

Dossier de presse

# Conférence de presse de la Cnaf

Mardi 27 septembre 2011

Maison des Arts et Métiers - Paris

**Jean-Louis Deroussen**  
Président du conseil d'administration

**Hervé Drouet**  
Directeur



Contact *presse*  
Guillaume Peyroles

Tél. : 01 45 65 54 05  
Fax : 01 45 65 53 65  
guillaume.peyroles  
@cnaf.fr

- ◆ *L'actualité de la branche Famille (le développement des places d'accueil pour les jeunes enfants, l'actualité du réseau des Caf, et le Revenu de solidarité active (Rsa).*
- ◆ *Les progrès de la politique de contrôle pour lutter contre les fraudes*
- ◆ *Les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des allocataires.*

Plus d'informations sur [caf.fr](http://caf.fr) et [mon-enfant.fr](http://mon-enfant.fr)

## SOMMAIRE

### **1. Une Convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 ambitieuse**

|   |   |
|---|---|
| OFFRIR AUX ALLOCATAIRES UN SERVICE GLOBAL .....                   | 3 |
| OPTIMISER ET SECURISER LES PROCESSUS DE GESTION .....             | 3 |
| AMELIORER LE FONCTIONNEMENT EN RESEAU DE LA BRANCHE FAMILLE ..... | 4 |

### **2. L'actualité de la branche Famille de la Sécurité sociale**

|  |   |
|--|---|
| LES MODES D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT CONNAISSENT UNE CROISSANCE<br>IMPORTANTE ..... | 6 |
| LES ALLOCATAIRES DE REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE AU 30 JUIN 2011 .....              | 8 |
| LA QUALITE DE SERVICE S'AMELIORE AU PREMIER SEMESTRE 2011 .....                    | 9 |

### **3. Les progrès de la politique de contrôle de la branche Famille pour lutter contre les fraudes**

|   |    |
|---|----|
| POLITIQUE DE CONTROLE ET MAITRISE DES RISQUES.....        | 11 |
| INDUS, FRAUDES ET ESCROQUERIES.....                       | 11 |
| DES CONTROLES NOMBREUX ET MAITRISES .....                 | 12 |
| DES ACTIONS RENFORCEES.....                               | 12 |
| LES PROGRES EN MATIERE DE LUTTE CONTRE LES FRAUDES.....   | 13 |
| LE DEVELOPPEMENT DES FUTURS OUTILS .....                  | 14 |
| CONTROLES INDUS ET FRAUDES - LES CHIFFRES CLES 2010 ..... | 15 |

### **4. Enquête de satisfaction nationale : 94% d'allocataires satisfaits.....**

#### **En savoir plus**

##### *Annexes*

|   |    |
|---|----|
| LA BRANCHE FAMILLE, ACTEUR MAJEUR DE LA SOLIDARITE NATIONALE .....  | 18 |
| LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION .....   | 19 |
| COMMUNIQUE DE PRESSE « LA CNAF SE FELICITE DE LA DECISION DE LA COUR<br>DES COMPTES DE CERTIFIER LES COMPTES 2010 DE LA BRANCHE FAMILLE ..... | 20 |
| CHIFFRES CLES 2010 (LES DEPENSES DE PRESTATIONS ET D'ACTION SOCIALE) .....  | 21 |

*Cog 2009-2012*

**UNE CONVENTION AMBITIEUSE**

*La Cog 2009-2012 vise à la fois à développer des services pour les familles et à rendre la gestion de la branche Famille plus performante.*

*Les Caf doivent également mettre en œuvre le revenu de solidarité active et développer l'accueil des jeunes enfants.*

*Pour relever ces nouveaux défis, la Cog fixe trois orientations stratégiques majeures :*

- mettre en œuvre une offre globale de service pour les allocataires,*
- optimiser et sécuriser les processus de gestion,*
- améliorer le fonctionnement en réseau de la Branche et mobiliser les leviers de sa performance.*

## **OFFRIR AUX ALLOCATAIRES UN SERVICE GLOBAL**

***Une nouvelle approche pour conduire les politiques familiales et sociales***

Les politiques mises en œuvre par les Caf reposent à la fois sur le versement de prestations légales et sur une action sociale familiale qui contribuent à l'équilibre des familles et les accompagnent quand elles doivent faire face à des difficultés. C'est cette combinaison d'interventions – prestations en espèces et services apportés aux familles - qui permet aux Caf d'apporter des réponses globales et adaptées aux familles.

***Rechercher la qualité du service rendu à l'allocataire***

La qualité de service commence avec le versement aux allocataires de « droits justes ». L'objectif est aussi d'adapter l'offre de service, notamment vis-à-vis des populations en situation de précarité, pour permettre à chacun d'accéder plus facilement à tous ses droits.

Autre objectif fondamental : assurer une relation de proximité. La Branche doit valoriser l'atout que lui procure un réseau dense de 2000 points d'accueil. Avec les nouvelles technologies, l'allocataire doit pouvoir aujourd'hui gérer de plus en plus souvent ses relations avec la Caf depuis son domicile.

Le droit à l'information fait partie également des fondamentaux de la relation de service : l'allocataire a besoin de mieux comprendre pourquoi et comment effectuer les démarches qui lui sont demandées.

Enfin, l'allocataire souhaite être écouté. Le traitement des réclamations et la réalisation d'études sur ses attentes doivent aider à améliorer l'efficacité de la Branche.

## **OPTIMISER ET SECURISER LES PROCESSUS DE GESTION**

C'est par l'optimisation et la sécurisation de ses processus de gestion que la branche Famille peut améliorer sa performance, c'est-à-dire garantir une qualité de service au meilleur coût en maîtrisant les risques associés à la gestion d'importantes masses financières.

***Une politique de maîtrise des risques renouvelée***

La Cog 2009-2012 réforme profondément la politique de maîtrise des risques mise en place durant la période précédente. Il s'agit de passer d'une maîtrise des risques au sens strict à la « maîtrise de la qualité » en décroissant et en harmonisant les dispositifs existants.

### ***Prévenir les indus et lutter contre la fraude***

La prévention des indus et la lutte contre la fraude ont été significativement renforcées sur la période de la précédente Cog avec une forte progression de la détection des cas de fraudes, laquelle a été multipliée par 3,5 entre 2005 et 2007. La Cog actuelle doit poursuivre cet effort.

## **AMELIORER LE FONCTIONNEMENT EN RESEAU DE LA BRANCHE FAMILLE**

### ***Une caisse nationale qui fixe mieux le cap et appuie mieux l'action des Caf***

La Caisse nationale doit mieux fixer le cap et mieux appuyer l'action des Caf tout en préservant leurs espaces d'initiative et de responsabilité. Le réseau des Caf doit, quant à lui, être plus solidaire, plus efficient, plus cohérent. Dans ce but, la Cog prévoit que la Cnaf se dote des moyens adéquats. Elle doit organiser des relais intermédiaires au niveau régional pour mettre en commun des expertises. Dans un contexte où les charges de travail sont importantes, elle doit également mettre en place la solidarité et la coopération vis-à-vis des caisses qui connaissent des difficultés.

### ***Mutualiser en regroupant les moyens***

Pour améliorer la performance économique et la qualité de service, la Branche mutualise sur tout le territoire au cours de la période 2010-2011 six fonctions et activités : l'édition, la numérisation, la gestion de la paye, les achats, le contentieux et le traitement des prestations aux travailleurs migrants.

### ***Réaliser la départementalisation***

L'objectif de la Cog est de départementaliser les Caf en fusionnant les organismes infra-départementaux en 2011, à l'occasion du renouvellement des conseils d'administration. L'enjeu de cette opération est de renforcer le positionnement de la Branche dans le nouveau contexte de la décentralisation.

### ***Mobiliser les leviers de la performance de la branche Famille***

Les ressources humaines constituent le premier levier pour améliorer le fonctionnement de la Branche. Les Caf disposent de personnels compétents et motivés, soudés autour de valeurs de service public et de service à l'allocataire. L'objectif de la présente Cog est de préserver, valoriser et renouveler cette richesse. Le second de ces leviers réside dans le développement d'un système d'information performant et réactif.

**L'ACTUALITE  
DE LA BRANCHE FAMILLE  
DE LA SECURITE SOCIALE**

## Les modes d'accueil du jeune enfant connaissent une croissance importante

*Pour la période 2009-2012, la Cog fixe un objectif ambitieux : financer 200 000 solutions supplémentaires en accueil collectif et individuel.*

*Un autre objectif consiste à développer les modes d'accueil innovants, en particulier en matière d'horaires atypiques, d'accueil des enfants en situation de handicap et d'implantation dans les quartiers sensibles*

### **Adapter les dispositifs de soutien au développement de modes d'accueil diversifiés**

#### ► 21 063 solutions d'accueils supplémentaires créées en 2010

Afin de développer l'offre d'accueil du jeune enfant, la branche Famille a pour objectif d'atteindre la création de 100 000 solutions nouvelles dont 60 000 créations et

40 000 par optimisation de la fréquentation des places.

Cette Cog est particulièrement ambitieuse. Elle contient un plan pluriannuel d'investissement à hauteur de 330 millions d'euros, permettant la création de 30 000 places nouvelles d'ici 2012, en plus des anciens plans et des dispositifs particuliers (jardins d'éveil par exemple). Ceci offre une visibilité sur plusieurs années aux partenaires et facilite ainsi le portage de projets.

20% des fonds attribués aux Caf sont réservés au développement de crèches de personnel (crèches d'entreprise), principalement destinées aux enfants de salariés d'entreprises publiques ou privées.

**En 2010, 21 063 solutions d'accueils supplémentaires ont été créées (20 572 en 2009). Soit, sur deux ans, un total de 41 635 solutions d'accueils supplémentaires.**

**Les années 2009 et 2010 contribuent à l'atteinte de 41% de l'objectif des 100 000 places. A mi-parcours, ce résultat est positif, car 2009 et 2010 sont les années de montée en charge d'un plan crèche d'ampleur qui ne devrait produire tous ses effets qu'en 2011 et 2012.**

#### ► L'accueil du jeune enfant chez les assistant(e)s maternel(le)s

Le nombre de places offertes par les assistant(e)s maternel(le)s employés directement par des particuliers a fortement progressé ces dernières années.

Sur le champ de la France entière, il est passé de 712 170 en 2006 à 820 886 en 2009 (+ 6,3%).

Cette hausse s'explique par le développement important du nombre d'assistants maternels en exercice et directement employés par des particuliers (de 270 856 en 2006 à 292 057 en 2009, soit + 3,2%) et par la progression du nombre moyen d'enfants gardés.

Pour faire face aux nombreux départs à la retraite des assistant(e)s maternel(le)s et pour rendre le métier plus attractif, les Caf peuvent verser une prime d'installation de 300 euros aux assistant(e)s maternel(le)s nouvellement agréées.

En contrepartie, ces dernier(e)s s'engagent à s'inscrire sur le site internet « mon-enfant.fr » et à mettre à jour leurs disponibilités.

Par ailleurs, les assistant(e)s maternel(le)s sont autorisées à se regrouper pour exercer leur activité professionnelle en dehors de leur domicile.

### *Des initiatives pour répondre à des besoins spécifiques*

La branche Famille a décidé de financer des projets visant à favoriser l'accueil des enfants en situation de handicap dans les structures du jeune enfant ouvertes à tous pour un montant de 20 millions d'euros sur la durée de la Cog.

La branche Famille a réservé une enveloppe spécifique qui permettra de créer sur la période 2009-2011, près de 2 500 places d'accueil dans le cadre du plan « Espoir banlieues ». Ce plan vise à développer et adapter les modes d'accueil aux besoins des familles qui vivent dans les quartiers dits « sensibles ».

Enfin, à titre expérimental, des financements peuvent être mobilisés afin de soutenir des modes d'accueil au domicile des familles, notamment les plus fragilisées, tôt le matin, tard le soir ou en fin de semaine.

#### **mon-enfant.fr : premier site national exclusivement dédié à la garde d'enfants**

Le site permet aux parents de s'informer sur les solutions d'accueil pour les enfants de 0 à 12 ans. Il recense la quasi-totalité des établissements d'accueil du jeune enfant, des relais d'assistant(e)s maternel(le)s, des lieux d'accueil enfants-parents et des accueils de loisirs financés par la branche Famille. Aujourd'hui, les coordonnées des assistant(e)s maternel(le)s sont en ligne dans 70 départements.



## Les allocataires du Revenu de solidarité active au 30 juin 2011

### *Rsa, mode d'emploi*

Mis en place le 1<sup>er</sup> juin 2009 en métropole, le Revenu de solidarité active (Rsa) a pour but d'apporter un revenu minimum aux personnes qui ne travaillent pas et un complément de revenu aux travailleurs modestes, ainsi que de favoriser l'insertion professionnelle et sociale par un meilleur accompagnement.

Il a remplacé le Rmi (Revenu minimum d'insertion) et l'Api (Allocation de parent isolé), ainsi que les possibilités de cumul de ces allocations avec un emploi. Les personnes âgées de plus de 25 ans ou moins, si elles ont un enfant, peuvent bénéficier de cette prestation.

**Depuis septembre 2010, les jeunes de 18 à 25 ans peuvent également y prétendre sous certaines conditions.**

**Le Rsa est entré en vigueur dans les départements et certaines collectivités d'outre-mer en janvier 2011.**

**Le Rsa « socle »** concerne les personnes sans revenus. Il est financé par le Conseil général.

**Le Rsa « activité »** concerne les travailleurs modestes. Il est financé par l'Etat.

### *2,02 millions de foyers bénéficient du Revenu de solidarité active*

Au 30 juin 2011, le Rsa est versé par les Caf à 2,02 millions d'allocataires résidant en France entière. Ce chiffre comprend les bénéficiaires du Rsa dans les Dom, entré en vigueur le premier janvier 2011.

1,55 million bénéficient du Rsa socle et 469 000 du Rsa activité seul. Au total, la prestation couvre 4,3 millions de personnes : 0,38 million de conjoints et 1,90 million d'enfants ou autres personnes à charge.

En France métropolitaine, on dénombre 1,83 million de foyers bénéficiaires du Rsa au 30 juin 2011, ce qui représente une augmentation annuelle de 4%.

Cette évolution est comparable à celle observée entre mars 2010 et mars 2011, et ce quelle que soit la composition. Ainsi, le nombre d'allocataires du Rsa socle progresse de près de 4%, passant de 1,33 million à 1,38 million entre juin 2010 et juin 2011.

Concernant la composante Rsa activité seul, les effectifs augmentent également de 4% pour atteindre 452 000 foyers au 30 juin 2011.

### *10 000 bénéficiaires du Rsa jeunes*

Au 30 juin 2011, le nombre de bénéficiaires du Rsa jeunes est proche de 10 000.

### *269 000 allocataires bénéficient d'une majoration pour isolement*

Parmi les 2,02 millions d'allocataires du Rsa résidant en France entière, 1,75 million bénéficient du Rsa sans majoration pour situation d'isolement avec enfant à charge ou à naître. 269 000 allocataires bénéficient d'une majoration pour isolement.

Source : *l'essentiel* n°114 - septembre 2011.

Retrouvez cette publication et tous les travaux de la Cnaf sur [caf.fr](http://caf.fr)

## La qualité de service s'améliore au premier semestre 2011

### *Des résultats en progrès*

Les engagements de service depuis le début de l'année 2011 sont mieux respectés qu'en 2010. Au premier semestre 2011, la branche Famille respecte ses engagements de service relatifs à l'accueil physique et au traitement des dossiers de minima sociaux en moins de 10 jours, et améliore nettement ses résultats par rapport à la même période 2010, en matière d'accueil téléphonique.

### *Le téléphone*

Les résultats de l'accueil téléphonique connaissent une amélioration continue depuis le début de l'année. Pour le premier trimestre, le taux d'appels traités par les agents est de plus de 85%, mais au second trimestre 2011, il progresse à 89%.

### *L'accueil physique*

L'engagement de service relatif au temps d'attente à l'accueil est atteint au premier trimestre : près de 87% des 9,5 millions de visiteurs ont été accueillis en moins de 20 minutes (objectif de la Cog : 85%)

### *Le délai de traitement des pièces*

Le résultat cumulé depuis le début de l'année, 77% des dossiers traités en moins de 15 jours, est comparable au premier semestre 2010.

### *Le délai de traitement des minima sociaux*

Avec 93,1% des dossiers de minima sociaux traités en moins de 10 jours, le résultat progresse de 2 points par rapport au premier semestre 2010.

Cet indicateur marque une progression régulière depuis le début de l'année.

L'objectif cumulé dépasse de 3,1 points l'objectif de la Cog (90%).

### *L'évolution du solde de pièces à traiter en jours en 2011*

Janvier : 8 jours.

Avril : 6,1 jours.

Juillet : 4,5 jours.

### ***L'Atelier de régulation des charges (Arc) au service d'une meilleure production***

Dans un contexte où les charges de travail sont importantes et pour maintenir le meilleur service à l'allocataire, la Cnaf a organisé la solidarité et la coopération envers les Caf qui connaissaient des difficultés.

Ainsi, dès juin 2009, elle a mis en place un atelier de régulation des charges. Cet atelier, plateforme de services répartie sur 37 Caf « aidantes », fonctionne sans déplacement de personnel grâce à une corbeille électronique.

Au total, 60 Caf ont été aidées. 204 personnes ont été recrutées et réparties dans ces ateliers virtuels. Ces agents sont aptes à intervenir sur l'ensemble des dossiers et traitent les corbeilles électroniques des Caf aidées réparties sur le territoire et dans les Dom.

La durée et le dimensionnement de l'intervention de l'Arc sont basés sur une estimation de production permettant d'atteindre un niveau de stock (temps de traitement des dossiers) équivalent à la moyenne nationale. Ce soutien est couplé avec la mise en œuvre, dans les Caf aidées, de mesures conjoncturelles ou structurelles destinées à permettre un retour durable à une situation normale.

D'abord expérimental en 2009, ce dispositif a été prorogé sur la période de la Cog 2009-2012. Depuis sa mise en œuvre, 5 millions de pièces ont été traitées par l'Arc.

# Les évolutions de la politique de contrôle de la branche Famille pour lutter contre les fraudes

## ***Politique de contrôle et maîtrise des risques***

La politique de contrôle de la Branche Famille de la Sécurité sociale s'inscrit dans une politique globale de maîtrise des risques.

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

La sécurisation des informations déclaratives passe par une politique de contrôles ciblés sur les risques dominants. Ces informations procèdent d'une confiance faite a priori à l'allocataire et dont la contrepartie légitime réside dans des contrôles et vérifications. Ces contrôles sont de plus en plus réalisés en amont et par échange d'informations avec des organismes tiers (Direction générale des finances publiques, Assedic) conjuguant ainsi, simplification pour les usagers et qualité des droits.

### ***La mission fraudes de la Cnaf***

Pilotée par Daniel Buchet, la mission de prévention et de lutte contre la fraude identifie les fraudes pour mieux les prévenir, les combattre et les sanctionner.

Ses principales actions :

- Consolider et automatiser la gestion de la fraude afin de mieux la détecter,
- animer le réseau des référents fraudes (deux par Caf en moyenne),
- piloter la gestion des fraudes qui concernent plusieurs départements,
- définir et superviser la politique de contrôle des organismes,
- intégrer la maîtrise des risques dans tous les dossiers et projets de la Cnaf,
- travailler en lien avec les ministères, au sein de la Délégation nationale de lutte contre la fraude, avec la Direction générale des finances publiques, la Direction et les autres organismes de Sécurité sociale.

### ***Indus, fraudes et escroqueries***

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

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

### *Des contrôles nombreux et maîtrisés*

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

- le contrôle sur place par contrôleur assermenté allant au domicile des allocataires et travaillant essentiellement sur les dossiers présentant le plus de risques,
- le contrôle sur pièces administratives,
- les vérifications internes des dossiers, la complétude et la cohérence des informations, leur conformité aux pièces justificatives,
- le contrôle issu des échanges informatiques avec nos partenaires (le Fisc, Pôle emploi...).

Les Caf ont chaque année un plan de contrôle avec des indicateurs à respecter. Elles disposent pour cela de technologies modernes qui facilitent le travail de contrôle systématique.

Les prestations les plus contrôlées sont le revenu minimum d'insertion (Rmi), l'allocation de parent isolé (Api), désormais regroupées dans le revenu de solidarité active (Rsa) et les aides au logement.

#### **629 contrôleurs dans les 123 Caf**

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

### *Des actions renforcées*

#### **► Détection des logements fictifs ouvrant droit au versement d'aides au logement**

La Cnaf a constaté ces dernières années une recrudescence des fraudes aux aides au logement rendues possibles par la production de faux baux et de fausses attestations de loyer correspondant à des logements fictifs ou à des locations fictives.

Les risques apparaissent importants : 6 millions de personnes bénéficient d'une aide au logement, soit un budget de 15,7 milliards d'euros.

La Direction générale des finances publiques (Dgfp) détient des fichiers dans lesquels les logements sont clairement identifiés, ainsi que les propriétaires.

Afin de s'assurer de la réalité des logements qui font l'objet d'une demande d'aide, la Cnaf teste un recoupement de ses informations sur les logements faisant l'objet d'une demande d'aide au logement, avec les informations détenues par la Dgfp.

Ces recoupements d'informations s'effectuent sur la base des noms des propriétaires et des adresses des logements.

#### **► Réforme des pénalités financières**

Les pénalités financières ont été instituées par la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2007. Après trois ans d'application, des adaptations ont été proposées afin d'en renforcer l'efficacité :

- l'extension du champ des personnes susceptibles de se voir infliger une pénalité (ex. bailleurs en cas de fraudes au logement),
- la suppression de la nécessité de constater un indu,
- un relèvement du plafond de la pénalité établi à quatre fois le plafond mensuel de la Sécurité sociale (294,6 euros au 1<sup>er</sup> janvier 2011),
- la suppression d'un barème de pénalités établi en fonction du montant de l'indu : le montant de la pénalité est désormais fixé en proportion de la gravité des faits.

## *Les progrès en matière de lutte contre les fraudes*

### □ **Le Référentiel national des bénéficiaires (Rnb)**

Prélude au Référentiel national des personnes (Rnp) contribuant lui-même au futur Répertoire national commun de la protection sociale (Rncps), le Rnb, déployé depuis 2008, regroupe dans un seul fichier national tous les fichiers des Caf.

Il vise notamment à détecter les affiliations multiples, notamment celles à caractère frauduleux, sur l'ensemble du territoire.

Il est désormais utilisé systématiquement pour les affiliations de nouveaux dossiers et la création de toutes nouvelles personnes dans les dossiers existants.

La dernière version du Rnb regroupe l'ensemble des bénéficiaires et ayants droit des prestations versées par les Caf. Le Rncps constituera un fichier unique pour la protection sociale. Il a été institué par le code de la Sécurité sociale et autorisé le 16 décembre 2009 après avis de la Cnil. Il a pour objectif de faciliter les démarches administratives, diminuer le temps de traitement des dossiers, améliorer la qualité du service rendu et réduire les risques de fraude aux prestations sociales.

### □ **Le renforcement des opérations de contrôle**

La politique de contrôle s'est centrée depuis 2006 sur la fraude identitaire et documentaire. Les opérations de contrôle des numéros d'identification au répertoire (Nir), garantissant l'existence physique des personnes, s'intensifient et permettent de réaliser de réels progrès dans la détection des fraudeurs.

Par ailleurs, les travaux ont porté sur la détection des faux documents : ils ont donné lieu, d'une part, à la réalisation d'un référentiel de contrôle et, d'autre part, à la définition d'une procédure plus sécurisée de contrôle de l'identification des personnes.

Le développement du partenariat, en particulier avec les autres organismes de protection sociale, devient indispensable compte tenu de l'évolution du phénomène de fraude touchant tous les organismes. Ainsi, les différentes caisses nationales de la Sécurité sociale ont signé en novembre 2006 avec l'Unedic, une convention nationale de coopération et d'échanges d'informations.

Celle-ci a permis d'accéder aux informations détenues par les autres partenaires dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Une convention nationale entre la Direction de la Sécurité sociale, la Direction générale des finances publiques et les organismes de Sécurité sociale a été signée en avril 2008.

### □ **La mise en place de pénalités et des autres sanctions**

Chaque année, la loi de financement de la Sécurité sociale renforce l'arsenal juridique au service des organismes de Sécurité Sociale en matière de lutte contre la fraude.

Ainsi, chaque caisse d'Allocations familiales a, depuis 2007, la possibilité de sanctionner les allocataires frauduleux par le biais de **pénalités proportionnelles** à la gravité de la fraude.

La procédure est contradictoire. L'allocataire a un mois pour faire connaître ses observations auprès de sa Caf.

Une commission d'administrateurs du conseil transmet un avis à la direction de la Caf qui décide du montant de la pénalité infligée à chaque contrevenant, selon un barème établi par la Cnaf.

Les pénalités sont infligées aux auteurs des fraudes les moins graves.

Lorsque le préjudice est supérieur à 11 784 euros (montant valable jusqu'au 31 décembre 2011), le dépôt de plainte est obligatoire, avec constitution de partie civile auprès du procureur de la République.

La sanction par pénalités n'est pas cumulable avec le dépôt de plainte.

Par ailleurs, l'**extension du droit de communication en faveur des Caf** aligne désormais, à quelques exceptions près, les pouvoirs des contrôleurs des caisses sur ceux des contrôleurs des impôts et permet de demander, selon une procédure définie, des informations à divers organismes, comme les banques et les fournisseurs d'énergies.

Enfin, les Caf disposent également d'un outil juridique supplémentaire avec **la procédure forfaitaire d'évaluation du train de vie**, désormais codifiée dans le code de la Sécurité sociale. Cette mesure permet de mettre un terme à des situations rares mais choquantes de personnes bénéficiant notamment de minima sociaux et disposant d'un patrimoine important.

### *Le développement des futurs outils*

#### □ **Une méthode informatisée de connaissance des fraudes**

Dix-sept Caf ont expérimenté des analyses de « fouilles de données » (**Datamining** ou extraction de connaissances à partir d'un gros volume de données) afin de mieux comprendre les caractéristiques des différents dossiers frauduleux. Ces analyses peuvent ensuite donner lieu à un contrôle de dossiers présentant des caractéristiques comparables ou approchantes.

La généralisation de cette méthode est prévue à compter d'octobre 2011.

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

Cet outil est réalisé. Il va faciliter la connaissance des dossiers frauduleux détectés dans les Caf et, à partir de là, à mieux organiser la lutte contre la fraude sur l'ensemble du territoire en permettant, notamment, de regrouper, en cas de fraudes multiples, les différents dossiers frauduleux. Les informations y seront conservées trois ans.

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a autorisé sa mise en œuvre le 13 janvier dernier.

Son déploiement est prévu en octobre 2011.

## Contrôles indus et fraudes - les chiffres clés 2010

- ▶ **13 114** : c'est le nombre de fraudes recensées (11 733 en 2009)  
dont :
  - 55%** pour les minima sociaux (dont Rmi et Rsa = 41%)
  - 23%** pour les aides au logement
  - 22%** pour les prestations familiales
  
- ▶ **90,15 millions d'euros** : c'est le montant des fraudes pour 60 milliards d'euros de prestations directes versées aux allocataires pour les prestations légales et l'action sociale familiale. (Montant des fraudes en 2009 : 85,6 millions)  
*Les deux prestations les plus fraudées sont l'Allocation de logement à caractère social (Als) et le Revenu de solidarité active (Rsa)*
  - 60 %** des fraudes résultent de déclarations d'activités ou de ressources non à jour
  - 30 %** sont des dissimulations de concubinage
  - 10 %** des escroqueries, faux et usages de faux documents
  
- ▶ **2 milliards d'euros** : c'est le montant des indus détectés
  
- ▶ **41,7%** : c'est le taux de contrôle des déclarations des allocataires
  
- ▶ **39,4 millions** : c'est le nombre d'informations contrôlées  
(hors échanges avec la Dgfiip et Pôle emploi de l'ordre de 23 millions).



**Enquête de satisfaction  
nationale :  
94 % des allocataires satisfaits**



## Écouter les allocataires pour améliorer la qualité de service

*Depuis le début des années 2000, la branche Famille s'est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité de service. Au-delà du suivi très régulier de ses indicateurs de performance (temps d'attente au guichet, délais de traitement des dossiers, taux d'appels traités...), et pour mieux apprécier les attentes et la satisfaction des allocataires, elle conduit tous les quatre ans une grande enquête nationale auprès des allocataires.*

*Une nouvelle enquête vient d'avoir lieu, après deux précédentes vagues en 2004 et 2007. Cet outil très riche permet de connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des allocataires en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service. Cela permet ainsi d'identifier les voies d'améliorations pour continuer d'accroître la performance des caisses d'Allocations familiales (Caf). Relativement précurseur dans ce domaine, la branche Famille est désormais rejointe par la plupart des services publics pour lesquels se mettent en place des baromètres de qualité de service et de satisfaction des usagers.*



Comme en 2007, l'image des caisses d'Allocations familiales (Caf) reste très bonne au vu des taux d'opinion positive enregistrés en 2011. En effet, entre 80 % et 85 % des personnes interrogées estiment que les Caf aident les allocataires, sont à l'écoute des usagers et contrôlent efficacement les déclarations de leurs allocataires. Un peu plus de 70 % considèrent que les Caf évitent aux personnes de se retrouver à la rue. Ce sont les bénéficiaires de minima sociaux [revenu de solidarité active (Rsa), revenu de minimum d'insertion (Rmi), allocation de parent isolé (Api)] qui portent les jugements les plus positifs en terme d'image des Caf.

Au total 71 437 allocataires ont été interrogés par téléphone ce printemps soit 700 allocataires par Caf, ce qui permet d'établir un diagnostic tant national qu'au niveau local, pour chacun des organismes (encadré 1). Les résultats obtenus dans cette enquête sont globalement encourageants avec un score d'allocataires satisfaits de 94 %, en dépit d'un léger repli par rapport à 2007 (96 % en 2007). On note cependant que les « tout à fait satisfaits » sont moins nombreux et que l'on trouve un peu plus d'« assez satisfaits » (graphique 1). Il reste qu'une majorité d'allocataires (54 %) jugent que la qualité de service des s'améliore (40 % estiment qu'elle n'a pas évolué). Cette perception est encore plus forte chez les bénéficiaires de minima sociaux et les parents de jeunes enfants, bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

### Évolutions des modes de contacts

Au cours des douze derniers mois, 81 % des allocataires ont eu des contacts avec leur Caf, un volume de flux nettement plus important qu'en 2007. Les allocataires bénéficiant du Rsa et de la Paje sont pour leur quasi-totalité en contact avec leur Caf (93 %).

Les allocataires privilégient les nouveaux outils électroniques, notamment le site *caf.fr*. Ainsi, sur cinq des sept grandes étapes de la relation courante avec leur Caf (tableau 1), les allocataires déclarent qu'Internet est leur mode de contact privilégié. En termes d'usages, 85 % des internautes ont consulté leur compte allocataire.

Le site *caf.fr* est désormais bien connu des allocataires : 84 % déclarent le connaître alors qu'ils n'étaient que 65 % en 2007. De plus, le pourcentage de connexions depuis la dernière enquête est significative : 51 % se sont effectivement connectés en 2011 (vs 34 % en 2007) et lorsqu'ils utilisent ce canal leur satisfaction globale est très élevée (98 %).

Les allocataires de la Paje sont les plus nombreux à utiliser ce canal (82 % vs 56 % pour ceux des prestations logement et 55 % pour les « autres bénéficiaires »). En revanche, les allocataires du Rsa l'utilisent moins, se rendant plus souvent à la Caf : 62 % d'entre eux sont venus dans les locaux de la Caf au cours des douze derniers mois, contre 36 % au global.

L'étude des visites à la Caf nous renseigne également sur les causes de multicontacts. En effet, 29 % des allocataires se sont rendus à la Caf suite à une précédente visite ou un précédent courrier. Les motifs de cette seconde prise de contact sont principalement « donner un document » (27 %) ou « se renseigner sur un droit à allocation » (26 %). La satisfaction à l'égard de cette dernière visite recule un peu par rapport à 2007 (91 % en 2001 vs 94 % en 2007).

Dans le cadre de ces visites au guichet, 91 % apprécient le confort des locaux et 84 % sont satisfaits des horaires. Concernant la relation avec les conseillers, les éléments les plus satisfaisants restent comme en 2007 leur amabilité (94 %), leurs écoute et compréhension de la situation personnelle (91 %), et leur efficacité pour traiter la demande (89 %). En lien avec des flux importants, le temps d'attente pour rencontrer un conseiller enregistre une baisse de satisfaction par rapport à 2007 (72 % vs 79 %).

L'analyse des multicontacts peut être mise en valeur aussi par l'analyse de l'usage du téléphone. Ainsi au cours des douze derniers mois, un tiers des allocataires ayant appelé leur Caf avait eu un autre contact auparavant, par courrier dans 50 % des cas, ou par téléphone (33 %). Les principaux motifs de cet appel sont soit une demande de renseignements sur un droit à allocation (31 %) soit le suivi d'un dossier (30 %). Au global, la satisfaction vis-à-vis du téléphone reste stable par rapport à 2007 (87 %) avec cependant un recul de 10 points des allocataires tout à fait satisfaits (16 % en 2011 vs 26 % en 2007). Ils sont plus satisfaits de leur appel lorsqu'ils se sont entretenus avec un conseiller (89 %) que lorsqu'ils ont eu affaire à un serveur vocal (69 %). Là encore l'amabilité, l'écoute et la clarté des informations transmises recueillent des scores entre 90 et 95 %, tandis que le temps d'attente sur le serveur vocal est moins satisfaisant (le score satisfaction est de 65 %).

En 2011, pour les courriers, la satisfaction globale atteint un niveau de 88 %, score très proche de celui de 2007 (87 %). Les critères participant à ce résultat portent sur la clarté du courrier (91 % vs 86 % en 2007), la prise en compte de la situation personnelle de l'allocataire (84 % vs 80 % en 2007). Cette progression est sans doute le fruit du travail de formation et de sensibilisation des agents des Caf. Ce qui motive les allocataires à adresser un courrier sont essentiellement la transmission d'un document (36 % de citations) et la déclaration d'un changement de situation (26 %).

### La méthodologie pour l'enquête nationale auprès des allocataires des Caf, vague 2011

Cette troisième enquête nationale de satisfaction s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la branche Famille. Les objectifs de cette enquête sont :

- d'apprécier et mesurer la satisfaction des allocataires sur le service rendu ;
- de connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service ;
- de dégager les principales attentes des allocataires ;
- de mesurer les évolutions de la satisfaction des allocataires depuis 2007 et ainsi évaluer l'impact des actions mises en place par les Caf suite à la dernière enquête.

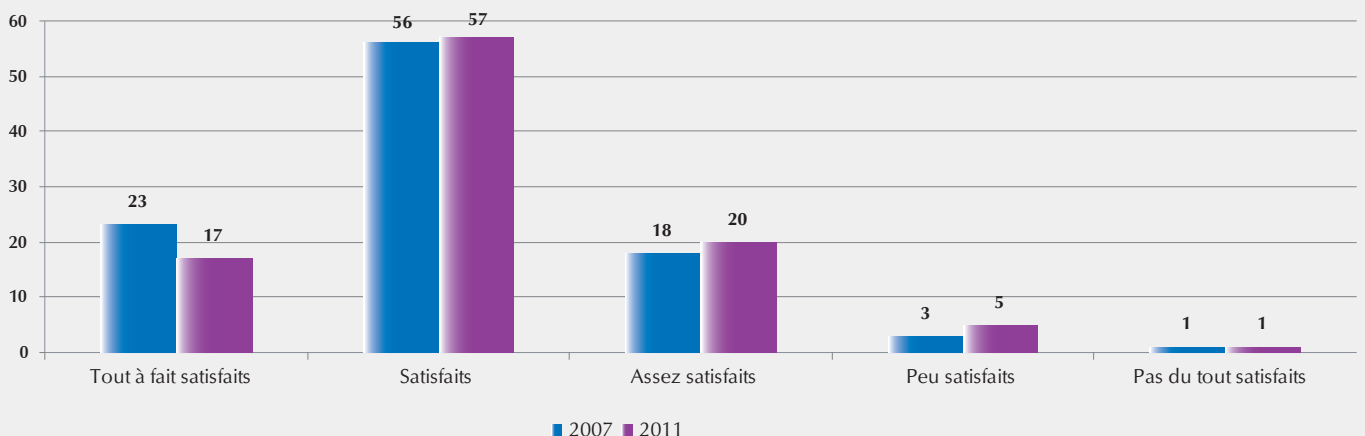
700 allocataires par Caf ont été interrogés par téléphone entre la mi-février et la fin avril, soit 71 437 allocataires au total. L'échantillon constitué au 31 décembre 2010 a été construit en quatre strates en fonction des allocations perçues :

- les bénéficiaires des aides au logement seules ;
- les bénéficiaires du revenu de solidarité active (Rsa), du revenu minimum d'insertion (Rmi) ou de l'allocation de parent isolé (Api) ;
- les bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) ;
- les « autres bénéficiaires » ne percevant ni le Rsa, ni le Rmi, ni l'Api, ni la Paje et ni les aides au logement seules.

Tous ces allocataires ont bénéficié au moins d'une prestation légale au cours des douze mois précédant l'enquête. Ils ont répondu à un questionnaire d'une quinzaine de minutes organisé autour des grandes rubriques suivantes : la constitution des dossiers, la gestion courante des dossiers, la gestion des événements particuliers et des réclamations, la relation de service, la satisfaction globale, les perceptions de l'évolution de la qualité de service assurée, l'image des Caf.



Graphique 1 - Satisfaction globale (en %)



Source : Tns-Sofres, enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires, 2011.

**Tableau 1 - Mode de contact privilégié des allocataires en fonction des étapes de la relation courante**

| Étapes de la relation courante            | Mode de contact privilégié                         |
|---|--|
| ■ Déclarer un changement de situation     | 1 : caf.fr ; 2 : visites ; 3 : téléphone/courrier. |
| ■ Obtenir une attestation de paiement     | 1 : caf.fr ; 2 : visites/téléphone ; 3 : courrier. |
| ■ Obtenir un formulaire/dossier           | 1 : caf.fr ; 2 : visites ; 3 : téléphone.          |
| ■ Donner un document                      | 1 : courrier ; 2 : visites.                        |
| ■ Se renseigner sur un droit à prestation | 1 : caf.fr ; 2 : visites/téléphone.                |
| ■ Contester une décision Caf              | 1 : visites ; 2 : courrier ; 3 : téléphone.        |
| ■ Suivre son dossier                      | 1 : caf.fr ; 2 : visites/téléphone.                |

Source : Tns-Sofres, enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires, 2011.

Seuls 16 % des allocataires souhaitent que le nom de l'interlocuteur Caf soit mentionné sur les courriers. Les pistes d'amélioration sur le courrier rejoignent des attentes plus générales des allocataires en termes d'information plus rapide lorsque les droits sont modifiés et d'une réponse plus rapide aux courriers.

### Des attentes générales des allocataires

Les allocataires ont également été interrogés sur leurs attentes en matière d'évolution du service rendu par les Caf. Ce questionnement a porté aussi bien sur la qualité que sur le contenu du service lui-même. En matière de qualité de service, les allocataires attendent en priorité de leur Caf la possibilité d'être recontactés si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement (54 % de citations). Cette attente est notamment importante pour les bénéficiaires de la Paje et pour les « autres bénéficiaires »<sup>1</sup>. Avoir une plus grande rapidité de réponse face aux demandes (37 %) ainsi que la possibilité d'obtenir un accueil sur rendez-vous (27 %) sont également des demandes importantes des allocataires. Plus généralement, un axe d'amélioration ressortant de la consultation des allocataires est que la Caf prévienne plus rapidement lorsque leurs droits sont modifiés, ou risquent d'être supprimés (34 % de citations).

S'agissant du contenu des services, les attentes exprimées sont moins marquées. Celle prioritaire, citée par 36 % des allocataires, réside dans l'aide apportée par les conseillers sur d'autres démarches liées à la situation de l'allocataire. Cette attente est plus souvent indiquée par les bénéficiaires du Rsa (44 %). Viennent ensuite la régularité vis-à-vis des informations sur la situation de l'allocataire (32 %) puis un suivi plus personnalisé des dossiers (29 %). On note enfin que les bénéficiaires de la Paje sont plus souvent demandeurs de services dématérialisés : 33 % d'entre eux souhaiteraient pouvoir faire toutes leurs démarches en ligne (contre 27 % pour l'ensemble des allocataires) et 24 % aimeraient pouvoir effectuer plus souvent des simulations de leurs droits (contre 19 % pour l'ensemble).

### Zoom sur les bénéficiaires du Rsa et de la Paje

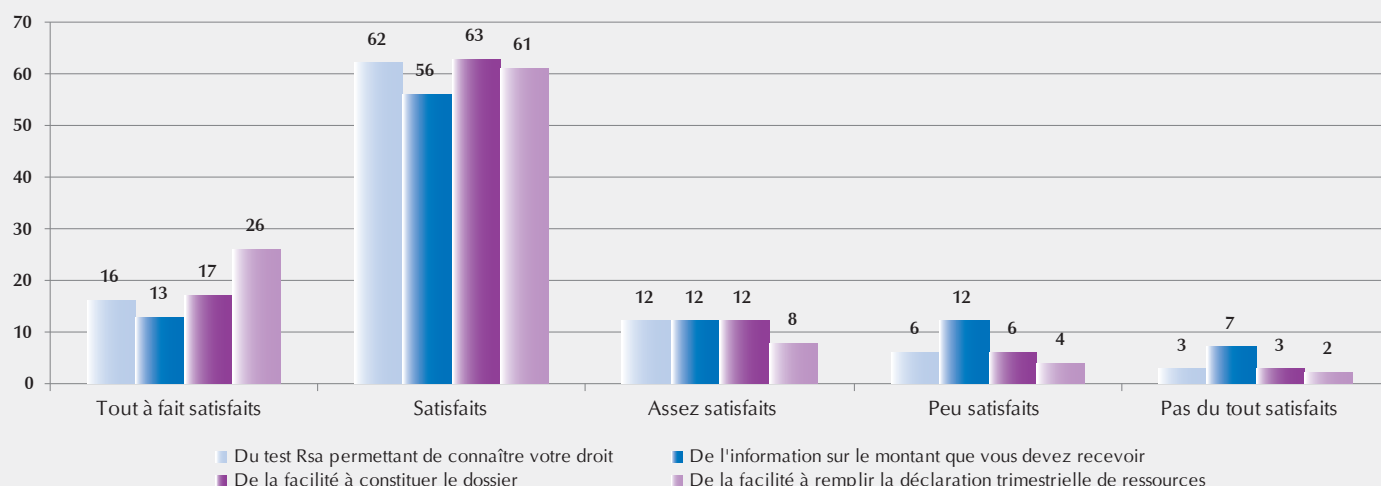
Sur la période 2009-2012, la branche Famille s'est vue confier deux missions majeures : la mise en place du Rsa et le développement de l'accueil des jeunes enfants. Depuis la création du Rmi et de l'Api, les Caf ont en effet démontré leur capacité et leurs compétences dans la gestion des minima sociaux. Elles se sont ainsi engagées à assurer dans de bonnes conditions la montée en charge du dispositif du Rsa, prestation étendue aux travailleurs percevant des revenus modestes. Pour les bénéficiaires du Rsa, les Caf sont les organismes de référence pour l'accueil, l'instruction, le paiement, avec l'engagement d'assurer un traitement rapide des demandes et de maîtriser les risques liés à la prestation.

Afin d'améliorer la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants est une préoccupation constante des pouvoirs publics, pour laquelle la branche Famille est un acteur de premier plan. Outre le développement de l'offre d'accueil, il s'agit de l'adapter aux besoins des familles, d'améliorer le pilotage et de mettre à disposition des amilles un service d'information sur l'offre d'accueil : contenu de l'offre, places disponibles et éléments financiers. Compte tenu de ces enjeux, une interrogation particulière a été conduite auprès de deux publics spécifiques des Caf : les bénéficiaires du Rsa d'une part et ceux de la Paje d'autre part, nécessairement parents de jeunes enfants.

Afin d'en bénéficier<sup>2</sup>, les deux tiers des allocataires du Rsa ont accompli des démarches auprès de leur Caf. Le dernier tiers s'est orienté vers d'autres partenaires (conseil général, centre communal d'action sociale ...). On note un taux élevé de satisfaction des bénéficiaires (un peu plus de 90 %) au sujet du test Rsa qui permet de connaître son droit et de la facilité à constituer le dossier (graphique 2). Cependant, l'information sur le montant de la prestation à recevoir devrait être améliorée aux yeux des allocataires, puisqu'elle engendre un peu plus d'insatisfaction (19 % de mécontents).



Graphique 2 - Satisfaction vis-à-vis de la constitution des dossiers Rsa (en %)



Source : Tns-Sofres, enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires, 2011.

En revanche, la facilité à remplir la déclaration trimestrielle de ressources emporte l'adhésion des allocataires avec un score global de satisfaction de 94 % (dont 26 % de tout à fait satisfaits). Au sujet de la fréquence des déclarations de ressources, les allocataires jugent le rythme trimestriel adapté, pour 84 % d'entre eux. Seuls 6 % préféreraient des déclarations plus fréquentes. Une très large majorité des bénéficiaires (83 %) connaissent la possibilité de déclarer des revenus en ligne sur *caf.fr*, mais parmi eux, seulement un peu moins de la moitié en font l'usage. Ceci pourrait être davantage encouragé auprès des allocataires en soulignant les avantages : simplicité, sécurité et rapidité pour la prise en compte.

S'agissant des bénéficiaires de la Paje, les informations sur les différentes aides pour la garde des enfants, la facilité à constituer le dossier et les informations sur les conditions et le montant de la prestation recueillent un taux élevé de satisfaction (plus de 90 %).

À l'inverse, les allocataires sont moins satisfaits des informations sur le coût de la garde des enfants (78 % de satisfaits) ou sur l'évolution du montant de l'allocation en fonction de l'âge des enfants (seulement 72 % de satisfaits). Cela devrait être un axe d'amélioration de communication des Caf vers les allocataires afin de progresser sur ces domaines. La publicité du site d'information pour les familles *monenfant.fr* mérite sans doute d'être développée dans la mesure où seuls 21 % des bénéficiaires de la Paje déclarent le connaître. Ce site lancé en 2009 est régulièrement enrichi et devrait ainsi encore mieux répondre aux attentes des allocataires, en particulier sur les informations mises à jour sur les places d'accueil disponibles et les simulations du coût de mode de garde.

Hélène Paris ■

Catherine Vérité ■

Cnaf - Dser

## ■ Notes

- (1) Voir les strates dans l'encadré méthodologique.  
 (2) Ceux déjà bénéficiaires du Rmi ou de l'Api ont simplement « basculé » dans le Rsa.

## ■ Pour en savoir plus

- ▶ Nezosi G. et Pélamourgues B., 2005, *Des allocataires satisfaits du service rendu par leurs Caf. Quelques résultats tirés de l'enquête nationale de satisfaction*, **Recherches et Prévisions**, n° 82.
- ▶ Nezosi G. et Pélamourgues B., 2005, *Satisfaction et attentes des allocataires de Caf à l'égard du service rendu*, **l'e-ssentiel**, n° 40.
- ▶ Chauffaut D., Grenard S. et Pelamourgues B., 2007, *Les Caf à l'écoute de leurs allocataires : un niveau élevé de satisfaction*, **l'e-ssentiel**, n° 66.
- ▶ Le-Tiec M. et Pelamourgues B., *Enquête nationale de satisfaction, les usagers évaluent leur Caf*, **Dossier d'études**, septembre 2008, n° 108.

**Directeur de la Publication**  
 Hervé Drouet  
**Directrice de la rédaction**  
 Hélène Paris  
**Directrice adjointe de la rédaction**  
 Delphine Chauffaut  
**Rédactrice en chef et abonnements**  
 Lucienne Hontarrède  
**Secrétaire de rédaction**  
 Patricia Lefebvre  
**Maquettiste**  
 Ysabelle Michelet

**Contact :** lucienne.hontarrede@cnaf.fr  
 Tél. : 01 45 65 57 14

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle  
 75685 Paris Cedex 14  
 Tél. : 01 45 65 52 52  
 N° ISSN : 1638 - 1769

## EN SAVOIR PLUS

### Annexes

## **La branche Famille, acteur majeur de la solidarité nationale**

La branche Famille assure le versement des prestations familiales (garde d'enfants, aides au logement, gestions des minima sociaux) et mène une politique d'action sociale familiale (subventions en faveur de la création et du fonctionnement des crèches, des centres de loisirs ; aides individuelles et prêts à taux zéro aux familles en difficultés).

En 2010, le total des prestations et des dépenses d'action sociale financées par la branche Famille ou versées par les Caf pour le compte de l'Etat s'établit à 73,8 milliards d'euros (+ 2,2% en un an) qui sont servies à 11 281 400 allocataires (+ 0,6% en un an).

### ***La Caisse nationale des Allocations familiales***

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

Elle répartit les ressources entre les Caf et réalise les grands investissements institutionnels.

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

Elle évalue les organismes et les dirigeants. Elle a un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable et compte 400 agents.

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

**Jean-Louis Deroussen est le président du conseil d'administration de la Cnaf** depuis octobre 2006.

**Hervé Drouet est le directeur de la Cnaf** depuis octobre 2008.

### ***Les Caisses d'allocations familiales***

Les Caf sont des organismes de droit privé qui assurent une mission de service public régie par le code de la Sécurité sociale. En principe, les Caf sont départementales. Les quelques Caf infra départementales sont appelées à se départementaliser d'ici fin 2011.

Les Caf ont chacune un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable. Les conseils d'administration des Caf définissent la politique de leur organisme, en cohérence avec les orientations nationales.

Les Caf comptent 34 000 collaborateurs.

## La convention d'objectifs et de gestion (Cog)

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

Dans ce cadre, la Cog précise les objectifs liés :

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

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

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

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

La Cog 2009/2012 est la quatrième Cog signée avec l'Etat. Les trois premières Cog de la branche Famille ont couvert les périodes 1997/2000, 2001/2004 puis 2005/2008.



## **La Cnaf se félicite de la décision de la Cour des comptes de certifier les comptes 2010 de la branche Famille**

Pour la seconde année consécutive, **les comptes de la branche Famille de la Sécurité sociale ont été certifiés par la Cour des comptes.**

Cette certification fait toutefois l'objet de réserves, moins nombreuses que pour les comptes 2009, portant principalement sur la qualité du contrôle interne.

La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et le réseau des Caisses d'allocations familiales (Caf) se félicitent de cette décision qui reconnaît les efforts importants réalisés par la branche Famille dans un contexte de charges de travail toujours élevées en 2010.

C'est par l'optimisation et la sécurisation de ses processus de gestion que la branche Famille peut améliorer sa performance, c'est-à-dire garantir une qualité de service au meilleur coût, en maîtrisant les risques associés à la gestion d'importantes masses financières.

### **Le déploiement de la démarche processus**

La branche Famille a poursuivi en 2010, la réforme de sa politique de maîtrise des risques, engagée en 2009. Elle a conçu les éléments méthodologiques de la modélisation et de la sécurisation des processus.

Celle-ci consiste à mieux maîtriser les erreurs internes et la qualité des données entrantes.

### **Des résultats confirmés en matière de politique de contrôle**

La branche Famille a poursuivi son engagement en matière de politique de contrôle. Ainsi, l'objectif fixé par la Convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 de 30% de faits générateurs (permettant l'ouverture ou la fermeture de droits) contrôlés est dépassé avec 41,6% en 2010.

### **La poursuite du développement du référentiel national des bénéficiaires et du répertoire commun de la protection sociale**

Le référentiel national des bénéficiaires constitue un système fiable de gestion de l'identité des bénéficiaires de prestations. Aujourd'hui, la branche Famille contribue à la mise en place progressive du répertoire national commun de la protection sociale.

La branche Famille travaille aujourd'hui prioritairement sur l'amélioration de la qualité de son contrôle interne. Elle reste fortement mobilisée pour augmenter sa performance et garantir une qualité de service au meilleur coût.

Enfin, la direction générale de la Cnaf tient à remercier tous les salariés de la branche Famille qui, par la qualité de leur travail, ont contribué à obtenir cette seconde certification.

# Dépenses de prestations

(en millions d'euros)

|  | Dépenses de la branche Famille |               |                 | Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12/2010 (champ Caf, en milliers) |                 |                 |
|--|--------------------------------|---------------|-----------------|--|-----------------|-----------------|
|  | 2009                           | 2010          | évol. 2009-2010 | effectifs 2010   | évol. 2009-2010 | effectifs 2009  |
| <b>Prestations en faveur des familles</b>                          | <b>49 635</b>                  | <b>50 639</b> | <b>2,0 %</b>    | <b>6 719,4</b>   | <b>0,5 %</b>    | <b>6 688,3</b>  |
| <b>Prestations directes en faveur des familles</b>                 | <b>42 055</b>                  | <b>42 516</b> | <b>1,1 %</b>    | <b>6 719,4</b>   | <b>0,5 %</b>    | <b>6 688,3</b>  |
| <b>Prestation petite enfance</b>                                   | <b>14 165</b>                  | <b>14 596</b> | <b>3,0 %</b>    | <b>2 286,2</b>   | <b>0,3 %</b>    | <b>2 279,5</b>  |
| Prestation d'accueil du jeune enfant                               | 12 051                         | 12 380        | 2,7 %           | 2 286,2  | 0,9 %           | 2 266,8         |
| <i>dont primes</i>   | 654                            | 658           | 0,6 %           | 52,6   | - 2,1 %         | 53,8            |
| <i>dont allocation de base</i>                                     | 4 234                          | 4 246         | 0,3 %           | 1 884,2  | 0,7 %           | 1 870,2         |
| <i>dont complément libre choix d'activité</i>                      | 2 258                          | 2 175         | - 3,7 %         | 539,0  | - 3,0 %         | 555,5           |
| <i>dont complément de garde</i>                                    | 4 905                          | 5 301         | 8,1 %           | 798,2  | 3,8 %           | 769,0           |
| Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée | - 43                           | - 2           | - 104,4 %       | -  | -               | 10,9            |
| Allocation de garde d'enfant à domicile                            | 7                              | 0             | - 98,3 %        | -  | -               | 2,1             |
| Autres   | 2                              | 1             | - 68,4 %        | -  | -               | -               |
| Action sociale petite enfance                                      | 2 063                          | 2 217         | 7,5 %           | -  | -               | -               |
| <b>Aides au logement en faveur des familles</b>                    | <b>8 099</b>                   | <b>8 223</b>  | <b>1,5 %</b>    | <b>2 455,2</b>   | <b>- 1,1 %</b>  | <b>2 482,5</b>  |
| Prestation légales logement  | 7 948                          | 8 066         | 1,5 %           | 2 455,2  | - 1,1 %         | 2 482,5         |
| Action sociale logement  | 150                            | 157           | 4,2 %           | -  | -               | -               |
| <b>Autres aides directes aux familles</b>                          | <b>19 791</b>                  | <b>19 697</b> | <b>- 0,5 %</b>  | <b>5 601,6</b>   | <b>0,5 %</b>    | <b>5 573,4</b>  |
| Allocations familiales   | 12 535                         | 12 367        | - 1,3 %         | 4 708,1  | 0,5 %           | 4 682,5         |
| Complément familial  | 1 629                          | 1 632         | 0,2 %           | 823,1  | 0,1 %           | 822,3           |
| Allocation de soutien familial                                     | 1 257                          | 1 253         | - 0,3 %         | 732,3  | - 0,5 %         | 735,9           |
| Allocation d'éducation de l'enfant handicapé                       | 670                            | 680           | 1,4 %           | 169,5  | 5,7 %           | 160,3           |
| Allocation de présence parentale                                   | 50                             | 52            | 3,0 %           | 4,6  | 2,7 %           | 4,5             |
| Allocation de rentrée scolaire                                     | 1 495                          | 1 489         | - 0,4 %         | 2 861,2  | 0,0 %           | 2 861,8         |
| Action sociale hors petite enfance et hors                         | 1 753                          | 1 803         | 2,8 %           | -  | -               | -               |
| Autres prestations (dont frais de tutelle)                         | 402                            | 422           | 5,1 %           | -  | -               | -               |
| <b>Prestations indirectes en faveur des familles</b>               | <b>7 580</b>                   | <b>8 123</b>  | <b>7,2 %</b>    | <b>-</b>   | <b>-</b>        | <b>-</b>        |
| Assurance vieillesse des parents au foyer                          | 4 434                          | 4 261         | - 3,9 %         | -  | -               | -               |
| majoration de pension vieillesse                                   | 2 883                          | 3 600         | 24,9 %          | -  | -               | -               |
| Congé de paternité   | 264                            | 263           | - 0,5 %         | -  | -               | -               |
| <b>Prestations de lutte contre la précarité</b>                    | <b>22 593</b>                  | <b>23 200</b> | <b>2,7 %</b>    | <b>5 626,4</b>   | <b>1,4 %</b>    | <b>5 550,4</b>  |
| <b>Revenus garantis et compléments</b>                             | <b>15 188</b>                  | <b>15 637</b> | <b>3,0 %</b>    | <b>2 863,2</b>   | <b>4,8 %</b>    | <b>2 731,3</b>  |
| Revenu de solidarité active (1)                                    | 4 146                          | 8 114         |                 | 1 797,7  | 5,9 %           | 1 697,4         |
| Revenu minimum d'insertion (2)                                     | 4 165                          | 759           | - 81,8 %        | 140,2  | 0,6 %           | 139,3           |
| Allocation parent isolé (2)  | 544                            | 147           | - 46,9 %        | 30,2   | 1,5 %           | 29,8            |
| Allocations aux adultes handicapés                                 | 5 965                          | 6 446         | 8,1 %           | 883,3  | 3,8 %           | 851,3           |
| Revenu de solidarité   | 71                             | 73            | 3,4 %           | 13,1   | 2,6 %           | 12,8            |
| Expérimentations Revenu de solidarité active (3)                   | 23                             | 9             | - 59,0 %        | -  | -               | 3,2             |
| Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi (4)                 | 274                            | 88            | - 67,9 %        | -  | -               | 89,4            |
| <b>Aides au logement en faveur des personnes sans enfants</b>      | <b>7 405</b>                   | <b>7 563</b>  | <b>2,1 %</b>    | <b>3 578,2</b>   | <b>0,1 %</b>    | <b>3 575,8</b>  |
| <b>Ensemble des prestations</b>                                    | <b>72 228</b>                  | <b>73 839</b> | <b>2,2 %</b>    | <b>11 281,4</b>  | <b>0,6 %</b>    | <b>11 209,1</b> |

(1) Rsa de droit commun, depuis juin 2009.

(2) Y compris primes forfaitaires (pour les dépenses).

(3) Expérimentations jusqu'à mi-2009, généralisation ensuite (champ Caf).

(4) 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).