

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

20
16



Sécurité sociale
La Vie en Plus

LA BRANCHE FAMILLE EN QUELQUES MOTS

Créée il y a 50 ans avec les ordonnances du 21 août 1967, la branche Famille est constituée par la Cnaf et l'ensemble des Caf, elles-mêmes créés en 1946 (ordonnance du 4 octobre 1945) sur la base des caisses de compensation généralisées à partir de 1932 (loi du 11 mars 1932). Elle est l'une des cinq branches du régime général de la Sécurité sociale, avec la Maladie, les Risques professionnels, la Retraite et le Recouvrement.

Dans l'immédiat après-guerre, l'objectif est d'améliorer le niveau de vie des familles, d'atténuer les inégalités de revenus et d'accompagner le mouvement de reprise démographique (le baby-boom). Dès 1946, un réseau de caisses d'Allocations familiales (Caf) couvrant tout le territoire et désormais au nombre de 102 (dont deux caisses communes de Sécurité sociale), coiffées depuis 1967 par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf).

Aujourd'hui, la branche Famille couvre trois grands domaines :

- l'accompagnement des familles (allocations familiales, financement des modes de garde individuels et collectifs) ;
- les aides au logement ;
- les prestations de solidarité (minima sociaux, comme le Rsa - remplacé en 2016, dans sa dimension Rsa activité, par la Prime d'activité - ou l'allocation aux adultes handicapés).

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

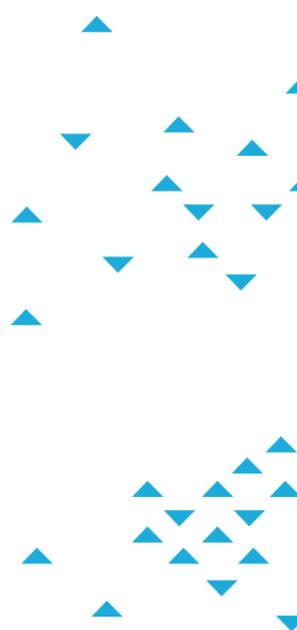
- les prestations légales : il s'agit principalement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocations logement...) ou de revenus de substitution (Aah, Rsa) ;

- les prestations extra-légales ou l'action sociale, qui prend différentes formes : aide à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, centres sociaux), accompagnement social des familles en difficulté (aides aux vacances, naissances multiples), soutien à la parentalité...

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

La branche Famille déploie ses actions dans le cadre d'une convention d'objectifs et de gestion (Cog 2013-2017), signée entre l'État et la Cnaf, qui fixe trois grandes orientations :

- développer les services aux familles et réduire les inégalités ;
- apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches ;
- renforcer l'efficacité de la production du service aux allocataires et améliorer la qualité du traitement des droits.



SOMMAIRE

- 3 La branche Famille en quelques mots
- 6 Interview croisée
- 10 La branche Famille en quelques chiffres
- 12 2016 : une année en famille

LES TEMPS FORTS 2016

- 16 Focus : Prime d'activité, la Branche relève le défi
- 18 Parents et enfants : un accompagnement adapté à chacun
- 20 Logement : améliorer le cadre de vie et simplifier les démarches
- 22 Solidarité et insertion : au service des plus vulnérables
- 24 Qualité de service : des engagements globalement atteints

DES MOYENS ET DES HOMMES

- 30 Des études et des recherches pour éclairer les politiques publiques
- 32 Au-delà des frontières
- 34 Ressources humaines : accompagner et anticiper
- 36 Si : développement des services numériques et environnement sécurisé
- 38 Maîtriser tous les risques majeurs

UN DÉFICIT RAMENÉ À 1 MILLIARD D'EUROS

- 42 50,9 milliards d'euros de dépenses pour la branche Famille
- 44 42,1 milliards d'euros de prestations versées pour le compte de l'État ou des départements
- 46 Une croissance soutenue des dépenses de prestations

UNE GOUVERNANCE AU SERVICE DE LA STRATÉGIE

- 50 La branche Famille dans son environnement
- 52 Le conseil d'administration de la Cnaf : une gouvernance active
- 56 Gestion de la branche Famille : la Cnaf, tête de réseau

60 GLOSSAIRE

Directeur de la publication
Daniel Lenoir

Directrice de la rédaction
Béatrice Degrugillers de La Brosse

Rédactrice en chef
Véronique Kassai

Rédaction
Camille Jaunet (All contents)

Mise en pages
Parimage

Crédits photo
Photothèque Cnaf

2016

UNE ANNÉE EN FAMILLE

1^{er} janvier

Dissolution de la Caisse maritime d'Allocations familiales (Cmaf), créée en 2002 pour gérer au niveau national les prestations familiales et sociales des familles de marins.

Mise en place de la Prime d'activité, qui regroupe la prime pour l'emploi et le Rsa activité. Le 12 janvier, la téléprocédure de demande de la prime est disponible sur caf.fr.

21 janvier

La Journée nationale sur la parentalité réunit 170 représentants de Caf lors d'une séance plénière et de travaux en ateliers. Elle est l'occasion du lancement du réseau des référents parentalité.

28 janvier, 12 et 16 février

Trois projets du Hackathon 2015 démarrent leur incubation : Apic, application mobile ; Objectif Télépro, pour promouvoir les téléprocédures en valorisant leur impact sur l'environnement ; Géodon, portail d'appel à financement de projets et cartographie des déficits en services dans un domaine donné.

8 mars

Dans le cadre de la Journée internationale des droits des femmes, un déjeuner sur la monoparentalité avec la ministre des Familles, Laurence Rossignol, est l'occasion de témoigner de l'action de la branche Famille auprès des femmes qui élèvent seules leurs enfants.

24 mars

La Cnaf reçoit le Trophée Alternative numérique des clubs d'utilisateurs de solutions Oracle pour le simulateur de la Prime d'activité.

1^{er} avril

Généralisation de la garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa) après une expérimentation de 18 mois dans 20 Caf.

30 mai

« À petits pas », la première crèche parisienne à vocation d'insertion professionnelle, est inaugurée par Myriam El Khomri, ministre du Travail, Laurence Rossignol, ministre des Familles, et Yves Devaux, président du conseil d'administration de la Caf de Paris.

31 mai - 3 juin

La semaine d'ouverture du CafLab sur le site du Pot de Fer de la Cnaf à Paris est l'occasion de divers événements : conseil d'administration de la Reif, tchat vidéo sur les aides au logement pour les étudiants, débat sur le big data, séances de créativité...

27 juin

La Cour des comptes certifie les comptes de la branche Famille.

13 juillet

Rencontre à Berlin sur la politique familiale et la politique jeunesse en France et en Allemagne.

18 août

Versement de l'allocation de rentrée scolaire à quelque cinq millions d'enfants et d'adolescents.

Le magazine *Vies de famille* inaugure une nouvelle formule avec des témoignages d'experts, des paroles d'allocataires, des reportages...

27 septembre

La branche Famille et ses partenaires lancent à Bourges le dispositif national « Promeneurs du Net », un réseau de professionnels à l'écoute des jeunes sur Internet.

20 octobre

Première édition des jeudis du CafLab sur l'État social et les jeunes en Europe : un rendez-vous mensuel qui se veut un espace de discussion pour la branche Famille avec des chercheurs qui explorent les enjeux des politiques familiales.

21 octobre

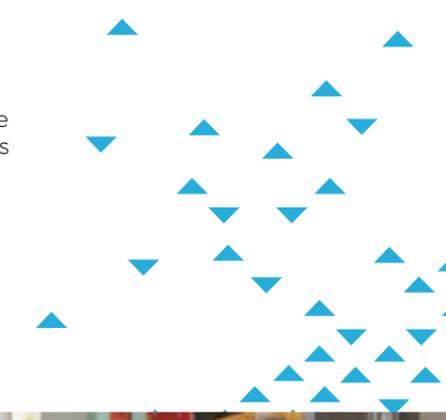
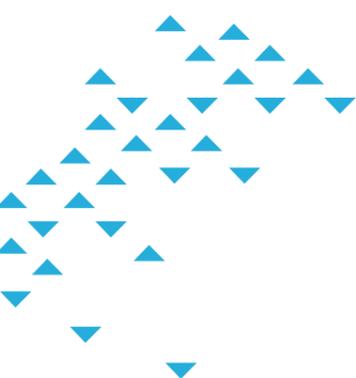
Vies de famille lance sa télé : des émissions vidéo, accessibles depuis le site caf.fr. Le premier thème proposé est « Réussite des enfants : quel accompagnement ? ».

25 novembre

La campagne d'information pour l'aide au logement étudiant reçoit un prix lors des Trophées de la communication, dans la catégorie « Meilleure campagne de publicité réalisée par un organisme public ».

14 décembre

Lancement de la première campagne nationale de lutte contre les incivilités avec deux slogans : « Qui reste poli est toujours bien accueilli » et « Qui lance des menaces verbales risque des sanctions pénales ».





LES TEMPS FORTS 2016

Conformément aux objectifs de la Cog, la branche Famille a poursuivi en 2016 sa mission d'accompagnement des familles et de lutte contre les inégalités territoriales et sociales en visant un service de qualité.



FOCUS : PRIME D'ACTIVITÉ, LA BRANCHE RELÈVE LE DÉFI

Effective au 1^{er} janvier 2016, la Prime d'activité vise à simplifier la vie des bénéficiaires en regroupant la Prime pour l'emploi et le Rsa activité. Parce qu'elle est destinée à un public plus large que les bénéficiaires du Rsa, son déploiement a nécessité une forte mobilisation des services de la branche Famille. Celui-ci a aussi été l'occasion de la mise en œuvre de la dématérialisation complète des formalités de demande. Une démarche qui garantit la qualité du service rendu aux bénéficiaires.

Présentée par la ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes le 22 décembre 2015, la Prime d'activité est effective depuis le 1^{er} janvier 2016. En décembre 2015, le 1^{er} simulateur a été mis en ligne sur les sites caf.fr et msa.fr, permettant aux allocataires de vérifier leur éligibilité et d'en calculer le montant. Les premiers versements ont été effectués à compter du 5 février pour les personnes qui en avaient fait la demande début janvier. En juillet 2016, la Prime d'activité a été étendue à Mayotte.

DES BÉNÉFICIAIRES PLUS NOMBREUX

Ouverte à des publics jusqu'alors écartés du Rsa, la Prime d'activité est un complément de revenus mensuel destiné aux travailleurs au salaire modeste. Elle est versée aux personnes en activité (salariés et travailleurs indépendants) âgées d'au moins 18 ans, résidant en France, sous conditions de ressources. Elle concerne aussi les étudiants salariés et les apprentis. La Prime d'activité vise à inciter à la reprise d'une activité professionnelle et améliore concrètement la situation de ménages aux ressources limitées mais souvent trop élevées pour percevoir certaines prestations sociales (par exemple, les allocations logement).

Chiffres clés

- Plus de 20,6 millions de simulations effectuées, dont 44 % éligibles à la Prime d'activité.
- Près de 2,8 millions de demandes effectuées sur le site caf.fr, dont 59 % ont abouti positivement.
- Plus de 9,285 millions de pièces enregistrées, dont plus de 8,5 millions de manière numérique.
- Au 31 décembre 2016, 73 % des demandes ont fait l'objet d'une liquidation automatique.
- En décembre 2016, 2,36 millions de foyers bénéficiaient d'une Prime d'activité pour un montant moyen de 158 euros.
- Environ 60 000 bénéficiaires de l'allocation adultes handicapés (Aah) perçoivent également la Prime d'activité.
- 4,577 milliards d'euros de dépenses cumulées pour l'année 2016.



LA CNAF INNOVE

La mise en œuvre de la Prime d'activité a été l'occasion pour la Branche de proposer la dématérialisation complète des formalités. Ainsi, les demandeurs ont pu transmettre leur dossier et les justificatifs par voie numérique. Les bénéficiaires du Rsa exerçant une activité n'ont pas eu à faire de demande et ils ont été automatiquement pris en charge dans le dispositif. Avec cette offre 100 % dématérialisée et 100 % personnalisée, plus simple pour les bénéficiaires, les Caf ont pu faire face à la forte augmentation de la charge de travail. Autre innovation mise en œuvre avec la Prime d'activité, le principe de « stabilisation des droits » consiste à calculer le montant de la prime pour trois mois fixes, le bénéficiaire établissant tous les trimestres sa déclaration de ressources pour le trimestre

passé. Ce mode de calcul évite une variation trop importante du revenu des bénéficiaires et leur donne une meilleure visibilité sur leurs droits.

LES PARTENAIRES MOBILISÉS

Pour faciliter l'accès à Internet au plus grand nombre d'allocataires, les Caf mettent à leur disposition des espaces multiservices, proposent des rendez-vous pour expliquer leurs droits ou un accompagnement social. Elles mobilisent également leurs partenaires (centres sociaux, centres communaux d'action sociale, points d'information et de médiation multiservices, caisses primaires d'Assurance maladie, centres des impôts, agences Pôle emploi...) afin de développer des accès numériques de proximité par bassin de vie.



PARENTS ET ENFANTS : UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ À CHACUN

L'ACCUEIL DES TOUT-PETITS

Pour favoriser l'émergence de crèches, la branche Famille propose une aide de 7 400 à 17 000 euros et les Caf sont fortement engagées dans l'accompagnement des associations, entreprises, mutuelles ou collectivités territoriales qui veulent créer de nouvelles crèches. En 2016, la Branche a élaboré deux guides sur l'ouverture d'une micro-crèche et sur les projets d'accueil collectif.

La Branche soutient aussi le développement de l'accueil individuel au domicile des parents ou chez un assistant maternel. Elle encourage la création de relais d'assistants maternels (Ram) et le développement des maisons d'assistants maternels (Mam), pour lesquelles une charte de qualité a été publiée en 2016. Les signataires peuvent bénéficier d'une aide au démarrage de 3 000 euros.

L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES

Engagée dans l'accompagnement des temps scolaires et périscolaires, la branche Famille soutient les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas). Pour renforcer l'accompagnement des parents, une expérimentation - menée depuis 2015 dans dix départements - vise à valoriser davantage les projets en faveur des enfants et des parents. Elle mobilise plus de 350 porteurs de projet concernant 12 910 enfants.

La Branche finance les accueils de loisirs sans hébergement, et a adapté son action à la réforme des rythmes

éducatifs. En 2016, l'enquête menée auprès de 1 200 parents a exprimé la satisfaction de plus de 90 % d'entre eux quant aux activités proposées à leurs enfants sur les temps après l'école et pendant les vacances scolaires.

Enfin, pour les plus grands, la Cnaf a participé en 2016 au déploiement national du dispositif « Promeneurs du Net », un réseau de professionnels qui assure une présence éducative sur Internet, dans le cadre de ses missions dans un centre social, un foyer de jeunes travailleurs, une mission locale...

Une coordination à l'échelle départementale

La Cnaf et les Caf participent à l'élaboration et à la mise en œuvre des schémas départementaux des services aux familles (Sdsf). Impliquant les différents partenaires départementaux qui interviennent dans le domaine de la petite enfance et d'accompagnement à la parentalité, les Sdsf permettent de coordonner leurs moyens dans le cadre d'un plan de développement pour l'accueil du jeune enfant, tant au niveau collectif qu'individuel et de services de soutien à la parentalité. Si la démarche a commencé en 2013, 19 départements étaient engagés en 2014 et 85 Sdsf étaient signés fin 2016.

PARENTALITÉ : DE NOUVEAUX DROITS POUR LES FAMILLES

Le 1^{er} avril 2016, la garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa) a été généralisée sur tout le territoire, à travers une garantie de pension alimentaire minimum : l'allocation de soutien familiale (Asf) complémentaire, laquelle a permis, au 31 décembre 2016, de renforcer le pouvoir d'achat de plus de 12 500 foyers.

La généralisation de la Gipa a également abouti au recouvrement d'arriérés jusqu'à 24 mois, contre six auparavant, et plus de 28 000 foyers en ont bénéficié. Depuis le 1^{er} janvier 2017, la Gipa est assurée par l'Agence nationale de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa).

Chargés d'accompagner les parents confrontés à une séparation, les travailleurs sociaux des Caf ont rencontré 67 504 familles en 2016. Depuis avril 2016, des séances

d'information « Parents après la séparation » aident les parents à mieux identifier les conséquences de leur séparation et à prendre des décisions à l'égard de la nouvelle organisation familiale.

Les Caf soutiennent près de 270 services de médiation qui accompagnent 138 000 parents dans l'exercice de leur coparentalité. Les 162 espaces de rencontre sont dédiés à l'exercice du droit de visite et au maintien ou à la restauration des liens familiaux.

Enfin, en septembre 2016, la Cnaf a installé l'instance nationale d'appui à l'animation de la politique de soutien à la parentalité (Inaapp), avec un réseau de 18 correspondants régionaux, chargés de la mise en œuvre d'une politique d'accompagnement harmonisée sur le territoire.

BAILLEURS sociaux adhèrent à Ideal

329



LOGEMENT: AMÉLIORER LE CADRE DE VIE ET SIMPLIFIER LES DÉMARCHES

DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF IDEAL

Avec 329 bailleurs sociaux adhérents contre 208 à fin 2015, le dispositif Ideal a poursuivi son déploiement en 2016. Ideal permet aux bailleurs, après convention avec leur Caf et accord du locataire, l'envoi dématérialisé des informations liées à l'aide au logement. 665 partenariats locaux

ont été signés entre les Caf et les bailleurs, entraînant une forte augmentation des téléprocédures (188 300 demandes contre 77 000 en 2015) et une transmission de plus de 40 % des demandes d'aide au logement relevant du parc de logements de bailleurs sociaux.

LUTTE CONTRE LA NON-DÉCENCE DES LOGEMENTS

La Cnaf a poursuivi son travail avec l'État et les acteurs nationaux de la lutte contre l'habitat indigne. Les travaux ont permis de stabiliser la procédure de conservation des aides au logement par les Caf et de définir le cadre de leur action en matière de prévention et de

lutte contre la non-décence des logements. La Cnaf a élaboré et diffusé auprès des Caf les informations nécessaires à l'application de cette réforme : guide non-décence, constat type, courriers...

PRÉVENTION DES EXPULSIONS ET ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

La Cnaf s'est fortement mobilisée sur l'impact de la réforme des impayés locatifs prévue par la loi Alur pour l'accès au logement et un urbanisme rénové du 24 mars 2014 : actualisation des supports réglementaires et du système

d'information, en concertation avec des Caf, pour une mise en œuvre efficiente de cette réforme. Pour anticiper le traitement des situations d'impayés des allocataires d'aide au logement, la Cnaf a travaillé sur une interface

Animation de la vie sociale

Dans le cadre de sa politique d'animation de la vie sociale (Avs), la Cnaf a confirmé ses exigences relatives aux critères d'agrément des projets, notamment la participation des usagers à l'élaboration du projet social et à la vie des équipements. Elle a organisé pour son réseau un séminaire sur la notion de participation des familles et sur l'articulation entre projets sociaux des équipements et actions de soutien à la parentalité. En lien avec les Caf, des référentiels et supports de présentation des politiques d'accueil développées par les centres sociaux ont été élaborés et diffusés.

En parallèle, des supports métiers d'aide à l'accompagnement de ces structures ont été finalisés avec la Fédération des centres sociaux de France et diffusés auprès des Caf. La Cnaf a, par ailleurs, contribué à la création de huit structures Avs dans des quartiers prioritaires. Ce soutien exceptionnel sera déployé sur tout le territoire en 2017.

entre les données des Caf et les commissions de coordination des expulsions locatives. Enfin, la Cnaf a mené les travaux nécessaires à la mise en œuvre par les Caf des mesures « dégressivité » et « patrimoine » : la première

consiste à réduire le montant des aides au logement en secteur locatif en fonction de seuils ; la seconde vise à prendre en compte le patrimoine dans le calcul des aides au logement.

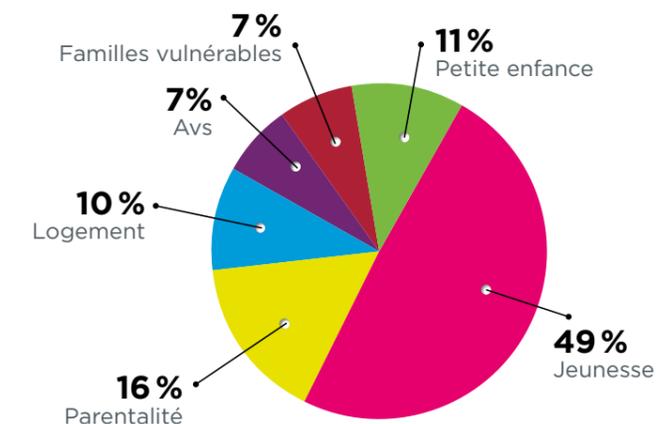
FINANCEMENT DES ASSOCIATIONS

La commission d'action sociale de la Cnaf a validé en 2016 son soutien à la Confédération nationale des maisons des jeunes et de la culture (Mjc) de France, portant ainsi à 47 les associations et fédérations nationales liées par une convention d'objectifs et de financement avec la Cnaf (période 2014-2017).

En 2016, plus de 3,8 millions d'euros ont été accordés à ces associations, selon trois modalités de financement :

- aide contractuelle pluriannuelle (37 associations), pour un montant de 3,42 millions euros ;
- soutien de projet (six associations), pour un montant de 128 125 euros ;
- soutien au développement (quatre associations), pour un montant de 258 134 euros.

RÉPARTITION DES FINANCEMENTS AUX ASSOCIATIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ





SOLIDARITÉ ET INSERTION: AU SERVICE DES PLUS VULNÉRABLES

DÉPLOIEMENT DE LA PRIME D'ACTIVITÉ

Portée par la loi relative au dialogue social et à l'emploi, la Prime d'activité résulte de la fusion du Rsa activité et de la prime pour l'emploi. Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016, ce dispositif 100 % dématérialisé a rencontré un large succès dès son lancement. Calculée sur la base des revenus du foyer, la prestation intègre le principe de l'effet figé consistant à verser un même droit sur trois mois consécutifs. En décembre 2016, la Prime d'activité était versée à près de 2,49 millions de bénéficiaires.

LANCEMENT DES CRÈCHES À VOCATION D'INSERTION PROFESSIONNELLE

Pour favoriser le retour à l'emploi des parents d'enfants de moins de 3 ans, les crèches à vocation d'insertion professionnelle ont été lancées en mai 2016, autour de trois engagements :

- la crèche accueille au moins 30 % d'enfants dont les parents sont à la recherche d'un emploi ;
- le parent bénéficiaire mène une démarche active de recherche d'emploi ;
- Pôle emploi accompagne le parent dans une démarche intensive de recherche d'emploi.

La branche Famille accompagne la labellisation de ces crèches :

355 structures ont été identifiées ; 64 ont effectué une demande et trois ont bénéficié du label.

LES RENDEZ-VOUS DES DROITS EN PROGRESSION

Prévu dans la Cog 2013-2017, le rendez-vous des droits permet de rechercher pour des publics vulnérables leurs droits potentiels aux prestations et de favoriser leur orientation vers les partenaires.

Ainsi, 270 469 rendez-vous des droits réalisés en 2016 ont donné lieu à 119 662 ouvertures de droits (Rsa, aides au logement, allocation de soutien familial...).

Une expérimentation est en cours pour un rendez-vous élargi aux publics de Pôle emploi en fin d'indemnisation. Elle sera engagée en septembre 2017 sur les Caf du Morbihan, d'Indre-et-Loire, du Rhône et du Val-de-Marne.

ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES VICTIMES D'ATTENTAT ET D'ACCIDENT COLLECTIF

La Cnaf et les Caf se mobilisent pour accompagner les familles. La Cnaf est intégrée au dispositif national de prise en charge des victimes qui permet d'identifier les familles pour lesquelles une offre de service doit être

Des nouveautés en matière de handicap

En juillet 2016, une mesure spécifique a permis à des bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (Aah) et d'une pension d'invalidité de bénéficier de la Prime d'activité à titre rétroactif depuis janvier 2016.

En dehors de cette mesure, la branche Famille a généralisé l'accueil des familles ayant des enfants handicapés dans les centres de vacances financés par la prestation de service « vacances ». En 2016, 35 centres de vacances étaient conventionnés dans le cadre de ce financement.



proposée, y compris pour les familles touchées par un décès.

Leur accompagnement vise à :

- favoriser l'ouverture de droits ;
- mobiliser les dispositifs d'action sociale des Caf ;
- accompagner les familles dans la reconstruction d'un projet de vie et dans le processus de deuil.

DÉPLOIEMENT DE L'OUTIL GESICA

L'outil de gestion, évaluation et suivi des interventions sociales des Caf (Gesica) a été déployé en juin 2016, permettant aux travailleurs sociaux des Caf de renseigner leurs interventions sur le socle national. 110 041 informations-conseils ont été dispensées et 37 265 accompagnements menés dans les domaines de la parentalité, du logement et de l'insertion.

MÉDIATION ADMINISTRATIVE

La Cnaf a poursuivi en 2016 le développement de la fonction de médiation administrative et la stabilisation du réseau des médiateurs :

- des réunions ont lieu au moins deux fois par an dans chaque région, afin d'échanger et d'harmoniser les pratiques. Un quatrième séminaire a réuni plus de 100 participants à Lyon en septembre. Un tableau de bord de la médiation agrège tous les dossiers au plan national, offrant une meilleure visibilité de l'activité des médiateurs ;
- le comité de suivi de la médiation a produit un rapport, qui présente une doctrine à visée opérationnelle pour préparer la suite du déploiement de la médiation au sein de la Branche ;
- il propose également une organisation pour accompagner la mise en place d'un médiateur national indépendant.

Chiffres clés 2016 de la médiation

- 17 449 demandes, dont 43 % proviennent des allocataires.
- 31 % des saisines pour absence de paiement et 26 % pour incompréhension par rapport aux droits.
- 40 % des demandes concernent une aide au logement, 29 % le Rsa et 15 % une prestation liée au handicap.
- 31 % des demandes ont donné lieu à une révision du dossier qui a abouti à 6,72 millions d'euros de rappels et 1,44 million d'euros d'indus, auxquels s'ajoutent 1,42 million d'euros d'indus supprimés.



QUALITÉ DE SERVICE : DES ENGAGEMENTS GLOBALEMENT ATTEINTS

ENGAGEMENTS DE SERVICE

Les résultats des engagements de service sur 2016 reflètent le contexte d'une année de montée en charge de la Prime d'activité au sein de la branche Famille.

Entre l'année 2015 et l'année 2016, l'ensemble des flux a augmenté à l'exception des visites au guichet (-12,7 %).

Aussi, les hausses respectives représentent : + 16,7 % d'appels aboutis, + 18,8 % des appels aboutis par agent, + 8,2 % de pièces arrivées, + 14 % de courriers arrivés et + 13,9 % de faits générateurs.

En 2016, deux engagements de service sur quatre ont dépassé les objectifs fixés par la Cog (convention d'objectifs et de gestion).

Engagement de service	Objectif Cog	Résultat 4 ^e trimestre 2016	Année 2016	Rappel 2015
Temps d'attente à l'accueil (moins de 20 minutes)	85 %	95,8 %	94,5 %	92,3 %
Taux d'appels traités par les agents	90 %	83,8 %	78,4 %	89,3 %
Pièces traitées en moins de 15 jours	85 %	86,4 %	83,9 %	89,3 %
Traitement des dossiers de minima sociaux en moins de 10 jours	90 %	94,7 %	92 %	95,2 %

MODERNISATION DE LA RELATION DE SERVICE

Les actions de modernisation de la relation de service en 2016 ont porté aussi bien sur le site caf.fr que sur l'accueil, la communication écrite ou la relation téléphonique.

Citons, à titre d'illustration :

- la dématérialisation de 140 notifications spécifiques informatives ; la généralisation a eu lieu en juin 2016 après six mois d'expérimentation auprès de neuf Caf ; pour les allocataires ne disposant pas d'adresse mail, le courrier papier est édité ;

Chiffres clés

- 22,2 millions d'appels téléphoniques destinés à un agent (18,7 millions en 2015).
- 110,2 millions de courriers arrivés (96,7 millions en 2015).
- 176,3 millions de pièces arrivées (163 millions en 2015).
- 12,1 millions de visites à l'accueil (13,9 millions en 2015).
- 385 millions de visites sur caf.fr (316,4 millions en 2015).



- des campagnes e-mailing nationales et locales en constante augmentation ; en 2016, la Cnaf a envoyé plus de 52 millions de courriels ;
- une nouvelle base de courriels types pour aider les conseillers de service à l'utilisateur et les gestionnaires conseil allocataires à répondre aux courriels du public de manière harmonisée avec des modèles à jour ; la base contient près de 200 modèles de courriels ;
- l'évaluation et l'optimisation de la relation téléphonique, avec le lancement d'une campagne d'appels mystères en 2016, afin de situer le niveau de qualité de la réponse sur un échantillon de près de 5 000 appels et pour l'ensemble des plateaux téléphoniques ; les résultats sont très satisfaisants pour ce qui concerne la forme de l'entretien.

ZOOM SUR LA POLITIQUE D'ACCUEIL PHYSIQUE ET L'INCLUSION NUMÉRIQUE

La nouvelle politique d'accueil de la branche Famille repose sur la mobilisation coordonnée d'espaces multiservices, d'une offre d'accueil sur rendez-vous et de partenariats d'accueil.

déploiement de la nouvelle politique d'accueil initiée en 2015 et a constitué un moment fort de mise sous tension de cette nouvelle politique par la gestion d'une charge d'accueil très importante en volume et en complexité des situations gérées.

Elle vise à adapter l'offre d'accueil de la branche Famille à la dématérialisation de la relation de service, tout en garantissant l'accès aux droits et aux services par une véritable politique d'inclusion numérique.

La dématérialisation des services est génératrice de gains de productivité et facilite une offre de service personnalisée, pour mieux accompagner les plus vulnérables. Elle est cependant synonyme de complexité pour certains puisque 20 % des publics sont en difficulté face au numérique, sur l'équipement ou

La mise en place de la Prime d'activité en janvier 2016 est survenue durant le

sur l'usage. Cette problématique peut aussi parfois concerner les agents des Caf : manque de maîtrise, pénibilité de la fonction de médiation numérique, absence d'adhésion.

Dans ce contexte, un plan d'inclusion numérique a été lancé. Il a pour ambition :

- d'accompagner près d'un million de personnes vers l'autonomie numérique ;
- de soutenir la transformation numérique interne ;
- d'outiller et de fédérer un réseau d'acteurs de terrain, que ce soient les partenaires relais de la Branche ou le service civique.

Ce plan doit permettre :

- d'accélérer les usages de caf.fr en autonomie, limiter la pénibilité dans les accueils et réduire le flux en espace accompagné ;
- de finaliser le réseau de partenaires et d'étendre la capacité d'accompagnement ;
- de mieux outiller les partenaires mais aussi le réseau ;
- de porter une attention particulière à l'acquisition des compétences nécessaires pour chaque collaborateur et de contribuer ainsi à l'autonomisation croissante de l'utilisateur et aux conditions de travail des gestionnaires conseil et des conseillers de service à l'utilisateur.

Le plan prévoit l'implantation d'un point d'accès numérique par bassin de vie et la Cnaf a, dans cet objectif, conclu des conventions-cadres avec un grand nombre d'opérateurs publics : le Commissariat à l'égalité des territoires pour les maisons de services au public (Msap), la direction de La Poste pour les points d'accès numériques, la Direction générale des finances publiques (Dgfp) pour 260 points d'accès numériques. D'autres échanges sont en cours avec le réseau des Espaces publics numériques et avec la Fédération des centres sociaux.

Si la question de la couverture des bassins de vie paraît quasiment aboutie, un nouveau chantier émerge, au travers de la présence attendue de points numériques dans chaque quartier politique de la ville en 2017.

Les enjeux de présence territoriale apparaissent désormais structurés en quatre axes :

- disposer d'un maillage territorial garantissant l'accessibilité aux services ;
- former et animer le réseau des partenaires d'accueil ;
- développer des réseaux territoriaux de l'inclusion numérique coordonnés avec l'ensemble des opérateurs ;
- disposer d'un outil simple et fiable de mise à jour des données de présence territoriale.

La couverture numérique fin 2016

Un taux de couverture de plus de 90 % en Métropole et dans les Dom, avec :

- le label « Points numériques Caf » pour les partenaires locaux associés à la démarche d'inclusion numérique (associations, espaces publics numériques, centres sociaux...);
- le label « Point relais Caf » pour les partenaires qui assurent également un premier niveau d'information sur les prestations et services de la Caf.

Les Caf participent et cofinancent près de 700 maisons de services au public sur un peu plus de 1 000.



L'APPUI AUX MÉTIERS

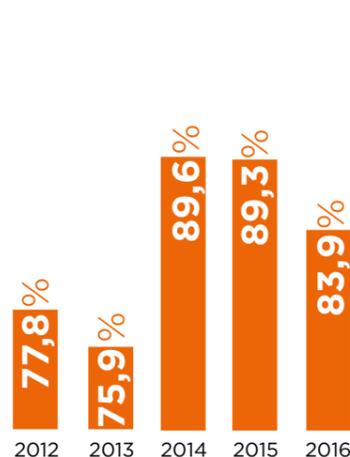
Les évolutions engagées par la branche Famille pour moderniser le service à l'utilisateur sont porteuses d'impacts importants sur les métiers et, notamment, sur ceux directement confrontés au quotidien à la demande sociale.

Pour répondre aux enjeux d'accompagnement de ces évolutions, le Centre national d'appui aux métiers de la relation de service (Cnam) est chargé de concevoir et de produire pour les Caf

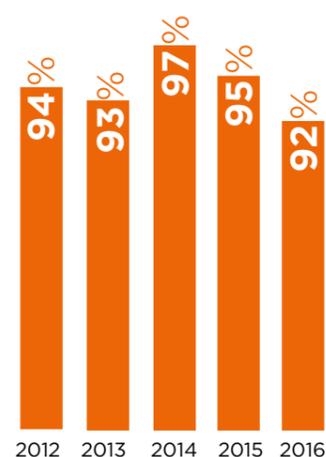
l'ensemble des supports qui viennent en appui aux métiers en charge de la relation à l'utilisateur :

- dispositifs institutionnels de formation ;
- ressources documentaires et aides en ligne ;
- tests usagers et métiers relatifs aux impacts des évolutions jugées les plus significatives ;
- supports numériques (pages Web, tutoriels, vidéos, etc.).

TAUX DES PIÈCES TRAITÉES EN MOINS DE 15 JOURS



TAUX DES MINIMA SOCIAUX TRAITÉS EN MOINS DE 10 JOURS



TAUX D'APPELS TÉLÉPHONIQUES TRAITÉS PAR LES AGENTS



TAUX DE VISITES AVEC UN TEMPS D'ATTENTE INFÉRIEUR À 20 MINUTES





DES MOYENS ET DES HOMMES

Au sein de la Cnaf comme dans le réseau des Caf, les salariés se mobilisent et mettent en œuvre leurs expertises et des moyens sans cesse améliorés pour remplir leur mission d'accompagnement des familles et de lutte contre les inégalités.

DES ÉTUDES ET DES RECHERCHES POUR ÉCLAIRER LES POLITIQUES PUBLIQUES

La branche Famille assure une fonction de veille et de prospective des politiques publiques et anime l'Observatoire national de la petite enfance.

Son activité d'expertise se traduit par des recherches et évaluations, des séminaires, des bourses, et par la réalisation d'études au sein des Caf. Elle vise un triple objectif : mieux connaître la société et ses évolutions ; comprendre la vie des familles et connaître leurs besoins ; tester de nouveaux dispositifs ou améliorer ceux qui existent.

DES THÉMATIQUES MULTIPLES

En 2016, les travaux ont porté sur :

- les pratiques des allocataires ;
- les attentes et besoins des familles ;
- les pratiques professionnelles ;
- le non-recours aux droits et aux services de la branche Famille ;
- les coûts de fonctionnement et d'investissement des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) ;
- l'investissement social.

Les besoins et attentes des parents en matière de parentalité : une première enquête nationale

L'enquête a été conduite début 2016 auprès de plus de 6 500 parents. Plus de deux parents sur cinq jugent difficile l'exercice de leur rôle, particulièrement à l'adolescence, et dans les domaines de la scolarité et de la santé. Les parents sollicitent avant tout les membres de leur famille (63 %), d'autres parents (60 %) ou des professionnels de santé (60 %). Les dispositifs d'accompagnement à la parentalité, fréquentés par une minorité de parents, suscitent l'intérêt de la moitié d'entre eux : pour trouver des solutions (39 %) ; pour partager leur expérience avec d'autres parents (29 %) ; pour obtenir des informations les aidant dans leur rôle (26 %) et pour acquérir des savoirs ou des compétences (23 %).

Soutenir les jeunes chercheurs

Chaque année, la Cnaf soutient des étudiants travaillant sur les politiques familiale et sociale. En 2016, un Cdd a été accordé dans le cadre d'une convention industrielle de formation par la recherche (Cifre) à Rose Prigent (*Parcours de vie des enfants entre 0 et 3 ans. Trajectoires de mode d'accueil et socialisation de l'enfant*). Deux mémoires de master 2 recherche ont également été récompensés : premier prix à Justine Vincent (*Les miens, les tiens, les nôtres : des naissances en famille recomposée. Identités et normes de parenté à l'œuvre dans les processus de recomposition familiale*) et second prix à Anaïs Martin (*Aux confins de la parenté : le don d'engendrement vu par les personnes qui en sont issues*).

Plus d'informations sur : www.facebook.com/Jeuneschercheurs.Cnaf



UNE ACTION ÉVALUÉE

Des évaluations ont été lancées sur le soutien au brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur (Bafa) et l'accompagnement social dans les foyers de jeunes travailleurs

(Fjt). D'autres ont concerné des expérimentations, comme les schémas départementaux des services aux familles ou la garantie des impayés de pensions alimentaires.

DES PUBLICATIONS QUI VALORISENT LES ÉTUDES

Disponibles sur le site caf.fr, six publications donnent accès aux travaux réalisés ou soutenus par la branche Famille.

- *La Revue des politiques sociales et familiales* publie des articles de recherches pluridisciplinaires.
- *Informations sociales* propose des dossiers de synthèse et de débat sur des thèmes sociaux.

- Les *Dossiers d'études* fournissent des documents de travail.
- *L'essentiel* offre une synthèse de résultats d'études et de statistiques.
- *Rsa conjoncture* diffuse les principales données sur les bénéficiaires du Rsa.
- *Prime d'activité conjoncture* diffuse les données sur les bénéficiaires de la Prime d'activité.

LA MISE À DISPOSITION DES DONNÉES DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHE OPEN DATA

Dans le cadre de sa démarche open data de diffusion des données publiques, la branche Famille dispose d'un site, cafdata, qui publie les

données dont elle est dépositaire, dans une perspective de transparence et d'innovation. Pour plus d'informations : data.caf.fr.

20 DÉLÉGATIONS étrangères reçues à la Cnaf

AU-DELÀ DES FRONTIÈRES

La Cnaf, par l'intermédiaire de la mission des relations européennes, internationales et de la coopération (Mreic), participe aux projets de mutualisation de la gestion des dossiers des frontaliers, d'échange électronique de données et à l'échange d'informations au niveau européen. Pour ce faire, elle assure une veille active sur l'environnement international et participe aux instances internationales consacrées à la protection sociale. Elle facilite les échanges d'expérience, à l'occasion d'actions de coopération technique ou d'accueil de personnalités et de délégations.

EN EUROPE

Dans les mois précédant le référendum britannique concernant la sortie de l'Union européenne, plusieurs sujets ont été discutés, dans le but de donner des gages aux autorités locales :

- révision de la directive sur le travail détaché, afin de mieux cadrer les conditions de détachement de travailleurs au sein de l'Ue ;
- révision du règlement sur la coordination des systèmes de Sécurité sociale pour répondre au souhait anglais de juguler un éventuel « tourisme social ».

Sur ces deux sujets, la Représentation des institutions françaises (Reif) de Sécurité sociale auprès de l'Union européenne, la direction de la Sécurité sociale et Pôle emploi ont constitué des groupes de travail pour faciliter le suivi précis des dossiers et contribuer à faire mieux entendre la voix française.

La Commission européenne a présenté en 2016 son « ébauche » d'un socle européen des droits sociaux et a lancé une consultation publique sur ce sujet : la Cnaf y a répondu et a contribué à la réponse de la Reif et de l'Esip (European social insurance platform).

Enfin, le règlement concernant la protection des données personnelles a été définitivement adopté en 2016.

D'autres sujets ont mobilisé la Cnaf en 2016 :

- la stratégie numérique de la Commission européenne : la Branche a répondu à deux consultations publiques relatives au cadre européen d'interopérabilité et à l'administration en ligne.
- la pauvreté et l'inclusion sociale.



ACTIONS INTERNATIONALES

La Cnaf assure la présidence et le secrétariat général de la Coordination des institutions françaises membres de l'Association internationale de la Sécurité sociale (Cifm-Aiss). En 2016, l'assemblée générale de l'Aiss a été organisée à Panama... quelques mois après la mise en cause de ce pays dans le cadre d'affaires d'évasion fiscale. La participation française à cet événement a donc été suspendue, mais avec l'aide de collègues belges présents à Panama, les mandats français ont été renouvelés au bureau et à la tête de plusieurs commissions techniques, dont celle consacrée aux prestations familiales. Un nouveau président de l'Association a été élu, Joachim Breuer, issu des assurances sociales allemandes.

Par ailleurs, près de 20 délégations ont été accueillies en 2016 à Paris ou en province, provenant essentiellement du Japon, de Corée, de Singapour ou de Chine, pays concernés par les questions de natalité et de conciliation entre vie familiale et vie professionnelle.

Enfin, la coopération technique internationale est essentiellement menée dans le cadre de projets conduits par l'agence nationale

« Expertise France », dont le président du comité d'orientation stratégique consacré à la protection sociale, à l'emploi et à la formation professionnelle est aussi vice-président du conseil d'administration de la Cnaf.

Une dizaine de collaborateurs de la Branche sont intervenus en 2016 dans des actions de coopération technique : en Azerbaïdjan (fin de mission sur le handicap), au Maroc (indicateurs de pilotage du système de santé), en Chine (politiques familiales) et en Russie (politiques en faveur de la natalité).

Plusieurs études internationales ont été publiées en 2016 :

- les assistantes maternelles en Europe ;
- le recouvrement des pensions alimentaires impayées ;
- les « curriculums » dans la petite enfance en Europe ;
- les inégalités d'accès aux modes d'accueil du jeune enfant en Europe ;
- la garde individuelle régulée en Europe.

Plus d'informations sur : caf.fr/presse-institutionnel/international



RESSOURCES HUMAINES : ACCOMPAGNER ET ANTICIPER

Chiffres clés de la Cnaf

- 1 284 salariés.
- 130 recrutements en 2016 (65 Cdi et 65 Cdd).
- 65 départs (41 à la retraite).



L'ENQUÊTE « VIE AU TRAVAIL 2016 » : UNE PARTICIPATION CROISSANTE

La troisième enquête « Vie au travail 2016 » de la branche Famille s'est déroulée au printemps 2016 auprès des salariés de toutes les Caf et, pour la première fois, des salariés des organismes du régime général de la Sécurité sociale dans le cadre du baromètre social institutionnel.

55 % des salariés de la Branche ont répondu à l'enquête : un taux en progression par rapport à l'enquête précédente de 2012, qui rassemblait alors 52 % des salariés. Au niveau de l'ensemble de la Sécurité sociale (régime général), la participation moyenne est de 44 % (Maladie : 43 %, Retraite : 45 %, Recouvrement : 44 %).

Élément clé du bilan de la Cog 2013-2017, cette étude contribue aussi à alimenter les orientations stratégiques pour la Cog à venir et à orienter les politiques ressources humaines locales. C'est un outil de pilotage permettant une meilleure appréhension du climat social aux niveaux local et national.

L'analyse des résultats obtenus pour la Branche a abouti à l'élaboration d'un plan d'action qui porte sur les différents facteurs de motivation et d'implication au travail, identifiant ainsi des axes d'amélioration possibles pour la prochaine Cog.

UN OBSERVATOIRE DES MÉTIERS

En créant un Observatoire des métiers, la Branche a souhaité disposer d'une structure de veille et d'étude sur ses métiers. Inauguré en novembre 2016, l'Observatoire est chargé de mener un travail prospectif destiné à conduire une gestion anticipative des ressources humaines de la Branche.

au maintien et au développement de la performance de la Branche, en recherchant la meilleure adéquation possible entre ses missions et les ressources humaines dont elle dispose. Il reflète le souhait de disposer d'une bonne vision quantitative et qualitative de ses emplois afin que ses travaux puissent alimenter et être alimentés par la démarche stratégique de la Branche.

L'objectif de l'Observatoire est de contribuer, par des travaux d'étude,

L'Observatoire est composé de directeurs d'organismes locaux membres du comité de programme en charge de « l'accompagnement des salariés dans la mise en œuvre du changement » et de représentants des directions métiers de la Cnaf.

Lors de la réunion inaugurale de l'Observatoire, le programme 2017 a fait l'objet d'une discussion avant d'être adopté début janvier 2017. Deux travaux d'étude ont été demandés : un état des lieux quantitatif et qualitatif sur l'ensemble des métiers de la Branche et une étude prospective sur l'ensemble des métiers de l'action sociale.

GESTION DES DIRIGEANTS DE LA BRANCHE

S'agissant des processus de nomination des cadres dirigeants, la Cnaf a maintenu un effort soutenu en matière de promotion de la diversité des parcours dans les recrutements de directeurs et d'agents comptables : nominations

favorisant la parité hommes/femmes (54 % de femmes nommées à des postes de cadre dirigeant en 2016) et ouverture aux autres branches ou régimes de la Sécurité sociale (27 % de nominations hors branche Famille).

ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DE LA DSI ET L'ÉVOLUTION DE LA CNAF

Après l'intégration à la Cnaf des ex-centres informatiques et de leurs salariés, 2016 a été consacrée à l'accompagnement de la transformation de la Dsi et à l'évolution de la Cnaf. Ainsi, les 118 salariés de la Dsi concernés par un changement de leur emploi ont été accompagnés et les référentiels dédiés aux métiers de l'informatique ont été harmonisés. Les premières élections professionnelles de la Cnaf, dans

sa nouvelle dimension, ont été organisées début 2016, avec un taux de participation de plus de 80 % des salariés.

Des négociations ont été engagées avec les organisations syndicales représentatives afin de conclure des accords visant à une harmonisation du cadre collectif de travail en matière de durée, d'organisation et d'aménagement du temps de travail.

385 MILLIONS
de visites
sur caf.fr

SI : DÉVELOPPEMENT DES SERVICES NUMÉRIQUES ET ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ

L'année 2016 a initié la transformation de l'offre numérique au cœur du fonctionnement du système d'information de la Branche Famille. La direction des systèmes d'information (Dsi) de la Cnaf a également poursuivi sa propre transformation interne lancée en juillet 2015. Son organisation s'est renforcée et l'ère du numérique a été mise à profit pour faire émerger et gérer de nouvelles pratiques, technologies et nouveaux usages qui aideront à anticiper les changements à venir, et renforceront son attractivité. La Dsi a orienté son activité pour gérer le niveau croissant d'exigence (agilité, réactivité, disponibilité) des métiers de la Branche et des nouveaux usages tout en rationalisant les dépenses.

DES EXPÉRIMENTATIONS ACCÉLÉRÉES

En 2016, la Dsi a réussi les premiers rendez-vous industriels des deux composantes indissociables que sont la rénovation technologique et le développement de services numériques faciles d'accès pour le grand public. Avec, par exemple : la réorganisation des services informatiques en une filière unique achevée en juin 2016 ; la mise en place de la nouvelle architecture numérique pour la refonte des rubriques « Mon compte » et « Prime d'activité » aboutissant à la liquidation automatique des droits. Ces nouveaux projets ont bénéficié de la mise en place de la méthode agile avec la construction de plateaux permettant de travailler main dans la main avec les maîtres d'ouvrage, les Caf et même les allocataires. Cette notion d'expérimentation rapide va modifier considérablement la culture informatique de la Branche dans les années à venir.

Le numérique est aussi positionné en 2016 comme facilitateur entre les acteurs au sein même de la Dsi. La première pierre de l'édifice collaboratif interne a été l'expérimentation d'un réseau social d'entreprise (Rse). Ce premier volet sera complété en 2017 pour répondre aux exigences liées à la transformation des organisations du travail et aux évolutions managériales. Avec l'arrivée du numérique et la facilité d'échange associée, ces dernières reposent de plus en plus sur la confiance, le partage de sens et la collaboration entre les individus.



UN ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE SÉCURISÉ

L'autre grand domaine du système d'information particulièrement couvert en 2016 concerne le traitement de la sécurité. Il met en jeu les collaborateurs, les informations, les systèmes, les processus, la culture et l'environnement physique. La transition 100 % numérique de la Branche Famille qui accompagne l'évolution de la société conduit à adapter en permanence le niveau de la sécurité aux nouveaux usages et aux nouvelles menaces liées à la cyber sécurité. De nouveaux règlements français et/ou européens s'imposent et sont intégrés dans

les règles, processus et architecture du système d'information. L'objectif est de sécuriser notre environnement en lui permettant de résister aux attaques d'origine technologique ou humaine.

De nombreuses pratiques de sûreté de fonctionnement ont été avalisées courant 2016. Elles concernent l'organisation, la sécurité physique et logique, le plan de conformité et de continuité d'activité couvrant la sécurité globale, la gestion des actifs, le contrôle des accès, les équipements de sécurité physique.

42 MILLIERS
de fraudes
détectées

MAÎTRISER TOUS LES RISQUES MAJEURS

La stratégie de traitement des risques majeurs en fonction de leur criticité se structure depuis 2015, avec un plan de contrôle interne annuel. Au cœur de la stratégie de la Branche, le versement au juste montant des droits des allocataires est conditionné par deux risques : le risque externe (informations mal transmises) et le risque interne (informations mal traitées).

LE CONTRÔLE, AU SERVICE DU JUSTE DROIT

En visant le juste droit, les contrôles permettent de régulariser, à la hausse comme à la baisse, les droits des allocataires. Ainsi, en 2016, un tiers des contrôles sur place a abouti à un rappel de prestations pour l'allocataire.

En 2016, la Branche a confirmé la pertinence de son dispositif de contrôle sur pièces et sur place par l'augmentation des rendements financiers. La performance des contrôles est liée à la mise en place de ciblage pertinents : le deuxième modèle datamining a été déployé à cet effet à l'été 2016. Un protocole de contrôle sur place unique a été diffusé. Celui-ci s'inscrit dans la démarche de partage des bonnes pratiques réalisée par les correspondants régionaux, dans

le cadre de l'instance nationale d'appui au contrôle sur place et à la lutte contre la fraude. De même, un barème des sanctions des fraudes a été mis en place le 1^{er} février 2016.

La prévention des erreurs de déclaration figure parmi les enjeux pris en compte dans la prochaine Cog. Une étude a été initiée en 2016 pour dégager des actions de prévention des indus et des rappels. Parmi celles-ci, le recours aux contrôles de cohérence, en téléprocédure, évite certaines erreurs de déclaration. La sécurisation des données à la source, en récupérant les données auprès de partenaires tiers, fait également l'objet de travaux nationaux.

La lutte contre la fraude

En 2016, les Caf ont qualifié plus de 42 000 fraudes pour un montant de 275,4 millions d'euros, sanctionnées selon un barème national gradué visant à prévenir la récurrence : pénalités (sanctions financières) dans 62 % des cas, avertissement dans 29 % des cas et dépôt de plainte pour les autres fraudes.



UN ENJEU EN MATIÈRE DE MAÎTRISE DU RISQUE INTERNE : BIEN FAIRE DÈS L'ORIGINE

La Branche Famille a continué à investir en 2016 dans la qualité de la liquidation. Des processus identifient les bonnes pratiques les plus à même de prévenir chaque risque. Fin 2016, la quasi-totalité des processus de prestation étaient diffusés et couvraient 99 % des faits générateurs liquidés. Enfin, de nombreux contrôles automatiques, intégrés au système d'information de la Branche, sécurisent également en amont la qualité de la liquidation.

La Branche a, par ailleurs, poursuivi sa modernisation en développant la dématérialisation, les télé-procédures et la liquidation automatique. Elle a ainsi pu traiter les 23 % de pièces supplémentaires par rapport à 2013 (+ 9 % entre 2015 et 2016). En 2016, la Branche Famille a reçu 1,17 pièce papier pour une pièce dématérialisée. En 2013, elle recevait

4,5 pièces papier pour une pièce dématérialisée. Aujourd'hui 45 % des démarches sont issues d'une téléprocédure, et 17 % des pièces arrivées (30,6 millions) ont été liquidées automatiquement.

Enfin, les contrôles de l'agent comptable complètent la détection des erreurs avant le paiement des droits. En 2016, 2,8 millions de vérifications ont évité 288 millions d'euros d'anomalies dans le calcul des droits. Un dispositif plus performant de ciblage des dossiers à risque a été testé en 2016 pour une généralisation en 2017. Au niveau national, le taux de qualité final est de 98,59 % des prestations versées : une légère diminution par rapport à 2015 (98,78 %) liée principalement à la mise en œuvre de la Prime d'activité dont la maîtrise a été progressive sur 2016.

UN DÉFICIT RAMENÉ À 1 MILLIARD D'EUROS

Le redressement du solde financier de la branche Famille entamé en 2014 se poursuit. Il permet d'afficher un résultat net inférieur à - 1 milliard d'euros pour l'exercice 2016 contre - 3,2 milliards d'euros en 2013. En 2016, les dépenses relevant de la branche Famille s'établissent à 50,9 milliards d'euros (soit une baisse annuelle de 8,4 %). Celles imputées aux Caf pour le compte de l'État et des départements (aides au logement et revenus garantis) atteignent 42,1 milliards d'euros (correspondant à une progression de + 20,9 %).

48526
4853
8

50,9 MILLIARDS D'EUROS DE DÉPENSES POUR LA BRANCHE FAMILLE

Les dépenses de la branche Famille s'établissent à 50,9 milliards d'euros en 2016 : elles regroupent les trois fonds nationaux constitués du Fonds national des prestations familiales (Fnaf), du Fonds national de la gestion administrative (Fnga) et du Fonds national d'action sociale (Fnas). Pour cette même année, les recettes de la Branche atteignent 49,9 milliards d'euros. Le déficit est ainsi de 997 millions d'euros.

En 2016, les dépenses de la branche Famille diminuent de 8,4 %. Le principal facteur explicatif de cette évolution est une modification du champ des dépenses prises en charge par la Branche : désormais, l'allocation de logement familiale (Alf) et les dépenses afférentes à la protection juridique des majeurs ne sont plus financées dans le cadre du Fnaf. Elles sont comptabilisées dans les comptes de l'État, ce qui correspond à un transfert de 4,3 milliards d'euros d'Alf et de 311 millions d'euros de frais

de tutelle. La gestion courante - qui représente 2,9 milliards d'euros - diminue faiblement (0,1 %). Le poste « autres dépenses » est en baisse (4,0 %), essentiellement en raison de la réduction des dotations aux provisions par rapport à 2015 et d'une diminution des pertes sur créances non récupérables.

Les recettes de la branche Famille (49,9 milliards d'euros) diminuent de 7,7 % par rapport à 2015. D'abord, les produits issus des cotisations sociales (30,4 milliards d'euros) ont été réduits de 8 %. Cette évolution résulte principalement de la mise en œuvre de la seconde phase du pacte de responsabilité et de solidarité, qui a étendu la baisse de taux de cotisation famille aux salaires compris entre 1,6 et 3,5 fois la valeur du salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic). Ensuite, les recettes issues de la contribution sociale généralisée (Csg) sont également en diminution (-10,5 %).

La majeure partie de cette baisse résulte de la réaffectation de la part de la Csg sur les revenus du capital au Fonds de solidarité vieillesse (Fsv). En outre, les produits issus des impôts et taxes chutent de -12,1 % en raison de la suppression de certaines taxes (préciput assurance-vie, taxe sur les véhicules terrestres à moteur et taxe spéciale sur les contrats d'assurance) compensée partiellement par la création d'une nouvelle taxe spéciale sur les contrats d'assurance et l'affectation d'une part de la taxe de solidarité additionnelle. Enfin, les autres recettes - dont le montant est de 1,7 milliard d'euros - progressent de 49,9 % du fait d'une

forte augmentation des reprises de provisions de cotisations.

Pour la troisième année consécutive, ce différentiel d'évolution entre recettes et dépenses entraîne une amélioration du solde comptable. Divisé par trois depuis 2013, le déficit de la branche Famille est ramené à 997 millions en 2016.

Les comptes présentés ici intègrent ceux du régime agricole sur les deux années. Ils n'incluent pas les éléments financiers de Mayotte, dans l'attente de leur intégration dans les comptes de la Sécurité sociale.

L'ÉQUILIBRE FINANCIER DE LA BRANCHE FAMILLE (EN MILLIONS D'EUROS)

	2015	2016	Évolution 2015/20156
DÉPENSES	55 572,9	50 894,4	-8,4 %
PRESTATIONS ET ACTION SOCIALE	51 499,0	46 870,4	-9,0 %
Aides directes	41 444,5	36 788,2	-11,2 %
Enfance et jeunesse	21 538,3	21 186,8	-1,6 %
Petite enfance	15 345,9	15 350,4	0,0 %
Logement	4 560,3	251,1	-94,5 %
Aides indirectes (Avpf, congé de paternité, majoration de pensions)	10 054,5	10 082,2	0,3%
DÉPENSES DE GESTION COURANTE	2 876,6	2 875,0	-0,1%
AUTRES DÉPENSES	1 197,3	1 149,0	-4,0%
RECETTES	54 044,6	49 897,3	-7,7 %
COTISATIONS SOCIALES, IMPÔTS ET PRODUITS AFFECTÉS	52 861,3	48 123,5	-9,0 %
Cotisations sociales versées par les employeurs	33 106,0	30 451,8	-8,0 %
Cotisations sociales prises en charge par l'État et la Sécurité sociale	789,8	830,4	5,1 %
Csg	11 124,2	9 950,9	-10,5 %
Autres impôts et produits affectés	7 841,3	6 890,3	-12,1 %
TRANSFERTS ET CONTRIBUTIONS PUBLIQUES	16,4	25,0	52,3 %
AUTRES RECETTES	1 166,9	1 748,8	49,9 %
SOLDE	-1 528,3	-997,2	-

Les comptes 2016 certifiés

L'ensemble des comptes des cinq branches de la Sécurité sociale sont certifiés pour la quatrième année consécutive. Trois réserves ont été émises par la Cour sur les comptes des branches Famille et Retraite, contre quatre pour la branche Recouvrement, et six pour les branches Maladie et Accidents du travail - maladies professionnelles (At-Mp).

La Cour a souligné les progrès de la branche Famille observés notamment en matière de justification des comptes, d'estimations comptables et d'annexes aux comptes, se traduisant par la suppression des réserves comptables en 2015 et 2016.

C'est dire les progrès accomplis par la branche Famille sur cette Cog, puisque ses comptes avaient été certifiés avec six réserves en 2013 et 2014, et quatre en 2015. Cette réussite est due à l'investissement de la Branche dans ces problématiques de qualité et de maîtrise des risques.

UNE CROISSANCE SOUTENUE DES DÉPENSES DE PRESTATIONS

En 2016, la branche Famille¹ a versé plus de 89 milliards d'euros de prestations (+ 3,1 %) à 12,5 millions d'allocataires (+ 6,2 %) ou à des structures (établissements d'accueil du jeune enfant, services de médiation familiale, accueil de loisirs...). 55,8 milliards d'euros sont destinés exclusivement aux familles avec enfants, dont 45,7 milliards d'euros versés directement. 5 milliards d'euros correspondent à des droits sociaux pris en charge par la branche Famille mais versés par d'autres branches de la Sécurité sociale (congé de paternité et majoration de pensions). Enfin, 5 autres milliards d'euros correspondent à des cotisations d'assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf) que la branche Famille affecte sur le compte retraite des parents ayant une activité professionnelle réduite liée à la présence d'enfants.

Les prestations de petite enfance représentent 15,3 milliards d'euros (2,1 millions d'allocataires), dont 12,4 milliards d'euros pour la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje). Cette baisse de 0,7 % est liée aux lois de financement de la Sécurité sociale 2014 et 2015 (décalage du versement de la prime à la naissance et réformes de la Paje) et à la baisse des naissances (-1,8 %). En outre, les dépenses de compléments de libre choix d'activité (Clca) diminuent de 11,4 % du fait de la baisse du nombre de bénéficiaires du Clca ou de la prestation partagée d'éducation de l'enfant (Prepaje) : moins de 400 000 familles perçoivent ces prestations (1,6 milliard d'euros). À l'inverse, les dépenses de compléments de mode de garde augmentent de 1 % et les frais de fonctionnement des équipements d'accueil collectifs (crèches, haltes-garderies) progressent de 3,4 % (3 milliards d'euros).

2,5 millions de familles ont bénéficié d'une aide personnalisée au logement et d'une allocation de logement familiale ou d'une mesure d'action sociale (9,1 milliards d'euros).

Les autres prestations directes aux familles représentent 21,2 milliards d'euros (-1,6 %). Les allocations familiales (12,5 milliards d'euros) baissent de 2,7 % du fait de l'application de la modulation sur une année complète (mesure mise en place au 1^{er} juillet 2015). À l'inverse, les dépenses d'allocation de soutien familial (Asf) augmentent de 3,7 % et celles du complément familial (Cf) de 5,6 %, à la suite des revalorisations de l'Asf et du Cf majoré. Les dépenses d'action sociale progressent de 3,4 %.

Concernant les prestations liées à la vieillesse, l'Avpf concerne 1,9 million d'allocataires en 2015 et la majoration de pension vieillesse pour les personnes ayant élevé trois enfants ou plus bénéficié à 8,1 millions de retraités (chiffres provisoires).

Les aides non conditionnées par la présence d'enfants représentent 33,3 milliards d'euros (+ 10,3 %). D'une part, elles concernent les revenus garantis qui représentent 24,6 milliards d'euros (+ 13,9 %) versés à cinq millions d'allocataires (+ 40,4 %). Dans ces prestations figure la Prime d'activité, créée en janvier 2016 (4,6 milliards d'euros). Les dépenses d'allocation aux adultes handicapés (Aah) et de ses compléments progressent de 2,7 %. D'autre part, les aides au logement en faveur d'allocataires sans enfant à charge ont représenté 8,7 milliards d'euros (+ 1,4 %).

¹ La branche Famille recouvre ici tous les organismes versant des prestations familiales (Caf, Msa, régimes de la SnCF-Ratp jusqu'en 2014).

DÉPENSES ET BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS EN 2016 (EN MILLIONS D'EUROS ET EN MILLIERS DE FOYERS)

	Dépenses centralisées par la Cnaf (en millions) ⁽¹⁾			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 (champ Caf, en milliers) ⁽²⁾		
	Montants 2015	Montants 2016	Évolution 2015-2016	Effectifs 2015	Effectifs 2016	Évolution 2015-2016
PRESTATIONS ET ACTION SOCIALE CONDITIONNÉES PAR LA PRÉSENCE D'ENFANTS	56 209	55 758	-0,8 %	-	-	-
PRESTATIONS DIRECTES ET ACTION SOCIALE DESTINÉES EXCLUSIVEMENT AUX FAMILLES AVEC ENFANTS ⁽³⁾	46 154	45 676	-1,0 %	6 821,6	6 812,4	-0,1 %
Prestation petite enfance	15 346	15 350	0,0 %	2 143,7	2 100,2	-2,0 %
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 454	12 360	-0,7 %	2 143,7	2 100,2	-2,0 %
<i>dont primes</i>	396	606	52,9 %	47,9	46,2	-3,6 %
<i>dont allocation de base</i>	4 095	3 935	-3,9 %	1 758,6	1 712,9	-2,6 %
<i>dont complément libre choix d'activité et Prepaje</i>	1 788	1 584	-11,4 %	442,8	399,5	-9,8 %
<i>dont complément de mode de garde</i>	6 174	6 236	1,0 %	831,5	830,0	-0,2 %
Action sociale petite enfance	2 892	2 990	3,4 %	*	*	*
Aides au logement en faveur des familles ⁽⁹⁾	9 270	9 139	-1,4 %	2 520,4	2 488,8	-1,3 %
Prestations légales logement ⁽⁹⁾	9 145	9 009	-1,5 %	2 520,4	2 488,8	-1,3 %
Action sociale logement	125	130	3,4 %	*	*	*
Autres aides directes aux familles	21 538	21 187	-1,6 %	5 820,9	5 830,7	0,2 %
Allocations familiales	12 863	12 513	-2,7 %	4 874,6	4 878,8	0,1 %
Complément familial	1 901	2 008	5,6 %	850,3	857,5	0,9 %
Allocation de soutien familial	1 473	1 528	3,7 %	749,7	742,3	-1,0 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	812	884	8,9 %	236,1	248,2	5,1 %
Allocation de présence parentale	71	76	6,3 %	6,0	6,2	2,3 %
Allocation de rentrée scolaire	1 984	1 995	0,6 %	2 984,7	2 998,6	0,5 %
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 935	2 000	3,4 %	*	*	*
Autres prestations (dont frais de tutelle)	500	182	-63,5 %	*	*	*
PRESTATIONS INDIRECTES DESTINÉES EXCLUSIVEMENT AUX FAMILLES AVEC ENFANTS	10 054	10 082	0,3 %	*	*	*
Assurance vieillesse des parents au foyer ⁽⁴⁾	5 077	5 068	-0,2 %	1 900,7	1 887,9	-0,7 %
Majoration de pension vieillesse ⁽⁵⁾	4 704	4 746	0,9 %	8 062,1	8 108,1	0,6 %
Congé de paternité ⁽⁶⁾	273	267	-2,1 %	388,5	379,3	-2,4 %
Autres	1	1	5,8 %	*	*	*
PRESTATIONS NON CONDITIONNÉES PAR LA PRÉSENCE D'ENFANTS⁽³⁾	30 140	33 255	10,3 %	6 314,4	7 490,9	18,6 %
REVENUS GARANTIS ET COMPLÉMENTS	21 565	24 562	13,9 %	3 570,5	5 011,7	40,4 %
Revenu de solidarité active	12 869	11 061	-14,0 %	2 533,8	1 838,3	-27,5 %
Prime d'activité		4 576			2 487,1	
Allocation aux adultes handicapés et compléments	8 630	8 866	2,7 %	1 028,8	1 056,4	2,7 %
Revenu de solidarité outre-mer	59	55	-6,3 %	9,2	8,8	-4,7 %
Anciennes prestations (Rmi, Api, expérimentation Rsa) ⁽⁷⁾	3	2	-27,9 %	*	*	*
Contrats aidés et dispositif de retour à l'emploi ⁽⁸⁾	5	2	-61,0 %	*	*	*
AIDES AU LOGEMENT EN FAVEUR DES PERSONNES SANS ENFANTS ⁽⁹⁾	8 575	8 693	1,4 %	3 791,8	3 792,0	0,0 %
ENSEMBLE DES PRESTATIONS	86 349	89 014	3,1 %	11 811,4	12 548,9	6,2 %

¹ Les dépenses décrites recouvrent les prestations familiales versées par les Caf et les autres organismes débiteurs des prestations familiales (caisses de la Mutualité sociale agricole, SnCF, Ratp...) et les prestations versées par les Caf comme opérateurs (pour l'État ou les départements). Elles n'incluent pas les dépenses des caisses agricoles lorsqu'elles agissent comme opérateurs. Elles n'incluent pas non plus les dépenses de Mayotte.

² Sauf exception, les effectifs indiqués correspondent aux bénéficiaires gérés par les Caf. Ils excluent les autres organismes débiteurs de prestations familiales ou sociales et incluent le département de Mayotte. Les effectifs tous régimes ne sont pas disponibles à cette date.

³ Cet effectif n'inclut pas seulement les bénéficiaires d'action sociale.

⁴ Compte tenu de la réglementation, le dernier effectif de foyers bénéficiaires de l'Avpf connu est celui de 2015 (donnée provisoire).

⁵ Source pour les effectifs au 31/12 : Fsv pour le champ des assurés du régime général et des régimes alignés.

⁶ Source pour les effectifs : Cnaf agence comptable, hors État.

⁷ Y compris primes forfaitaires (pour les dépenses) et expérimentations Rsa.

⁸ Cirma, contrats d'avenir, et prime de retour à l'emploi (pour les dépenses), ensemble des allocataires bénéficiant d'une mesure spécifique d'aide au retour à l'emploi (pour les effectifs de bénéficiaires).

⁹ Les postes aides au logement en faveur des familles et prestations légales logements intègrent l'Alf pour les familles. En 2016, les dépenses d'Alf centralisées par les Caf pour l'État ne comprennent pas la Msa. En 2015, les dépenses d'Alf pour les familles centralisées pour le Fnpf par les Caf comprennent la Msa. Les dépenses 2015 et 2016 ne sont pas directement comparables. Corrigées de cet effet de champ, les dépenses totales de logements en faveur des familles diminuent de 0,3 % et les prestations légales logement diminuent de 0,3 %.

¹⁰ Le total des dépenses de l'ensemble des prestations évolue de 3,2 %.

¹⁰ Comprend les dépenses d'Alf pour les personnes sans enfants.



UNE GOUVERNANCE AU SERVICE DE LA STRATÉGIE

Si les orientations stratégiques de la branche Famille sont définies dans la convention d'objectifs et de gestion 2013-2017, leur mise en œuvre engage la direction et le conseil d'administration de la Cnaf et implique l'ensemble du réseau des Caf.

LA BRANCHE FAMILLE DANS SON ENVIRONNEMENT

UNE ORGANISATION EN RÉSEAU

Pilotée par la Cnaf, la branche Famille est présente sur tout le territoire grâce au réseau des Caf. La Cnaf est un établissement public qui pilote le réseau des Caf et assure le financement des prestations familiales et sociales versées par la Branche. Les Caf, organismes de

droit privé, assurent une mission de service public régie par le Code de la Sécurité sociale. En 2011, les Caf ont été départementalisées et sont passées de 123 à 102. Deux d'entre elles sont des caisses communes de Sécurité sociale (Ccss) en Lozère et à Mayotte (en 2015). Le 1^{er} janvier 2016, la Cmaf a été dissoute.

LA BRANCHE FAMILLE, UNE COMPOSANTE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

La branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale. Les autres branches sont :

- la branche Maladie, pilotée par la Cnamts (Caisse nationale d'Assurance maladie des travailleurs salariés) ;
- la branche Accidents du travail et maladies professionnelles, gérée également par la Cnamts ;

- la branche Retraite, pilotée par la Cnavts (Caisse nationale d'Assurance vieillesse des travailleurs salariés) ;
- la branche Recouvrement, pilotée par l'Acosss (Agence centrale des organismes de Sécurité sociale).

LA TUTELLE DE L'ÉTAT

Le Gouvernement et le Parlement déterminent les missions de la Branche, les prestations qu'elle verse et ses ressources.

Une convention d'objectifs et de gestion (Cog) contractualise les relations entre l'État et la Cnaf. Le ministère chargé des Affaires sociales, et des Familles et celui du Budget assurent la tutelle de la Cnaf.

Les autres ministères, notamment celui en charge du Logement, sont également impliqués dans l'activité de la Branche pour les aides relevant de leur compétence. Enfin, la Cour des comptes et l'Inspection générale des affaires sociales (Igas), ainsi que les autres inspections générales, notamment l'Inspection générale des finances (Igf) assurent le contrôle de la gestion de la branche Famille.

Partenaires, des relais indispensables

L'action de proximité des Caf repose, pour une bonne part, sur un partenariat étroit avec de nombreux acteurs locaux. Parmi ceux-ci figurent, en premier lieu, les collectivités territoriales et, plus particulièrement, les départements (pour le Rsa et l'action sociale), ainsi que les communes et les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (Ccas) pour les modes d'accueil de la petite enfance, les activités périscolaires, les centres sociaux ou la réforme des rythmes éducatifs. Les associations sont également des partenaires essentiels, notamment dans la mise en œuvre des modes d'accueil, le soutien à la parentalité, les activités périscolaires ou les actions sociales de proximité.

De même, afin de favoriser l'accès au numérique dans les principaux bassins de vie, des partenariats ont été noués avec des opérateurs publics : Commissariat à l'égalité des territoires pour les maisons de services au public (Msap), La Poste, Direction générale des finances publiques. D'autres échanges sont en cours avec le réseau des espaces publics numériques et avec la Fédération des centres sociaux.

En matière d'aides au logement, les Caf entretiennent aussi des relations étroites avec les bailleurs publics (organismes Hlm) ou privés. De même, des liens se tissent avec les entreprises, à travers le développement de nouvelles solutions d'accueil de la petite enfance. Enfin, dans le cadre de la lutte contre la fraude, le développement de partenariats avec l'administration des finances publiques, Pôle emploi et les autres branches de la Sécurité sociale a permis une amélioration notable des résultats.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CNAF : UNE GOUVERNANCE ACTIVE

Le conseil d'administration de la Cnaf est composé de 35 membres, représentant les parties prenantes de la Branche au travers des organisations syndicales, patronales et familiales ainsi que des personnalités qualifiées, nommées par arrêté ministériel pour une durée de cinq ans¹. Il participe à la définition de la politique de la branche Famille de la Sécurité sociale et en assure le suivi dans le cadre de la convention d'objectifs

et de gestion (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.

1. Le décret du 9 octobre 2014 l'a prolongée d'un an pour le mandat en cours, soit jusqu'en 2017.

ONZE RÉUNIONS EN 2015

En 2016, le conseil d'administration s'est réuni 11 fois. Il a donné 16 délégations à des commissions pour examiner des textes dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces 27 séances, il a statué sur 72 projets de textes, dont deux ordonnances, trois lois, 44 décrets et 23 arrêtés.

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

- l'extension et l'adaptation de la Prime d'activité au département de Mayotte ;

- la réforme de la Sécurité sociale à Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- la création du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge ;
- l'égalité réelle en Outre-mer ;
- la réforme des minima sociaux ;
- l'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie des jeunes et la garantie jeunes.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a, par exemple, décidé, pour pallier les conséquences des nouvelles règles régissant la prime à la naissance, d'accompagner les familles exposées à une fragilité financière, sous la forme

d'un prêt individuel, après étude de la situation particulière de la famille. Il a également exploré les pistes de travail pour l'évolution du Fnas, notamment dans les domaines de la petite enfance et de la jeunesse.

Il a, par ailleurs, décidé la mise en place d'un médiateur indépendant au sein de la branche Famille et la création d'un conseil scientifique de la Cnaf.

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 2015 et pris connaissance, avec satisfaction, de la certification des comptes 2015 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 et législation, action sociale, administration générale, financement, information et communication, recherche et prospective, relations internationales. Au total, les commissions se sont réunies

38 fois. Elles ont, dans certains domaines, délégué du conseil d'administration.

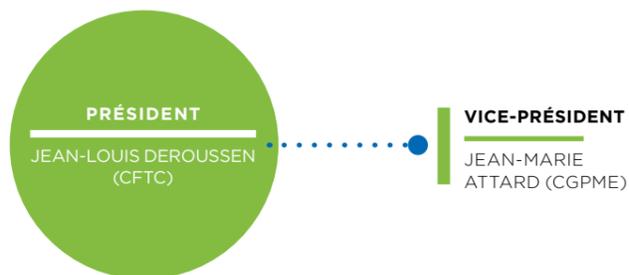
La commission consultative de l'informatique et des systèmes d'information, créée en mai 2015, et qui associe les Caf s'est, quant à elle, réunie deux fois.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CNAF

AU 31 DÉCEMBRE 2016

ASSISTENT ÉGALEMENT :

- **LE DIRECTEUR GÉNÉRAL** : DANIEL LENOIR
- **L'AGENT COMPTABLE 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 : Alain Giacomel, Michel Coronas, Saliha Fellahi-Bourdieu

SUPPLÉANTS : Joël Raffard, Birgit Hilpert, Cécile Marchand

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL FORCE OUVRIÈRE (CGT-FO)

TITULAIRES : Didier Aubossu, Patrick Brillet, Jacques Rimeize

SUPPLÉANTS : Élisabeth Puech (jusqu'au 24 octobre) remplacée par Olivier Froger, Chantal Langeron, Pio Vinciguerra

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL (CFDT)

TITULAIRES : Élisabeth Bagault, Christophe Blanco, Pascal Letort

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

CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DES TRAVAILLEURS CHRÉTIENS (CFTC)

TITULAIRES : Jean-Louis Deroussen, Marie-Madeleine Pattier (jusqu'au 23 février), remplacée par Isabelle Sancerni

SUPPLÉANTS : Christian Cailliau, Ludovic Dublé (jusqu'au 23 février), remplacé par Marie-Madeleine Pattier

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

TITULAIRES : Jean-Yves Delannoy, Jean-Marie Nocquet (jusqu'au 4 août)

SUPPLÉANTS : Denise Paul, Gilbert Chauvet

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS SUR DÉSIGNATION

MOUVEMENT DES ENTREPRISES DE FRANCE (MEDEF)

TITULAIRES : Clara Tousch, Éric Delabrière, Béatrice Gruau-Racine, Gérard Lequeux, Jean-Pierre Mazel, Olivier Péraldi

SUPPLÉANTS : Gilles Adam, Nathalie Humilière, Claire Lanneau, Christian Marty, Philippe Norie, Jean-Emmanuel Rodocanachi

UNION PROFESSIONNELLE ARTISANALE (UPA)

TITULAIRES : Corine Postel, Danièle Crouzet

SUPPLÉANTES : Isabelle Bricard, Agnès Hautin

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CGPME)

TITULAIRES : Jean-Marie Attard, Stanislas Renié

SUPPLÉANTS : Annick Chataigner, Patrick Pérard (jusqu'au 3 janvier) remplacé par Frédéric Verdet

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS SUR DÉSIGNATION

UNION PROFESSIONNELLE ARTISANALE (UPA)

TITULAIRE : Fabienne Munoz

SUPPLÉANT : Richard Puyal

CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (CGPME)

TITULAIRE : Non pourvu

SUPPLÉANT : Brice Wartel

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

TITULAIRES : Patrick Béguin (jusqu'au 17 mars), remplacé par Catherine Hourtiguët

SUPPLÉANTE : Estelle Molitor

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES SUR DÉSIGNATION

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UNAF)

TITULAIRES : Laurent Giry, Elsa Cohen, Alain Feretti, Françoise Fromageau, François Lebègue

SUPPLÉANTS : Véronique Bellec, Stéphane Bernardelli, Jacques Buisson, Nathalie Lefeuvre-Delahaye, Marie-Hélène Le Tarnec

PERSONNES QUALIFIÉES SUR DÉSIGNATION DU MINISTRE CHARGÉ DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Jérôme Ballarin, Alette Gambrelle, Irène Théry, Martine Vignau

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

AU TITRE DU COLLÈGE DES EMPLOYÉS ET ASSIMILÉS

TITULAIRES : Étienne Dabeedin, Christian Roblot-Coulanges

SUPPLÉANTS : Christine Degreef, Philippe Évrard

AU TITRE DU COLLÈGE DES CADRES ET ASSIMILÉS

TITULAIRE : Marie-Christine Pernette-Aliane

SUPPLÉANTE : Arlette Million

COMPOSITION DES COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU 31 DÉCEMBRE 2016

FINANCEMENT

PRÉSIDENT : Jacques Rimeize (Cgt-Fo)
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Yves Delannoy (Cfe-Cgc)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Jean-Baptiste Hy

PRESTATIONS LÉGALES ET LÉGISLATION

PRÉSIDENT : Richard Puyal (Upa)
VICE-PRÉSIDENTE : Marie-Madeleine Pattier (Cftc)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Frédéric Marinacce

ACTION SOCIALE

PRÉSIDENT : Gérard Lequeux (Medef)
VICE-PRÉSIDENT : Alain Feretti (Unaf)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Frédéric Marinacce

ADMINISTRATION GÉNÉRALE

PRÉSIDENT : Christophe Blanco (Cfdt)
VICE-PRÉSIDENTE : Catherine Hourtiguët (Cnpl-Unapl)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Vincent Ravoux

INFORMATION ET COMMUNICATION

PRÉSIDENT : Gilbert Chauvet (Cfe-Cgc)
VICE-PRÉSIDENT : Didier Aubossu (Cgt-Fo)
DÉLÉGUÉE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Béatrice Degrugilliers de La Brosse

RECHERCHE ET PROSPECTIVE

PRÉSIDENT : Alain Giacomel (Cgt)
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Pierre Mazel (Medef)
DÉLÉGUÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Bernard Tapie

RELATIONS INTERNATIONALES

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

COMMISSION CONSULTATIVE DE L'INFORMATIQUE ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION

PRÉSIDENT : Jean-Louis Deroussen (Cftc)
VICE-PRÉSIDENT : Jean-Marie Attard (Cgpme)
DÉLÉGUÉE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL : Annie Prévot

GESTION DE LA BRANCHE FAMILLE : LA CNAF, TÊTE DE RÉSEAU

Nommé en conseil des ministres, le directeur général est l'exécutif de la Cnaf. Il la représente en justice et dans les actes de la vie civile. Il met en œuvre les dispositions législatives et réglementaires, exécute les décisions du conseil d'administration. Il signe et met en œuvre la convention d'objectifs et de gestion conclue entre l'État et la Cnaf. Le directeur général nomme les directeurs et les agents comptables des Caf. Il est directeur des publications de la branche Famille. Daniel Lenoir, inspecteur général des Affaires sociales, assure cette fonction depuis septembre 2013.

Sous l'autorité du directeur général, l'équipe de direction de la Cnaf met en œuvre la stratégie de la Branche et les politiques publiques qui lui sont confiées. Elle répartit les ressources



entre les Caf et réalise les grands investissements. Elle anime et pilote le réseau des Caf en fournissant des références et des méthodes, afin d'accroître sa performance et son intégration dans son environnement institutionnel. Elle assure les audits administratifs et comptables des Caf, leur évaluation et celle des dirigeants.

Outre la stabilisation des évolutions menées en 2015 dans le domaine des systèmes d'information, 2016 a été marquée par le travail de réflexion prospective lié à l'élaboration de la prochaine Cog. Celui-ci a impliqué l'ensemble des Caf et a abouti aux orientations stratégiques de la branche Famille 2017-2027, votées au conseil d'administration du 7 mars 2017. Ces orientations clarifient le

sens des missions emblématiques de la Branche. Elles mettent en perspective quatre rôles que jouent déjà les Caf : opérateur, régulateur, investisseur social et évaluateur.

La démarche d'innovation lancée en 2015 a conduit au développement des premiers projets en 2016 et à la structuration du système. Un réseau de référents a été constitué. 2016 a vu notamment la relance de l'innovation dans la Branche. Ainsi pour les orientations en faveur de la jeunesse, une instance de partage nationale a été mise en place, avec un comité partenarial jeunesse. L'objectif est de poursuivre la dynamique engagée dans le cadre d'Innov jeunes.

Un « CafLab » a ouvert ses portes en mai pour accueillir les activités d'innovation et organiser des sessions de créativité à distance ou sur place.

Enfin, les premiers projets retenus dans le cadre du premier « Hackathon des allocs », en 2015, ont été incubés pour être développés et déployés en 2017 : signalétique des accueils, tchats collectifs entre un conseiller et un groupe d'allocataires homogène (Apic), plateforme de mécénat pour les projets de jeunes (Géodon), jeu *Vies de familles...*

ORGANIGRAMME DES SERVICES DE LA CNAF AU 31 DÉCEMBRE 2016

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
JEAN-LOUIS DEROUSSEN

DIRECTRICE DU CABINET DU PRÉSIDENT
CÉCILE PHILIPPE

DIRECTEUR GÉNÉRAL
DANIEL LENOIR

CABINET
DIRECTRICE DE CABINET
FANNY VECHARD

AGENCE COMPTABLE
AGENT COMPTABLE NATIONAL
JEAN-BAPTISTE HY

CONTRÔLE GÉNÉRAL ÉCONOMIQUE ET FINANCIER
ÉRIC NOUVEL

Sécurisation et animation des activités
Finance et production des comptes
Normes et audits de validation

DIRECTION DE PROJET : VALEURS DE LA RÉPUBLIQUE
JÉRÔME DUVAL

AGENCE MÉDIA-INFORMATION-COMMUNICATION
BÉATRICE DEGRUGILLERS

MISSION DE L'AUDIT ET DU CONTRÔLE DE GESTION
BERTRAND DEUMIÉ

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE
GAËLLE CHOQUER-MARCHAND

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ CHARGÉ DES POLITIQUES FAMILIALE ET SOCIALE
FRÉDÉRIC MARINACCE

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ, CHARGÉ DU RÉSEAU
VINCENT RAVOUX

DIRECTRICE GÉNÉRALE DÉLÉGUÉE, CHARGÉE DES SYSTÈMES D'INFORMATION
ANNIE PREVOT

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ DU PILOTAGE STRATÉGIQUE ET DE LA COORDINATION DES ÉVALUATIONS
ARNAUD ROZAN

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
Ressources humaines et budgétaires
Achats et affaires juridiques
Cadre de travail et animation locale

DIRECTION DES POLITIQUES FAMILIALE ET SOCIALE
Enfance et parentalité
Insertion et cadre de vie
Échanges et appui à l'implantation
Ingénierie des prestations
Gestion et financement de l'action sociale

MÉDIATION

MISSION DE L'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS ET SÉCURITÉ DU SYSTÈME
MARIE-NOËLLE SEHABIAGUE

MISSION DES RELATIONS EUROPÉENNES INTERNATIONALES ET DE LA COOPÉRATION
GILLES KOUNOWSKI

DIRECTIONS DE PROJET
Accueil des réfugiés
Référentiels
Ingénierie des échanges

DIRECTION DU RÉSEAU
Suivi et analyse des résultats des organismes
Production
Appui à la relation de service et aux métiers
Démarche qualité intégrée
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude
Gestion budgétaire immobilière et achats nationaux
Ressources humaines du réseau

MISSION GESTION DES DIRIGEANTS
MARIANNE GRENIER-DRANEBOIS
Collège des directeurs évaluateurs
Accompagnement des agents de direction

DIRECTIONS DE PROJET
Mutualisations régionales
Plan de continuité d'activité
Flux métiers
Territoires ultramarins

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION
Transformation et pilotage des ressources
Transformation de la Dsi
Relation Moa/pilotage des évolutions du Si
Contrôle interne et sécurité
Architecture d'entreprise et innovation
Définition et suivi du service aux Caf et partenaires
Numérique et échange
Prestations et décisionnel
Collaboratif et Si support
Qualifications et tests
Opérations et ingénierie technique

DIRECTION DE L'ÉVALUATION ET DE LA STRATÉGIE
Coordination et suivi de l'action institutionnelle
Évaluation et aide au pilotage
CafLab

DIRECTION DE PROJET
Développement durable

DIRECTION DES STATISTIQUES, DES ÉTUDES ET DE LA RECHERCHE
BERNARD TAPIE
Statistiques des prévisions et analyses
Statistiques et big data
Animation de la recherche réseau des chargés d'études

GLOSSAIRE

Aah Allocation aux adultes handicapés

Acoss Agence centrale des organismes de Sécurité sociale

Alf Allocation de logement familiale

Alt Allocation de logement temporaire

Api Allocation de parent isolé

Aripa Agence nationale de recouvrement des impayés de pensions alimentaires

Asf Allocation de soutien familial

At-Mp Accidents du travail-maladies professionnelles

Avpf Assurance vieillesse des parents au foyer

Avs Animation de la vie sociale

Bafa Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur

Bsi Baromètre social institutionnel

Caf Caisse d'Allocations familiales

Ccas Centre communal d'action sociale

Ccss Caisse commune de Sécurité sociale

Cf Complément familial

Cfdt Confédération française démocratique du travail

Cfe-Cgc Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres

Cmaf Caisse maritime d'Allocations familiales

Cftc Confédération française des travailleurs chrétiens

Cifre Convention industrielle de formation par la recherche

Cgpmc Confédération générale des petites et moyennes entreprises

Cgt Confédération générale du travail

Cgt-Fo Confédération générale du travail - Force ouvrière

Cifm-Aiss Coordination des institutions françaises membres de l'Association internationale de la Sécurité sociale

Cirma Contrat d'insertion - revenu minimum d'activité

Clas Contrat local d'accompagnement à la scolarité

Clca Complément de libre choix d'activité

Cnaf Caisse nationale des Allocations familiales

Cnam Centre national d'appui aux métiers de la relation de service

Cnamts Caisse nationale d'Assurance maladie des travailleurs salariés

Cnavts Caisse nationale d'Assurance vieillesse des travailleurs salariés

Cnpl Chambre nationale des professions libérales

Cog Convention d'objectifs et de gestion

Csg Contribution sociale généralisée

Dgfp Direction générale des finances publiques

Dom Département d'outre-mer

Dsi Direction des systèmes d'information

Eaje Établissement d'accueil du jeune enfant

Esip European social insurance platform

Fjt Foyers des jeunes travailleurs

Fnal Fonds national d'aide au logement

Fnas Fonds national d'action sociale

Fnga Fonds national de gestion administrative

Fnpf Fonds national des prestations familiales

Fsv Fonds de solidarité vieillesse

Gesica Gestion, évaluation et suivi des interventions sociales des Caf en faveur des allocataires

Gipa Garantie contre les impayés de pensions alimentaires

Ideal Intégration des demandes d'aide au logement

Igas Inspection générale des affaires sociales

Inaapp Instance nationale d'appui à l'animation de la politique de soutien à la parentalité

Lfss Loi de financement de la Sécurité sociale

Mam Maison d'assistants maternels

Medef Mouvement des entreprises de France

Mreic Mission des relations européennes, internationales et de la coopération

Msa Mutualité sociale agricole

Msap Maison de services au public

Nsp Notification spécifique informative

Paje Prestation d'accueil du jeune enfant

Prepare Prestation partagée d'éducation de l'enfant

Ram Relais d'assistants maternels

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

Rmi Revenu minimum d'insertion

Rsa Revenu de solidarité active

Rse Réseau social d'entreprise

Rso Revenu de solidarité (versé dans les Dom)

Sdsf Schéma départemental de services aux familles

Smic Salaire minimum interprofessionnel de croissance

Unaf Union nationale des associations familiales

Unapl Union nationale des professions libérales

Upa Union professionnelle artisanale



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