

Conférence de presse de rentrée de la Cnaf



Contact presse

Guillaume Peyroles

Tél. : 01 45 65 54 05

Fax : 01 45 65 53 65

guillaume.peyroles

@cnafl.fr

◆ ***Les premiers résultats de la Cog 2005-2008***

◆ ***La politique de contrôle de la branche Famille
pour lutter contre la fraude***

Nicole Prud'homme

Présidente du conseil d'administration

Philippe Georges

Directeur général

SOMMAIRE

1. Convention d'objectifs et de gestion 2005-2008 : les premiers résultats

ETRE ACTEUR DE LA POLITIQUE FAMILIALE..... 3

La contribution à la conception et à l'évaluation des politiques mises en oeuvre

- *Investir dans la réflexion prospective*
- *Evaluer les politiques*
- *Ouvrir la branche aux échanges internationaux*

Un périmètre des missions de la branche élargi

- *Prendre en charge le versement des prestations légales aux fonctionnaires de l'Etat*
- *S'engager dans la décentralisation des politiques sociales*

Une action sociale familiale pour améliorer la vie quotidienne des familles et les accompagner en cas de difficultés

- *Des priorités réaffirmées*
- *Articuler vie professionnelle, vie familiale et vie sociale*
- *Faciliter les relations sociales de proximité*
- *Soutenir la parentalité*

CONSOLIDER ET AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE..... 11

Un engagement renforcé sur la qualité du service à l'allocataire

- *Un niveau de service plus homogène*
- *Des Caf plus accessibles au téléphone*
- *Un accueil physique amélioré*
- *Des droits exacts dans des délais maîtrisés*
- *Un soutien pour l'accès à leurs droits des allocataires les plus vulnérables*
- *Un investissement renforcé de l'administration électronique*

2. La politique de contrôle de la branche Famille pour lutter contre les fraudes..... 15

- *Une politique de contrôles pour sécuriser la gestion des droits*
- *Indus, fraudes et escroqueries*
- *Des contrôles nombreux et maîtrisés*
- *Une approche renouvelée de la maîtrise des risques*
- *Les chiffres clés 2005*

EN SAVOIR PLUS..... 19

- *La branche Famille au cœur des politiques familiales et sociales*
- *La convention d'objectifs et de gestion*
- *Les dépenses de prestations et d'action sociale en 2005*

Cog 2005-2008
Les premiers résultats

ETRE ACTEUR
DE LA POLITIQUE FAMILIALE

La branche Famille, traditionnellement très investie dans la définition des politiques d'action sociale familiale, a la volonté d'agir dans le champ des prestations légales. A cet effet, elle contribue à éclairer les décisions des pouvoirs publics en faisant valoir les besoins des familles, les capacités d'études et l'expertise de terrain des Caf.

La contribution à la conception et à l'évaluation des politiques mises en œuvre

Investir dans la réflexion prospective

Une première étape de la réflexion prospective a été engagée par la branche. Elle associe les services de la Cnaf et des directions de Caf et fait appel au concours d'experts. Elle s'est notamment concrétisée par la définition d'une méthode d'analyse prospective et par une identification des facteurs d'évolution des politiques familiales.

La poursuite des travaux s'inscrit dans l'un des douze projets prioritaires du plan d'action institutionnel qui a pour mission :

- d'établir des scénarios d'évolution des politiques familiales,*
- d'organiser la veille prospective,*
- d'organiser la production d'idées et de propositions,*
- de définir et piloter les programmes annuels d'évaluation et de recherche,*
- d'établir et mettre en œuvre un protocole d'évaluation des politiques nationales,*
- de mettre à disposition des outils locaux d'évaluation de l'action sociale.*

Dans le cadre de la préparation de la conférence annuelle de la famille pour l'année 2005, la Cnaf a contribué à la réflexion de l'Etat en produisant les études et propositions nécessaires selon les thèmes choisis.

Evaluer les politiques

En 2005, la branche a procédé, entre autres, à :

- l'évaluation de la décentralisation du Rmi et de la mise en œuvre du C¹Rma qui met en évidence la bonne qualité du partenariat avec les départements,*
- une enquête auprès des bénéficiaires de la Paje, ciblant les besoins des familles et leur appréciation du nouveau dispositif, pour une amélioration en continu de cette prestation. Cette enquête a permis d'identifier les logiques d'utilisation du complément de libre choix de mode de garde. Elle montre par ailleurs une perception positive du service rendu par la prestation et de la relation avec la Caf.*

La Cnaf a par ailleurs poursuivi ses recherches sur les thèmes centraux de ses missions. On peut citer notamment les publications suivantes :

- Dossier d'études n°80 : Petite enfance et handicap.*
- Dossier d'études n°75 : Famille et société.*
- Recherche et prévisions n°80 : acteurs et politiques de la petite enfance.*
- Recherche et prévisions n°81 : territoire action sociale et développement.*

Ouvrir la branche aux échanges internationaux

Par son action, la branche Famille concourt à l'établissement du dialogue autour des enjeux démographiques et des politiques familiales, ainsi qu'à la réalisation d'analyses comparatives des systèmes de protection sociale dans le monde. En 2005 plusieurs actions ont été concrétisées :

- *contribution aux questions posées par le livre vert de la commission européenne sur les changements démographiques en Europe ;*
- *analyses comparatives des systèmes de prestations familiales avec l'Allemagne et l'Italie ;*
- *étude des différents modèles européens sur une typologie des politiques familiales en Europe ;*
- *analyse de l'expérience britannique concernant la pauvreté des enfants ;*
- *colloque sur les politiques familiales en Europe du Sud ;*
- *échanges avec le Québec sur le développement social local.*

Concernant les apports d'expertise, la branche a apporté sa contribution à plusieurs pays :

- *mise en place du projet de réforme de la protection sociale en Russie qui comprend notamment la mise en place de programmes régionaux de lutte contre la pauvreté et d'un revenu minimum social garanti décliné régionalement, assortis d'actions de formations et de définition de procédures adaptées aux régions ;*
- *opération de jumelage avec la Roumanie qui visait à faciliter l'adhésion de ce pays à l'Union européenne en 2007 par le développement de services sociaux et de l'aide sociale dans ce pays ; ce jumelage a abouti à la création d'une agence des paiements des prestations, d'un observatoire des données sociales et d'une instance de politique de contrôle. En outre, la Cnaf a été particulièrement impliquée dans le projet de construction d'un système d'information.*

Un périmètre des missions de la branche élargi

Prendre en charge le versement des prestations légales aux fonctionnaires de l'Etat

Le transfert aux Caf de la gestion des prestations familiales des fonctionnaires a fait l'objet en amont d'une préparation importante entre les services de l'Etat et de la Cnaf. Celle-ci a permis que l'opération se déroule dans des conditions jugées satisfaisantes par l'ensemble des acteurs. Elle s'est déroulée en deux étapes :

- *au 1/1/2005 pour les fonctionnaires hors Education nationale, soit 193 000 allocataires ;*
- *au 1/7/2005 pour les fonctionnaires de l'Education nationale, soit 240 000 allocataires.*

L'année 2005 a également été marquée par le transfert aux Caf de la gestion des prestations versées aux salariés de France Télécom.

Une partie de ces allocataires était déjà connue des Caf qui leur versaient certaines prestations : les prestations de logement, l'Afeama, l'Aged, et la Paje. Compte tenu de ces éléments, on peut estimer à 230 000 le nombre de nouveaux allocataires.

Les conditions de ce transfert, qui n'a pas posé de difficulté particulière, prouvent s'il en était besoin l'impact positif d'une bonne préparation en amont d'un processus nouveau à implanter, ainsi que d'une bonne coordination entre l'Etat et la Cnaf.

S'engager dans la décentralisation des politiques sociales

La Cnaf a procédé cette année à un bilan de la décentralisation du Rmi, dont les premiers résultats ont pu être établis en décembre 2005. Il importe de souligner qu'au moment de ce bilan, toutes les Caf n'avaient pas signé leur convention avec le département, et seule la moitié des organismes l'avait fait depuis plus de 6 mois.

S'agissant des services complémentaires à la gestion des minima sociaux,

- 11% des caisses ont la charge de l'instruction administrative du Rmi ;*
- 28% assurent la formation des personnels autres que ceux travaillant dans les Caf ;*
- 40% payent l'aide à l'employeur dans le cadre du Rma ;*
- 3% versent l'aide à l'employeur dans le cadre du contrat d'avenir ;*
- 8% participent au dispositif individuel d'insertion.*

Une action sociale familiale pour améliorer la vie quotidienne des familles et les accompagner en cas de difficultés

Des priorités réaffirmées

La circulaire d'orientations de l'action sociale familiale pour la période 2005-2008 a été examinée et adoptée le 20/12/2005 par la commission d'action sociale de la Cnaf.

Ces orientations s'inscrivent dans le prolongement des acquis de la précédente circulaire. Elles poursuivent les efforts engagés depuis plusieurs années pour prendre en compte les évolutions majeures des situations familiales.

A ce titre, cette circulaire réaffirme les principes fondamentaux de la branche Famille que sont l'équité, la solidarité, la laïcité et la neutralité. Elle souligne le caractère d'une action sociale qui est à la fois familiale, préventive, complémentaire aux politiques de prestations et aux actions des autres partenaires, décentralisée et placée sous la responsabilité des conseils d'administration locaux et nationaux. Elle rappelle l'utilité d'accroître l'articulation entre la gestion des prestations légales et les interventions d'action sociale,

Cette circulaire prend en compte le contexte financier de la branche qui oblige à maîtriser l'évolution des dépenses en aménageant les transitions nécessaires pour s'adapter aux réalités sociales locales et nationales. Dans cette perspective, la circulaire insiste sur la nécessité de privilégier tant les publics que les territoires les moins bien pourvus. Elle invite, en outre, à revoir les modalités de pilotage de l'action sociale en renforçant les procédures budgétaires, en améliorant le système d'information et en privilégiant la contractualisation autour de projets évaluables.

Cette circulaire sera complétée, au cours des prochains mois, par des circulaires thématiques au fur et à mesure des délibérations de la Commission d'action sociale en ce qui concerne :

- le réexamen des prestations de service afin d'en améliorer l'efficacité et d'en maîtriser le coût ;*
 - les critères permettant de mieux sélectionner les partenariats institutionnels et les modalités d'intervention dans le domaine de l'accueil des jeunes enfants ;*
 - le déploiement de la prestation de service « médiation familiale » ;*
 - l'actualisation de l'aide à domicile en prenant en compte le transfert du budget de la Cnamts vers la Cnaf et le cadre budgétaire de la Cog ;*
 - l'évolution de la prestation de service « foyer de jeunes travailleurs » ;*
 - l'élaboration d'un contrat territorial dont la première étape consistera en l'unification des contrats enfance et des contrats temps libre ;*
 - les modalités de mise en œuvre des schémas départementaux des services aux familles qui seront proposés aux départements par les caisses ;*
 - les référentiels « métiers » des travailleurs sociaux ;*
 - les modalités de calcul des dotations locales d'action sociale ;*
- En outre, des groupes de travail Cnaf / Caf ont été chargés de l'établissement de propositions pour faire évoluer :*
- les modalités de calcul des dotations locales d'action sociale ;*
 - la gestion des prestations de service afin d'en améliorer l'efficacité et d'en maîtriser le coût.*

Articuler vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

► Améliorer la couverture des besoins en équipements d'accueil de la petite enfance

La poursuite du développement de structures d'accueil des jeunes enfants et de services aux familles au profit de leurs enfants pour les activités de temps libre a été marquée en 2005 par le constat d'un écart par rapport à l'enveloppe prévue par la Cog (voir article 12.2). En effet, la transition pour passer d'une forte dynamique de développement des équipements et services en faveur de l'accueil des jeunes enfants et des temps libres à un développement sur la base de critères de sélectivité assorti d'une plus grande maîtrise financière s'est avérée plus longue que prévu en raison des engagements déjà pris avec les partenaires. Les négociations en cours depuis 2004 et durant l'année 2005 avec les collectivités locales pour la mise en place de nouveaux contrats ou le renouvellement des contrats existants ont dû être concrétisées afin que la Cnaf et les Caf puissent rester des partenaires crédibles et respectueux de leurs engagements.

La fin de l'année 2005 a donc été largement consacrée à la recherche d'un compromis avec l'Etat et à l'examen des modalités permettant à la fois d'assurer le développement prévu par la Cog et de maîtriser les enveloppes budgétaires.

► Créer 15 000 places dans les structures d'accueil de la petite enfance

Fin 2005, la commission d'action sociale de la Cnaf a décidé de mettre en place le « dispositif d'investissement petite enfance » (Dipe). Il permettra la création des 15 000 places supplémentaires d'accueil prévues pour la petite enfance (10 000 à l'échéance de la Cog). Prenant en compte des critères de sélectivité, 165 millions d'euros ont été répartis entre les caisses en fonction des besoins d'accueil non satisfaits, de la composition sociale du territoire et du taux d'utilisation des précédents fonds.

Afin d'homogénéiser l'offre de service, les Caf doivent hiérarchiser les projets retenus en accordant prioritairement des fonds aux territoires où les besoins non satisfaits d'accueil de jeunes enfants sont importants. La sélectivité prend également en compte : la richesse du territoire et la typologie sociale des familles.

Les subventions accordées aux projets seront d'autant plus importantes que le potentiel financier des collectivités locales (obtenu à partir des quatre taxes directes locales : taxe professionnelle, taxes foncière bâti et non bâti, taxe d'habitation, majorées des dotations récurrentes de l'Etat) est faible.

► Décloisonner, assouplir le fonctionnement des structures et en améliorer l'accessibilité

Pour faciliter la vie des familles qui connaissent des difficultés particulières – notamment, les familles monoparentales et les familles dont l'enfant est porteur d'un handicap – un nombre significatif de caisses a mis en place des mesures d'accompagnement :

- des actions favorisant l'accès des structures d'accueil pour les familles monoparentales ;
- des projets d'accueil et d'intégration des enfants porteurs d'un handicap, au-delà de ceux prévus dans les contrats enfance.

Un nombre important de caisses a par ailleurs mis en œuvre une politique de diversification de l'offre pour améliorer la couverture du besoin. Cette politique concerne notamment : le développement de structures inter-entreprises, l'accueil d'urgence, des accueils adaptés au milieu rural.

Dans le cadre de cette diversification de l'offre, 84 % des caisses déclarent envisager un soutien à l'accueil individuel par une assistante maternelle et 37 % par une garde à domicile.

Par ailleurs, 80 % des caisses ont mis en place des actions afin d'accompagner les structures et les professionnels sur la qualité de l'accueil et 74 % des actions visant à favoriser la place des parents dans les structures.

Faciliter les relations sociales de proximité

Pour accroître l'intégration des familles dans la vie sociale, le développement du soutien à l'animation sociale s'est poursuivi en 2005 puisque 35 % des caisses ont agréé de nouveaux centres sociaux en 2005. 40 % des Caf ont accordé de nouveaux agréments pour des projets spécifiques des centres sociaux financés par la prestation de service « animation collective familles ».

54 % des caisses ont agréé des petites et moyennes structures d'animation de la vie sociale leur ouvrant droit à la prestation de service « animation locale ». Cette prestation est destinée à participer au financement de ces structures qui privilégient dans leur projet une intervention destinée prioritairement aux familles.

Pour 37 % des caisses, les agréments donnés en 2005 à des centres sociaux ou à des structures d'animation de la vie sociale intégraient des actions visant à répondre aux besoins des 16/18 ans.

Ce soutien renforcé à l'animation de la vie sociale a été assorti d'un effort d'évaluation. 72 % des caisses déclarent avoir conduit un travail relatif à la méthodologie d'évaluation des interventions d'animation de la vie sociale. Pour 62 % des Caf, ce travail a été réalisé en concertation avec les partenaires impliqués et 84 % des Caf ont réalisé un bilan évaluatif en fin de période d'agrément, avant examen du nouveau projet contractuel.

En 2005, 12 % des dotations d'action sociale des Caf ont été consacrées à l'animation de la vie sociale. □

Soutenir la parentalité

La branche s'est engagée à poursuivre des actions aux moments clés de la vie de la famille : naissance, changements de rythme de vie (passages scolaires par exemple), disparition d'un parent, rupture conjugale, etc.

Ainsi, en 2005, 7,4 % (60,03 M€) des aides financières des caisses ont été consacrées au soutien à la parentalité, contre 7 % (56,32 M€) en 2004.

Les actions visant à accompagner les parents dans leur rôle et à soutenir les liens familiaux se sont fortement développées. Parmi les interventions en faveur du soutien à la parentalité, la médiation familiale occupe une place importante pour traiter les ruptures familiales. Son développement a bénéficié sur la période de la précédente Cog d'une implication croissante des caisses.

La poursuite de ce développement a été confirmée par la Cog 2005/2008 avec la création d'une prestation de service « médiation familiale » dont l'objectif est de parvenir à une couverture équilibrée des besoins sur l'ensemble du territoire. Une enveloppe de 18,9 M€ a été ainsi prévue pour la période 2006-2008 : 4,88 M€ pour 2006, 6,14 M€ pour 2007, 7,85 M€ pour 2008.

La répartition de cette enveloppe entre les caisses sera effectuée à partir de 2006 sur la base de critères de sélectivité permettant de cibler les publics potentiels de la médiation familiale grâce à un indicateur mettant en évidence les besoins.

D'ores et déjà, 93 % des caisses ont, en 2005, envisagé des mesures pour mettre en place cette nouvelle prestation de service et 20 % d'entre elles disposaient d'un service de médiation familiale en gestion directe.

95 % des caisses participent au comité d'animation départemental des réseaux d'écoute (Reaap) :

- *76 % sont impliquées dans le pilotage du réseau ;*
- *80 % participent financièrement aux projets présentés ;*
- *72 % sont impliquées dans un comité de financement.*

Le soutien aux parents séparés qui n'ont pas la garde de leur enfant a constitué en 2005 un axe de travail pour 63 % des caisses et 77 % des Caf ont ouvert leurs aides financières aux parents non gardiens.

Enfin, 68 % des caisses sont impliquées dans le financement d'espaces rencontre parents/enfants.

Cog 2005-2008
Les premiers résultats

***CONSOLIDER ET AMELIORER
LA QUALITE DE SERVICE***

La branche se fixe le but d'améliorer sa performance globale. A cet effet, elle poursuit sa progression vers la qualité du service rendu aux allocataires, elle améliore la fiabilité du traitement des droits grâce à une politique active de maîtrise des risques et elle renforce le contrôle de ses coûts de gestion.

Un engagement renforcé sur la qualité du service rendu à l'allocataire

Un niveau de service plus homogène

Sur la période couverte par la Cog 2001-2004, la branche a fortement progressé sur la qualité du service rendu aux allocataires. Déjà entrepris les années précédentes, ce mouvement de convergence s'est poursuivi en 2005, année au cours de laquelle les écarts entre les caisses se sont resserrés pour chacun des engagements de service (attente physique, délai de traitement de courrier, accès téléphonique).

Des Caf plus accessibles au téléphone

Malgré la progression enregistrée sur la période 2001/2004, l'accessibilité des Caf au téléphone demeure une forte attente des allocataires. C'est pourquoi l'objectif est de passer progressivement d'un minimum de 85 % d'appels traités à un minimum de 90 % en 2008 et d'une amplitude minimale d'accueil de 25 heures par semaine à 30 heures en 2008. Cette évolution a été entreprise dès 2005 puisque le taux d'appels traités par les agents est passé de 85,9 % en 2004 à 88,7 % en 2005.

Outre un investissement renforcé des Caf sur cet axe du service à l'allocataire, la progression doit être associée à la poursuite du déploiement d'une solution technique nationale pour la gestion des flux téléphoniques et au fort développement de l'Internet. L'architecture téléphonique a par ailleurs été simplifiée pour permettre une meilleure navigation et un accès plus rapide à un professionnel. Ces éléments sont également à rapprocher de la diminution des appels traités qui sont passés d'environ 37 millions en 2004 à 36 millions en 2005.

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette légère diminution :

- *l'amélioration du taux de réponse qui limite la répétition ;*
- *la substitution vraisemblable de charge liée au développement d'Internet.*

Un accueil physique amélioré

La réduction des temps d'attente aux guichets se poursuit progressivement : 96 % des Caf respectent le socle de service contre 93 % en 2004.

Cette amélioration a été réalisée dans un contexte d'augmentation des flux à l'accueil : le nombre total de visites a augmenté de 2 % passant de 18,7 millions en 2004 à 19 millions en 2005.

Enfin, 96 % des Caf ont développé une offre de rendez-vous afin de permettre aux allocataires d'entrer en contact avec un professionnel de l'action sociale ; 83 % disposent de guichets d'accueil personnalisés. La plupart des caisses complètent leur dispositif de permanences sociales d'une offre de rendez-vous pour les allocataires qui le souhaitent, voire de visites à domicile.

Des droits exacts dans des délais maîtrisés

En moyenne et comme en 2004, près de 97 % des pièces ont été traitées en moins de 21 jours par l'ensemble de la Branche en 2005. 95 % Caf atteignent, voire dépassent le seuil de 90 %.

La Cog pose un objectif de délai de 15 jours pour au moins 85 % des pièces traitées, et de 10 jours pour ce qui concerne les demandes de minima sociaux. Compte tenu de la signature tardive de la Cog, le premier indicateur n'a pu être mis en place qu'à compter du mois de novembre 2005 et n'est disponible que pour 121 Caf. Sur le premier trimestre 2006, 96 % des caisses ont tenu l'objectif de délai de traitement de 15 jours, et 97 % celui de 10 jours pour les minima sociaux.

Ces résultats, qui consolident le niveau de service atteint en 2004, s'inscrivent dans un contexte d'augmentation de la charge de travail. En 2005, les Caf ont traité près de 120 millions de pièces, soit une progression de 4,7 % par rapport à 2004.

Un soutien pour l'accès à leurs droits des allocataires les plus vulnérables

La mise en place de la fonction médiation s'est développée progressivement au cours de la période 2001-2004. Elle vise à limiter les blocages administratifs. La Cog 2005-2008 a acté sa généralisation dans l'ensemble des caisses.

Cette fonction étant à ce jour mise en œuvre de façon diversifiée par 76% des Caf. L'accompagnement des familles vulnérables implique un accompagnement social pour l'accès aux droits, développé par 74 % des Caf. Il est à noter par ailleurs que, de plus en plus, l'accès aux droits implique la coopération entre les diverses institutions partenaires.

□ Un investissement renforcé sur le développement de l'administration électronique

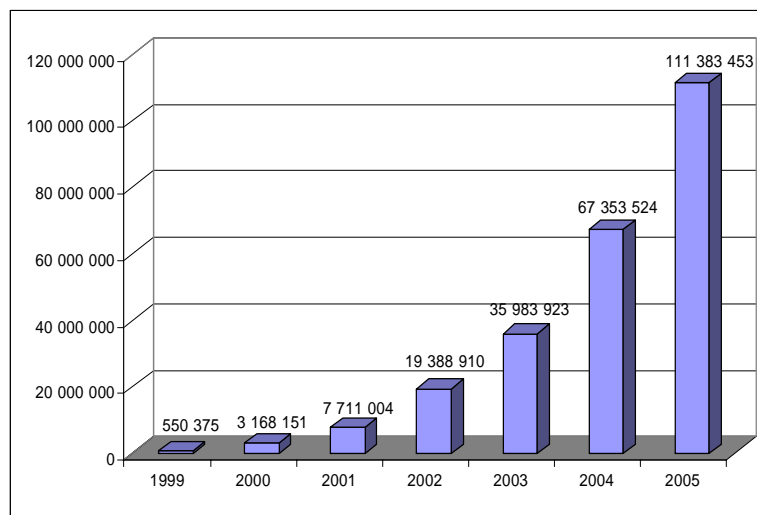
Le renforcement de l'e-administration constitue un enjeu majeur de la Cog, à la fois pour améliorer la relation de service et pour mieux maîtriser les flux de contact. L'utilisation de ces services connaît depuis 2002 de très fortes progressions chaque année.

Le nombre de pages consultées sur le site internet www.caf.fr a augmenté de 65,5 % en un an.

Le télé-service « votre dossier en direct » a été utilisé par 1 565 698 allocataires qui ont consulté 60 millions de pages, soit 82 % de plus qu'en 2004.

597 bornes interactives sont aujourd'hui installées et 671 planifiées. On dénombre en 2005, 8 251 724 accès aux dossiers, dont 7 747 238 à la fonctionnalité attestation de paiement.

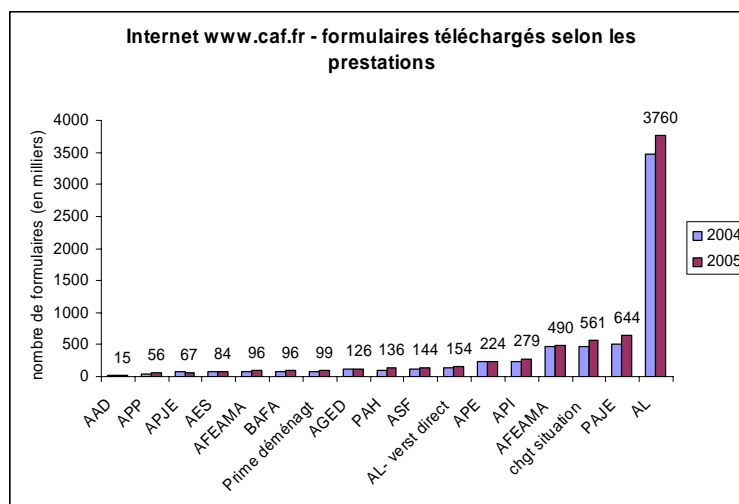
Evolution du nombre de pages vue depuis l'ouverture



L'utilisation d'Internet pour la constitution d'un dossier ou des formalités administratives continue de progresser :

- *les demandes d'aide au logement étudiant validées ont augmenté de 32 %, passant de 330 000 en 2004 à 436 000 en 2005 ;*
- *les déclarations de ressources électroniques sont quant à elles au nombre de 862 500, pour 375 000 en 2004, soit une progression de 130 % ;*
- *1 542 500 messages électroniques ont été reçus en 2005 via la rubrique dialogue du site de la branche, soit 69 % de plus qu'en 2004.*

7 millions de formulaires ont été téléchargés, l'aide au logement représentant plus de la moitié des demandes.



Enfin, 103 375 déclarations de changement d'adresse ont été enregistrées de mai à décembre, dans le cadre du projet Adele, auquel la branche a pleinement souscrit en 2005.

***La politique de contrôle
de la branche Famille
pour lutter contre la fraude***

Une politique de contrôles pour sécuriser la gestion des droits

Les caisses d'Allocations familiales doivent traiter les dossiers dans les meilleurs délais sans excès de formalités administratives pour les allocataires, selon les orientations des pouvoirs publics et comme le souhaitent les usagers qui sont demandeurs de moins de tracasseries. Techniquement, la gestion des droits aux prestations repose sur des informations qui, selon leur nature, déclaratives ou attestées par une pièce justificative selon ce que dicte la réglementation.

Dans l'un et l'autre cas, la sécurisation de ces informations passe par une politique de contrôles ciblés sur les risques dominants.

Les informations déclaratives procèdent d'une confiance faite a priori à l'allocataire et dont la contrepartie légitime réside dans des contrôles et vérifications a posteriori. Les informations attestées par justificatif (papier) comportent une sécurité qui devient de plus en plus illusoire tant il s'avère aisé de réaliser des documents contrefaits en utilisant les technologies nouvelles. Ces faux documents sont de plus en plus difficilement décelables et le développement de ce risque appelle également des modalités de contrôle.

La branche Famille met en œuvre les dispositions approuvées par l'Etat pour maîtriser les risques inhérents à l'exercice de ses missions, tant dans le domaine des prestations légales que dans celui de l'action sociale familiale.

Inscrite parmi les douze projets prioritaires de la Cog, la mise en œuvre et le pilotage de la maîtrise des risques visent à renforcer la sécurité, à prévenir les fraudes et affirment la volonté de l'Institution de ne pas voir son action discréditée.

Indus, fraudes et escroqueries

L'erreur involontaire aboutit à une déclaration erronée de la part de l'allocataire.

Dans ce cas, elle génère des indus. C'est-à-dire que la Caf demande à l'allocataire de rembourser le « trop perçu ». De cette erreur involontaire à celle délibérée, on glisse vers la fraude ; de la fausse déclaration à la fabrication de faux documents, on débouche sur l'escroquerie. Il faut donc faire la part des choses entre les erreurs de déclarations qui génèrent des indus, et les fraudes et escroqueries qui donnent lieu à des dépôts de plainte auprès des juridictions.

Des contrôles nombreux et maîtrisés

Les contrôles portent sur l'ensemble de la situation de l'allocataire : familiale, professionnelle et financière. On distingue 4 types de contrôles :

- *le contrôle sur place par contrôleurs assermentés allant au domicile des allocataires et travaillant essentiellement sur les dossiers présentant le plus de risques ;*
- *le contrôle sur pièces administratives ;*
- *les vérifications internes des dossiers, la complétude et la cohérence des informations, leur conformité aux pièces justificatives ;*
- *le contrôle issu des échanges informatiques avec nos partenaires (le fisc, les Assedic...).*

Les Caf disposent de technologies modernes qui facilitent le travail de contrôle systématique. Les prestations les plus contrôlées sont le Revenu minimum d'insertion (Rmi), l'Allocation de parent isolé (Api) et les aides au logement.

560 contrôleurs dans les 123 Caf

Le contrôleur est un agent assermenté, mandaté par la Caf et titulaire d'une carte professionnelle. Il intervient en se déplaçant au domicile de l'allocataire. Il prend en compte la situation dans sa globalité et précise à l'allocataire ses droits et ses obligations à l'égard de la Caf.

La Cnaf a élaboré une charte du contrôle. Son objectif est double : afficher les éléments de déontologie du métier de contrôleur et faire connaître aux allocataires et aux partenaires les principes qui régissent les contrôles. L'application de cette charte vise à réduire les sources de tensions potentielles par une information sur les phases de la procédure et les voies de recours et à maintenir une écoute réciproque.

Les allocataires doivent impérativement signaler dans les meilleurs délais à leur caisse d'Allocations familiales tout changement de situation concernant leur vie de couple (mariage, séparation, reprise de vie commune...), leur(s) enfant(s) (naissance, départ du foyer, études, entrée dans la vie active...), ou leur vie professionnelle (licenciement, reprise d'activité, congé maladie longue durée, retraite...).

Une approche rénovée de la maîtrise des risques

Le réaménagement de la politique de contrôle, fondé sur l'analyse des risques et le développement des technologies de l'information, vont permettre à la branche de renforcer l'efficacité de la maîtrise des risques.

■ Un pilotage national de la politique de contrôle

Un référentiel national des risques et des contrôles a été mis en place en 2005. Il est applicable par toutes les caisses et permet désormais un pilotage national de la politique de contrôle.

■ Le développement de la vérification des données à la "source"

C'est la voie de l'avenir. Elle nécessite une véritable collaboration avec les différents partenaires des Caf (autres administrations et services publics) et un recours partagé aux nouvelles technologies.

Cette perspective s'inscrit dans le projet plus global de l'Etat sur l'administration électronique.

Les Caf pratiquent déjà ce type d'échange d'informations avec le fisc, les Assedic, le Cnasea.

Par ailleurs, le contrôle des NIR (n° de SS) se généralise auprès de la Cnav, qui gère ce fichier, permettant de certifier l'existence et l'identité de l'allocataire.

■ *La préparation de trois outils nouveaux pour lutter contre les fraudes*

La création d'un répertoire national

Ce projet majeur conçu pour lutter contre les fraudes vise avant tout à faciliter la relation avec l'allocataire, notamment dans le cadre du développement de l'administration électronique. Ce faisant, il permettra d'éviter de multiples affiliations dans plusieurs caisses.

La mise en place d'une base d'informations nationale des fraudes

Cet outil facilitera la connaissance des dossiers frauduleux détectés dans les Caf et à partir de là, à mieux organiser la lutte contre la fraude sur l'ensemble du territoire (fin du premier trimestre 2007).

Une méthode informatisée de détection des fraudes

Actuellement en expérimentation, cette approche multicritères rend possible une typologie des dossiers à risque. Sur la base de cette typologie, des recherches automatisées au sein du fichier des Caf permettra de détecter des dossiers ou des situations suspects afin de les soumettre au contrôle (échéance 2^{ème} semestre 2007).

Contrôles et fraudes / les chiffres clés 2005

2 295 : *c'est le nombre de fraudes recensées (contre 1 650 en 2004).*

Les trois prestations les plus fraudées sont le Revenu minimum d'insertion (Rmi), l'Allocation de parent isolé (Api) et les aides au logement.

*60 % des fraudes résultaient de déclarations d'activités ou de ressources non à jour,
30 % étaient des dissimulations de concubinage,
10 % des escroqueries, faux et usages de faux documents.*

21,5 millions d'euros : *c'est le montant de ces fraudes (61 milliards d'euros de prestations versées aux allocataires pour les prestations légales et l'action sociale familiale, soit un ratio de 0,035 %).*

39 % : *c'est le taux de contrôle de l'institution. C'est-à-dire que 39% des déclarations des allocataires sont vérifiées chaque année.*

1 000 000 et 360 000 : respectivement le nombre de contrôles sur pièces et au domicile.

389 millions d'euros : c'est le montant des sommes récupérées à la suite des 800 000 redressements réalisés.

EN SAVOIR PLUS

La branche Famille au cœur des politiques familiales et sociales

La politique familiale a pour finalité essentielle d'aider les familles dans leur vie quotidienne. C'est dans ce cadre que la branche Famille remplit sa mission. Elle a un poids essentiel au sein de la politique familiale puisqu'elle est en charge du service des prestations légales et de l'action sociale familiale.

Elle intervient également au-delà de la politique familiale. En effet, en raison de leur savoir-faire technique, qui consiste à gérer à grande échelle des prestations variées et complexes, les caisses d'Allocations familiales (Caf) sont apparues comme les gestionnaires naturels des nouvelles prestations sociales. L'Etat les a donc désignées pour remplir cette mission.

C'est ainsi que les Caf gèrent les aides en faveur des familles, du logement et de la lutte contre la précarité, destinées à assurer un minimum de ressources dans certaines situations de grande difficulté.

En 2005, le total des prestations et des dépenses d'action sociale financées par la branche Famille ou versées par les Caf pour le compte de l'Etat s'établit à 61,9 milliards d'euros (+ 4,6% en un an) qui sont servies à 10 771 000 allocataires (+3,1% en un an).

La Caisse nationale des allocations familiales

C'est un établissement public qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales. La Cnaf définit également la stratégie de la branche et les politiques d'action sociale, dans le cadre d'orientations fixées avec l'Etat sur une base pluriannuelle au moyen d'une convention d'objectifs et de gestion. Elle répartit les ressources entre les Caf et réalise les grands investissements institutionnels.

La Cnaf anime le réseau des 123 caisses et produit des références et des méthodes, notamment dans le domaine des ressources humaines et de l'organisation du travail.

Elle évalue les organismes et les dirigeants. Elle a un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable et compte 359 agents.

Six centres nationaux d'études et de développement informatique (Cnedi) lui sont rattachés.

Nicole Prud'homme est présidente du conseil d'administration de la Cnaf depuis mai 1999.

Philippe Georges est le directeur général depuis août 2003.

Les 123 caisses d'Allocations familiales

Ce sont des organismes de droit privé qui assurent une mission de service public régie par le code de la Sécurité sociale. L'histoire explique le nombre de Caf supérieur à celui des départements français : certains d'entre eux comptent plusieurs organismes.

Les Caf ont chacune un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable. L'organisation de la caisse relève de la compétence du directeur mais présente toujours une constante : des services chargés de la gestion des prestations légales et du développement de l'action sociale ainsi que des services généraux et comptables.

Les Caf comptent 33 000 collaborateurs, dont 17 000 techniciens-conseil, 9 200 personnes chargées de la gestion administrative et informatique, 5 100 travailleurs

sociaux et plus de 600 experts qui participent au développement des politiques locales en matière de petite enfance, temps libres, logement et habitat...

La Convention d'objectifs et de gestion

La Convention d'objectifs et de gestion est conclue entre les pouvoirs publics et la Cnaf. Elle couvre une période de 4 ans. Elle précise, dans le respect des lois de financement de la Sécurité sociale, les objectifs de gestion et les actions sur lesquelles l'Etat et la Cnaf s'engagent pour les atteindre. A ces objectifs, est associé un niveau de ressources budgétaires.

Dans ce cadre, la Cog précise les objectifs liés :

- à la mise en œuvre des dispositifs législatifs ou réglementaires ;***
- à l'amélioration de la qualité du service à l'utilisateur ;***
- aux politiques d'action sociale.***

La convention précise en outre le cadre d'évaluation contradictoire des résultats et les indicateurs associés.

Elle fixe enfin les moyens de l'action sociale et de la gestion.

La convention nationale est déclinée dans chaque organisme par un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion liant la Cnaf et la Caf. Ce contrat établi, en référence au cadre national, marque les engagements et la démarche de progrès de chaque Caf en fonction de son contexte et de ses réalités, en particulier sur la qualité du service et les politiques d'action sociale.

Les deux premières Cog de la branche Famille ont couvert les périodes 1997-2000 puis 2001-2004.

Chiffres clés 2005



Les principales prestations et dépenses d'action sociale

	Dépenses de la branche Famille			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 champ Caf	
	2004	2005	Évolution 2004-2005 (%)	Effectifs 2005	Évolution 2004-2005 (%)
Prestations en faveur des familles	41 377	43 455	5,0	6 499,4	3,4
Prestations directes en faveur des familles	35 305	35 914	4,6	6 499,4	3,4
Prestations petite enfance	10 193	11 352	11,4	2 205	3,2
Allocation pour jeune enfant	1 783	986	-44,7	310,1	-48,0
Allocation d'adoption	3	1	-71,6	0,03	-95,0
Allocation parentale d'éducation	2 712	1 569	-42,1	182,8	-51,0
Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée	2 225	1 611	-27,6	378,8	-30,8
Allocation de garde d'enfant à domicile	115	98	-15,1	34,7	-23,9
Prestation d'accueil du jeune enfant	1 809	5 229	189,0	1 435,1	89,8
Action sociale petite enfance	1 545	1 858	20,2	-	-
Aides au logement en faveur des familles	7 226	7 171	- 0,8	2 427,4	0,0
Prestations légales logement	7 056	7 006	-0,7	2 427,4	0,0
Action sociale logement	171	164	-3,7	-	-
Autres aides directes aux familles	17 886	18 391	2,8	5 466,2	5,8
Allocations familiales	11 699	11 952	2,2	4 599,4	6,5
Complément familial	1 575	1 595	1,3	847,7	2,5
Allocation de soutien familial	1 028	1 071	4,2	681,2	4,2
Allocation d'éducation spéciale	492	521	5,8	131,6	8,9
Allocation de présence parentale	35	39	12,5	3,9	14,7
Allocation de rentrée scolaire	1 370	1 381	0,8	2 882,9	1,4
Action sociale hors petite enfance et logement	1 411	1 550	9,9	-	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	277	282	2,1	-	-
Prestations indirectes en faveur des familles	6 072	6 541	7,7	-	-
Assurance vieillesse des parents au foyer	3 885	4 224	8,7	-	-
Majoration de pensions vieillesse	1 965	2 087	6,2	-	-
Congé de paternité	223	230	3,2	-	-
Prestations de lutte contre la précarité	17 883	18 542	3,7	4 988,6	1,8
Minima sociaux	11 366	12 044	6,0	2 242,5	3,8
Revenu minimum d'insertion	5 609	5 990	6,8	1 266,4	4,2
Allocation de parent isolé	900	972	8,0	204,9	4,9
Allocation aux adultes handicapés	4 812	5 032	4,6	768,4	2,0
Revenu de solidarité	46	50	10,7	10	9,9
Aides au logement en faveur de personnes sans enfants	6 517	6 498	-0,3	3 373,4	0,8
Ensemble des prestations	59 261	61 997	4,6	10 771,0	3,1