



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

## Arabe

تأسس فرع العائلة في ١٩٤٥ و هو احد اربع مكونات النظام العام للضمان الاجتماعي، مع المرضية، الشيخوخة و التحصيل. يكوّن احد اهم ممثلي السياسة العائلية الفرنسية الذي يكوّن حوالي ٤٪ من الناتج المحلي الاجمالي اي اكثر من ٨٢ مليار يورو؛ انها احد اهم نسب في العالم.

فورا وراء بعد الحرب العالمية الثانية، الهدف منه كان تحسين مستوى معيشة الاسر، تسهيل حصولها على سكن جيد، و يقلل من عدم المساواة في الدخل (اعانات حسب الموارد المالية)، و يرافق حركة الازدهار السكاني (baby boom).

حاليا، تقع على فرع العائلة للضمان الاجتماعي مهمتين اولويتين :

\* مساعدة العوائل في الحياة اليومية و خاصة تسهيلها للتوفيق بين الحياة العائلية و العمل ؛

\* تنمية التضامن تجاه الفئات الاكثر ضعفا من ضمنها المعوقين.

للقيام بهذه المهمات يعتمد على عتلتين :

\* تقديم اعانات مالية للعوائل (اعانات عائلية و اجتماعية، مساعدات للسكن و الحد الأدنى للقواعد و المعايير الاجتماعية كالمساعدة للبالغين المعوقين و دخل التضامن العملي) ؛

\* دعم العوائل و انشاء تمويل مشترك للخدمات المختلفة و المعدات الجماعية الموجهة اليها (كالروضات).

ان هدف فرع العائلة للضمان الاجتماعي هو تقديم خدمات شاملة اقرب للسكان، مكافحة عدم المساواة الاقليمية و الاجتماعية.

(1) بالاضافة الى نفقات فرع العائلة، تتضمن اليها : نفقات الدولة (نظام الضرائب تمكيني للعوائل مع مبدأ النسبة العائلية و تخفيضات الضرائب المتعلقة بنفقات الاطفال)، نفقات المجتمعات المحلية (خدمات حماية الامهات و الاطفال، تمويل خدمات للعوائل)، و نفقات فرع المرضية لتغطي بدل الاعاشات اليومية، اجازات الامومة و الابوة. لا تحسب المدرسة التمهيدية المجانية للاطفال من ال ٣ سنوات (احيانا بين ٢ و ٣ سنوات)، و لا الضمان المرضي المجاني للاطفال. في المجموع، اكثر من ١٢٠ مليار يورو تهدى للسياسة العائلية.



### فرع العائلة بالارقام (٢٠١٣)

عدد المستفيدين من اعانة واحدة على الاقل : ١٢ مليون  
عدد الاشخاص المشمولين : ٣١ مليون ساكن (اي ما يقرب واحد في اثنين)  
مجموع الاعانات المدفوعة : ٨٣ مليار يورو  
من ضمنها مصرف الصندوق الوطني للعمل الاجتماعي : ٥ مليار يورو  
عدد صناديق الاعانات العائلية (كاف) : ١٠٣  
عدد العمال في فرع العائلة : ٣٣٠٠٠ من ضمنهم ٤٠٠ في الصندوق الوطني للاعانات العائلية (كناف)  
عدد الاتصالات السنوية : ١٨ مليون اتصال  
مليون (٨٨ ٪) عدد الرسائل المستلمة : ٨٤ مليون. عدد الاشخاص الذين تم استقبالهم : ١٧ منهم في اقل من عشرين دقيقة)  
عدد الزيارات على موقع الانترنت [caf.fr](http://caf.fr) : ٢١٥ مليون  
م = ٩٣ ٪ طلبات الحد الأدنى الاجتماعي التي تمت تجهيزها في اقل من ١٠ ايا

### تنظيم فرع العائلة و علاقته مع الدولة (الادارة)

يتنظم فرع العائلة بشبكة ١٠٣ « Caf » على مستوى الاقاليم تغطي جميع الاراضي و صندوق وطني للاعانات العائلية « Cnaf » مقره في باريس.

كل خمس سنوات، يوقع الصندوق الوطني للاعانات العائلية مع الدولة اتفاقا للاهداف و الادارة (cog) يحدد فيها من جهة الاهداف التي يجب الوفاء بها و المؤشرات لتقييمها و من جهة اخرى الوسائل التي سوف تملك صناديق الاعانات العائلية و الصندوق الوطني و هكذا تطور ميزانية العمل الاجتماعي.

يغطي الاتفاق الحالي فترة ٢٠١٣-٢٠١٧ و انه يختلف في كل « كاف » حسب وضعها و الخصوصيات الاقليمية.

كل سنة يصوت مجلس النواب ميزانية فرع العائلة في اطار قانون تمويل الضمان الاجتماعي.

## الوضع القانوني للصندوق الوطني للاعانات العائلية و صناديق الاعانات العائلية



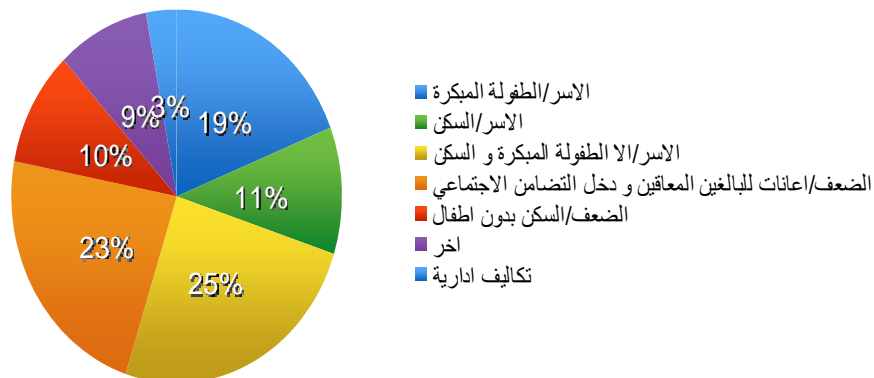
ان صناديق الاعانات العائلية مؤسسات خاصة تقوم بمهمة خدمة عامة لدى كل صندوق مجلس ادارة يتكون من ممثلي اصحاب العمل، نقابة العمال، جمعيات عائلية و شخصيات مؤهلة.

الصندوق الوطني للاعانات العائلية مؤسسة عامة تابعة للدولة. كصناديق الاعانات العائلية لديه مجلس ادارة. يقوم بدور توجيه و نشاط شبكة صناديق الاعانات العائلية و تقوم بالواجهة مع الدولة.

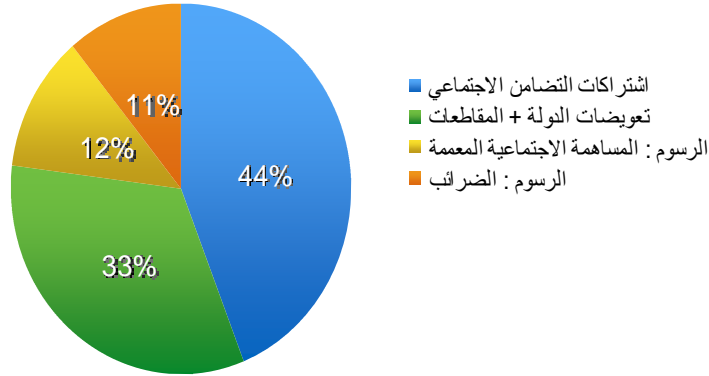
### رفع العائلة الايرادات و النفقات لف

اكثر من ثلثي النفقات تفيد للعوائل ؛ ثلث يدفع للاسر التي تعيش في حالة ضعف (معظمها لا تعول اي طفل). في هذه الحالة الثانية، تدير « الكاف » الاعانات لحساب الدولة و المقاطعات التي تعوض لها هذه المصاريف.

### نفقات فرع العائلة (في ال%)



تمويل فرع العائلة يأتي أساساً من الاشتراكات التي يدفعها اصحاب العمل، الضرائب و الرسوم، و تعويض بعض الاعانات التي تدفعها لحساب الدولة (اعانة للبالغ المعوق، دخل التضامن العملي، مساعدات للسكن للعوائل بدون اطفال) او المقاطعات (دخل التضامن الاساسي).



### الاعانات العائلية

تدفع للعوائل التي تعيش في فرنسا بشكل قانوني و مهما تكون جنسيتها و حالتها القانونية (زواج، شراكة تضامنية مدنية، شراكة عاطفية ؛ حياة مشتركة كزوجين او لا).

يجب ان يكون اطفالهم اقل من ١٦ سنة او اقل من ٢٠ سنة، او اقل من ٢١ سنة لمساعدات السكن و المساعدة للاسر الكبيرة ذات دخل ضعيف (تكميل عائلي).

تمنح اكثر من عشرين اعانة للاسر حسب وضعها العائلي و دخلها :

\* لجميع الوالدين الذين لديهم طفلين على الاقل تدفع اعانات عائلية (ابتداء من ٢٠١٥، مبلغها سوف يتعدل حسب دخل الوالدين) ؛

\* للوالدين الذين لديهم طفل اقل من ٣ سنوات (١) اعانة لاستقبال الطفل الصغير (Paje) التي هدفها مساعدة الوالدين لقطع او تخفيف عملهم او تمويل اساليب رعاية لطفلهم ؛

\* للوالدين الذين لديهم دخل ضعيف و ثلاث اطفال على الاقل تدفع مساعدة مميزة (التكميلة العائلية) ؛

\* تدفع مساعدات معينة للوالدين لديهم طفل معاق او مريض للغاية ؛

\* توجد اعانات اخرى لديها غايات اكثر تركيزا كاعانات لدخول المدرسة (تدفع مرة واحدة سنويا لمساعدة الوالدين لمواجهة تكاليف الدراسة او اعانة الدعم العائلي التي تدفع للوالد الوحيد الذي لا يحصل على نفقة من قبل الوالد الاخر.

(2) اقل من ٦ سنوات في حالت معينة

(3) لل « Caf » دور متزايد في تحصيل النفقات الغير مدفوعة

## العوائل في فرنسا

عدد السكان : ٦٥,٨ مليون نسمة  
٢٨ مليون منزل و ١٨,٥ مليون عائلة (في معنى المعهد الوطني للإحصاء و الدراسات الاقتصادية)  
معدل الخصوبة : حوالي طفلين لكل امرأة (من اعلى النسب في اوروبا مع ايرلندا و السويد)

في المعدل، يرغب الوالدين بانجاب ٢,٦ طفلا (احد بلدان اوروبا حيث يوجد هذا الرقم مرتفعا جدا وراء ايرلندا، قبرص و الدنمارك). فقط ٢,٥٪ من الاشخاص فوق ال ١٥ سنة لا يرغبون بانجاب اي طفل  
معدل العمر لدى الانجاب : ٣٠,١ سنة  
الولادات خارج الزواج : ٥٧٪  
الولادات من زوجين او والد وحيد :  
\* فرنسيون : ٨٠,٢٪  
\* ازواج ثنائي العرق (والد فرنسي و والد اجنبي) : ١٣,٣٪  
\* اجانب : ٦,٥٪

يشون مع الاب و الام. ثلاثة ارباع الاطفال الذين لا يتجاوزن ال ١٨ سنة يع  
الاسر المكوّنة من والد وحيد لديها طفل اقل من ١٨ سنة تكوّن ٢٠٪ من الاسر (احد اعلى نسب في اوروبا مع المملكة المتحدة، الدنمارك و بلغاريا)

نسل الاسر النهائي :

\* ١ طفل : ٢٦٪

\* طفلان : ٤٨٪

\* ٣ اطفال : ٢٣٪

\* ٤ اطفال او اكثر : ٣٪

ثلث من الاطفال و الشباب عمرهم اقل من ٢٥ سنة يعيشون في اسرة لديها ٣ اطفال على الاقل.

معدل نشاط الامهات لديهم اطفال معالين : اكثر من ٧٥٪ (٨٠٪ مع طفل < ٣ سنوات ؛

٤٢٪ مع ٣ اطفال من ضمنهم طفل < ٣ سنوات ؛ ٧٤٪ مع ٣ اطفال > ٣ سنوات)

معدل العمالة لدى النساء بدوام مؤقت : ٣٠٪

(٣٩٪ في السويد، ٤٥٪ في المانيا و ٧٦٪ في هلندا)

المصدر : ined، insee، المقياس الاوروبي ٢٠٠٦ و المجلس الاعلى للعائلة



## المساعدات للسكن

أكثر من ست مليون أسرة تستفيد من مساعدة للسكن (تغطي أكثر من ١٣ مليون شخصاً من ضمنهم ٨٣٠.٠٠٠ طالباً).

هدف المساعدات للسكن تعويض جزء من تكاليف السكن للأشخاص لديهم دخل الأكثر ضعفاً. يختلف مبلغها حسب نوع السكن، [caf.fr](http://caf.fr) مكانها، و هكذا دخل و تكوين الأسرة. يستمد أساساً على جدول وطني و يمكن القيام بمحاكات على الموقع

### ثلاث أنواع من مساعدات سكنية لتلبية أهداف محددة :

- \* الإعانة العائلية للسكن (Aif)، مؤسسة في ١٩٤٨، تهدف الأسر المستأجرة في مساكن خاصة غير متعاقدة مع الدولة
- \* الإعانة الاجتماعية للسكن (Ais)، مؤسسة في ١٩٧١، تستهدف الأسر التي ليست لديها أطفال معالين و تسكن في مساكن خاصة غير متعاقدة.
- \* المساعدة المشخصة للسكن (Apl)، مؤسسة في ١٩٧٧، تستهدف الأشخاص يعيشون في مساكن اجتماعية أو يحاولون أن يحصلوا على الملكية.

فيما يخص مساعدة السكن، لل « كاف » ثلاث أهداف : الحصول و الاستمرار في السكن، منع حالات الطرد، مكافحة ضد بذاءات للسكن و على العمال الاجتماعية. السكن. للقيام بهذه السياسة، تعتمد على المساعدات

### المساعدات للأشخاص الأشد فقراً و الإدماج الاجتماعي

#### فرع العائلة تدير ٢ من أدنى القواعد الاجتماعية :

\* الإعانة للبالغين المعاقين (Aah)، مؤسسة في ١٩٧٥، تدفع للأشخاص أعمارهم أكثر من ٢٠ سنة و لديهم نسبة عجز على الأقل ٥٠٪ و لديهم موارد مالية ضعيفة.

\* دخل التضامن العملي (Rsa). يمنح للأشخاص بدون موارد أو بمراد ضعيفة جداً عندهم ٢٥ سنة (أو أقل من ٢٥ سنة إذا ينتظرون طفلاً أو لديهم طفل معال). مبلغ ال Rsa حسب الوضع العائلي للمستفيد. هذا الأخير يوقع عقد اندماج اجتماعي أو مشروع مشخص للحصول على العمل مع مسؤول مشرف الذي سوف يلتقي باستمرار.

في هذا الإطار، فرع العائلة مكلف أيضاً - بالارتباط مع المقاطعات (١) - بالمرافقة الاجتماعية لبعض الأسر، بالذات للأسر وحيدة الوالد (التي تمثل أكثر من ثلث مستفيدي دخل التضامن العملي).

(١) إنها المقاطعات (مجالس عامة) التي تتكلف بالمرافقة الاجتماعية لمستفيدي دخل التضامن العملي.

## صغاري - اعانات العائلية : ممثلات اساسيات لسياسة استقبال الاطفال الصغار

بالشراكة مع الممثلين المحليين (مجتمعات محلية، جمعيات، شركات)، يقوم فرع العائلة بدور مهم في سياسة استقبال الاطفال تحت الثلاث سنوات :

\* يدفع اعانات لمديري مؤسسات استقبال اطفال صغار للاستثمار و التشغيل ؛

\* يوقع عقود التنمية مع المجتمعات المحلية و الشركات ؛

\* يدفع تكميل لاسلوب الرعاية (اعانة عائلية شرعية) للوالدين الذين يستخدمون اسلوب استقبال فردي، بالذات المساعدون الرسميون و ايضا العمال ؛

\* ينشط مركز لمراقبة استقبال الاطفال الصغار الذي يقدم تقريرا سنويا ؛

\* يقدم لاسر خدمة عبر الموقع « [mon-enfant.fr](http://mon-enfant.fr) » لاختيارها اسلوب رعاية لاطفالهم. يوفر معلومات مفصلة جدا على المستوى المحلي. تم الاعتراف به كممارسة جيدة من قبل الموقع الاوروبي « ايبيك » (منصة اوروبية للاستثمار في الطفولة).



Vous recherchez :

une crèche,  
un jardin d'enfant  
ou une assistante maternelle ?

une solution de garde  
pour les plus grands enfants ?

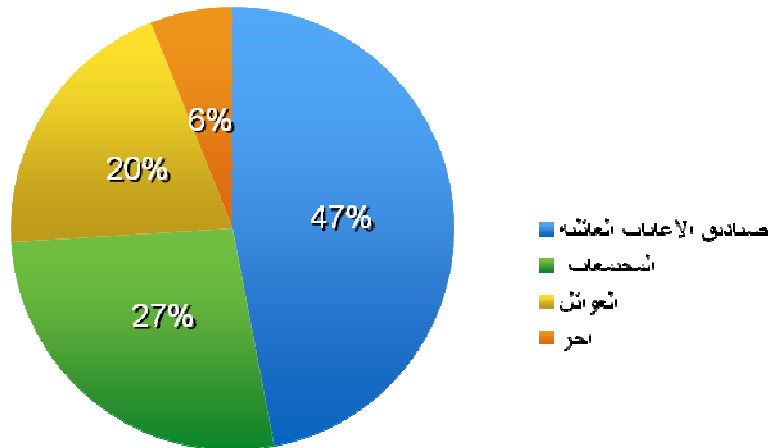
في ٢٠١٣، تم انشاء ١١٧١٦ مكانا جديدا في مؤسسات استقبال الاطفال الصغار (الروضات بالذات)، انه العرض الاجمالي تقريبا ٣٨٤٠٠٠ مكانا. منذ ٢٠٠٠، بدأ فرع العائلة خطط ثمانية التي مولت انشاء ١١٩٥٠٠ مكانا في مؤسسات استقبال الاطفال الصغار تابعة للبلديات، الجمعيات، المؤسسات العامة (المستشفيات مثلا) او الشركات. اذا ٧٠٪ من الاماكن تحت ادارة السلطات المحلية (اساسا البلديات) و فقط ٥٪ من قبل شركات الروضات، هذه الاخيرة تساهم في انشاء ٢٣٪ من الاماكن الجديدة.



التزم الصندوق الوطني للاعانات العائلية بإنشاء بين ٢٠١٣ و ٢٠١٧ ١٠٠٠٠٠٠٠ حلا لاستقبال جماعي اضافي، من ضمنها ٧٥٪ في اراضي تعتبر اولوية لان تغطيتها قليلا اساليب الاستقبال.

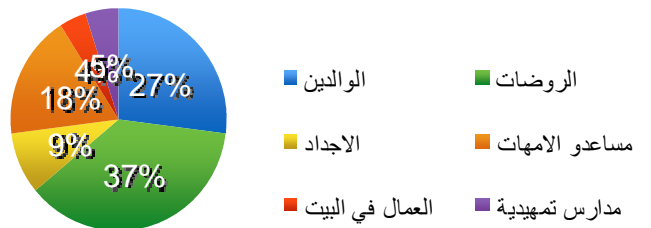
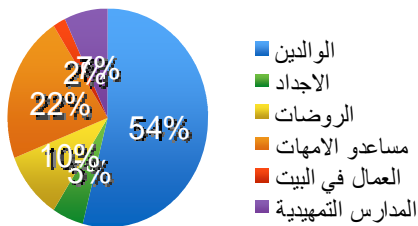
بالتوازي، سوف تساهم « الكاف » بإنشاء ١٠٠٠٠٠٠ حلا استقبال فردي اضافي، بدفع منحة اقامة لمساعدتي الامهات للاشخاص المعتمدين، و بمنح قرض لتحسين مكان الاستقبال ( Pala ) الذين يطلبوه

### توزيع التمويل و تشغيل مؤسسات استقبال الاطفال الصغار



المصدر : مرقب الاطفال الصغار - ٢٠١٢

المصدر : معلومات Drees, Cnaf ٢٠١٢



## صناديق الاعانات العائلية : انها ممثلات مهمات في الحياة الاجتماعية المحلية

مع سياستها للعمل الاجتماعي، التي يكرس فيها اكثر من ٥ مليارات يورو سنويا، يسهم ليس فقط فرع العائلة في تحقيق تنمية اساليب استقبال الاطفال الصغار و ايضا يسهم في الحياة الاجتماعية المحلية. ينظم او يشارك في التمويل مع المجتمعات المحلية او الجمعيات الغير ربحية و نادرا مع الشركات :

\* أنشطة ترفيهية خلال اوقات الفراغ و الاجازات للاطفال و الشباب ؛

\* اعمال دعم الوالدين (امكن استقبال اطفال- والدين، التشاور مع الاسرة، المراقبة في الدراسة، لقاءات بين الوالدين، الخ.) ؛  
\* اعمال و تجهيزات تساهم في الحياة الاجتماعية المحلية (مراكز اجتماعية، أنشطة في المناطق الريفية، الخ.) ؛ مرقب دائم لنشاط الحياة الاجتماعية في التجربة منذ ٢٠١١.

\* الدعم الاجتماعي للاسر التي تواجه صعوبات (تأييد الجمعيات التي تساعد الاسر، العمال الاجتماعيين في صناديق الاعانات العائلية، الخ) ؛

\* مساعدة العوائل فيما يتعلق بالسكن (منع الطرد من السكن، مساعدات بحالات عدم دفع الايجار، الكفاح ضد السكن غير اللائق، الخ).

تهدف صناديق الضمان الاجتماعي تقديم عرض خدمات شامل بمشاركة الاعانات المالية التي تدفعها مع سياستها لتشجيع الخدمات المفيدة لسكان الاراضي التي توجد فيها مكاتبها. تجرب حاليا اتفاقات محلية شاملة مع المجتمعات المحلية.

## نظام ادارة جيد

انه احد اهم أنظمة المعلومات الادارية في فرنسا. ينضم فيه نصف سكان فرنسا.

يجري يوميا دفع حقوق عند افتتاح ملفات جديدة.

يجري دفع الاعانات المنتظم شهريا.

رغم اهمية و صعوبة التشريع يدار (حوالي ١٨٠٠٠ قواعد القانون)، يفعل كل شيء من اجل تسهيل حياة المواطنين :

\* الربط مع جميع الأنظمة الاجتماعية و الادارية لتبادل المعلومات المفيدة لادارة الملفات بدون ما ان تطلب عدة مرات من المواطنين ؛

\* المعاملات الالكترونية المعممة لمطالبة الاعانات و لتبليغ المعلومات ؛

\* عرض خدمات مخصصة على الموقع Caf.Fr لكل مستفيد لديه حساب ؛

\* انشاء نظام معلومات لاتخاذ القرارات (احصاءات و توجيه) لاجراء توجيه استراتيجي و تشغيلي

\* استعمال تكنولوجيايات متقدمة (datamining) لتعريف الحالات و الملفات الحساسة و الكفاح ضد الغش

\* الاتصالات عبر عناوين الكترونية منضمة لنظام المعلومات (يتم الاستجابة على ١٦ مليون اتصال سنويا) ؛

\* آلة الكترونية متعددة الوظائف و تفاعلية و « visio » موزعة على كل الاراضي

بعض الارقام  
الدفع العادل،  
و الاجتماعية

Actualités,  
informations pratiques  
sur ma Caf...

زيرة شهريا  
Caf des bateliers  
Caisse maritime

الالكترونية،  
الشهرية،  
امن العملي.

Mes paiements,  
mes démarches,  
contacter ma Caf

Accéder

Connaitre vos droits selon  
votre situation

Vous avez ou vous attendez un ou  
des enfants

Vous avez une question concernant  
votre Caf

Vous avez une question sur  
l'utilisation du caf.fr

Vous changez de situation

## سياسة الحصول على الحقوق

منذ ٢٠١٠، يدير فرع العائلة عمل تحديث طموح للعلاقة و الخدمة للمستخدمين. يتضمن كل الوسائل الاتصال :  
، الاستقبال الشخصي، الرسائل، الرسائل الهاتفية، آلة الكترونية تفاعلية، الهواتف الذكية، الخ. caf.fr الهاتف، موقع الانترنت

توجد عدة وسائل اعلام و تبادل بين المستفيدين و صناديق الاعانات العائلية :

« Caf » ؛ في شكل مطبوع او الكتروني، منتشر في مكاتب ال « Caf » مواد اعلامية عن الاعانات المختلفة و مساعدات ال  
لكن ايضا في مشاركيها (بلديات، مراكز اجتماعية، الخ) ؛

\* شعار، Vies de famille، تنشر للمستفيدين في صناديق الاعانات العائلية ؛ اما في شكل ويب ([viesdefamille.fr](http://viesdefamille.fr)) اما في شكل ورقة ؛

\* الموقع [caf.fr](http://caf.fr) يوفر معلومات مفصلة عن الحقوق للاعانات، ليس فقط، و يسمح لهم بالقيام بمطالبة اعانات او بالحوار على الانترنت مع ال « Caf » ؛

\* سياسة استقبال صناديق الاعانات العائلية تتطور و تتحول الى ان يكون الاستقبال بموعد فقط لتجنب وقت انتظار طويل عند الشبايبك و هكذا تنظم « مواعيد الحقوق » التي سوف تسمح للتكفل بالشكل عام بحالات العوائل الاضعف التي تستحق الاعانات او المساعدات التي كان من الممكن تجهلها او عدم المقدرة على تفاديها.



### سياسة المراقبة و مكافحة الغش

، بطريقة اعلانية، بدون تقديم اي اثبات. هذا التطور ممكنا Caf.fr اعانات بشكل الكتروني عبر الموقع يتم اجراء المزيد و المزيد من مطالبة الا من خلال ادوات فعالة تسمح بتصديق البيانات التي تم بثها من قبل المستفيدين فيما يتعلّق بهويتهم و مواردهم ؛

\* الدليل الوطني المشترك للضمان الاجتماعي (Rncps) الذي تم انشاءه في ٢٠٠٩، يشارك بين جميع منظمات الضمان الاجتماعي و التأمين ضد البطالة. تخزنه كل منظمة مع البيانات المتاحة لها من كل شخص ؛ المجتمعات المحلية ممكن ان تطلع عليها لمنح مساعدة اجتماعية ؛

\* يمكن الحصول على موارد المستفيدين عبر تبادلات مباشرة بين الادارة العامة للضرائب و مكتب البطالة (لاعانات البطالة بالذات). تسهل هذه التبادلات الآلية مراقبة و تجنب طلب اثباتات للمستفيدين.

دقة المعلومات التي يعطوها المستفادون ترفق بمراقبات معينة : تدقيقات داخلية للملفات للتأكد من تناسق المعلومات و من التوافق بين الاثباتات ؛ مراقبة المستندات الادارية لدى منظمات عدة (بنوك، مزودو خدمة الانترنت، الاتصالات و الطاقات، الخ.) او المراقبة في المكان من قبل مراقب معتمد يذهب الى مسكن المستفيدين للملفات التي توجد فيها اكثر خطورة.

« تسمح استهداف افضل dataminig تحت التجربة في ٢٠١١ و معمم في ٢٠١٢ في كل صناديق الاعانات العائلية، تقنية ال » للمراقبات و تقليل المتطلبات المستفيدين الذين وضعهم لا يوجد فيه اي خطورة. تسمح هذه التقنية بفهم افضل للملفات التي توجد فيها خطورة : هذه الميزات مصاغة و هذا الذي يسمح الاختيار بين الملفات التي لديها ميزات متشابهة.



\* في ٢٠١١، ٤ مراقبات على ١٠ أدت الى اعادة التنظيم (مبالغ مدفوعة اكثر من اللازم و التنبيهات)  
 \* في ٢٠١٢، ٥ على ١٠  
 \* في ٢٠١٣، ٦ على ١٠  
 ٦٤٧ وكيلا معتمدا للرقابة و حوالي ٢٠٢٠٠ رقابة في الموقع.  
 تم التحصيل على ٩٠٪ من ال ٢،٥ مليار يورو الزائدة (اعانات دفعت بالغلط اثر خطأ من المستفيد العائلية).

\* ٢٢ ٪ = اخفاء النزواج  
 (4) ٨ ٪ = احتمالات، عمليات تزوير الوثائق

## تقييم النتائج

تنص اتفاقية الاهداف و الادارة ٢٠١٣-٢٠١٧ على مجموع مؤشرات لتقييم جودة الخدمة التي تقدمها صناديق الاعانات العائلية. هذه المؤشرات تسمح بمتابعة عمل ال « كاف » و مساعدتها لتحقيق الاهداف اذا لزم الامر ؛ انها مؤشرات يومية، شهرية و سنوية. قام الصندوق الوطني للاعانات العائلية بدمجها و تنشر الى جميع مديري صناديق الاعانات العائلية.

\* المؤشرات اليومية لنتائج كل « Caf » : عدد المستندات التي يجب تجهيزها في المخزن، نسبة المستندات التي بقت بدون تجهيز منذ اكثر من ١٥ يوم، عدد الايام اللازمة لتجهيز بقية المستندات ؛

\* لوحة القيادة الاستراتيجية الشهري يسمح بمقارنة مؤشرات جودة الخدمة (١) مع الشهر الماضي و مع نفس الشهر السنة الماضية ؛

\* يشتمل هذا البيان السنوي على مؤشرات مفصلة اكثر فيما يخص ادارة الاعانات و هكذا على مؤشرات في العمل الاجتماعي (عدد الاماكن في الروضات التي انشاءت، الخ).

« و الدولة تحضر » برنامج جودة و كفاءة للعائلة « التي تتبع بلوغ Cnaf كل سنة ايضا، الخدمات الاحصائية المختلفة من ال « يتعلق بالسياسة العائلية. انه ينشر في مرفق مشروع قانون تمويل الضمان الاجتماعي (هكذا برامج اخرى للجودة و الاهداف فيما للكفاءة)، يصبح شيء عام و ينشر على موقع الانترنت التابع لمديرية الضمان الاجتماعي.

## فرع العائلة و حضوره على مسرح الضمان الاجتماعي الدولي

ان فرع العائلة موجودا و فعالا في المؤسسات الدولية التي تتعلق بمسألات الضمان الاجتماعي و العمل الاجتماعي. (Aiss. « الذي يتولى رئاسة مجلس الاعانات العائلية للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (Cnaf) ان رئيس مجلس ادارة ال «

يستقبل الصندوق الوطني للاعانات العائلية عدة وفود اجنبية و تشارك مع صناديق الاعانات العائلية ببعثات تعاونية.

(١) عدد الزيارات ؛ زيارات مع وقت انتظار اقل من ٢٠ دقيقة ؛ الاتصالات التي وصلت و تمت تجهيزها (بشكل عام و بالوكيل) ؛ عدد الرسائل التي وصلت و عدد المستندات التي وصلت ؛ بقية المستندات التي باقي تجهيزها في الايام ؛ نسبة المستندات التي تمت تجهيزها في اقل من ١٥ يوم ؛ نسبة المستندات المرتبطة بطلب الحد الأدنى الاجتماعي التي تمت تجهيزها في اقل من ١٠ ايام.

من خلال وجوده لدى تمثيلية المؤسسات الفرنسية للضمان الاجتماعي في بروكسيل (Reif)، يتبع المشاريع حول تطور القوانين الأوروبية لتعزيز مصالحه و على نطاق اوسع مصالح فرنسا. انه عضو فعال من ال European Insurance Institution Platform (Esip)، الذي يجمع معظم المؤسسات الأوروبية للضمان الاجتماعي و يدافع عن مواقف هذه الاخيرة لدى بروكسيل.

يشارك ال « Cnaf » باعمال المشروع الاوروبي (Electronic exchange of Social Security Information)Eessi. بموجب القانون الاوروبي الجديد رقم ٢٠٠٤/٨٨٣ و قانونه التنفيذي رقم ٢٠٠٩/٩٨٧، قررت البلدان الاعضاء في الاتحاد الاوروبي و هكذا سويسرا، أيسلندا، ليختنتاين و النرويج بتبسيط القوانين و بالغاء التبادلات في شكل مطبوع بين البلدان الاعضاء. هذا المشروع سوف يسمح لمؤسسات الضمان الاجتماعي بتبادل المعلومات بينها حتى سنة ٢٠١٨.

بالاضافة الى انتاج احصاءات و دراسات عن الاسر و السياسة العائلية الفرنسية، يمول بحوث و يقوم بدراسات مقارنة دولية و يقوم ايضا باعداد ملفات عن البلدان المختلفة. توجد هذه الاحصاءات، الملفات، الدراسات و البحوث على الموقع [caf.fr](http://caf.fr) (البنود « دراسات و احصاءات » و « دولي »).



### حصل ال « Cnaf » على جائزة لعرض خدماته

بتاريخ ٣٠ مايو ٢٠١٣، لدى المنتدى الاوروبي للجمعية الأوروبية للضمان الاجتماعي (Aiss)، استلم ال « Cnaf » « شهادة جدارة لممارسه الجيدة في الضمان الاجتماعي » لعرض خدماته الشامل للعوائل. هذا التمييز يجازي البحث عن صلة افضل بين اعادة التوزيع المالي - عن طريق الاعانات العائلية - و الخدمات و التجهيزات التي يموله العمل الاجتماعي للفرع.

