

Caisse nationale
des Allocations familiales

Rapport d'activité 2023

*de la branche Famille
de la Sécurité sociale.*



Caisse nationale
des Allocations familiaales

Rapport d'activité 2023

*de la branche Famille
de la Sécurité sociale.*



C

N

A

F

Sommaire

1

Gouvernance et actualités 2023

- Édito croisé 8
- Notre organisation 11
- Le conseil d'administration 12
- Organigramme des services de la Cnaf 16
- Temps forts 2023 18
- L'année en chiffres 20
- Zoom sur la signature d'une convention d'objectifs et de gestion ambitieuse 25

2

Accompagner les familles et agir pour la solidarité

- Création du Service public de la petite enfance : des moyens conséquents, des résultats encourageants 28
- Mieux prévenir les impayés de pensions alimentaires : l'intermédiation financière des pensions alimentaires étendue à tous les parents séparés 28
- Soutenir les victimes de violences conjugales : les Caf répondent à l'appel 29
- Accueillir plus d'enfants porteurs de handicap dans les centres de loisirs : un impératif d'inclusion 30
- Déconjugaliser l'AAH : une réforme réalisée avec succès 30

3

L'accès aux droits et le versement du juste droit

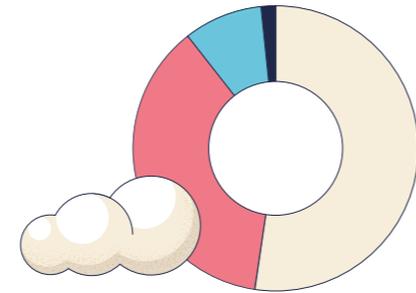
- Améliorer continuellement la qualité de service 32
- Renforcer l'accès au droit : 33
 - Lancement de la solidarité à la source : les premières briques sont posées 33
 - Expérimentation « territoires zéro non-recours » 33
 - Simplification des démarches pour les tuteurs et les protégés 33
- Lutter contre les erreurs et la fraude : des contrôles nombreux et efficaces 34
- Protection des droits et médiation administrative : une deuxième année fructueuse 34

4

Des ressources pour agir

- Les finances de la Branche 39
- Le nouveau schéma directeur du système d'information 40
- Le nouveau schéma directeur de la communication 42
- La responsabilité sociétale et environnementale 44
- L'innovation au service de la Branche 47
- La recherche, des connaissances scientifiques pour l'action publique 48
- Des relations internationales particulièrement dynamiques 49





1

Gouvernance et actualités 2023

Edito croisé
08

Notre
organisation
11

Le conseil
d'administration
12

Organigramme
des services de la Cnaf
16

Temps forts 2023
18

L'année
en chiffres
20

Zoom sur la signature d'une Convention d'objectifs
et de gestion 2023-2027 ambitieuse
25



Edito croisé

« Pouvoir présenter une COG finalisée à l'été, a constitué un point positif pour ne pas rester dans l'incertitude d'une période transitoire. »

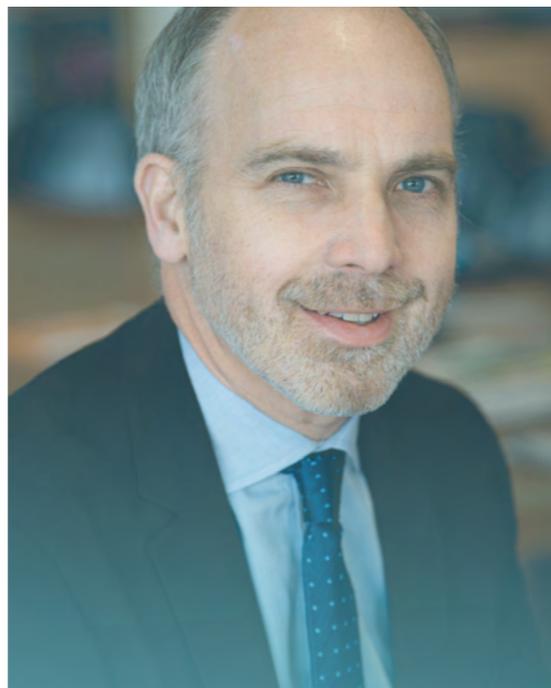
Nicolas Grivel

Directeur général de la Cnaf

« Je salue la fin de la logique de rendu d'effectifs et l'octroi de postes supplémentaires, dont le réseau avait un réel besoin pour crédibiliser nos projets et garantir un service de qualité à nos allocataires. »

Isabelle Sancerni

Présidente du conseil d'administration



L'année 2023 a été marquée par l'élaboration de la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion (COG) : comment a-t-elle été préparée en interne ?

Nicolas Grivel : Cela a été une course de fond, qui a commencé dès 2022 avec l'évaluation de la COG précédente, et qui s'est poursuivie tout au long du premier semestre avec de nombreux échanges autour de nos objectifs et des ressources nécessaires pour les réaliser. Les équipes de la Cnaf ont été très mobilisées, en lien avec le conseil d'administration et les différentes administrations centrales avec lesquelles nous travaillons. Compte tenu de ce caractère très interministériel, nous savions que la négociation serait longue. Pouvoir présenter une COG finalisée à l'été, a constitué un point positif pour ne pas rester dans l'incertitude d'une période transitoire.

Isabelle Sancerni : Le conseil d'administration a pris une part active dans le travail sur les orientations de la nouvelle COG. Il s'est réuni au cours de quatre séminaires d'échanges, en 2022 et 2023, qui ont permis de balayer l'ensemble de nos thématiques d'intervention. Les travaux se sont appuyés sur de nombreux bilans réalisés par les services et examinés en commission. Nous avons également organisé des bilatérales avec chaque tendance pour connaître les positions de chacune, et plusieurs réunions de chefs de file ont eu lieu pour faire le point sur l'état de la négociation. Ce travail et les avancées obtenues, notamment les renforts de personnels, ont rendu possible le vote massif du conseil d'administration en faveur de la COG.

Quels sont les axes qui vous paraissent les plus marquants ?

I.S. : Bien sûr, je citerai en premier lieu le Service public de la petite enfance, qui énonce comme priorité claire la mise en œuvre de solutions d'accueil pour les tout-petits, avec un objectif certes de quantité (création de 100 000 places tous modes d'accueil

confondus d'ici à 2027), mais également de qualité. Le conseil d'administration a également salué le dynamisme retrouvé sur d'autres secteurs de notre intervention en action sociale, au premier titre desquels la jeunesse, peu soutenue dans la COG 2018-2022, ou la hausse des fonds locaux. Ces différentes mesures et les moyens financiers y afférents permettront à la fois de mieux suivre l'évolution des coûts pour maintenir les services aux familles existants et de concrétiser la volonté forte de la branche Famille de développer de nouvelles offres.

Par ailleurs, au-delà de l'aspect financier, je salue la fin de la logique de rendu d'effectifs et l'octroi de postes supplémentaires, dont le réseau avait un réel besoin pour crédibiliser nos projets et garantir un service de qualité à nos allocataires.

N.G. : Le point que vient d'évoquer Isabelle est fondamental. La COG inscrit comme principale priorité le retour à une qualité de service des Caf conforme aux attentes de nos publics, et c'est un choix politique fort. Nous sommes progressivement sortis des difficultés de la crise sanitaire et de la réforme des aides au logement, mais nous devons encore améliorer nos délais, notre accueil physique et téléphonique, ainsi que la qualité des droits versés. C'est une dimension aussi importante que le travail de conception et de déploiement de projets apportant des droits nouveaux à nos concitoyens. Parmi ceux-ci, le plus important est sans conteste la réforme de la solidarité à la source, qui vise à faire évoluer très fortement notre relation aux allocataires en s'appuyant sur le dispositif de ressources mensuelles pour préremplir les déclarations trimestrielles de RSA et de Prime d'activité. C'est un chantier fondamental pour limiter les erreurs des allocataires et améliorer nos relations.

Quelles sont les actions qui ont pu être mises en œuvre dès 2023 ?

I.S. : Dès le mois de juillet, et tout au long du dernier semestre 2023, grâce au travail très intense des services, le conseil d'administration a pu voter certaines

mesures-phares de la nouvelle COG : doublement de l'aide financière au passage du BAFA au profit de la jeunesse, mise en œuvre du complément inclusif en faveur des enfants en situation de handicap dans les accueils de loisirs, augmentation des dotations de fonds locaux des Caf et détermination de critères d'attribution propres à garantir l'équité... Nous avons également validé les nouvelles modalités de soutien de la branche Famille à la qualité de l'accueil dans les établissements d'accueil des jeunes enfants, un sujet au cœur des préoccupations de chacun depuis la parution du rapport sans concession de l'IGAS, en mars 2023, sur la qualité de l'accueil et la prévention de la maltraitance dans les crèches.

N.G. : Le déploiement de la COG est aussi passé par la notification des trajectoires de ressources des Caf et par la réalisation de dialogues de gestion utiles à l'élaboration de leur propre contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion. Du côté des réformes, l'année a été marquée par la déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), une revendication ancienne du milieu associatif qui comportait des difficul-

tés techniques majeures, afin qu'elle ne génère aucun perdant. Celle-ci a fait l'objet d'une préparation très minutieuse, en étroite collaboration avec les Caf, et sa mise en œuvre au 1^{er} octobre 2023 s'est très bien déroulée. Autre nouveauté importante, le lancement de l'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales. Là aussi, il s'agit d'un texte d'origine parlementaire mis en œuvre dans un délai contraint, très révélateur de l'évolution des préoccupations de la société et du rôle majeur des Caf à ce titre.

Le mot de la fin ?

I.S. : MERCI ! Aux équipes et aux administrateurs de la Cnaf qui se mobilisent sans relâche, et permettent que soient pleinement incarnées, sur tous nos territoires, les valeurs de solidarité et d'égalité de traitement qui sont les nôtres.

N.G. : EN AVANT ! En nous confiant de beaux défis et en renforçant nos moyens, la COG nous met « du vent dans les voiles ». J'ai confiance dans l'engagement de tous pour notre service public, dont nous mesurons chaque jour la force et l'utilité profonde.

Notre organisation

Créée en 1967, la branche Famille comprend la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et les 101 caisses d'Allocations familiales (Caf), elles-mêmes créées en 1946. Par le biais des Caf, la branche Famille est présente sur tout le territoire national. Elle est l'une des cinq composantes du régime général de la Sécurité sociale avec la Maladie et les Risques professionnels, la Retraite, le Recouvrement et, récemment, l'Autonomie. 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 au logement.



Les prestations de solidarité [revenu de solidarité active (RSA), Prime d'activité, allocation aux adultes handicapés (AAH)].

Les prestations et les 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, allocations logement, etc.) ou de revenus de substitution (AAH, RSA) ;

• **les prestations extralégales 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, séparation), soutien à la parentalité.

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



Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de 35 membres, représentant les parties prenantes de la Branche : 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). Il vote les budgets du fonds national de gestion (FNG), du fonds national d'action sociale (Fnas) – dont il arrête les conditions d'utilisation – et de l'établissement public (Cnaf). Enfin, il supervise l'activité du directeur général et du directeur comptable et financier. Le gouvernement le consulte en matière de réglementation.

Onze réunions en 2023

En 2023, le conseil d'administration s'est réuni 11 fois. Il a donné 10 délégations à des commissions pour examiner des textes dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces 21 séances, il a statué sur 43 projets de textes, dont 4 lois, 28 décrets et 11 arrêtés. Il a émis, le 3 octobre, un avis défavorable sur le Projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) 2024.

Le 4 juillet, il a voté, à une large majorité, la convention d'objectifs et de gestion de la branche Famille de la Sécurité sociale avec l'Etat, pour la période 2023-2027.

Le conseil d'administration a également eu l'honneur d'accueillir :

- le 23 mai, Jean-Christophe Combe, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées ;
- le 5 septembre, Aurore Bergé, ministre des Solidarités et des Familles.

Dans le domaine législatif et réglementaire, le conseil d'administration a donné son avis sur des textes concernant notamment :

- la compensation de l'aide financière exceptionnelle pour les ménages les plus modestes ;
- l'accompagnement plus personnalisé des demandeurs d'emploi et la gouvernance en matière d'accueil du jeune enfant dans le cadre du projet de loi pour le plein-emploi ;
- le congé de présence parentale et l'allocation journalière de présence parentale ;
- l'aide d'urgence aux victimes de violences conjugales ;
- le prononcé des avertissements et pénalités en cas de fraudes ;
- les dispositions relatives au revenu de solidarité active (RSA), à la Prime d'activité et à la composition du bulletin de paie.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a notamment statué sur la création d'un complément inclusif handicap et la prise en compte des heures d'activité réalisées durant la pause méridienne dans le financement des ALSH ; les modalités d'attribution des fonds locaux d'action sociale ; le soutien de la Branche à l'investissement en faveur de l'accueil



collectif et individuel ; les mesures visant à renforcer le soutien de la Branche à la qualité d'accueil dans les établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE).

Il a également pris connaissance des orientations 2023-2027 pour soutenir l'action des Caf des DOM en faveur des équipements et des dispositifs à destination des familles, de la création du Pass colo, de l'initialisation du Service public de la petite enfance et de plusieurs bilans dont celui sur les leviers de la Branche sur l'accueil individuel, sur le plan de contrôle des aides aux partenaires d'action sociale ou encore sur la politique d'animation de la vie sociale de la branche Famille.

Il a en outre voté une motion à destination des autorités de tutelle, sur la simplification de l'accès au droit à l'allocation de soutien familial (ASF).

Dans les domaines financier et comptable, il a voté les budgets du Fnas, du FNG et de l'établissement public. Il a arrêté les comptes combinés de la branche Famille et les comptes de la Cnaf pour l'exercice 2022, et

pris connaissance de la non-certification des comptes 2022 de la branche Famille par la Cour des comptes.

Le rôle des commissions

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.

Composition du conseil d'administration

au 31 décembre 2023

Représentants
des assurés sociaux
sur désignation

Confédération générale du travail (CGT)

Titulaires : Ahmed Hamadi, Joël Raffard, Odile Thomas
Suppléants : Jérôme L'Hommé, Naim Regragui, Myriam Rivoire

Confédération générale du travail force ouvrière (CGT-FO)

Titulaires : Béatrice Lavit, Jacques Rimeize
Suppléants : Olivier Froger, Dolorès Dambrin

Confédération française démocratique du travail (CFDT)

Titulaires : Christophe Blanco, Nadine Brucher, jusqu'au 23 avril 2023 (puis remplacée par Anne Dubuche), Michel Le Diréach, jusqu'au 23 octobre 2023 (puis remplacé par Franck André), Gwenaëlle Monnier
Suppléants : Franck André, jusqu'au 23 octobre 2023 (puis remplacé par Jean-Marc Thomas), Annick Bessat, Isabelle Chaput, Fabrice Dorin

Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)

Titulaires : Pascal Leblond, jusqu'au 26 septembre 2023 (puis remplacé par Frédéric Romain), Isabelle Sancerni
Suppléants : Yves Clément, jusqu'au 26 septembre 2023 (puis remplacé par Pascal Leblond), Clotilde Furini

Confédération française de l'encadrement CGC (CFE-CGC)

Titulaires : Jean-Yves Delannoy, Denise Paul
Suppléants : Fabienne Guizien, Pascal Hochard

Représentants
des employeurs
sur désignation

Mouvement des entreprises de France (MEDEF)

Titulaires : Éric Delabrière, Béatrice Gruau-Racine, Elsa Hervy, Laetitia Niemczyk, jusqu'au 10 juillet 2023 (puis remplacée par Clarisse Costa), Olivier Peraldi, Mehdi Tibourtine
Suppléants : Stéphanie Bernard, Edith Galland, Nathalie Lebas, Marc Rakotonirina, Olivier Thierry, Frédéric Thomas

Union des entreprises de proximité (U2P)

Titulaires : Corinne Peron, jusqu'au 23 novembre 2023 (puis remplacée par Isabelle Berthé)
Suppléante : Agnès Hautin

Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)

Titulaires : Laure-Anne Declochez, Christian Gélis
Suppléants : Luc Chervy, Thérèse Majnoni d'Intignano

Représentants des
travailleurs indépendants
sur désignation

Union des entreprises de proximité (U2P)

Titulaire : Alain Rochette
Suppléant : Christian Pineau

Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)

Titulaire : Stanislas Renié
Suppléant : Vincent Lafay

Fédération nationale des auto-entrepreneurs

Titulaire : Frédérique David
Suppléante : Nataliya Akatova

Présidente du conseil
d'administration
Isabelle Sancerni (CFTC)

Vice-président
Christian Gélis (CPME)

Représentants des
associations familiales
sur désignation

Union nationale des associations familiales (Unaf)

Titulaires : Jacques Buisson, François-Xavier Degoul, Véronique Desmaizières, Monique Dupuy, Laurent Giry
Suppléants : Séverine Barbier, Michel Bissardon, Luc Collin, Olivier Degauquier, Marie-Thérèse Nemrod-Bonnal

Personnes qualifiées sur
désignation du ministre
chargé de la Sécurité sociale

Mouhssine Berrada, Antoine Math, Rozenn Merrien, Martine Vignau

Représentants
du personnel

Au titre du collège des employés et assimilés

Titulaires : Florence Barré, Mohamed Djerdoubi
Suppléants : Jean-Luc Millet, Sandra Lutot

Au titre du collège des cadres et assimilés

Titulaire : Carole Belladonna
Suppléante : Mélanie Fraticelli

Commissions

Financement

Prestations légales et législation

Action sociale

Administration générale et qualité de service

Information et communication

Recherche et prospective

Relations internationales

Président : Jacques Rimeize
Vice-président : Jean-Yves Delannoy
Délégué du directeur général : Jean-Baptiste Hy jusqu'au 31 août 2023, puis Thierry Dufant

Président : Alain Rochette
Vice-président : Pascal Leblond
Délégué du directeur général : Frédéric Marinacce jusqu'au 31 août 2023, puis Gaëlle Choquer-Marchand

Présidente : Béatrice Gruau-Racine
Vice-président : Jacques Buisson
Délégué du directeur général : Frédéric Marinacce jusqu'au 31 août 2023, puis Gaëlle Choquer-Marchand

Président : Christophe Blanco
Vice-président : Luc Chervy
Déléguée du directeur général : Agnès Basso-Fattori

Présidente : Denise Paul
Vice-président : Olivier Froger
Délégué du directeur général : Damien Ranger-Martinez

Président : Joël Raffard
Vice-présidente : Stéphanie Bernard
Déléguée du directeur général : Lucie Gonzalez

Présidente : Monique Dupuy
Vice-présidente : Isabelle Chaput
Délégué du directeur général : Olivier Corbobbese



Organigramme des services de la Cnaf

au 31 décembre 2023



Temps forts 2023



Janvier

Systematisation de l'intermédiation financière des pensions alimentaires au 1^{er} janvier

Une nouvelle étape a permis de généraliser la possibilité d'intermédiation financière pour tous les titres exécutoires, parachevant ainsi la systématisation entamée en mars 2022.



Février

Les démarches sur caf.fr encore simplifiées pour les tuteurs

Dans le droit fil de sa politique en faveur de l'accessibilité aux droits pour les personnes fragiles protégées, les Caf proposent aujourd'hui aux 143 000 tuteurs dits « physiques » un compte sur caf.fr qui leur est propre pour faciliter leurs démarches en ligne avec la Caf.



Juin

Premiers pas dans la création du Service public de la petite enfance

La Cnaf et les Caf se félicitent de l'ambition de construire un Service public de la petite enfance pour offrir les mêmes chances à chaque enfant. Elles se tiennent prêtes au renforcement de leur soutien aux acteurs du secteur et aux collectivités locales, pour accompagner la création de 200 000 solutions d'accueil d'ici à 2030.



Lancement de l'expérimentation de la téléprocédure médiation

Depuis le 24 juin 2023, quatre Caf expérimentent une téléprocédure de saisine du médiateur, disponible dans Mon compte, sur caf.fr. Début décembre, cette téléprocédure a également été déployée dans une Caf par région, pour permettre la poursuite de l'expérimentation sur un volume plus important et améliorer encore le dispositif.



Juillet

Signature de la COG

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.



Octobre

Déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés (AAH)

À partir du 1^{er} octobre 2023, le calcul de l'AAH est déconjugalisé pour les nouveaux entrants dans le système.



Décembre

Aide d'urgence aux victimes de violences conjugales

A compter du 1^{er} décembre, les victimes de violences conjugales pourront désormais demander à leur caisse d'Allocations familiales une nouvelle aide financière attribuée sous trois à cinq jours, pour faire face aux dépenses immédiates et faciliter un nouveau départ.



Novembre

Renforcement du soutien financier des Caf aux centres de loisirs

Il s'agit d'une première étape de déclinaison de la Convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 entre l'Etat et la Cnaf, qui prévoit que les Caf consacreront 310 millions d'euros de plus par an à l'enfance et à la jeunesse.

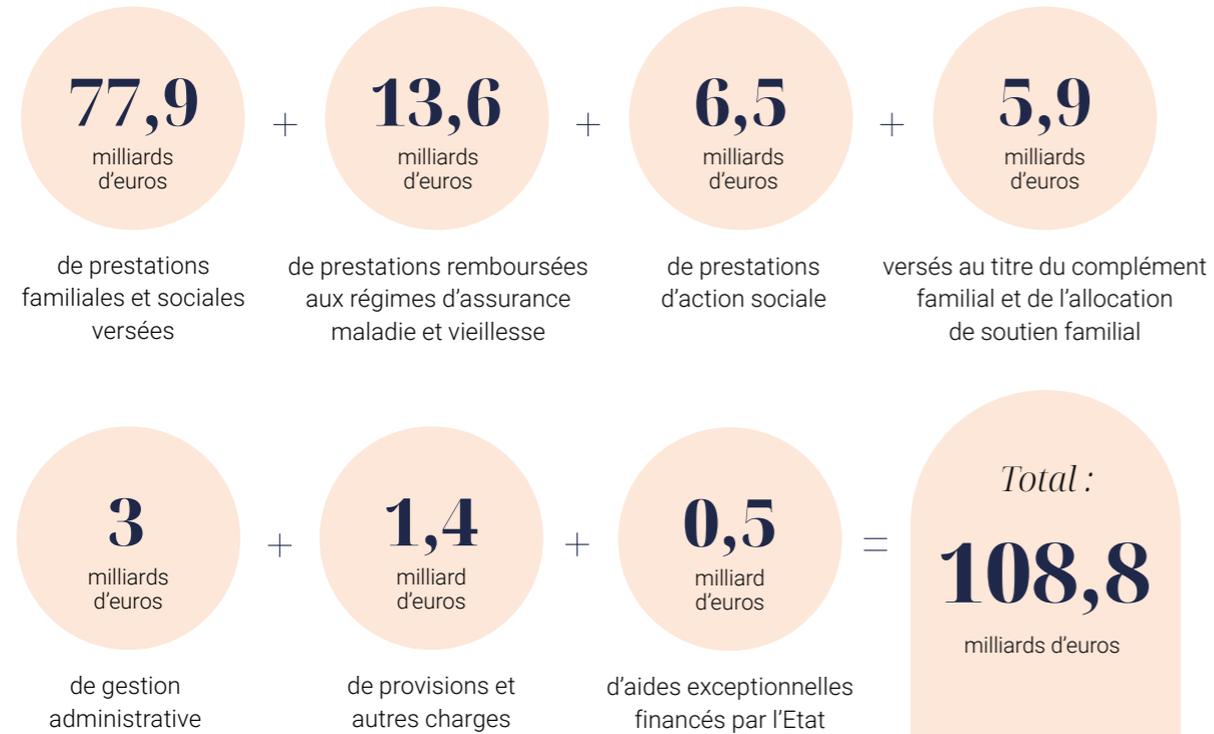
L'année en chiffres



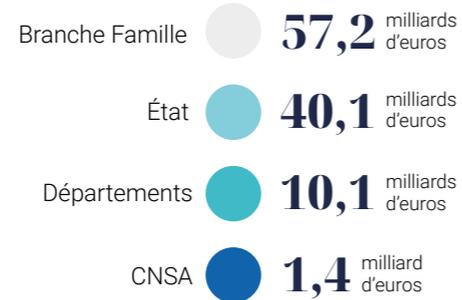
Dépenses totales et nombre de bénéficiaires pour les prestations suivantes :



Somme des dépenses de la branche Famille de la Sécurité sociale

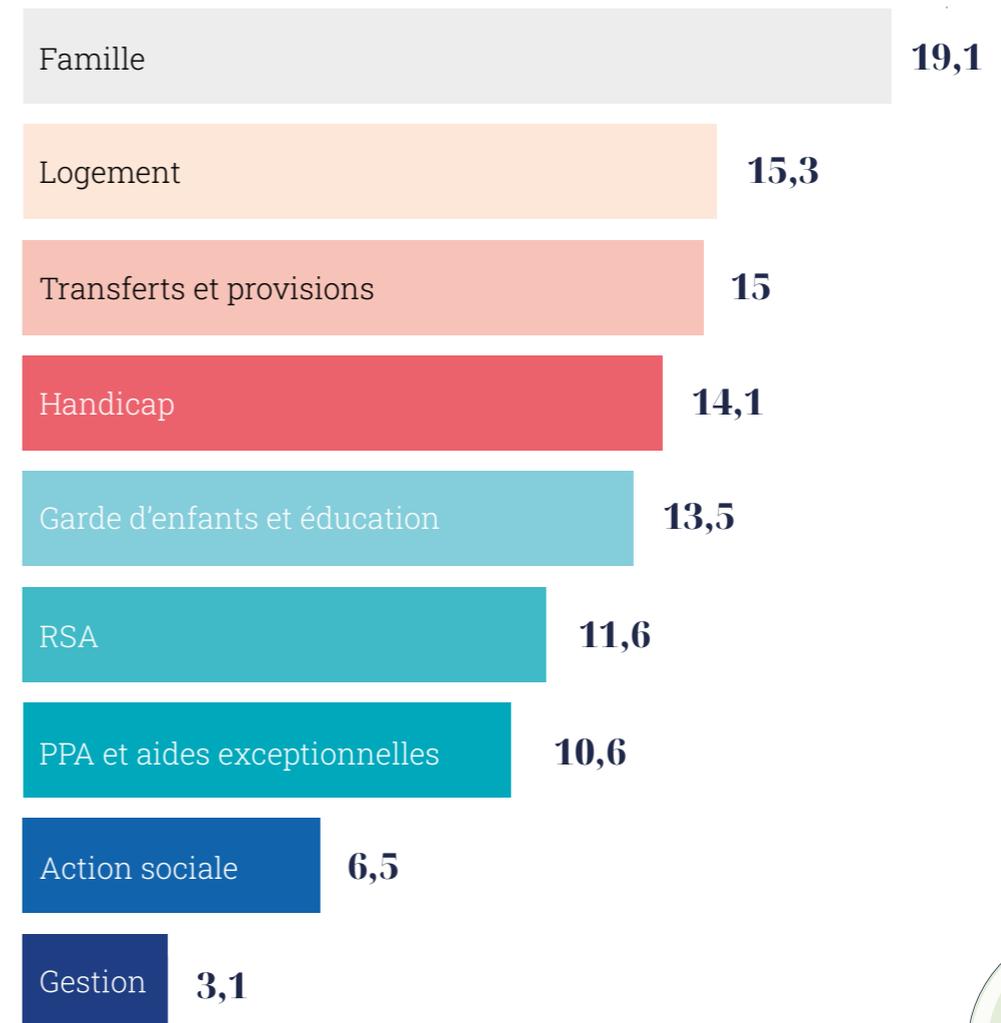


Les dépenses totales de la branche Famille s'élèvent ainsi à **108,8 milliards d'euros** pour l'année **2023**, réparties comme suit suivant leur source de financement :

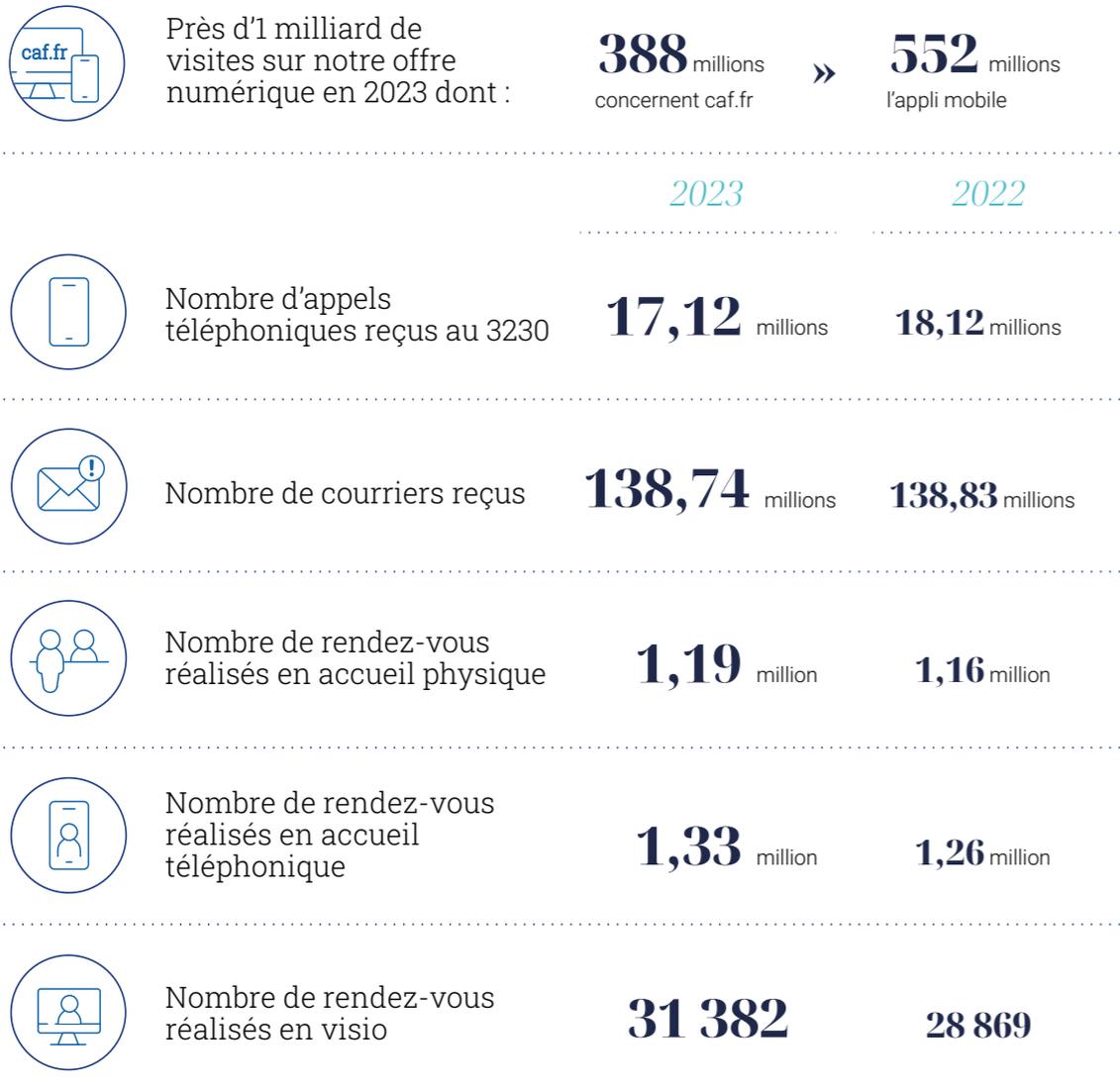


108,8 milliards d'euros

Suivant leur nature, ces **108,8 milliards d'euros de dépenses** se répartissent comme suit :



Qualité de service



Zoom sur la signature d'une convention d'objectifs et de gestion ambitieuse

Une convention d'objectifs et de gestion (COG), renouvelée tous les cinq ans, contractualise les relations entre l'État et la Cnaf. L'année 2023 a été marquée par la signature d'une nouvelle COG. Fruit d'un travail important avec l'État pour définir les priorités d'intervention et les moyens des Caf pour les cinq prochaines années, la nouvelle COG a été largement adoptée par les administrateurs de la Cnaf, le 4 juillet 2023.

Trois priorités d'ici à 2027

La signature de cette nouvelle COG vient traduire trois priorités vers lesquelles se tournent résolument les 35 000 salariés des Caf en vue d'accompagner au mieux leurs 33 millions d'allocataires :

1. Revenir à des délais et à une qualité de service attendus 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 tous sur l'ensemble du territoire. Les Caf feront ainsi de l'amélioration des délais de traitement et de la qualité de la réponse apportée aux usagers une priorité pour résorber les difficultés connues ces dernières années.

2. Mettre en œuvre de nouveaux projets porteurs de progrès pour tous

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

La branche Famille contribuera également activement à la création du Service public de la petite enfance. En soutien de la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, l'action des Caf reposera notamment

sur l'information aux parents et une offre d'orientation et d'accompagnement. Les Caf s'attacheront aussi à soutenir les acteurs locaux par des financements en augmentation pour développer et pérenniser toutes les solutions d'accueil, afin de garantir aux familles une offre de qualité pour leurs enfants et adaptée aux bassins de vie et d'emploi, ainsi que l'accessibilité financière et réelle aux modes d'accueil du jeune enfant sur l'ensemble du territoire.

3. Amplifier notre action pour toujours plus d'égalité et de solidarité

La Branche continuera également son investissement dans les services aux familles autour des enfants et des jeunes pour accompagner leur développement et renforcer leur accès aux loisirs et aux vacances. Elle poursuivra la mise en place de l'intermédiation financière des pensions alimentaires pour soutenir les parents concernés, dans l'intérêt des enfants.

Les Caf prolongeront aussi leur action en faveur de l'accès et du maintien dans le logement à travers le versement des aides personnelles au logement, la lutte contre l'habitat non-décent et la prévention des expulsions et des impayés locatifs.

L'engagement envers les plus fragiles restera au cœur de l'action des Caf grâce au renforcement de la solidarité par le soutien aux politiques d'insertion, d'autonomie et d'éducation inclusive. Elles accentueront leurs efforts en matière d'intervention dans le domaine social en ciblant mieux les familles en difficulté. Le soutien aux politiques du handicap passera notamment par la mise en œuvre de la déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) mise en œuvre en octobre 2023, et le renforcement de l'accès des enfants en situation de handicap aux crèches et aux centres de loisirs.

Des moyens humains et financiers adaptés aux ambitions de la Cnaf

Cette COG 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 un renfort de près de 650 emplois sur la durée de la COG par rapport à la situation actuelle. Le fonds national d'action sociale (Fnas) progressera également de plus de 2 milliards d'euros (contre + 600 millions d'euros prévisionnels lors de la COG 2018-2022), 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 à la réussite de ces politiques publiques essentielles à nos concitoyens.

2

Accompagner les familles et agir pour la solidarité

Création du Service public de la petite enfance : des moyens conséquents, des résultats encourageants

28

Mieux prévenir les impayés de pensions alimentaires : L'intermédiation financière des pensions alimentaires étendue à tous les parents séparés

28

Soutenir les victimes de violences conjugales : les Caf répondent à l'appel

29

Accueillir plus d'enfants porteurs de handicap dans les centres de loisirs : un impératif d'inclusion

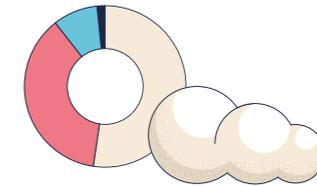
30

Déconjugaliser l'AAH : une réforme réalisée avec succès

30



Accompagner les familles et agir pour la solidarité



Création du Service public de la petite enfance : des moyens conséquents, des résultats encourageants

Acteur de premier plan de la petite enfance, la branche Famille de la Sécurité sociale porte les enjeux majeurs de cette politique : l'épanouissement des enfants, l'accès et le maintien dans l'emploi des parents, l'égalité entre les hommes et les femmes, la lutte contre la reproduction des inégalités sociales dès le plus jeune âge, l'inclusion des enfants en situation de handicap. Au cœur de notre nouvelle COG, la Cnaf et les Caf se sont mobilisées pleinement pour la création du Service public de la petite enfance (SPPE) et se positionnent comme les premiers partenaires du bloc communal, qui se verra confier le rôle « d'autorité organisatrice » en 2025.

Très concrètement, ces moyens ont permis de financer, notamment :

- une revalorisation de plus de 6 % de la prestation de service unique sur l'exercice 2023 ;
- 1 306 600 places offertes pour l'ensemble des modes d'accueil formels ;
- 3 205 relais petite enfance (RPE), dispositif qui a pour objectif d'informer les parents sur l'ensemble des modes d'accueil et d'accompagner les assistants maternels dans leurs pratiques professionnelles ;
- 635 743 heures de fonctionnement des lieux d'accueil enfants-parents ;
- 214 projets innovants soutenus avec l'État dans le

cadre du fonds d'innovation pour la petite enfance à hauteur de 8,8 millions d'euros dont la moitié prise en charge par les Caf.

Mieux prévenir les impayés de pensions alimentaires : l'intermédiation financière des pensions alimentaires étendue à tous les parents séparés

Depuis octobre 2020, les Caf et la MSA proposaient aux parents d'être, sur demande, leur intermédiaire dans la gestion de la pension alimentaire fixée pour leurs enfants.

Initialement consacré aux situations difficiles, depuis le 1^{er} janvier 2023, le Service public des pensions alimentaires a été étendu et automatisé pour tous les parents séparés et leurs enfants. Ce service vise à limiter les conflits entre les parents séparés et les risques de précarisation économique grâce à des paiements réguliers.

L'automatisation de ce service simplifie les démarches des parents : les professionnels de justice transmettent directement les données à l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa) qui agit, en cas d'impayé, dès le premier mois. Pour les parents isolés, l'allocation de soutien familial (ASF) peut être versée à titre de complément, d'avance ou de prestation.

Cette année, le dispositif a connu une montée en puis-

sance considérable due à sa systématisation. Ainsi, en 2023, l'on note une augmentation de 171 % du nombre de bénéficiaires de l'Aripa par rapport à 2019, soit 305 949 foyers bénéficiaires d'une demande d'aide au recouvrement, d'intermédiation financière et/ou d'ASF complémentaire.

Le nombre de pensions alimentaires intermédiées par l'Aripa avec paiement s'élève, à fin 2023, à 190 962, sachant qu'en application des textes actuellement en vigueur, un délai moyen incompressible de 60 jours est nécessaire en vue de la mise en place du premier paiement. Ce chiffre traduit une augmentation de 100 % des pensions intermédiées entre 2021 et 2023 et de 50 % entre 2022 et 2023.

Les dossiers d'intermédiations financières sont majoritairement transmis à l'Aripa par les juridictions des affaires familiales. Le volume moyen s'établit à 10 000 nouveaux dossiers chaque mois.

Au regard du taux de recouvrement des dettes constatées et du nombre de procédures mises en œuvre par les équipes des Caf-Aripa à la fin 2023, le pourcentage des pensions alimentaires totalement impayées s'élève à 20 % et celui des pensions partiellement impayées à 29 %.

Les activités liées à la mise en place de l'intermédiation financière et, en cas d'impayé, des procédures de recouvrement amiable et forcé, affectent fortement la relation de service, avec notamment

une augmentation des flux téléphoniques de 100 % entre 2022 et 2023 pour s'établir à plus de 190 000 appels annuels vers le numéro Aripa dédié 32 38.

Soutenir les victimes de violences conjugales : les Caf répondent à l'appel

Conformément à la loi du 28 février 2023, depuis le 1^{er} décembre 2023, toute personne victime de violences conjugales peut bénéficier, quelles que soient ses ressources, d'une nouvelle aide d'urgence lui permettant de faire face aux dépenses immédiates et de faciliter un nouveau départ.

D'un montant minimum de 240 euros et jusqu'à 1 330 euros selon les ressources du demandeur et le nombre d'enfants à charge, cette aide d'urgence est versée en une fois, dans un délai de trois à cinq jours ouvrés à partir de la date de la demande.

Selon la situation financière et sociale de la personne victime de violences, les Caf versent cette prestation sous forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt. Dans ce dernier cas, l'auteur des violences pourra être condamné à rembourser le prêt à la place de la victime.

Au 31 décembre 2023, 6 970 demandes d'aides d'urgence pour les victimes de violences conjugales ont été enregistrées et 5 696 paiements ont été effectués, essentiellement sous forme d'aides non rem-

boursables. Au total, environ 5 millions d'euros ont déjà été versés pour un montant moyen situé entre 870 et 880 euros.

Accueillir plus d'enfants porteurs de handicap dans les centres de loisirs : un impératif d'inclusion

Le 7 novembre 2023, le conseil d'administration de la Cnaf a voté, parmi d'autres mesures de soutien financier aux centres de loisirs, la création d'un complément inclusif qui vise à mieux financer les heures d'accueil d'un enfant en situation de handicap. Ce complément sera applicable à compter de l'année 2024.

Les accueils de loisirs sans hébergement (ALSH) sont essentiels pour l'épanouissement et l'inclusion des enfants en situation de handicap.

Expérimentée dans 14 Caf, cette mesure s'inscrit dans l'objectif de faciliter l'accès à un accueil de loisirs de 240 000 enfants en situation de handicap actuellement scolarisés.

Pour soutenir l'action des ALSH, dès 2023, les Caf financent par ailleurs l'intégralité de la pause méridienne dès lors qu'elle est intégrée au projet pédagogique, ce qui conforte l'action des gestionnaires en complément de la revalorisation de la prestation de service.

Déconjugaliser l'AAH : une réforme réalisée avec succès

Prévue par la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, la déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) est entrée en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2023. Cette réforme vise à permettre aux personnes handicapées vivant en couple de ne plus dépendre des ressources de leur conjoint, puisque seul le bénéficiaire et ses ressources personnelles sont pris en compte dans le calcul de l'AAH.

C'est un changement de paradigme inédit pour la branche Famille de la Sécurité sociale qui s'est pleinement mobilisée pour rendre possible les évolutions nécessaires du système d'information et réaliser, avec succès, les premiers versements de l'AAH déconjugalisée le 6 novembre dernier.

En chiffres :

- Sur les 1,2 million de personnes bénéficiaires de l'AAH au titre d'octobre 2023, 300 000 personnes en couple sont concernées par la réforme de la déconjugalisation de l'AAH.
- Parmi ces 300 000 personnes en couple, environ 270 000 personnes, soit près de 90 % des bénéficiaires, ont basculé dans le mode de calcul déconjugalisé.
- En octobre 2023, 20 000 nouveaux bénéficiaires ont pu prétendre à l'AAH grâce à la réforme ; 40 000 personnes qui étaient déjà bénéficiaires de l'AAH ont perçu un montant plus élevé de 300 euros en moyenne grâce à la réforme.

3

L'accès aux droits et le versement du juste droit

Améliorer continuellement la qualité de service

32

Renforcer l'accès au droit :

- Lancement de la solidarité à la source : les premières briques sont posées
- Expérimentation « territoires zéro non-recours »
- Simplification des démarches pour les tuteurs et les protégés

34

Lutter contre les erreurs et la fraude : des contrôles nombreux et efficaces

35

Protection des droits et médiation administrative : une deuxième année fructueuse

35



L'accès aux droits et le versement du juste droit

Une qualité de service qui reste la préoccupation majeure

Les indicateurs de la qualité de service montrent des améliorations notamment dans les taux d'appels traités et une légère dégradation dans les délais de démarche.

L'année 2023 a été marquée par de nombreuses actions visant à améliorer la qualité du service et du droit, qui s'était dégradée depuis 2021 suite aux difficultés rencontrées avec la mise en œuvre de la réforme des allocations logement.

Ainsi, un ambitieux plan de résorption des délais de traitement a été conduit avec le réseau, de même que l'accompagnement des Caf rencontrant le plus de difficultés en la matière a été renforcé. Un important travail a été mené par la Cnaf avec les Caf pour améliorer la capacité de production des caisses, tant par une meilleure adéquation entre les charges et les moyens (via les affectations de moyens issus de la COG) que par l'impulsion donnée pour favoriser des jumelages de production entre caisses, répondant aux difficultés rencontrées dans certains bassins d'emplois. L'amé-

lioration de la relation de service a fait l'objet de nombreux travaux, tant par la redéfinition de la stratégie de service et du socle de service, que par des opérations lourdes de changement de la solution technique de réponse téléphonique et d'amélioration du fonctionnement des plate-forme de services (travail d'adéquation charges/moyens, mise en œuvre de plateaux de solidarité pour appuyer les PFS en difficultés et harmoniser le niveau de réponse, installation des premières briques d'un outil de gestion de la relation avec les publics, ...).

Enfin, un ambitieux plan d'amélioration de la qualité transverse (PAQT) a été défini et déployé au sein du réseau, afin de répondre aux constats de dégradation de la qualité notamment soulevés dans le cadre des missions de certification des comptes.



Le stock de pièces à traiter

	2023	2022
Stock de pièces à traiter	4,1 millions	4,4 millions
Solde des jours	4,7 jours	5,2 jours
Solde des jours de 10 caf	6 jours	18 jours
Solde des jours de 22 caf	3 jours	11 jours



Une amélioration des délais de démarche et en particulier sur le segment accès au droit

Sur l'ensemble des pièces des prestations légales	16,3 jours (délai moyen)	17,1 jours (délai moyen)
Sur le périmètre des demandes de prestation	28,7 jours (délai moyen)	30,6 jours (délai moyen)
Sur les certificats de mutation	25,6 jours (délai moyen)	31,6 jours (délai moyen)
Demande d'aide au logement étudiant	42,8 jours	51,9 jours
Demande d'aide au logement étudiant pour les primo-demandeurs	42,6 jours	50,2 jours

Une solidarité renforcée dans le cadre du plan de soutien national à la production avec 60 Caf aidées par les dispositifs de renfort en 2023.

	2023	2022
Délai moyen de démarche des prestations légales	16,3 jours	17,1 jours
Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	14,2 jours	14,6 jours
Taux d'appels traités	80,9 %	80,1 %
Part de rendez-vous proposés en moins de 7 jours	76,8 %	71,1 %

Renforcer l'accès au droit

Lancement de la solidarité à la source : les premières briques sont posées

La nouvelle COG prévoit le déploiement de la solidarité à la source. Basée sur une récupération automatisée des informations nécessaires auprès de tiers de confiance, notamment via le dispositif ressources mensuelles (DRM), et sur une nouvelle ingénierie du calcul des droits, la solidarité à la source constitue une révolution des modalités de délivrance des prestations afin de garantir le versement du juste droit et de renforcer la confiance des usagers envers leur Caf.

Pour 2023, l'une des premières briques de ce chantier a été de définir et d'inscrire le montant net social sur les bulletins de paie des salariés. Le montant net social (MNS) est le revenu net après déduction de l'ensemble des prélèvements sociaux obligatoires et constitue à ce titre une référence commune à tous les salariés quels que soient leur statut, leur branche ou leur entreprise. Ce montant habituellement déclaré pour bénéficier de certains compléments de revenus, tels que la Prime d'activité ou de revenus de substitution comme le RSA, n'était pas directement disponible pour les salariés.

Dès juillet 2023, l'affichage de ce montant sur les bulletins de paie a permis de simplifier les démarches des allocataires qui n'ont plus aucun calcul à effectuer. Cet affichage s'étend progressivement, notamment aux relevés de prestation.

Pour les déclarations trimestrielles de ressources (DTR) ouvertes à compter d'août 2023, une phase transitoire s'est ouverte au cours de laquelle les allocataires ont eu la faculté de reporter dans leur DTR de RSA ou de Prime d'activité le montant net social (MNS) transmis par leur employeur.

Cette phase transitoire a eu vocation à préparer les allocataires à l'usage du MNS en vue de la mise en œuvre de son obligation de déclaration au titre des revenus perçus en 2024.

En parallèle, la mise en œuvre du MNS doit faciliter la poursuite des travaux en vue du déploiement prochain d'un préremplissage des DTR relatives au RSA et à la Prime d'activité.

Expérimentation « territoires zéro non-recours »

Le jury national auquel la Cnaf est associée a examiné les 67 candidatures déposées par des acteurs territo-

riaux pour contribuer à cette expérimentation qui va faire l'objet d'une évaluation nationale, dont la branche Famille est aussi partie prenante.

Trois territoires déjà engagés et 11 nouveaux dès 2023 sont intégrés dans l'expérimentation. 28 nouveaux projets seront déployés en 2024. Dans chacun de ces territoires, au titre des prestations légales, la Caf sera associée avec des modalités différentes en fonction de chaque projet.

Simplification des démarches pour les tuteurs et les protégés

Le tuteur assiste dans les actes de la vie courante la personne protégée, du fait de l'altération de ses facultés ou de son incapacité à exprimer sa volonté.

Jusqu'en novembre 2022, le tuteur devait utiliser des formulaires papier ou les codes d'accès de l'allocataire pour réaliser les démarches nécessaires.

À la fin 2022, dans une démarche d'accessibilité aux droits pour les personnes fragiles protégées, la Caf avait proposé aux 143 000 tuteurs dits « physiques » un compte sur caf.fr qui leur était propre pour leur faciliter leurs démarches en ligne avec la Caf. Il leur était possible d'actualiser la situation du protégé, de déclarer ses ressources trimestrielles et de suivre l'avancement de son dossier.

En 2023, cette simplification a été amplifiée. Les tuteurs peuvent désormais déposer une demande de prestation, contacter la Caf pour le compte du protégé, transmettre les documents nécessaires en ligne et répondre aux demandes d'informations par voie électronique.

Lutter contre les erreurs et la fraude : des contrôles nombreux et efficaces

Le 30 mai 2023, le gouvernement annonçait des mesures pour lutter contre la fraude sociale et durcir les sanctions dans la continuité du plan national de lutte contre la fraude.

En 2023, les Caf ont versé près de 100 milliards d'euros d'aides aux 13,6 millions d'allocataires qui, avec leurs familles, représentent presque un habitant sur deux.

Afin de garantir le versement du juste droit, d'autant plus dans un système fondé sur la déclaration des allocataires, les 700 contrôleurs des Caf et du Service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE) s'assurent que chaque versement de ces fonds publics correspond aux droits des allocataires.

33,4 millions de contrôles ont été réalisés, qui ont permis de détecter 1,18 milliard d'euros de régularisations trop versés aux allocataires, et 402 millions d'euros de régularisations au bénéfice des allocataires. Parmi ces contrôles, 30,8 millions ont été automatisés, 2,5 millions ont été réalisés sur pièces et 110 000 sur place.

46 866 cas de fraudes ont été détectés pour un montant global de 374,1 millions d'euros.

Par ailleurs, le SNLFE a permis de signaler et de fléchir **24 000 contrôles** réalisés soit par le SNLFE, soit par les Caf. Ont ainsi été également identifiés 4 035 cas d'atteintes aux coordonnées bancaires, soit **2,5 millions d'euros** de fraude évitée. Le travail du SNLFE a également permis d'identifier **6 656 dossiers** de fraude à la résidence, pour un montant de préjudice subi de **97 millions d'euros**.

En parallèle, des campagnes de prévention ont été également organisées : **83 733 lettres de rappel** ont été ainsi envoyées pour prévenir l'allocataire lorsqu'il n'a pas déclaré un changement de situation ou qu'il s'est trompé plusieurs fois sans que l'intention de fraude ait été démontrée.

Protection des droits et médiation administrative : une deuxième année fructueuse

Durant l'année 2023, la Direction de la protection des Droits a poursuivi ses actions au titre de ses différentes missions.

En ce qui concerne la médiation administrative, 2023 a été marquée par le lancement de l'expérimentation de la téléprocédure médiation.

Ce nouveau téléservice a vocation à harmoniser l'offre en matière de médiation sur l'ensemble du territoire, à garantir son accessibilité et à outiller efficacement les médiateurs.

Une première phase d'expérimentation a été initiée en juin 2023 avec le concours de quatre organismes : Alpes-Maritimes, Loire-Atlantique, Paris et Tarn-et-Garonne. Le périmètre de l'expérimentation a été élargi en décembre 2023 avec l'intégration de six organismes supplémentaires : Drôme, Gironde, Marne, Morbihan, Pas-de-Calais et Territoire de Belfort.

L'ensemble des régions est ainsi représenté, et les Caf expérimentatrices pourront accompagner la généralisation de ce nouveau service dans le réseau courant 2024.

D'autre part, Christelle Dubos, en sa qualité de médiatrice nationale, a été nommée au sein du Conseil national de la médiation (CNM) et y représente, à ce titre, la Cnaf.

Les travaux du CNM, visant à proposer un cadre d'exercice harmonisé de la médiation, sont organisés en sous-commissions chargées de :

- rendre des avis dans le domaine de la médiation et proposer aux pouvoirs publics toute mesure propres à l'améliorer.
- proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation.
- proposer des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation.
- émettre des propositions sur les conditions d'inscription des médiateurs sur les listes auprès des juridictions. Les travaux, lancés en 2023, se poursuivront durant l'année 2024.

Les chiffres de la médiation administrative

- » En 2023, les médiateurs des Caf ont reçu 21 696 saisines (- 5 % par rapport à 2022), dont près de la moitié concernant des allocataires isolés (47 %).
- » À l'instar de l'année passée, ces demandes de médiation sont principalement liées à une absence de paiement (39 % des saisines), à une incompréhension relative aux droits (29 %) ou à une incompréhension par rapport à une dette (25 %).
- » Le podium des prestations concernées reste également le même : 36 % des saisines portent sur une aide au logement (- 4 points par rapport à 2022), 23,7 % sur le RSA (idem en 2022) et 22 % sur une prestation liée au handicap (+ 3 points par rapport à 2022).
- » 39 % des demandes ont donné lieu à une révision du dossier (- 2 points par rapport à 2022), se traduisant par 15 millions d'euros de régularisations positives en faveur de l'allocataire (rappels, annulations de dette...) et 1,35 millions d'euros de dettes générés (- 40 % par rapport à 2022).

4

Des ressources pour agir

Les finances de la Branche
39

Le nouveau schéma directeur du système d'information
40

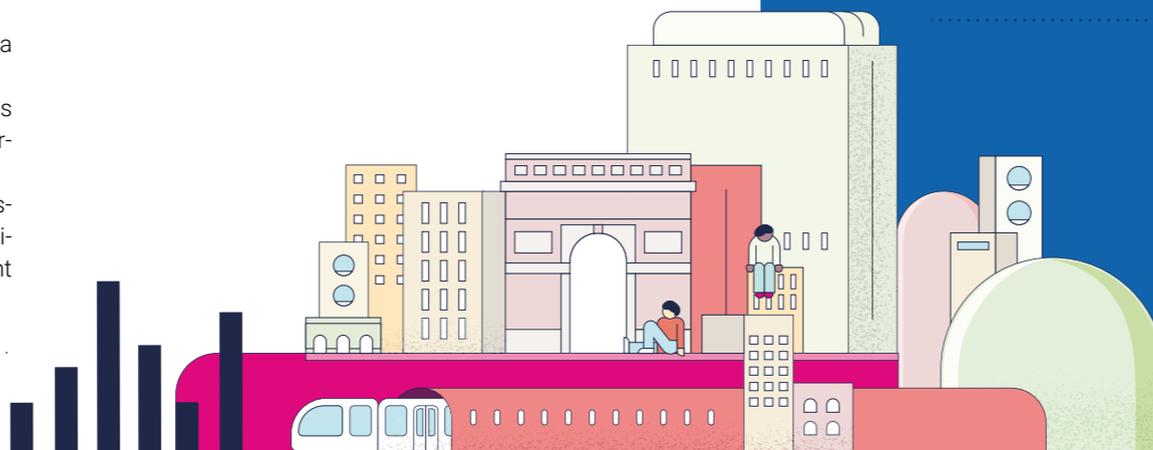
Le nouveau schéma directeur de la communication
42

La responsabilité sociétale et environnementale
44

L'innovation au service de la Branche
47

La recherche : des connaissances scientifiques pour l'action publique
48

Des relations internationales particulièrement dynamiques
49



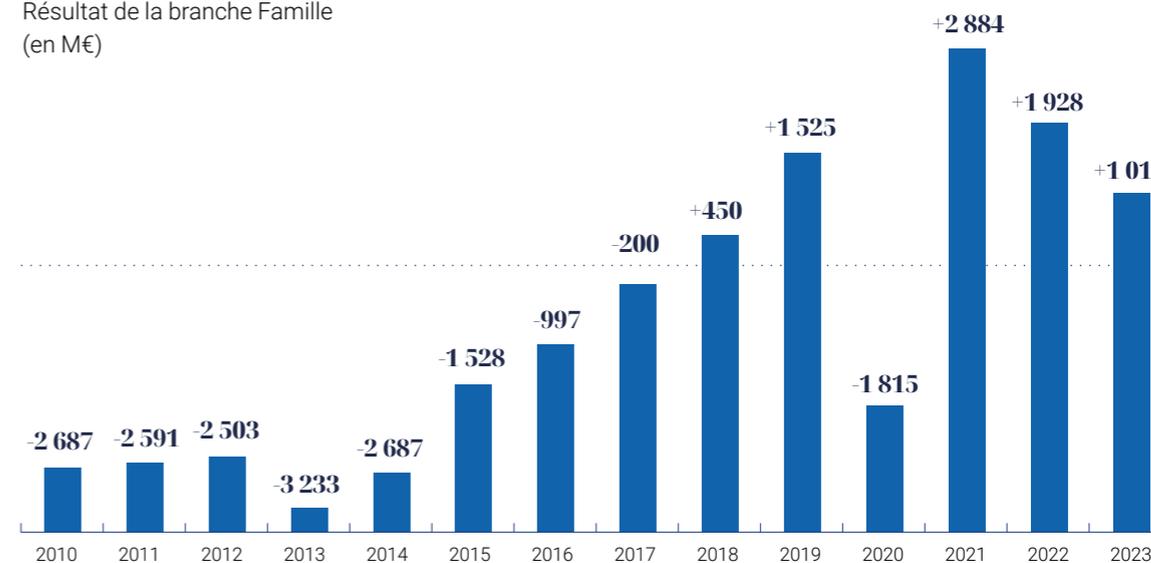
Des ressources pour agir



Les finances de la Branche

Dans la continuité des années 2021 (+ 2,9 milliards d'euros) et 2022 (+ 1,9 milliard d'euros), la Branche conserve un résultat positif sur 2023 (+ 1 milliard d'euros).

Résultat de la branche Famille
(en M€)



Cette évolution résulte d'une augmentation des dépenses (+ 4,4 milliards d'euros) plus forte que celle des recettes (+ 3,5 milliards d'euros).

La hausse des dépenses est liée pour l'essentiel à la revalorisation des prestations et au transfert de la branche Maladie à la branche Famille du financement des indemnités maternité post-natales à compter de l'exercice 2023.

Celle des recettes est portée par le dynamisme de la masse salariale du secteur privé, qui renforce les produits de cotisations et de CSG, ainsi que par la hausse de la fraction de taxe sur les salaires affectée à la branche Famille.

Le nouveau schéma directeur du système d'information

L'année 2023 a été marquée par l'élaboration du schéma directeur du système d'information (SDSI) 2023-2027 de la Branche Famille. Ce nouveau SDSI s'inscrit à la fois dans la continuité des actions réalisées, dans des trajectoires ajustées et adaptées aux enjeux et aux ambitions de la Branche et de l'interbranche. Il a été construit au fur et à mesure de la définition des objectifs de la COG 2023-2027.

L'ensemble du périmètre du système d'information (SI) a été découpé en domaine, se rapprochant de la notion de produit utilisée en agilité, dans l'objectif de définir des ensembles cohérents d'offres de services à une maille facilitant la liaison avec les ambitions de la Branche et la gestion des priorisations. Afin de garantir un alignement entre la COG et le SDSI, les travaux de construction de portefeuille des projets par domaine ont été menés par des binômes de référents métiers et Direction du système d'information (DSI). Cette coopération va se poursuivre dans la mise en œuvre opérationnelle du SDSI dans l'objectif de maintenir cet alignement et de permettre une gestion plus réactive des imprévus et des ajustements de la feuille de route sur la période.

Pour la période 2023-2027, le SI doit répondre à sept enjeux majeurs tournés à la fois vers l'amélioration des services à destination des usagers axés sur la sécurisation et la qualité des opérations pour la Branche :

- assurer le calcul et le paiement des prestations à bon droit, et faciliter l'accès aux droits en permettant la détection des situations de non-recours ;
- prendre en compte les évolutions réglementaires



pour adapter les prestations aux besoins des usagers (en métropole et dans les DOM) ;

- poursuivre les modernisations du SI déjà engagées en priorisant ses efforts vers les refontes d'offres, de services et de composants maximisant la délivrance de valeur pour le métier ;
- poursuivre les travaux d'urbanisation du SI et de ré-ingénierie des processus de fabrication afin de sécuriser les mises en production pour le réseau ;
- accompagner, soutenir et outiller les politiques métiers visant à développer les gains de productivité structurels au sein des Caf ;
- garantir aux différents utilisateurs un niveau de qualité et de disponibilité des services le plus régulier possible ;
- porter une attention constante à la sécurisation des données en veillant notamment à un alignement avec les dispositions européennes et nationales sur les sujets de souveraineté et d'accès au SI.

Le SI de la Branche Famille a confirmé sa performance dans son offre de services en ligne à l'attention des allocataires et des partenaires. Les résultats pour 2023 rendent compte d'une année probante avec un taux de disponibilité du site Caf.fr à 99,32 %

et celui de Mon.Compte-Partenaire à 98,90 %. Ce sont plus de 1 milliard de visites enregistrées sur le Caf.fr, 630 millions de connexions à la personne et plus de 70 millions de démarches réalisées. Les services en ligne pour les partenaires ont reçu 15,2 millions de visites et 3,25 millions de visiteurs ; 2 millions de déclarations de loyer ont été télédéclarées, soit plus 5 % par rapport à 2022. Le taux de disponibilité du poste de travail Nims est de 99,96 %.

Sur le volet réglementaire, la Cnaf a été au rendez-vous de deux projets à forts enjeux sociaux : la déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) et l'aide d'urgence aux victimes de violences conjugales. Leur mise en place respective dans des délais contraints et respectés est le résultat d'une gestion de projet maîtrisée entre les équipes métiers et informatiques. Cette réussite atteste d'une qualité des développements, qui s'est vérifiée lors des tests de validation, de recette et de préproduction. L'intermédiation financière, qui a connu des évolutions de Gaia, le module de gestion de l'intermédiation financière et de l'espace usager Aripa, a vu le lancement de Gari pour la gestion du recouvrement amiable des pensions alimentaires.

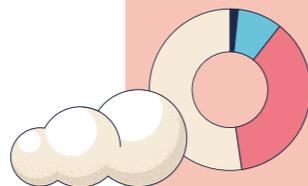
Le programme gestion de la relation au public, lancé en septembre 2020 et pilier incontournable de la modernisation du système d'information, a permis de mettre à disposition de la Branche Famille un ensemble d'outils de gestion de la relation client. Initié en avril 2021, le premier volet du programme « Base Interaction » a été suivi cette année d'un second projet appelé « Vision 360 ». Cette nouvelle « Interface Homme-Machine » (IHM) a été en phase d'expérimentation jusqu'à la fin 2023. Elle permet aux agents de bénéficier d'une application synthétisant les données de nos usagers ainsi qu'une nouvelle présentation des interactions pour leur permettre d'augmenter leur capacité à répondre à la première sollicitation de nos usagers. Un nouvel applicatif, le « Module de Qualification du Contact » (MQC), qualifie de manière précise le motif du contact. Ainsi, le contact et son motif sont remontés en temps réel dans la base d'interaction. Cette solution est unique, intuitive, accessible sur PC

et tablette, avec une arborescence et une liste de motifs socles identiques à toutes les Caf.

Par ailleurs, toutes les plateformes de services ont basculé sur la solution téléphonique de Wordline, pour toutes les offres : serveur vocal interactif (SVI) des caisses (32 30), SVI ARIPA (32 38), SVI national (09 69 32 52 52), service Websourd (09 72 72 99 04) et chaque numéro des 101 Caf destinés à la réponse pour le télérecouvrement (TLE). Après une migration des trois premières PFS, la généralisation de la solution s'est ensuite déroulée avec succès en fin d'année sur une période de seulement 4 semaines. Cette bascule a été réalisée grâce à la très forte mobilisation des équipes métiers et informatique :

- en amont des travaux préparatoires de sécurisation des migrations et des opérations de vérifications techniques et fonctionnelles de la nouvelle solution pour chaque plateau téléphonique ;
- pendant la généralisation, avec un accompagnement resserré au quotidien des PFS et plateaux TLE et la mise en place de canaux d'échanges dédiés ;
- au moment de la post-généralisation, avec des réunions quotidiennes de surveillance à l'ouverture des flux pour chaque PFS sur les mois de décembre et janvier.

Enfin, cette année a vu l'achèvement du déploiement de la gestion électronique des documents (GED Unique) pour la partie allocataires des GED historiques. Ce projet a eu pour objectifs de remplacer les différentes solutions de stockage existantes par une nouvelle solution d'archivage unifiée, pour les documents allocataires et non allocataires, sur la base de procédures nationales et du référentiel national de conservation des archives (RNCA). C'est aussi une action très importante en faveur de la « Green It » avec la suppression de plus de 50 % des pièces, une action concrète pour l'environnement et un gain financier grâce à l'économie d'espaces de stockage et à une mise en conformité.



Le nouveau schéma directeur pour la communication

La COG 2023-2027, signée le 10 juillet 2023, impulse une nouvelle dynamique de projets et de priorités pour les quatre prochaines années dans l'ensemble du réseau des Caf.

Pour accompagner cette ambition collective et répondre aux enjeux qui en découlent, la Cnaf a défini une stratégie à long terme pour la communication, impliquant un certain nombre de partis pris et d'actions concrètes. Ce schéma constitue un cap clair avec des volontés assumées pour ces quatre prochaines années. Dans un souci d'opérationnalité et de lisibilité de ses priorités, le nouveau schéma directeur de la communication, adopté à l'unanimité du conseil d'administration, est articulé autour de quatre publics :

Le grand public et les allocataires

Les actions de communication à destination des allocataires et des potentiels allocataires poursuivent un objectif de promotion de l'offre de services des Caf et contribuent à favoriser l'accès aux droits et aux services du plus grand nombre. La COG prévoit, à ce titre, des évolutions majeures de certaines des prestations et de l'offre de services de la Cnaf qui nécessitent des plans de communication ambitieux dédiés articulant finement les axes national et local :

	Abonnés
 Facebook @Caf - Allocations familiales	180 169
 LinkedIn @Caf - Allocations familiales	34 580
 X @Caf_actus	16 177
 You Tube @AllocationsfamilialesFrance	24 535

Les acteurs institutionnels

Afin de valoriser la communication à destination des partenaires institutionnels, des chantiers seront mis en œuvre :

- formaliser un plan d'actions et de rencontres institutionnelles auprès des parlementaires et des élus locaux ;
- adapter la stratégie éditoriale de la branche Famille aux enjeux de communication institutionnelle avec la nécessité de produire des contenus et des supports spécifiquement adaptés à une cible leader d'opinion, élus et médias généralistes ;

- mener un travail approfondi sur l'architecture de marque des allocations familiales ;
- organiser un temps fort annuel de prise de parole dans le débat public ;
- déployer une stratégie de relations presse qui répond au triple défi de prestations mieux connues des allocataires, d'une offre de services plus visible et d'une attractivité de la Branche renforcée.

Les salariés de la branche Famille, en particulier de la Cnaf

Une communication interne ambitieuse doit donner du sens aux grands projets en apportant les clés de compréhension pour renforcer les coopérations internes et partager durablement les objectifs et une vision commune. Elle doit également renforcer le sentiment d'appartenance et la fierté de travailler dans les Caf et à la Cnaf en valorisant notre dynamisme et les résultats obtenus collectivement.

Un réseau des communicants des Caf

Le réseau des communicants des Caf représentant est un patrimoine exceptionnel pour la branche Famille qui anime chaque jour des actions de communication dans les Caf. La Direction de la communication et des relations internationales (DCRI) s'engage à coordonner, animer, outiller cette communauté pour en multiplier l'impact sur l'ensemble du territoire au service de nos publics.



La responsabilité sociétale et environnementale

Une Branche résolument engagée dans la transition écologique

Tournée vers les générations futures et les populations fragiles par ses missions, la branche Famille à cœur de prendre sa juste part dans la transition écologique. Dans ce cadre, de la COG pour 2023-2027 témoigne d'un renforcement clair des ambitions de la Branche autour des cinq enjeux de la transition écologique : réduire notre impact sur le climat, favoriser l'adaptation au changement climatique, préserver nos ressources, réduire notre influence sur la biodiversité et, enfin, agir en faveur de la santé environnementale. En particulier, cette COG confirme que les Caf, par leur financement et leur expertise, jouent un rôle crucial dans l'accompagnement des partenaires et des publics vers une transition écologique et solidaire.

Depuis plus de dix ans, la Branche intègre les principes de la responsabilité sociétale des organisations (RSO) dans sa gouvernance. Sa démarche nationale, portée par sa COG et une gouvernance ad hoc, est soutenue localement par des référents RSO.

La Branche déploie sa stratégie selon trois axes :

1. Un axe externe, qui vise à réduire l'impact environnemental des partenaires, allocataires et publics.
2. Un axe interne, qui vise à réduire l'impact environnemental des activités de la Branche.
3. Un axe transversal, dédié au pilotage de cette stratégie, qui implique la montée en compétences des collaborateurs, l'outillage du suivi des actions et l'enjeu de l'innovation et de la prospective en matière de transition écologique.

Depuis mars 2023, un comité de pilotage se tient quatre fois par an pour réunir les directions de la Cnaf autour de la définition et du suivi de cette stratégie de transition écologique et de RSO. Les Caf ont également été associées à cette stratégie au travers de la défini-

tion de leurs contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion et dans le cadre d'un travail de coconstruction de la stratégie de transition écologique qui serait mise en œuvre en 2024.

Mesurer notre empreinte carbone et mieux piloter sa réduction et nos actions

Dès 2015, la branche Famille a réalisé une campagne nationale de bilan carbone en vue de mieux connaître ses principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre. Cette démarche s'est poursuivie en 2023 dans le cadre de ses obligations réglementaires d'élaboration d'un bilan carbone pour les organismes concernés. En s'appuyant sur l'outillage partagé avec les autres branches de la Sécurité sociale, la branche Famille s'engage dans une démarche d'amélioration des modalités de l'évaluation de son empreinte carbone, de ses émissions et de son suivi.

Dans le cadre du dispositif porté par l'État, des programmes de formation et de sensibilisation ont été mis en place pour les collaborateurs, les dirigeants et prochainement pour les partenaires. Cela inclut des ateliers comme la fresque du climat, des sessions sur les écogestes, la sobriété numérique, ou encore l'intégration de la RSO dans les pratiques professionnelles, dont la formation des acteurs des Caf et de la Cnaf chargés de coordonner la réalisation des bilans carbone. De plus, les Caf sont encouragées à innover et à partager leurs pratiques durables via des outils collaboratifs, pour enrichir leurs plans d'action et améliorer leur l'impact sur les territoires.

La branche Famille intègre les enjeux de développement durable dans sa politique d'achats, en suivant les orientations gouvernementales et en favorisant une économie circulaire et la protection de la biodiversité. À ce titre, elle s'est fixé l'objectif d'introduire une clause environnementale dans 100 % des marchés à l'horizon de la fin de la COG.

Au-delà des enjeux de transition écologique, la Branche continue par ailleurs à promouvoir une politique RSO ambitieuse couvrant l'ensemble des domaines du référentiel interbranches.

Porter notre responsabilité sociale interne

En 2023, la branche Famille a poursuivi sa démarche de responsabilité sociale visant à maintenir un environnement de travail sain, éthique et inclusif, renforçant ainsi sa marque employeur socialement responsable. Elle a accentué son attractivité en attirant, recrutant et fidélisant ses collaborateurs à travers diverses actions, telles que la réalisation d'autres fiches emplois découverte de nos métiers, la participation à des événements de recrutement et la mise en place de programmes d'intégration des nouveaux collaborateurs.

La Branche a également continué à consolider sa politique de prévention santé et à améliorer la qualité de vie et les conditions de travail. Elle a accompagné les évolutions des modes de travail et favorisé l'inclusion et la diversité. Par ailleurs, elle a intensifié ses actions en matière de la prévention des risques psychosociaux, de promotion de la santé mentale et de sensibilisation au droit à la déconnexion avec une attention particulière portée au télétravail. En 2023, + de 75 % des Caf disposent d'un dispositif de télétravail.

Malgré des écarts de rémunération persistants entre hommes et femmes (15 % en défaveur des femmes), la Branche a maintenu un score élevé de 91/100 à l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes et a engagé des politiques salariales pour réduire ces écarts. L'analyse des 10 meilleures rémunérations montre également l'implication de la Branche dans la parité : 49 % des organismes respectent une parité ou une quasi-parité hommes-femmes. Elle a également œuvré pour garantir une équité de traitement tout au long de la vie au travail, en négociant et en signant en 2023, 37 accords locaux sur l'égalité professionnelle.





Parallèlement, la Branche a soutenu ses salariés dans leur adaptation aux mutations du secteur, en mettant l'accent sur la transition écologique, la transformation numérique interne et le développement des « soft skills » pour favoriser l'adaptation et l'intelligence collective au sein des équipes.

Réduire l'empreinte environnementale directement liée à nos activités

En matière environnementale, la branche Famille s'est engagée dans une politique de réduction de sa consommation d'énergie, notamment à travers un plan d'action de sobriété énergétique adopté en 2022 et poursuivi en 2023. Ces efforts visent à aligner la stratégie de la Branche avec les objectifs gouvernementaux de réduction des émissions de gaz à effet de serre, à savoir une baisse de 22 % en 2027 par rapport à 2022, soit - 5 % par an, et une division par cinq de celles de la Branche d'ici à 2050.

Des mesures spécifiques ont par ailleurs été prises pour améliorer la performance énergétique des bâtiments, avec des initiatives telles que l'installation de détecteurs de présence, de luminaires à LED et de systèmes de régulation thermique. La mutualisation immobilière et les cessions immobilières ont également contribué à réduire la consommation énergétique et la surface utile brute.

Dans le même temps, la branche Famille s'est engagée dans une démarche de sobriété numérique, en mettant en place des actions visant à réduire l'empreinte environnementale et sociale de ses systèmes d'information. Cela inclut des modifications d'usage au poste de travail, des développements de logiciels dans une démarche d'écoconception et une optimisation de l'utilisation des data centers et des machines virtuelles.

La promotion de la mobilité durable est également un axe fort de l'engagement environnemental de la branche Famille, avec la mise en place du forfait mobilités durables et la participation à des initiatives telles que le challenge Mai à vélo pour lequel la Branche a fini en première position dans sa catégorie en 2023. Ces actions visent à encourager les mobilités douces des salariés et à réduire les émissions de CO₂ liées aux déplacements. En ce qui concerne la gestion des déchets, la branche Famille s'est engagée dans une campagne de réduction de l'utilisation des ressources naturelles, avec notamment l'élaboration de plans de traitement des déchets et la réduction de l'utilisation du plastique. De plus, plusieurs Caf contribuent à la préservation de la biodiversité à travers des pratiques d'entretien responsables, telles que le fauchage raisonné et la gestion différenciée des espaces.

Développer notre implication sociétale dans les territoires. Une action coordonnée avec les acteurs locaux pour mieux répondre aux besoins de la population

La branche Famille est engagée dans les territoires notamment avec la coordination des acteurs locaux dans le cadre des CTG pour mieux répondre aux besoins des populations. Cette démarche implique notamment une meilleure collaboration avec d'autres organismes de Sécurité sociale et une adaptation aux évolutions des structures familiales et des attentes vis-à-vis des services publics. Pour ce faire, des initiatives telles qu'une école-crèche interorganismes de Sécurité sociale ont été lancées, visant à sensibiliser les enfants à l'environnement. De plus, un programme d'innovation sociale territoriale est en cours pour renforcer la collaboration des Caf avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire, afin de promouvoir des solutions novatrices aux défis sociétaux.

L'innovation au service de la Branche

L'année 2023 a été marquée par la finalisation et la livraison de plusieurs outils.

- **La plateforme de consultation citoyenne La caf à votre écoute** (lacafavotreecoute.fr) qui permet à la Cnaf et aux Caf de consulter les publics mais aussi, en mode privé, les partenaires ou les salariés afin de mieux saisir leurs besoins et aspirations à travers leur expérience vécue. La première campagne nationale a été mise en ligne en janvier 2024 et portait sur les colonies de vacances.

- **La CTG dans ma poche** est un outil qui permet aux Caf et à leurs partenaires de gérer le plan d'action de leur convention globale territoriale (CTG). Cet outil sera en expérimentation sur l'année 2024 avec une douzaine de Caf.

- **La BD « Sam et l'Administration : objectif 0 galère »** est un projet issu d'un concours lancé par le CafLab à destination des classes de lycées dans le but de favoriser la compréhension par les jeunes de leurs droits et de faciliter leurs démarches. Cette BD a été entièrement conçue par des jeunes pour des jeunes.

En complément de la plateforme de consultation citoyenne, un renforcement de l'écoute des usagers a été réalisée en les associant davantage et en prenant mieux en compte leur point de vue et leurs besoins.

- Ouverture du **Lab Parentalité** à Grenoble, premier "Living Lab" de la Branche pour créer une communauté permanente d'usagers avec laquelle dialoguer régulièrement pour mieux connaître leurs besoins.

- Création d'une maîtrise d'usage à la Cnaf permettant de mieux prendre en compte la vision des usagers dans les projets par une organisation et un processus spécifiques.

- Une « fiche innovation » pour la première fois dans la COG qui marque ainsi l'importance de l'engagement collectif dans une dynamique porteuse d'efficacité en lien avec les publics et les partenaires.

- Un programme d'innovation sociale territoriale pour préparer l'avenir en concevant des offres nouvelles avec les Caf.

Le CafLab a également renforcé son appui aux Caf pour les soutenir dans leurs démarches d'innovation :

- **Développement d'offres** : kits méthodologiques (« design sprint », organiser un hackathon, pitcher) ; préparation d'un outil pour la gestion des flux d'idées des Caf ; conception d'une formation maison au « design thinking » qui sera déployée en 2024 ; voyages apprenants.

- **L'activation des dynamiques régionales autour des référents** : complétude du réseau des référents (Bretagne) et des correspondants en Caf ; professionnalisation de l'animation régionale et actions renforcées (séminaires, voyages apprenants, formations, hackathon, projets communs...) et implication des directeurs.

La recherche : des connaissances scientifiques pour l'action publique



La Cnaf conduit et finance des recherches et des évaluations sur les politiques familiales et sociales, et sur les dispositifs et services portés par les Caf.

Publications marquantes (*) :

- Baromètre : l'opinion en matière de politiques familiales et sociales en 2022 (*L'e-ssentiel* 221).
- Parution de l'ouvrage « Les familles monoparentales » (État des savoirs).
- Recherches sur les conditions de travail des assistantes maternelles (*L'e-ssentiel* 219, *Dossier d'étude* 232), sur la coparentalité après les séparations conjugales (*L'e-ssentiel* 217, *Dossier d'étude* 231), sur le quotidien des familles lorsque les deux parents travaillent en horaires atypiques (*L'e-ssentiel* 216, *Dossier d'étude* 230)
- Étude sur l'allocation de rentrée scolaire (*L'e-ssentiel* 220) et sur les aides exceptionnelles versées depuis 2020 (*Analyses statistiques* n° 1).
- Publication de conjonctures sur le RSA et la Prime d'activité.
- Numéros de revue sur « Aidantes et aidants : besoins et formes de soutien » (*Informations sociales* n° 208), « territoires et intervention publique » (*Informations sociales* n° 209-210), « Des politiques sociales plus égalitaires ? de leur fabrication à leur mise en œuvre sous l'angle du genre » (*Revue des politiques sociales et familiales* n° 146-147), « Penser la famille par le prisme des enfants » (*Revue des politiques sociales et familiales* n° 148), « Enjeux contemporains de l'articulation des temps sociaux » (*Revue des politiques sociales et familiales* n° 149).

* L'ensemble des publications est disponible sur le site www.caf.fr rubrique nous-connaître/publications ainsi que des données statistiques sur www.cafdata.fr.



Des relations internationales particulièrement dynamiques

En 2023, la Cnaf a activement contribué au programme de travail triennal de l'AISS (Association internationale de la Sécurité sociale).

Elle a participé à plusieurs webinaires consacrés à la prise en charge des déplacés ukrainiens par les différents organismes de Sécurité sociale, aux ruptures familiales et à l'action sociale des Caf.

De plus, dans le cadre d'une réunion du réseau européen de l'AISS, la réforme de la solidarité à la source a été présentée au Luxembourg. En marge du Forum régional de la Sécurité sociale pour l'Afrique de l'AISS, la première réunion du point focal francophone, présidée par Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration de la Cnaf, s'est tenue à Abidjan. À cette occasion, un état de la protection sociale dans le monde francophone a fait l'objet d'un échange avec plus d'une centaine de délégués, représentant les 23 pays francophones d'Afrique.

En juin 2023, Isabelle Sancerni, qui préside également la commission technique des prestations familiales et le point focal francophone, est devenue vice-présidente de l'AISS, permettant ainsi de porter encore davantage la branche Famille à l'international.

La Cnaf préside et assure le secrétariat de la Représentation européenne des institutions françaises de Sécurité sociale (REIF) à Bruxelles. Elle contribue aux travaux de la Plateforme européenne des institutions de protection sociale (ESIP) dont elle préside le comité Famille et Inclusion sociale. Plusieurs sujets ont pu y

être portés, comme la mise en œuvre de la garantie européenne pour l'enfance ou la lutte contre la fraude sociale transfrontalière.

Dans le cadre d'un projet financé par l'Autorité européenne du travail, la Cnaf et la Caf des Alpes-Maritimes ont pu participer à un échange avec les collègues italiens de l'Institut national de protection sociale (INPS), permettant ainsi d'avancer sur des sujets opérationnels dans les situations de mobilité entre les deux pays, mais aussi de communiquer leurs pratiques inspirantes.

Une étude relative aux assistants maternels dans un panel de pays européens, ainsi que des articles comparatifs en français ou en anglais, ont été mis en ligne sur le site www.caf.fr.

En 2023, 16 délégations ont été reçues par la Mission des relations européennes internationales et de la Coopération (MREIC). Ce nombre est en augmentation cette année. Les experts et décideurs politiques sont venus de pratiquement tous les continents, même si les délégations provenant d'Asie sont surreprésentées. Le contenu des présentations est diversifié (recouvrement des pensions alimentaires, lutte contre la fraude, universalisation des prestations, etc.). La République de Corée et le Japon sont particulièrement intéressés par les politiques d'accueil du jeune enfant, qui peuvent être mobilisées pour redresser la natalité.





Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle, 75685 Paris cedex 14
www.caf.fr

