

S'engager ensemble

COG ²⁰²³/₂₀₂₇

2 enjeux principaux,
10 ambitions
majeures

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION ENTRE L'ÉTAT ET LA CNAF



2 ENJEUX PRINCIPAUX

2 enjeux principaux, 10 ambitions majeures Page 02

Enjeu 01 Revenir à une meilleure qualité de service, attendue par nos concitoyens

Enjeu 02 Mettre en œuvre des projets porteurs de progrès pour tous

10 AMBITIONS MAJEURES

Développer des services attentionnés à chaque étape de la vie Page 03

Ambition 01 Contribuer à la mise en place du Service public de la petite enfance

Ambition 02 Favoriser l'accès aux activités péri et extrascolaires pour les enfants et les jeunes

Ambition 03 Accompagner les parents, notamment lors des situations de séparation

Ambition 04 Renforcer l'inclusion des personnes en situation de handicap

Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant notre modèle de délivrance des prestations et notre stratégie de service Page 04

Ambition 05 Offrir une relation de service adaptée à tous

Ambition 06 Bâtir la Solidarité à la source pour favoriser l'accès aux droits

Ambition 07 Lutter contre les erreurs et la fraude

Mobiliser tous les leviers de performance pour accompagner les transformations Page 05

Ambition 08 Coopérer avec les partenaires sur les territoires

Ambition 09 Innover pour répondre aux besoins nouveaux

Ambition 10 S'engager pleinement dans la transition écologique

EN CHIFFRES

Des moyens humains et financiers adaptés aux ambitions Page 06

COG 2023-2027

2 enjeux principaux, 10 ambitions majeures



La Convention d'objectifs et de gestion (COG) de la branche Famille de la Sécurité sociale pour la période 2023-2027 a été signée le 10 juillet 2023.

Cette convention définit **les priorités d'intervention et les moyens des Caf pour 5 ans**. Elle s'incarne autour de deux enjeux principaux et dix ambitions majeures.

→ 2 enjeux principaux

Cette nouvelle Convention d'objectifs et de gestion vient traduire deux enjeux principaux pour les équipes de la Cnaf et des Caf pour les cinq prochaines années :

Enjeu 01 •

Revenir à une meilleure qualité de service, attendue par nos concitoyens



Cette ambition s'incarne en premier lieu dans la rénovation et l'amélioration du service rendu aux allocataires afin qu'il soit toujours **plus accessible, plus rapide et de qualité** pour toutes et tous sur l'ensemble du territoire. Les Caf feront ainsi de **l'amélioration des délais de traitement et de la qualité des droits** apportés aux usagers une priorité pour résorber les difficultés connues ces dernières années.

Enjeu 02 •

Mettre en œuvre des projets porteurs de progrès pour tous

Solidarité à la source, service public de la petite enfance, déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé... la liste des projets programmés pour ces cinq prochaines années place résolument les **Caf au cœur des politiques familiales et sociales**. Ces futures réalisations, orientées vers le développement des services aux familles et le **renforcement de l'accès aux droits, seront porteuses de progrès pour tous**.



Développer des services attentionnés à chaque étape de la vie

→ 10 ambitions majeures

Ambition 01 •

Contribuer à la mise en place du Service public de la petite enfance

Les Caf mobiliseront d'ici à 2027 **1,5 milliard d'euros de plus par an** (soit près de 6Mds € sur la période 2023-2027) pour permettre à chaque enfant de 0 à 3 ans de bénéficier d'une solution d'accueil individuel ou collectif de qualité. Afin d'accompagner tous les parents pour en trouver une, elles financeront **450 animateurs de Relais petite enfance** supplémentaires. Les Caf pourront s'appuyer sur de nouvelles modalités de conventionnement plus incitatives avec les collectivités locales. Les territoires, où le déséquilibre entre offre et demande de solutions d'accueil est le plus fort, seront particulièrement soutenus.

Ambition 03 •

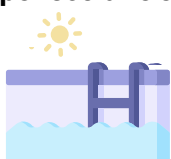
Accompagner les parents, notamment lors des situations de séparation

Après avoir mis en place l'intermédiation financière des pensions alimentaires pour faciliter la vie des parents séparés, les Caf s'attacheront à **prévenir et mieux recouvrer les impayés de pension alimentaire**. Pour toutes les familles, elles développeront un accompagnement approfondi par leurs travailleurs sociaux et les services qu'elles soutiennent (lieux d'accueil enfants parents, médiateurs familiaux, lieux ressources, espaces de rencontres...) : le maillage du territoire en espaces-parents sera renforcé, et un accompagnement individualisé sera expérimenté.

Ambition 02 •

Favoriser l'accès aux activités péri et extrascolaires pour les enfants et les jeunes

Parce que les besoins de conciliation entre vie privée et vie professionnelle se poursuivent après 3 ans, les Caf renforceront leur investissement dans **les structures d'accueil périscolaire et extrascolaire** (+ 12 % d'heures d'accueil financées et + 410 animateurs qualifiés) pour favoriser le développement des enfants et des jeunes.



Ambition 04 •

Renforcer l'inclusion des personnes en situation de handicap

Le soutien aux politiques du handicap passera notamment par la mise en œuvre de **la déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé (AAH)** prévue en octobre 2023 ainsi que par le renforcement de l'accès des enfants en situation de handicap aux établissements de proximité, dont les centres de loisirs, grâce à **la création d'un bonus financier « inclusion handicap »**.

Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant notre modèle de délivrance des prestations et notre stratégie de service

Ambition 05 •

Offrir une relation de service adaptée à tous



Tout allocataire qui souhaite joindre sa Caf doit pouvoir recevoir **une réponse efficace**. Selon ses besoins et sa situation, cette réponse est donnée au travers du site internet Caf.fr, de l'application mobile, du téléphone ou encore de l'accueil physique. Dans les prochaines années, les Caf reverront profondément leur modèle de relation de service. Elles iront autant que possible **au-devant de l'allocataire**, afin d'anticiper toute problématique dans la gestion de ses prestations. Elles chercheront également à **offrir des services attentionnés**, en lien avec la diversité des situations et événements de la vie.

Ambition 06 •

Bâtir la Solidarité à la source pour favoriser l'accès aux droits



Les Caf seront au cœur de la mise en œuvre de la solidarité à la source annoncée par le gouvernement. **Elle viendra simplifier la vie des allocataires** bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), de la prime d'activité et des aides aux logements. En particulier, le « pré-remplissage » des demandes de prestations, attendu sur tout le territoire en 2025, viendra lutter contre le non-recours aux prestations, fiabiliser les déclarations et renforcer la stabilité des droits.

Ambition 07 •

Lutter contre les erreurs et la fraude

La lutte contre les erreurs et les fraudes, afin de garantir **le versement à bon droit** des prestations légales et d'action sociale, restera **une priorité de la branche Famille**. Elle permet d'assurer que chacun touche ce à quoi il a droit : ni plus, ni moins. En ce sens, les Caf s'outilleront encore davantage contre la fraude organisée en réseau et continueront à renforcer le partage des données pour améliorer l'accès à un droit juste et efficace.



Mobiliser tous les leviers de performance pour accompagner les transformations

Ambition 08 •

Coopérer avec les partenaires sur les territoires



Les Caf s'attacheront à rester un service public de proximité, **présent dans chaque département**. Dans un souhait de faciliter la vie des usagers, les Caf approfondiront leurs partenariats avec les autres administrations. Elles continueront par ailleurs à mobiliser leurs données et leur ingénierie pour accompagner les porteurs de projets et les élus locaux. Elles développeront **600 structures d'animation de la vie sociale supplémentaires** pour renforcer l'inclusion des personnes, la cohésion sociale et l'attractivité des territoires.

Ambition 09 •

Innover pour répondre aux besoins nouveaux

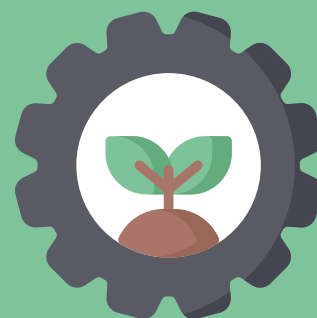
Résolument innovante, la branche Famille va continuer de mettre en place des dispositifs **favorisant l'association des usagers**, l'amélioration de nos processus de travail et l'introduction d'innovations technologiques dans nos outils. La branche Famille créera un « **Lab Parentalité** » pour mieux être à l'écoute des besoins des parents et déploiera **une nouvelle plateforme participative** de consultation citoyenne pour associer le plus grand nombre à la conception de ses dispositifs.



Ambition 10 •

S'engager pleinement dans la transition écologique

Aux côtés des autres services publics, les Caf s'investiront pleinement dans la transition écologique, à la fois pour **réduire l'empreinte carbone** de leurs activités propres (efficacité énergétique des bâtiments, déplacements), et pour agir sur leurs différents publics. A ce titre, **elles adapteront leurs politiques de financement des partenaires** pour les accompagner dans la transition écologique et contribueront à **la lutte contre les passoires thermiques**.



COG 2023-2027

Des moyens humains et financiers adaptés aux ambitions

Cette convention d'objectifs et de gestion donne à la branche Famille **les moyens humains et financiers nécessaires à la bonne réalisation de ces priorités exigeantes et ambitieuses.**

Les Caf s'appuieront ainsi **sur le renfort de près de 650 emplois** sur la durée de la COG, par rapport à la situation actuelle.

Le fonds national d'action sociale progressera également de plus de 2Md€ en 2027 par rapport à 2022 soit + 6% par an, ce qui atteste, dans un contexte budgétaire contraint, de la priorité donnée par le Gouvernement et la branche Famille de la Sécurité sociale au développement des services aux familles, en particulier pour l'accueil des jeunes enfants.

→ La branche Famille de la Sécurité sociale en quelques chiffres

35 000

salariés

partout en France



33 MILLIONS

de concitoyens

accompagnés dans leur
vie quotidienne dont
14 millions d'enfants.

100 MDS €

par an versés pour
le paiement des
prestations et le soutien
au développement de
services répondant à
leurs besoins

100 000

services et actions

pour les familles financés
au titre de l'action sociale
(dont **12500 crèches**
représentant **420 000**
places d'accueil)

Plus de **34 MILLIONS**

d'appels téléphoniques
reçus en 2022

Plus de **4 MILLIONS**

de personnes reçues en
Caf en 2022

Plus de
1 MILLIARD

de visites sur nos
outils digitaux
(caf.fr, appli
mobile...)





Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle - 75014 Paris



@cnafr_actus



facebook.com/cafalllocationsfamiliales



youtube.com/c/AllocationsfamilialesFrance



linkedin.com/company/cafr-allocations-familiales