



> COOG

C O N V E N T I O N
D ' O B J E C T I F S
E T D E G E S T I O N
E N T R E L ' É T A T
E T L A C N A F
2 0 1 8 - 2 0 2 2

BILAN
2 0 1 8



Tout sauf une année blanche !

Année de transition consacrée autant à la préparation de la Cog, signée en juillet, qu'au début de sa mise en œuvre, 2018 est la première année d'exécution de la Cog 2018-2022 et marque ainsi son coup d'envoi. En quelques mois seulement, les premiers jalons des principaux changements impulsés par la Cog ont été posés, faisant de 2018 beaucoup plus qu'une « année blanche » comme c'est souvent le risque en pareille période.

> Les premiers pas du rééquilibrage social et territorial dans l'offre de services aux familles

Plus de services aux familles

Sous l'angle des équipements et services aux familles, les premiers outils du rééquilibrage social et territorial de l'offre de service ont été créés, à travers les bonus « mixité sociale » et « inclusion handicap », opérationnels depuis le 1^{er} janvier 2019. **6 259 décisions de places nouvelles d'accueil de la petite enfance avaient été prises à la fin 2018, et 2 228 places ont été créées en 2018.** De même, **103 équipements d'animation de la vie sociale ont été créés**, essentiellement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Au service de la conciliation des vies

La politique jeunesse de la branche s'est concrétisée par **l'ouverture de 96 900 places d'accueils de loisirs dans le cadre du plan mercredi**, contribuant ainsi à faciliter la vie de toutes les familles en aidant à la conciliation des vies familiales et professionnelles. Cette montée en charge est objectivement plus lente que prévue, dans un contexte fortement marqué par le retour des communes à la semaine des quatre jours, mais elle conforte notre contribution familiale aux politiques éducatives.

Afin d'accompagner cette dynamique, les crédits du Fonds national d'action sociale ont progressé de 15 millions d'euros en 2018, atteignant ainsi **plus de 5,7 milliards d'euros.**

Prévention et lutte contre la pauvreté

Nous sommes encore loin des objectifs de création prévus sur la durée de la Cog, mais la dynamique est en marche et elle a vocation à s'amplifier au service de toutes les familles avec l'attention particulière qui est due aux publics et territoires prioritaires.

Plus globalement, la branche famille s'est mobilisée en 2018 au service de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, sans pour autant remettre en cause l'universalité qui fonde la politique familiale, dans le respect des orientations stratégiques de l'institution.

C'est notamment dans ce cadre que l'année 2018 s'est terminée par une mobilisation exceptionnelle de la Branche pour préparer la mise en œuvre au 1^{er} janvier 2019 de la revalorisation exceptionnelle de la prime d'activité annoncée par le Président de la République le 10 décembre 2018, démontrant une fois de plus la réactivité de la Branche

> Les premières briques pour moderniser la délivrance des prestations et favoriser l'accès aux droits

Vers un nouveau modèle

Les premières briques de la transformation de notre modèle de production ont été posées, se traduisant notamment par une **augmentation de l'utilisation des téléprocédures**, atteignant 54 % pour le Rsa, 70 % pour l'aide au logement et 87 % pour la prime d'activité. De nouveaux services ont été ouverts : pouvoir consulter son compte sur un mobile, s'affilier en ligne, rembourser un indu par carte bancaire...

Les équipes de la caisse nationale ont été particulièrement mobilisées pour préparer la réforme du mode de calcul des aides au logement et la **construction d'un nouveau système d'information** principalement fondé sur la récupération automatique des données auprès de nos partenaires sociaux et fiscaux, permettant à la fois de faciliter l'accès aux droits et de sécuriser les paiements encore marqués par un taux d'erreur trop important.

Lutter contre le non recours aux droits

En matière d'accès aux droits, les outils nouveaux de lutte contre le non-recours ont été conçus en 2018 et permettent d'ores et déjà d'expérimenter leur efficacité. Accentuant sa politique de « rendez-vous des droits » au cours desquels les agents examinent la globalité de la situation, près de **290 000 personnes ont été reçues en 2018.**

Par ailleurs, la Cnaf souhaite structurer son offre de service en matière d'inclusion numérique en parcours usagers. Pour enrichir son parcours, elle s'appuie sur des organismes pilotes testant l'ensemble des dispositifs d'accompagnement, de financement, de partenariats possibles en matière d'inclusion numérique. Enfin, les partenaires sont également associés à cette démarche avec la mise en place d'un comité des opérateurs nationaux pour l'inclusion numérique (COPIN). Il vise à identifier les sujets de travail communs pour coconstruire des solutions, mutualiser des actions et expérimenter un parcours inclusion numérique coordonné pour les bénéficiaires.

Relation de service et satisfaction des usagers

Dans le même temps, nous avons maîtrisé nos délais de paiement et l'essentiel de nos indicateurs liés à la qualité de service, à l'exception du téléphone qui, avec un taux d'efficacité téléphonique de 85,9 %, un peu en deçà de notre objectif Cog, demeure l'un de nos axes d'amélioration. Au total, nous affichons un taux de satisfaction globale des usagers de 87,9 %. Sur 2018, le solde est en amélioration à 4,3 jours, alors qu'il se situait à 4,7 jours en 2017 ; le niveau d'antériorité qui mesure l'ancienneté des pièces est également meilleur qu'en 2017.

La branche Famille est engagée dans une démarche d'association des allocataires à la conception et à l'évaluation des services qu'elle délivre. Cette démarche participative a vocation à se renforcer et se consolider, la Cog actuelle affirmant le principe de « l'utilisateur au centre » et portant ainsi l'ambition, pour la Branche, d'être un service public qui écoute ses usagers et tente de s'adapter au mieux à leurs besoins et à leurs attentes. Cela s'est traduit en 2018 par des tests menés auprès des allocataires, des enquêtes qualitatives et la mise en place d'une plateforme numérique participative.

> Lutter contre la fraude et maîtriser les coûts de gestion : le meilleur service au meilleur coût

Prévention et contrôle

La Branche a poursuivi ses efforts en matière de sécurisation des risques et de lutte contre la fraude. Les Caf ont ainsi réalisé l'an dernier **35,8 millions de contrôles** : 30,7 millions de contrôles automatisés (86%), 4,8 millions de contrôles sur pièces (13%) et 170 000 contrôles sur place (1%). Ils ont permis de détecter 44 897 cas de fraude, un chiffre stable par rapport à 2017. Leur montant cumulé est toutefois légèrement plus élevé : 305 millions contre 291 millions un an plus tôt, soit une moyenne de 6 785 euros par fraude détectée. **Le montant des fraudes détectées a ainsi doublé en cinq ans, grâce à la plus grande efficacité des contrôles.** Il faut toutefois rappeler que, rapportés aux 12,7 millions d'allocataires, les cas de fraudes concernent environ 0,35 % d'entre eux.

En parallèle de ces contrôles, la Branche s'engage également dans un investissement nouveau, celui de la prévention des erreurs de déclarations avec le programme de prévention des indus qui est aussi un réel défi en termes de qualité de service, d'accès aux droits et de maîtrise de la charge.

Des coûts de gestion en baisse

Ces premiers résultats ont été atteints en assumant des efforts de gestion, qui se sont notamment traduits par 58 millions d'euros d'économies sur le fonds national de gestion administrative qui s'élève à 1,99 milliard d'euros. Ces économies sont assumées en misant plus que jamais sur l'optimisation, la mutualisation et la coopération, avec le souci de préserver à la fois la qualité de service à l'usager et la qualité de vie au travail des collaborateurs de la branche.

Qualité de vie au travail et allègement de la charge

Enfin, la Branche a engagé des travaux sur l'allègement de la charge. Sur la période 2018-2022 une attention particulière sera portée aux charges évitables qui impactent nos activités et nos métiers, ce quelle qu'en soit l'origine. Ce programme d'allègement des charges a déjà démarré en 2018, et mobilise tous les secteurs d'activité, avec notamment des travaux sur les ressources prises en compte pour le calcul de la Prime d'activité et du Revenu de solidarité active et la mise en place d'assistants digitaux qui permettront de soulager les agents de leurs tâches répétitives.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2018

- + 2 228 places de crèches
- + 103 équipements d'animation de la vie sociale (centres sociaux...)
- + 96 900 places d'accueils de loisirs
- 290 000 rendez-vous des droits

Données provisoires au 30/06/2019