cnaf) qui sont amenées à collaborer régulièrement.

> Nouveau site Gallin'city de Lyon avec le regroupement des deux équipes lyonnaises

Mené pendant plus de dix-huit mois, le projet a abouti à un site entièrement neuf répondant aux exigences actuelles de construction.

Ce site permet de nouvelles façons de travailler, avec des bulles de confidentialité, des salles de réunion de toutes tailles et à tous les étages, ainsi que des espaces conviviaux.

LE PORTAIL INTRANET CAFCOM : UN OUTIL DE COMMUNICATION COMMUN AUX SALARIÉS DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

Avec trois Caf du réseau (Isère, Haute-Garonne, Martinique), la Cnaf, en tant qu'Établissement public, a fait partie des organismes pilotes pour le déploiement des nouveaux outils bureautiques et du nouveau portail Intranet de la branche Famille.

Cafcom, un nouvel outil mis en place en septembre 2018, contribue à améliorer les conditions de travail en partageant mieux l'information et en favorisant la collaboration : de l'actualité, de l'information, des outils, des formulaires...

Sur la page d'accueil, on retrouve des actualités intéressant les salariés de la Cnaf en tant qu'Établissement public (actualités locales), la Branche (actualités nationales), et la vie du réseau des Caf :

- > **vie au travail** : informations relatives aux ressources humaines (formulaires, règlements et notes internes) ;
- > **vie pratique** : informations liées aux onze sites de la Cnaf, aux systèmes d'information et aux différentes démarches ;
- > **mon compte salarié** : les accès aux différents formulaires ressources humaines ;
- > **gouvernance et pilotage** : la gouvernance de la Cnaf ;
- > **vie sociale** : informations du comité d'entreprise et des autres instances représentatives du personnel.





**Découvrez votre nouvelle
série télé sur le site caf.fr !**



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