

# 2019

## RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA BRANCHE FAMILLE



# SOMMAIRE

<b>Éditorial</b>	<b>6</b>
<b>La branche Famille en quelques mots</b>	<b>8</b>
Activité intense pour le conseil d'administration de la Cnaf	10
La direction de la Cnaf	14
La branche Famille en dates	16
La branche Famille en chiffres	18
Les relations avec les partenaires	20
<b>Accompagner les familles</b>	<b>22</b>
Enfance et parentalité	24
Logement, solidarité et insertion	26
<b>Garantir la qualité de service et l'accès aux droits</b>	<b>28</b>
La qualité de service et la charge de travail	30
Le numérique au service des allocataires	31
L'accès aux droits	32
<b>Des ressources pour agir</b>	<b>34</b>
Des coopérations renforcées entre Caf	36
La modernisation de l'informatique	37
La recherche comme ressource pour l'action publique	37
L'innovation	38
<b>Glossaire</b>	<b>39</b>



## CARTE D'IDENTITÉ

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

### La branche Famille couvre trois grands domaines :

- > L'accompagnement des familles (allocations familiales, financement des modes d'accueil individuel et collectif de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse, politiques de soutien à la parentalité) ;
- > les aides personnelles au logement ;
- > les prestations de solidarité (Rsa, Prime d'activité, allocation aux adultes handicapés (Aah)).

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

- > Les prestations légales : il s'agit principalement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, etc.) ou de revenus de substitution (Aah, Rsa) ;
- > les prestations extra-légales d'action sociale : aides à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, accueils de loisirs, centres sociaux), accompagnement des familles en difficulté (aides aux vacances, naissances multiples), soutien à la parentalité.

**Une convention d'objectifs et de gestion (Cog)**, renouvelée tous les cinq ans, et soumise au vote du conseil d'administration de la Cnaf, contractualise les relations entre l'État et la Cnaf. La Cog 2018-2022 fixe deux objectifs : développer des services aux allocataires et garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production. Le ministère chargé des Solidarités et de la Santé et celui de l'Action et des Comptes publics assurent la tutelle de la Cnaf.

# « PLUS D'1 MILLION DE NOUVEAUX ALLOCATAIRES ONT BÉNÉFICIÉ DE LA PRIME D'ACTIVITÉ »

Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration de la Cnaf, et Vincent Mazauric, directeur général, reviennent sur les temps forts de l'année 2019, et évoquent les chantiers à venir.

## Que dire de la mobilisation exceptionnelle de la Branche pour assurer le paiement de la Prime d'activité, conformément aux annonces du président de la République au début de l'année 2019 ?

**Vincent Mazauric** - Ce chantier représente une grande réussite pour notre institution. Mobilisée, la branche Famille a assuré l'extension et le paiement de cette prestation, dans des délais extrêmement courts. Le Premier ministre, lui-même, a rendu un hommage appuyé à la réactivité des Caf, soulignant ainsi notre capacité à répondre rapidement à

la commande publique. C'est surtout une grande réussite en matière d'accès aux droits : dès le premier mois d'application, plus de 400 000 nouveaux allocataires ont pu bénéficier de cette prestation et près d'un demi-million de foyers ont fait valoir leurs droits. Une croissance exceptionnelle du nombre de bénéficiaires que les Caf ont remarquablement gérée.

## 2019, c'est aussi la première année « pleine » d'exécution de la convention d'objectifs et de gestion (Cog). Comment cela s'est-il traduit ?

**Isabelle Sancerni** - L'ensemble des nouveaux dispositifs prévus à la Cog ont été adoptés par le conseil d'administration de la Cnaf et déclinés sur les territoires. Nous avons ainsi achevé la rénovation de notre modèle de financement des établissements d'accueil du jeune enfant

(Eaje) avec la création des bonus inclusion handicap, mixité sociale, et territoire. Toujours en matière d'accueil collectif, la réforme du barème des participations familiales a été votée. Parmi les nouveaux dispositifs, il faut aussi citer la prestation de service jeunes, adoptée en 2019.

## La rénovation de notre modèle de financement des Eaje a, en effet, été une étape très importante. Que retenir de ces travaux ?

**IS** - Après la mise en place des bonus inclusion handicap et mixité sociale, qui prévoient un financement forfaitaire à la place, en fonction des caractéristiques des publics, nous avons adopté le bonus territoire qui, lui, prévoit un financement en fonction des caractéristiques

des territoires. Une nouveauté qui nous permettra, tout en incitant au développement de nouvelles places, de soutenir davantage les collectivités les moins riches puisque ce bonus forfaitaire variera selon le potentiel financier des territoires et le niveau de vie des habitants.



## Une autre avancée importante pour les 878 000 familles concernées : la mise en place de la réforme du complément de libre choix du mode de garde (Cmg). En quoi consiste cette simplification pour les parents ?

**VM** - Là où les parents employeurs devaient auparavant payer directement le salaire de leur assistant maternel ou de leur garde à domicile, et attendre ensuite le versement du Cmg par la Caf, ils peuvent à présent demander à Pajemploi de payer directement leur salarié. Ils ne

seront alors prélevés que du reste à charge. Un point loin d'être anecdotique quand on sait que le Cmg peut représenter, pour une mère célibataire par exemple, jusqu'à 85% du coût du salaire de son employé.

## Une grande partie de l'année 2019 a été consacrée à la préparation de réformes importantes dont celle des aides personnelles au logement. Comment voyez-vous l'avenir ?

**VM** - La mise en oeuvre a dû être décalée à cause de la crise sanitaire. Nous étions prêts pour avril 2020 et le resterons. Grâce aux efforts de chacun, sur toute l'année 2019, notre prestation sociale la plus importante en nombre de bénéficiaires et en montant va connaître une évolution majeure de son calcul. Elle sera

calculée tous les trois mois à partir d'une base ressources plus proche de la situation des personnes, à savoir les revenus des douze derniers mois, et non plus ceux perçus il y a deux ans. Nous servirons une « Apl en temps réel » qui prendra en compte la situation des personnes avec plus de sincérité et d'exactitude.

## Quels sont les autres chantiers attendus ?

**IS** - Ceux-ci sont nombreux et importants. Les enjeux sont grands mais à la hauteur de nos ambitions. Il y aura la mise en oeuvre de la réforme des aides personnelles au logement, dont Vincent Mazauric parlait à l'instant. La mise en place du service public des pensions alimentaires. Ainsi que la montée en puis-

sance de la prestation de service jeunes, qui a débuté dès le mois de janvier. Il nous faut aussi poursuivre nos contrats avec les collectivités locales et accompagner le déploiement de notre nouveau modèle de financement des Eaje, par un travail de pédagogie auprès des élus, des entreprises et des associations.

**N.B. :** À l'heure où ce rapport est publié, notre pays vient de vivre une crise sanitaire sans précédent. Pour le résultat des travaux pendant cette période, il faudra se reporter au rapport d'activité 2020.



# 1

## **LA BRANCHE FAMILLE EN QUELQUES MOTS**

Gouvernance,  
dates et chiffres-clés  
de l'année 2019,  
relations avec les partenaires...

## Activité intense pour le conseil d'administration de la Cnaf

En 2019, le conseil d'administration (Ca) s'est réuni 10 fois. Il a donné 14 délégations à des commissions pour examiner des textes dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces 24 séances, il a statué sur 58 projets de textes, dont 4 ordonnances, 36 décrets, 17 arrêtés et sur le projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2020 (Plfss). Le 5 mars, il a accueilli Christelle Dubos, secrétaire d'État auprès de la ministre des Solidarités et de la Santé, et échangé sur divers sujets d'actualité.

Il a émis un avis défavorable sur le Plfss 2020, en saluant toutefois la création d'une prestation pour les aidants familiaux, l'automatisation du passage à la retraite à 67 ans pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active et de l'allocation aux adultes handicapés, ainsi que l'extension des missions de l'Agence de recouvrement des impayés de pension alimentaire (Aripa), permettant de procéder à l'intermédiation financière des pensions alimentaires à partir de juin 2020.

Il a également voté trois motions à destination du ministère des Solidarités et de la Santé : la première sur les modalités de prise en compte de la prestation de compensation du handicap (Pch) dans le calcul du Rsa, la deuxième (qui a été reprise dans la Lfss 2020) sur la prise en compte du service civique dans les exceptions permettant d'ouvrir droit au Cmg, et la troisième proposant la simplification des conditions d'ouverture de droits à la Prime d'activité pour les apprentis.

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

- > les modalités de calcul des aides personnelles au logement ;
- > la création d'un congé de paternité en cas d'hospitalisation d'un enfant, la prorogation des droits ouverts aux personnes en situation de handicap ;
- > l'article 37 de la loi Essoc sur le droit à rectification et l'harmonisation des règles pour les notifications d'indus.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a notamment examiné les modalités de mobilisation du fonds national parentalité, la prestation de service jeunes, le bonus territoire, l'extension du bonus inclusion handicap en faveur des Eaje, le nouveau dispositif de financement en remplacement du Cej hors Eaje, ainsi que la réforme du budget commun de gestion qui entraîne un changement du périmètre du Fnas, avec le transfert des dépenses de gestion vers le fonds national de gestion.

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 2018 et pris connaissance, avec satisfaction, de la certification des comptes 2018 de la branche Famille par la Cour des comptes.

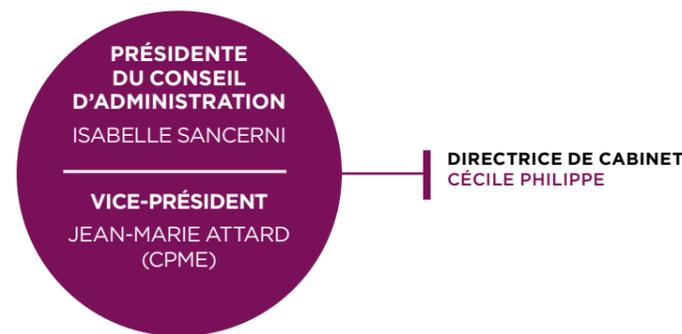
Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur sept commissions : prestations légales et législation (Cpll), action sociale (Cas), administration générale et qualité de service (Cagqs), financement (Cf), information et communication (Cic), recherche et prospective (Crp), relations internationales (Cri). Au total, elles se sont réunies 34 fois.

## LE RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

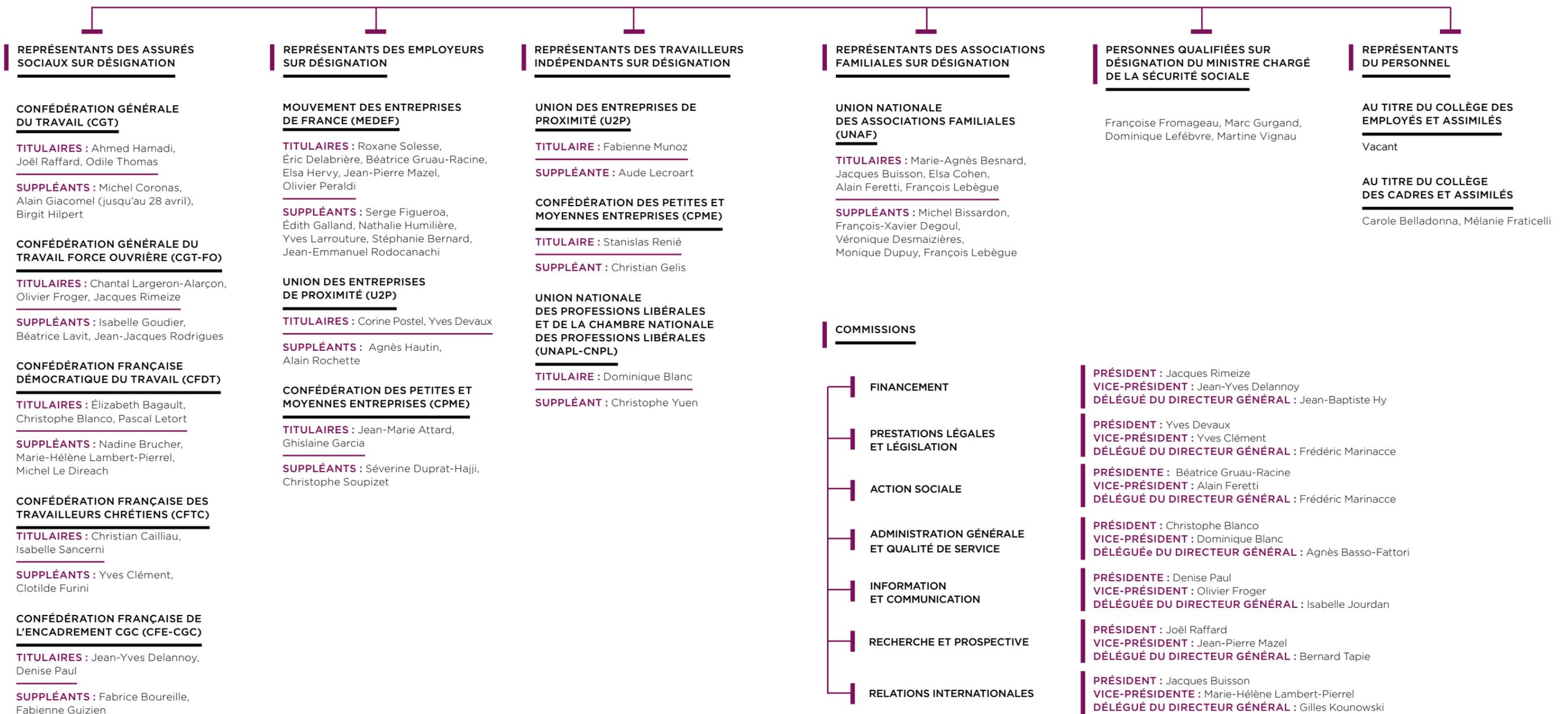
Le conseil d'administration est composé de 35 membres, représentant les parties prenantes de la Branche au travers des organisations syndicales, patronales, familiales ainsi que des personnalités qualifiées, nommées par arrêté ministériel pour une durée de quatre ans. Il participe à la définition de 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 du directeur comptable et financier. Le Gouvernement le consulte en matière de réglementation.



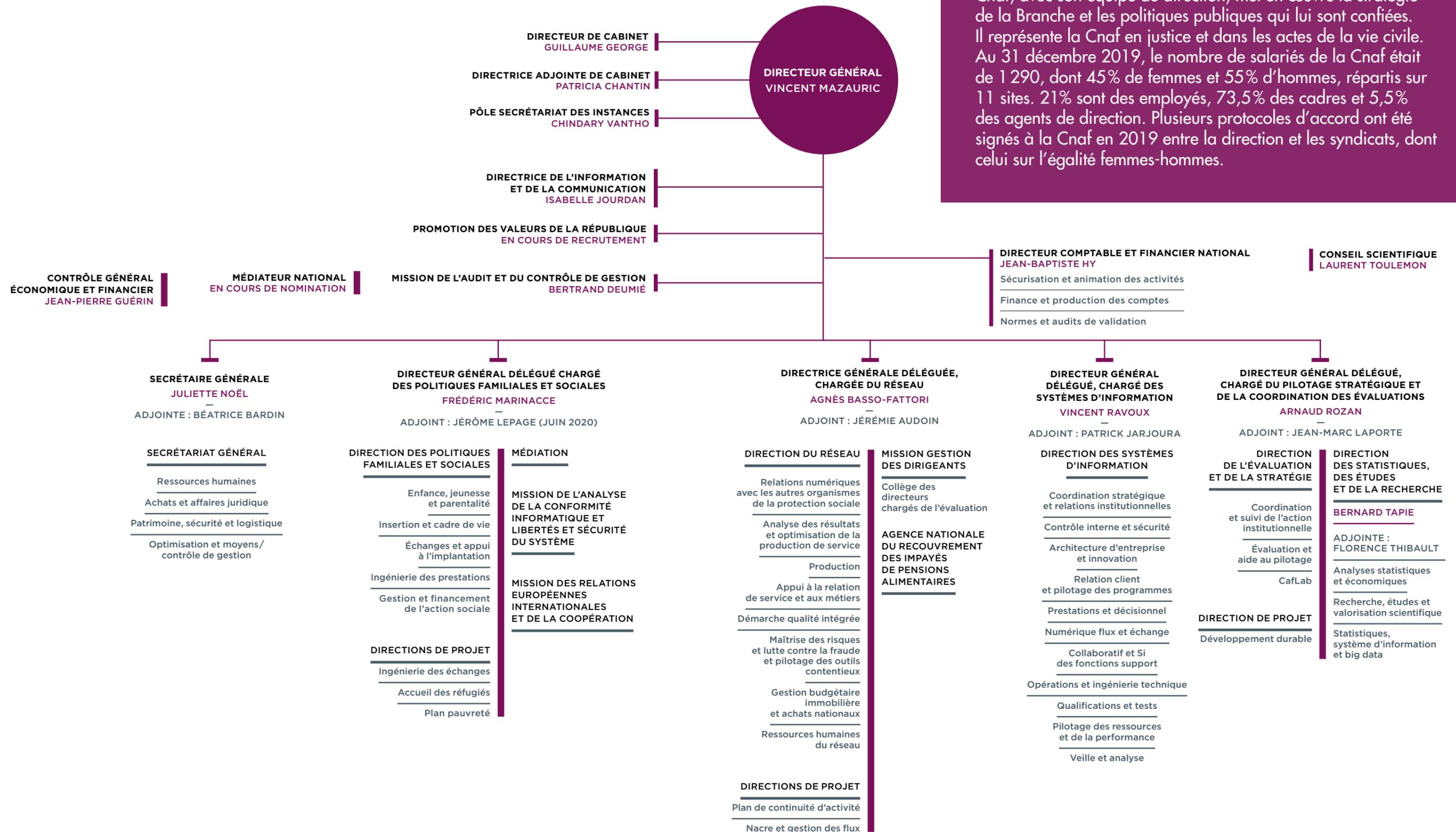
# Composition du conseil d'administration au 1<sup>er</sup> mars 2020



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 peuvent également assister au Ca.



# Organigramme des services de la Cnaf au 1<sup>er</sup> mars 2020



## LA DIRECTION DE LA CNAF

Nommé en conseil des ministres, le directeur général de la Cnaf, avec son équipe de direction, met en œuvre la stratégie de la Branche et les politiques publiques qui lui sont confiées. Il représente la Cnaf en justice et dans les actes de la vie civile. Au 31 décembre 2019, le nombre de salariés de la Cnaf était de 1 290, dont 45% de femmes et 55% d'hommes, répartis sur 11 sites. 21% sont des employés, 73,5% des cadres et 5,5% des agents de direction. Plusieurs protocoles d'accord ont été signés à la Cnaf en 2019 entre la direction et les syndicats, dont celui sur l'égalité femmes-hommes.

## La branche Famille en dates



### 1<sup>ER</sup> JANVIER

Revalorisation exceptionnelle et extension de la Prime d'activité à la suite du mouvement des Gilets jaunes

### 3 FÉVRIER

Lancement de la plateforme « La Caf à votre écoute », dont l'objectif est de recueillir les avis des allocataires sur les projets des Caf : courriers, prévention des indus, monenfant.fr...

### 19 AVRIL

Convention entre la Cnaf et la Cnav, qui renforce la coopération entre les deux branches pour une meilleure qualité de service aux allocataires/ assurés

### 14 JUIN

Convention de coopération entre la Cnaf et les Restos du cœur pour faciliter l'accès aux droits pour les personnes les plus précaires



### 8 OCTOBRE

Journée consacrée à la jeunesse à Lyon, en avant-première du lancement de la prestation de service jeunes

### 14-18 OCTOBRE

Forum mondial de la Sécurité sociale à Bruxelles avec la participation d'Isabelle Sancerni, présidente du Ca de la Cnaf

JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

JUIN

JUILLET

AOÛT

SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

### 13 FÉVRIER

Lancement de la nouvelle version du site monenfant.fr, dédié aux parents et aux professionnels de l'enfance



### 22 MAI

Lancement de la réforme du complément de libre choix du mode de garde (Cmg) de la Paje. Pajemploi verse désormais le Cmg aux parents employeurs à la place des Caf et de la Msa

### 19 SEPTEMBRE

Lancement par Adrien Taquet, secrétaire d'État chargé de la Protection de l'enfance, du « parcours des 1000 premiers jours de l'enfant », pour sortir des inégalités de destin, en agissant dès la naissance



### 12 NOVEMBRE

Projection du film, soutenu par la Cnaf, « Et je choisis de vivre », consacré à l'accompagnement du deuil d'un enfant, à l'Assemblée nationale

### 28 NOVEMBRE

Rencontre annuelle des présidents de Ca des Caf avec des tables rondes sur la petite enfance et les chantiers à venir

### 29 NOVEMBRE

Conférence interrégionale des présidents de Ca et des directeurs des Caf d'outre-mer à Paris sur la mise en œuvre de la Cog dans les Dom, en lien avec la lutte contre la pauvreté

# La branche Famille en chiffres



**101**  
Caf  
**35 770**  
salariés dont  
**2 770**  
en Cdd

## LES COMPTES 2019 CERTIFIÉS

En 2019, pour la septième année consécutive, la Cour des comptes a certifié les comptes de la Cnaf et de la branche Famille, en soulignant les progrès réalisés. Et pour la deuxième année consécutive, le résultat de la branche Famille est excédentaire.



**13,5**  
millions  
d'allocataires  
(au 30 juin 2019)

**32,7**  
millions  
de personnes  
couvertes, dont

**13,9**  
millions  
d'enfants



**94,6**  
milliards d'euros  
de prestations  
versées, dont

**5,6**  
milliards  
pour le Fnas

**Solde  
financier  
+ 1,5**

milliard d'euros  
(contre + 450 millions d'euros  
en 2018 et - 200 millions  
d'euros en 2017)



**457 700**  
places en accueil collectif  
(crèches, haltes-garderies...)

**1 880**  
places nettes ouvertes  
en accueil collectif  
en 2019



## ENFANCE

ALLOCATIONS  
FAMILIALES (AF)

**12,7** **4,9**  
milliards millions  
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION DE RENTRÉE  
SCOLAIRE (ARS)

**2** **3**  
milliards millions  
d'euros de bénéficiaires

PRESTATION D'ACCUEIL  
DU JEUNE ENFANT (PAJE)

**11,2** **2**  
milliards millions  
d'euros de bénéficiaires



## LOGEMENT

AIDE PERSONNALISÉE  
AU LOGEMENT (APL)

**7,4** **2,8**  
milliards millions  
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION DE LOGEMENT  
SOCIALE (ALS)

**4,9** **2,1**  
milliards millions  
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION DE LOGEMENT  
FAMILIALE (ALF)

**3,9** **1,1**  
milliards million  
d'euros de bénéficiaires



## QUALITÉ DE SERVICE



**13,7**  
millions d'appels téléphoniques  
traités par les agents  
(13,6 millions en 2018)



**131,6**  
millions  
de courriers  
arrivés  
(112,9 millions  
en 2018)

**6,5**  
millions  
de courriels  
allocataires  
(7,8 millions  
en 2018 sous  
l'effet de la mise  
en place de la base  
de connaissance  
en mai 2019)



**8,9**  
millions  
de visites à l'accueil  
(8,7 millions en 2018)



**1,8**  
million  
de rendez-vous réalisés  
(comme en 2018)



Plus de  
**3 300**  
points d'accueil Caf  
ou partenaires



**880**  
millions  
de visites sur le site caf.fr



## SOLIDARITÉ

PRIME D'ACTIVITÉ

**9,4** **4,2**  
milliards millions  
d'euros de bénéficiaires

REVENU DE SOLIDARITÉ  
ACTIVE (RSA)

**11,6** **1,9**  
milliards million  
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION AUX ADULTES  
HANDICAPÉS (AAH)

**10,1** **1,2**  
milliards million  
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION D'ÉDUCATION DE  
L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH)

**1,1** **0,3**  
milliard million  
d'euros de bénéficiaires



## CONTRÔLE

**33,4**  
millions  
de contrôles

**7**  
millions  
d'allocataires contrôlés  
au moins une fois

**71 834**  
lettres de mise en garde  
envoyées par les Caf

**48 754**  
fraudes détectées pour  
un montant de

**323,7**  
millions  
d'euros

## Les relations avec les partenaires

La branche Famille noue des partenariats avec de nombreux acteurs locaux (communes, départements), nationaux

(associations, services publics) et internationaux. Quelques exemples ci-après pour l'année 2019.

### Une coopération renforcée entre les différentes branches de la Sécurité sociale

Pour répondre de manière plus globale aux besoins du public, la Cnaf a intensifié ses partenariats avec les autres branches du régime général de la Sécurité sociale, en particulier avec l'Assurance retraite et l'Assurance maladie.

Avec l'Assurance retraite, la Cnaf a conclu en avril 2019 une convention qui fixe le cadre national d'un partenariat entre

les deux branches. Il passe notamment par le développement des échanges de données, permettant de faciliter l'accès au juste droit, en particulier auprès des publics les plus fragiles. Il vise aussi à permettre à chacune des branches de gagner en productivité et en sécurité sur certains processus de production et de gestion. Ce même type de coopération existe avec l'Assurance maladie.

### Un soutien rénové aux associations

La Cnaf est partenaire de nombreuses associations. Une nouvelle doctrine concernant leurs modalités de financement est entrée en vigueur en 2019 : désormais, les partenariats sont conclus autour de projets assortis d'un budget déterminé. Chaque année, les associations devront répondre à des indicateurs de suivi et de pilotage pour chaque projet validé par la Cnaf.

Cette dernière a renouvelé ses partenariats pour la période 2019-2022 avec 66 associations nationales, dont 15 nouvelles fédérations, pour un montant de près de 4,3 millions d'euros finançant 152 projets liés majoritairement à la jeunesse (33%) et à la parentalité (32%).



### Des relations très actives au niveau international

En 2019, la Cnaf a accueilli une vingtaine de délégations étrangères avec plus de 130 décideurs, experts ou journalistes étrangers désireux de se familiariser avec les politiques familiales et sociales de la France. Elle a, par ailleurs, envoyé des missions de coopération technique en Azerbaïdjan, au Costa Rica, Gabon, en Jordanie, au Mexique, Panama et en Ukraine.

La Cnaf a son rôle dans les institutions internationales. Une veille est réalisée sur les projets européens pouvant impacter la branche Famille avec la Représentation de la Sécurité sociale (Reif) et la Plateforme européenne des institutions de protection sociale à Bruxelles (Esip), dont la Cnaf préside le Comité famille et inclusion sociale. Dans ce cadre, elle a produit une étude sur les comparaisons européennes sur l'accueil des jeunes enfants<sup>1</sup>, et des fiches sur les politiques fa-

miliales de chaque pays de l'Union européenne ont été mises en ligne sur [caf.fr](http://caf.fr)<sup>2</sup>.

La Cnaf contribue également à l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss), dont la commission technique des prestations familiales est présidée par la présidente du Ca de la Cnaf. Deux rapports ont été remis à l'Aiss sur l'inclusion des enfants en situation de handicap et sur l'impact de la Sécurité sociale sur l'égalité des genres.

Enfin, certains projets de la branche Famille ont pu bénéficier pour la première fois de financements européens, comme ceux, entre autres, pour l'intégration des réfugiés et pour la formation des Promeneurs du Net, en vue de prévenir la violence et la radicalisation des jeunes sur les réseaux sociaux.

1. <http://www.caf.fr/presse-institutionnel/international/selection-d-etudes-et-recherches/nos-publications>

2. [http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/international/images/fiches%20pays11.2019/Compil%20fiches%20pays%20pays%20UE\\_%2011%202019.pdf](http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/international/images/fiches%20pays11.2019/Compil%20fiches%20pays%20pays%20UE_%2011%202019.pdf)



# 2

## **ACCOMPAGNER LES FAMILLES**

La branche Famille a poursuivi en 2019 sa mission d'accompagnement des familles et de lutte contre les inégalités : Cmg, bonus pour les crèches, Prime d'activité, aides personnelles au logement... autant de réformes qu'elle a préparées ou mises en place pour répondre aux besoins des allocataires.

# Enfance et parentalité

## Réforme du complément de libre choix du mode de garde

Depuis le 25 mai 2019, les démarches sont simplifiées pour les 878 000 parents bénéficiaires du complément de libre choix du mode de garde (Cmg). Un projet d'ampleur, mis en place avec quelques difficultés par les branches Famille et Recouvrement, a fait évoluer les modalités de gestion de ce dispositif.

Pour un traitement plus rapide de cette prestation, c'est désormais le centre national Pajemploi qui calcule et verse le Cmg, auparavant payé par les Caf.

Les parents, en accord avec leur salarié, peuvent opter pour le service Pajemploi + : le parent employeur doit simplement déclarer le salaire de son employé, et Pajemploi se charge de prélever le salaire sur son compte bancaire, après avoir déduit le montant de son Cmg. Le salaire est ensuite directement reversé sur le compte bancaire du salarié. Au 31 décembre 2019, près de 120 000 parents bénéficient de ce nouveau service Pajemploi +.

## Trois nouvelles aides pour les crèches

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, une refonte des financements des crèches encourage le rééquilibrage social et territorial de l'offre d'accueil au travers de trois nouvelles aides disponibles, en complément de la prestation de service unique :

- > le bonus mixité sociale, pouvant atteindre 2100 euros par place, soutient le fonctionnement des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) qui reçoivent une forte proportion d'enfants pauvres. En 2019, près d'un quart des crèches en ont bénéficié ;
- > les Eaje peuvent également bénéficier du bonus inclusion handicap.

D'un montant maximum de 1 300 euros par place, il permet d'accompagner les gestionnaires de crèches pour faire face au surcoût induit par l'accueil d'enfants porteurs de handicap. En 2019, environ 25% des Eaje en sont bénéficiaires ;

- > enfin, afin d'inciter au développement de nouvelles places d'accueil dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (Qpv) et dans les zones de revitalisation rurale, les Caf peuvent verser aux Eaje, le bonus territoire prioritaire. D'un montant de 3100 euros par place, il permet de réduire jusqu'à 10% le reste à charge des collectivités.

## Information, détection, et accompagnement pour les crèches en difficulté

Pour répondre au double objectif de maintien de l'offre d'accueil existante et de maîtrise des coûts, le réseau des Caf renforce ses compétences de conseil et d'accompagnement auprès des gestionnaires de crèches, en mettant en place l'offre de service Ida : informer, détecter, accompagner.

Cette démarche proactive, dont le but est de contribuer à la qualité et à la performance des 120 000 établissements d'accueil de la petite enfance, et donc prévenir les fermetures de places, prend la forme :

- > d'information auprès de l'ensemble des gestionnaires, afin de communiquer régulièrement sur les évolutions du secteur, et d'entretenir ainsi une relation de proximité et de confiance ;
- > de détection des Eaje présentant des signes de fragilisation (déficit, faible taux d'occupation, prix de revient élevé, etc.), afin de leur proposer un accompagnement personnalisé ;

- > d'accompagnement des Eaje en difficulté en leur apportant l'ingénierie de la branche Famille, en matière d'optimisation de la gestion de leur projet d'accueil et, le cas échéant, un soutien financier le temps que la structure puisse retrouver son équilibre budgétaire.



## Refonte du site monenfant.fr

Le site monenfant.fr a fait peau neuve avec une nouvelle version lancée le 13 février 2019. Depuis sa création en 2009, ce site Internet a pour objectif de devenir un portail de référence pour les parents, de l'annonce de la grossesse de la maman jusqu'à la majorité des enfants.

Outre des contenus éditoriaux enrichis, ce nouveau site améliore l'information des parents sur les modes de garde des plus petits. Il propose une recherche géolocalisée d'une crèche, d'un assistant maternel, etc., ainsi qu'un simulateur qui calcule le montant restant à la charge des parents lorsque l'enfant est en crèche.

Un espace personnalisé permet aux assistants maternels d'indiquer leurs conditions d'accueil et leurs disponibilités. 238 573 assistants maternels sont référencés sur le site, soit 75% de ceux en activité.

Deux campagnes de communication ont accompagné la refonte du site : une en début d'année pour les assistants maternels et une autre en septembre, essentiellement pour le grand public.

Au 31 décembre 2019, le site totalise depuis l'ouverture près de 1,8 million de visites.

## Logement, solidarité et insertion

### Prime d'activité : revalorisation et extension

En réponse au mouvement des Gilets jaunes, les pouvoirs publics ont revalorisé la Prime d'activité, revenu complémentaire pour les travailleurs modestes, de 90 euros au maximum au 1<sup>er</sup> janvier 2019... La mobilisation exceptionnelle de la Branche Famille a permis une mise en œuvre rapide en proposant aux allocataires un simulateur et un service en ligne, pour un versement dès le mois de février

2019 (voir aussi chapitre « Garantir la qualité de service et l'accès aux droits »).

L'augmentation observée du nombre de bénéficiaires – près d'un million – a pu aussi être absorbée par les Caf grâce à l'accompagnement effectué en amont auprès de leurs partenaires locaux, afin qu'ils soient des relais d'information auprès des allocataires concernés.

### Réforme des aides personnelles au logement : la Branche en ordre de marche

Les aides personnelles au logement ont été repoussées à une date ultérieure. Elles seront calculées sur la base des revenus des 12 derniers mois et non plus de ceux d'il y a deux ans.

La Branche Famille s'est mise en ordre de marche pour préparer au mieux cette réforme. Une équipe projet, constituée de directions de la Cnaf et d'un panel de Caf, a été spécialement constituée. Elle a été chargée de rédiger le cahier des

charges permettant aux informaticiens, organisés en plateaux agiles, de traduire les besoins exprimés.

Cette équipe a également organisé des formations pour préparer l'ensemble des salariés à cette réforme. Un chatbot interne a notamment été créé, ainsi qu'un espace collaboratif qui contient l'ensemble de la documentation essentielle à la bonne prise en main des évolutions.



### LA BASE RESSOURCES MENSUELLES : UN ENJEU DE SIMPLIFICATION

Mise en place en 2019, la base ressources mensuelles de la Sécurité sociale vise à améliorer les échanges entre les différentes administrations pour réduire les démarches de l'allocataire et fiabiliser les données transmises. Développée initialement dans le cadre de la réforme des aides personnelles au logement, la base ressources mensuelles devrait être utilisée pour l'ensemble des prestations délivrées par la Branche. La Cnaf a participé à la construction de cette base avec l'ensemble des partenaires de la protection sociale (Cnam, Cnav, Acoss, Ccmsa) et l'État.

### L'offre bailleurs : un nouveau téléservice pour les bailleurs

Ouverte fin août 2019, l'offre bailleurs permet aujourd'hui à plus de 1,7 million de bailleurs de réaliser des démarches en ligne. Elle est destinée à tous les bailleurs, particuliers ou entreprises, dont le locataire bénéficie d'une aide personnelle au logement.

Hébergé sur l'espace partenaires/Mon-compte partenaire du site caf.fr, ce service facilite la déclaration du montant des loyers et le signalement des changements de situation : départ d'un locataire, impayé de loyer, etc.

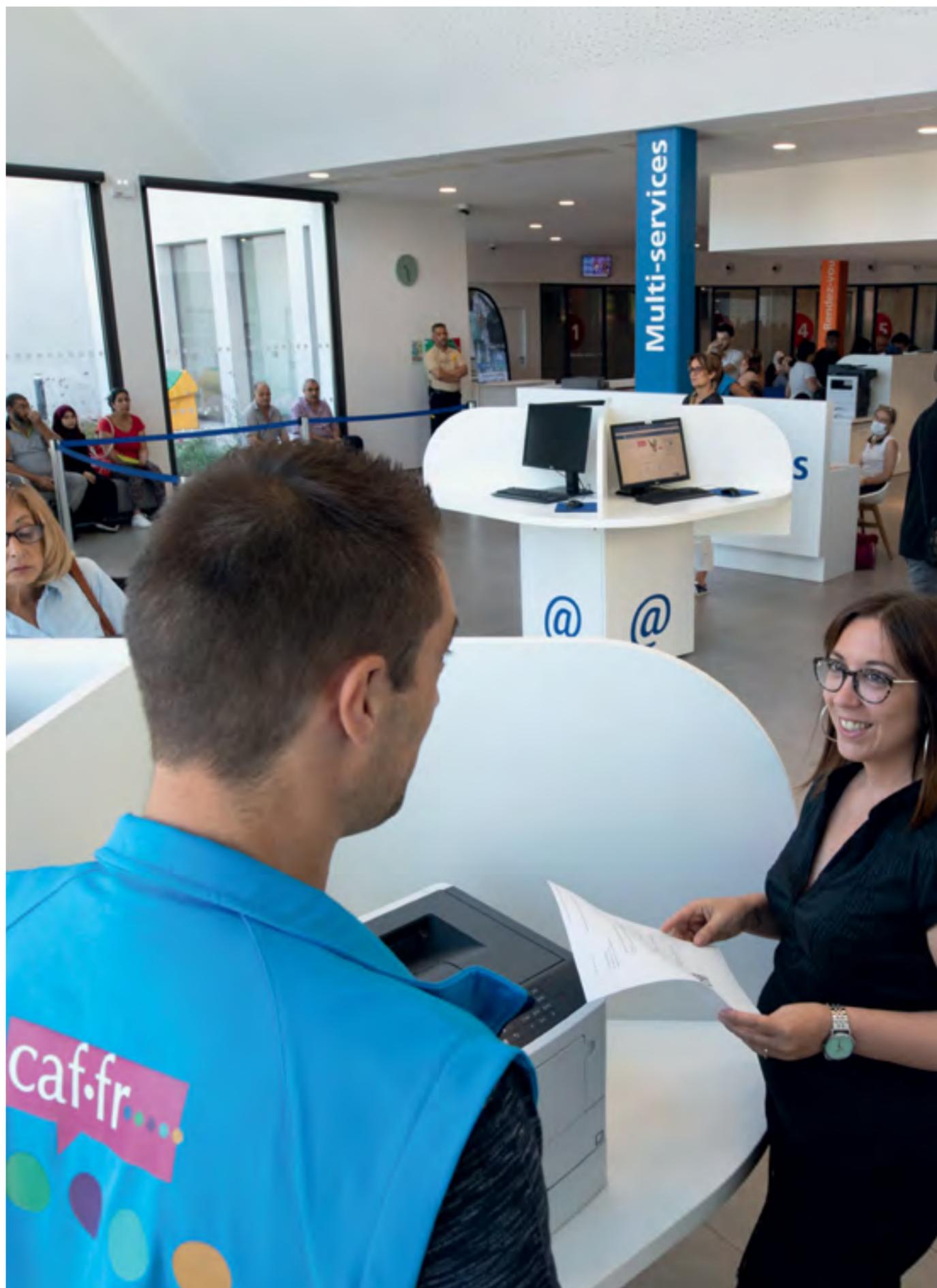


### Allocation aux adultes handicapés : des conditions d'attribution plus favorables

Depuis janvier 2019, les personnes dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 %, avec un handicap non susceptible d'évolution favorable, peuvent prétendre à l'attribution de l'allocation aux adultes handicapés (Aah), sans limitation de durée. Pour celles dont le taux

d'incapacité est reconnu pour une durée limitée, la durée maximale d'attribution est de dix ans au lieu de cinq ans.

En novembre 2019, l'Aah a fait l'objet d'une revalorisation exceptionnelle, portant son montant de 860 à 900 euros.



# 3

## **GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE ET L'ACCÈS AUX DROITS**

Moderniser ses relations avec les allocataires grâce au numérique, garantir le droit à l'erreur, consolider la médiation... ces exemples illustrent la volonté de la Branche de développer la qualité de ses services pour permettre aux allocataires un meilleur accès à leurs droits.

# La qualité de service et la charge de travail

## Engagements de service partiellement tenus

En 2019, les engagements de service prévus par la Cog pour la période 2018-2022 ont été diversement tenus. Si les délais de traitement des prestations ont été améliorés par rapport à 2018, ceux du traitement des appels téléphoniques ont été moins bons, en lien avec les demandes des allocataires sur la Prime d'activité :

> délai moyen de traitement des prestations légales : 16 jours (16,7 jours en 2018) - (Objectif Cog 2019 < 17,5 jours) ;

> délai moyen de traitement des minimas sociaux : 13,4 jours\* (13,7 jours en 2018) - (Objectif Cog 2019 < 14 jours) ;

> taux d'appels traités par les agents et les serveurs vocaux : 79,8% en 2019 (85,9% en 2018) - (Objectif Cog 2019 : 87,5%) ;

> taux d'appels traités par les agents : 78,6% en 2019 (85,3% en 2018).

\*Chiffres provisoires

## Une taskforce pour être plus efficace

Pour absorber la très importante charge de travail due à l'augmentation des bénéficiaires de la Prime d'activité (près d'un million de personnes), plusieurs leviers ont été actionnés :

> le recrutement de 400 personnes en Cdd et 140 en Cdi ;

> la constitution d'une task force - forme d'organisation temporaire créée pour

exécuter une tâche ou activité donnée - pilotée par la Cnaf, avec l'appui d'une trentaine de Caf. Quatre groupes de travail ont été créés et ont validé 28 décisions en moins de quatre mois. Sur l'année, plus de 4,5 millions de pièces ont été ainsi évitées ou un temps équivalent a été libéré en termes de capacité de production dans les Caf, soit 3,2% de la production.

## Le numérique au service des allocataires

### Lancement de la plateforme « La Caf à votre écoute »

Depuis février 2019, la Cnaf s'est dotée d'un nouvel outil d'écoute usagers : la plateforme participative citoyenne « La Caf à votre écoute ». Celle-ci permet de consulter les citoyens sur les différents projets de la Cnaf afin d'adapter, au mieux, les offres aux besoins et

aux pratiques des usagers. Ouverte à tous sans condition, elle a abordé des thèmes aussi variés que la qualité des écrits envoyés par les Caf (mails, courriers), les assistantes maternelles, la prévention des indus, le handicap de l'enfant...

### Base de connaissances

Après une période d'expérimentation, la Cnaf a généralisé, en mai 2019, une base de connaissances sur le site caf.fr dans le but de réduire le nombre de courriels des usagers.

dans la formulation de sa demande. Ainsi, il est suggéré à l'utilisateur, au moyen de cette base de connaissances, un certain nombre d'articles ciblés permettant de répondre automatiquement à la question posée. Dès sa généralisation, le volume des courriels arrivés a diminué de près de 30% par mois, soit - 16,3% en 2019 par rapport à 2018.

Ce dispositif, placé dans la rubrique « Contacter ma Caf par courriel » de l'espace « Mon Compte », guide l'allocataire

### Chatbot

Depuis mars 2019, l'espace « Mon Compte » du site caf.fr dispose d'un chatbot. Cet agent conversationnel virtuel permet à l'allocataire de s'informer à tout moment sur les aides et services de la Caf. Complémentaire du courriel, de l'accueil physique et téléphonique, le chatbot offre une réponse 24h/24 et

7j/7, en mettant en correspondance la question posée et les réponses contenues dans sa base de connaissances. Il est également positionné sur les pages de saisie de la téléprocédure Prime d'activité dans l'espace « Mon Compte » et sur l'application mobile « Caf - Mon Compte ».



**QUALITÉ DE SERVICE : 87% DES ALLOCATAIRES SATISFAITS**

Chaque année, la branche Famille mesure la satisfaction de ses usagers. En 2019, elle a interrogé 100 000 personnes : le niveau de satisfaction globale est très élevé puisque 87 % trouvent « satisfaisante » la qualité des services rendus par les Caf. Un taux encore plus élevé pour les services dispensés par Internet (caf.fr), puisqu'il atteint 92,2 %.

Le taux de satisfaction est élevé (79 %) pour le traitement des courriels et les rendez-vous en accueil (78 %). Pour le téléphone et le courrier, les taux sont respectivement de 68 % et de 65 %. Enfin, pour la première fois, les allocataires ont été interrogés sur le nombre de contacts qu'ils ont eus pour une même démarche avec la Caf, près de 75 % d'entre eux jugent le nombre adapté.

## Visiocont@ct

Visiocont@ct est un nouveau service proposé, depuis mars 2019, aux publics des Caf, allocataires ou non, sous forme de rendez-vous à distance. Solution alternative au rendez-vous physique en présentiel, l'entretien « en visio » avec un conseiller de la Caf évite tout déplacement de

l'utilisateur, peut se dérouler depuis le lieu de son choix, et offre la possibilité de transmettre en direct des pièces justificatives pour un traitement des droits facilité. 30 Caf ont adhéré à Visiocont@ct en 2019 pour élargir leurs modes de contact avec leurs publics.



## L'accès aux droits

### Le datamining pour un meilleur accès aux droits

En 2019, la Branche a utilisé la méthode du « datamining » pour rechercher des bénéficiaires potentiels de la Prime d'activité. Il s'agit de sélectionner les dossiers dont les caractéristiques indiquent un risque important de non-recours. Puis de contacter les allocataires ciblés, par Sms, mail ou téléphone.

53 Caf ont lancé une campagne d'accès aux droits : 60 000 allocataires ont été contactés pour se faire indiquer leur probable non-recours à la Prime d'activité, et 5100 allocataires ont pu bénéficier de cette allocation pour un montant moyen de 213 euros par mois.

### Garantir le droit à l'erreur (loi Essoc)

La branche Famille a mis en place, en 2019, un droit à l'erreur, appliquant ainsi un des dispositifs de la loi Essoc (loi n°2018-727 pour un État au service d'une société de confiance du 10 août 2018).

Le plan d'action a consisté en :

> une campagne de régularisation spontanée, visant à encourager les alloca-

taires n'ayant pas déclaré à la Caf un événement de vie important, à signaler une modification de leur situation sans être sanctionné pour une fraude ;

> des contacts proactifs avec des publics ciblés pour mieux les accompagner dans leurs obligations. Les contacts se sont faits par Sms, e-mail ou téléphone. En 2019, 86 campagnes ont été

réalisées par 49 Caf. Toutes campagnes confondues, 216 062 allocataires ont été sélectionnés et contactés ;

> la mise en place de canaux dédiés à la régularisation des erreurs :

• Un pavé « Oups ! J'ai fait une erreur » est désormais proposé sur la page d'accueil du site caf.fr. Le lien associé renvoie à un article sur le droit à l'erreur et un formulaire depuis septembre 2019 ; consulté 117 116 fois durant cette période, celui-ci a donné lieu à l'envoi d'un courriel pour 40 998 visites ;

• la labellisation « droit à l'erreur » des courriers des Caf envoyés aux allocataires pour leur rappeler leurs obligations déclaratives, après un contrôle ayant généré un indu de longue durée et/ou de manière répétée. Ils mentionnent explicitement le droit à l'erreur, en présentent le contenu et ont une pastille visuelle dédiée. Au 31 décembre 2019, 67 801 courriers ont été envoyés par les Caf aux allocataires, dans l'objectif de prévenir la fraude.



## LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE : UNE IMPORTANCE RECONNUE

L'article 34 de la loi Essoc concerne la médiation administrative, dont il souligne l'importance.

En 2019, les médiateurs des Caf ont reçu 16 800 dossiers, dont 27 % concernent les aides personnelles au logement, 19,8 % le Rsa et 14,1 % les prestations liées au handicap.

Ces demandes relèvent pour un tiers d'une « erreur de la Caf » : délais de traitement trop longs (9,1 % des saisines), réponses inadaptées (8,1 %) ou erreurs de liquidation (6,1 %) pour les cas les plus fréquents.

Les motifs de saisine des allocataires sont principalement l'absence de paiement (27,2 %), l'incompréhension de la décision de la Caf (26,7 %) ou des questionnements sur un indu (26,9 %). 31 % des dossiers soumis aux médiateurs donnent lieu à révision du droit et 14,1 % à une réorientation vers un autre service. Enfin, le délai de traitement des demandes de médiation est de 12,3 jours en moyenne.



# 4

## DES RESSOURCES POUR AGIR

Coopérations renforcées entre Caf, informatique modernisée, recherche et innovation... tous les jours les salariés se mobilisent et mettent en œuvre leurs expertises et des moyens sans cesse améliorés pour remplir leurs missions.

## Des coopérations renforcées entre Caf

2019 a été l'année de l'élaboration de la doctrine d'organisation du réseau de la branche Famille. Son but : la mise en œuvre de coopérations et solidarités entre Caf.

Les principes en sont :

- > la réaffirmation de l'ancrage départemental des Caf, qui permet de garantir un service de proximité aux usagers et de déployer des politiques adaptées aux territoires, sans qu'il ne constitue un frein à des mutualisations d'activités ou des coopérations inter organismes ;
- > une organisation de ces coopérations à l'échelon régional ;
- > la consolidation et l'optimisation des mutualisations (courriers, appels téléphoniques...);

> l'ouverture des Caf aux partenaires publics de proximité avec la recherche de collaboration avec d'autres organismes locaux, en particulier les Cnam.

Pour réussir cette mise en œuvre, deux leviers sont nécessaires : la mise en place d'un nouveau modèle de production du service, adossé à un système d'information rénové et une solidarité entre les Caf pour garantir la qualité du service aux usagers. La responsabilité des dirigeants des Caf dans la mise en œuvre des politiques et dans le fonctionnement solidaire du réseau est également un élément indispensable.



## La modernisation de l'informatique

La direction informatique de la Cnaf a posé les bases du nouveau système de production qui sera utilisé pour la réforme des aides personnelles au logement. Ces éléments concernent la récupération de la base ressources mensuelles pour une prise en compte des revenus contemporains des allocataires, la mise en place du moteur de règles pour le calcul trimestriel des prestations, les outils nécessaires à la configuration, l'administration et l'exploitation des infrastructures informatiques hébergées dans le Cloud, et enfin la préfiguration de la base nationale des prestations.

Le développement des assistants digitaux pour automatiser la gestion de certains métiers s'est poursuivi. Sept automates permettant de procéder à des gains de productivité importants, ont été

livrés dans le domaine des prestations, de la comptabilité et des ressources humaines. Les téléservices et la qualité des données des bases ont été optimisés, ce qui a permis d'augmenter le traitement automatique des dossiers.

Une mise à niveau des infrastructures techniques du site [caf.fr](http://caf.fr) a été réalisée, en particulier pour absorber une fréquentation en progression continue, et assurer des fonctionnalités supplémentaires. Ainsi, les services en ligne se sont enrichis, notamment avec la mise en place de chatbots sur certaines pages du site [caf.fr](http://caf.fr).

Enfin, la Branche a achevé le déploiement d'une solution d'outils collaboratifs à l'ensemble de ses salariés. Cet ensemble de services incite les salariés à mieux partager les connaissances et à fluidifier les échanges.

## La recherche comme ressource pour l'action publique

Au-delà des données de référence produites chaque année, des éclairages spécifiques ont été apportés en 2019 sur les questions de petite enfance, de parentalité, et sur l'action menée par les Caf au niveau local. Ces travaux ont fait l'objet de publications dans la revue *Informations sociales*, dont les numéros mettent en perspective les débats contemporains, et d'articles scientifiques dans la *Revue des politiques sociales et familiales*.

La Cnaf joue un rôle clé pour la recherche sur les politiques familiales et sociales, en finançant études, partenariats de recherche et prix « Jeunes chercheurs ». Pour éclairer les services des Caf et l'action publique, la branche Famille conduit et soutient de nombreux travaux de recherche et d'évaluation. Elle a également un rôle de diffusion de ces connaissances (synthèses, rapports, revues sur le site [caf.fr](http://caf.fr)) et de mise à disposition des données aux niveaux national et local (site [Cafdata](http://Cafdata)) pour tous les citoyens.

## L'innovation

La démarche d'innovation se poursuit depuis 2016, année de la création du Caflab. Elle est marquée par des évolutions numériques et digitales dont l'objectif est l'accompagnement des allocataires.

lutions numériques et digitales dont l'objectif est l'accompagnement des allocataires.

### Le Caflab : un outil pour faciliter la cohésion

Afin de favoriser la participation de l'ensemble des salariés à la vie de l'entreprise, la Cnaf, à travers son Caflab, a lancé une expérimentation des pratiques participatives avec l'outil Beekast. Plus de 30 Caf et 280 utilisateurs ont ainsi pu expérimenter

des usages visant à faciliter la participation ou la consultation des collaborateurs dans des réunions de grands groupes, avec des équipes à distance, des formations, mais aussi pour le management visuel ou les groupes-projets.

### La branche Famille toujours plus connectée

Lauréats du Dojo 2017 (challenge de développeurs internes), Efficaf et Visiocont@ct ont pu être finalisés et proposés à toutes les Caf. En 2019, 73 Caf se sont dotées d'Efficaf, un système permettant d'orienter efficacement les allocataires qui se présentent à l'accueil, et plus de 30 Caf ont déployé Visiocont@ct, une solution technique de rendez-vous à distance.

Enfin, plusieurs organismes ont expérimenté Visioconnect. Cette application, jumelle de Visiocont@ct, permet aux Caf d'organiser des rendez-vous avec des partenaires pour mieux les assister, grâce au partage d'écran.

### La créativité au cœur de l'action de la Branche

Revenu universel d'activité, action sociale, handicap, contrôle, accueil, relation de service, gestion interne, pilotage... autant de sujets sur lesquels le CafLab a été mobilisé, en 2019, pour accompagner les directions de la Cnaf dans leurs projets et leur recherche de solutions innovantes et adaptées à leurs besoins.

Au total, ce sont plus de 30 sessions de créativité qui ont été organisées par le CafLab et son réseau de référents innovation sur le territoire, associant des salariés, allocataires et partenaires pour repenser les services de la Branche et son organisation.

### Des initiatives locales valorisées

Le dispositif de valorisation des initiatives locales, conçu et porté par le CafLab, a permis aux directions de la Cnaf de recueillir et d'identifier des

solutions pertinentes, élaborées par les Caf dans leur domaine d'action, afin de s'en inspirer pour des offres nationales.

## GLOSSAIRE

**Aah** : Allocation aux adultes handicapés

**Aco** : Agence centrale des organismes de Sécurité sociale

**Aeeh** : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé

**Af** : Allocations familiales

**Aiss** : Association internationale de la Sécurité sociale

**Ajpp** : Allocation journalière de présence parentale

**Alf** : Allocation de logement familiale

**Als** : Allocation de logement sociale

**Alsh** : Accueil de loisirs sans hébergement

**Api** : Allocation de parent isolé

**Apl** : Aide personnalisée au logement

**Aripa** : Agence nationale de recouvrement des impayés de pensions alimentaires

**Ars** : Allocation de rentrée scolaire

**Asf** : Allocation de soutien familial

**Avpf** : Assurance vieillesse des parents au foyer

**Ca** : Conseil d'administration

**Caf** : Caisse d'Allocations familiales

**Ccmsa** : Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole

**Ccss** : Caisse commune de Sécurité sociale

**Cf** : Complément familial

**Cifre** : Convention industrielle de formation par la recherche

**Cirma** : Contrat insertion revenu minimum d'activité

**Cmg** : Complément de libre choix du mode de garde

**Cnaf** : Caisse nationale des Allocations familiales

**Cnam** : Caisse nationale d'Assurance maladie

**Cnav** : Caisse nationale d'Assurance vieillesse

**Cpog** : Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion

**Cog** : Convention d'objectifs et de gestion

**Csg** : Contribution sociale généralisée

**Dom** : Département d'Outre-mer

**Eaje** : Établissement d'accueil du jeune enfant

**Esip** : Plateforme européenne des institutions de protection sociale en Europe

**Essoc** : État au service d'une société de confiance

**Fnas** : Fonds national d'action sociale

**Fnga** : Fonds national de gestion administrative

**Fnpf** : Fonds national des prestations familiales

**Igas** : Inspection générale des affaires sociales

**Laep** : Lieu d'accueil enfants-parents

**Msa** : Mutualité sociale agricole

**Paje** : Prestation d'accueil du jeune enfant

**Plfss** : Projet de loi de financement de la Sécurité sociale

**Prepave** : Prestation partagée d'éducation de l'enfant

**Reaap** : Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents

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

**Rsa** : Revenu de solidarité active

**Rso** : Revenu de solidarité (versé dans les Dom)



Caisse nationale des Allocations familiales  
32 avenue de la Sibelle  
75685 Paris Cedex 14  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)  
[www.monenfant.fr](http://www.monenfant.fr)