

> COG

C O N V E N T I O N
D ' O B J E C T I F S
E T D E G E S T I O N
E N T R E L ' É T A T
E T L A C N A F
2 0 1 8 - 2 0 2 2

> Agir pour toutes les familles

Cette nouvelle Cog s'inscrit tout d'abord dans une histoire – la Cnaf vient de fêter son cinquantième anniversaire ! – et dans des valeurs, à commencer par l'universalité de la politique familiale. **La branche Famille entend être présente auprès de toutes les familles**, tout au long de la vie. La conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle demeure un objectif prioritaire, et justifie de continuer à développer les services aux familles. C'est dans cet esprit qu'il est notamment prévu de financer 30 000 places supplémentaires en établissements d'accueil du jeune enfant, 500 000 places supplémentaires en accueils de loisirs dans le cadre du «plan mercredi» et 500 lieux d'accueil enfants-parents, en cohérence avec la stratégie nationale de soutien à la parentalité.

C'est le même esprit d'universalité et la recherche d'une égalité réelle qui nous engagent dans la prévention et la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes, auxquelles nous invitent les pouvoirs publics. L'investissement dans la petite enfance est, en effet, **un investissement social** qui permet de lutter contre les inégalités sociales et territoriales dès le plus jeune âge. C'est dans ce but qu'une réforme du contrat enfance et jeunesse est prévue pour favoriser la mixité sociale et la création de nouveaux services aux familles dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. De même, la prise en compte du handicap dans l'ensemble des politiques publiques portées par la branche Famille constitue une priorité.

Enfin, les cinq années qui viennent devront faire émerger **un nouveau modèle de production du service** pour la branche Famille, grâce à des investissements informatiques sans précédent qui visent à gagner en efficacité et à simplifier la vie des allocataires. Il s'agit à la fois de faciliter l'accès au droit en luttant contre le non-recours, et de mieux sécuriser le versement des prestations à leur juste niveau. La branche Famille a l'ambition de moderniser et d'automatiser tout ce qui peut l'être, pour optimiser ainsi les moyens humains en les redéployant, à bon escient, sur la personnalisation du service, en particulier auprès des publics les plus fragiles.

Pour faire face à ces transformations, nous savons pouvoir compter sur les plus de 33 000 agents qui œuvrent au quotidien pour rendre le meilleur service public aux allocataires et à leurs ayants droits, soit **un habitant de notre pays sur deux**. Nous savons aussi que la branche Famille ne saurait agir seule, et qu'elle continuera à nouer tous les partenariats utiles à la meilleure action publique sur le terrain.

Isabelle SANCERNI,
Présidente du Conseil d'administration

Vincent MAZAURIC,
Directeur général

> Agir pour le développement des services aux allocataires

Développer l'offre d'accueil du jeune enfant

Le développement des modes d'accueil formels de la petite enfance (c'est-à-dire autres que la famille elle-même) demeure la priorité de la branche Famille. D'ici à 2022, il est prévu de créer **30 000 places supplémentaires en établissements d'accueil du jeune enfant**, dont une part significative dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville où le «bonus territoire» sera de 1 000 euros par place et par an. Un bonus mixité sera également mis en place pour favoriser l'accès des enfants issus de familles modestes aux modes d'accueil collectif. Un bonus handicap sera créé pour tenir compte des surcoûts liés à l'accueil d'enfants handicapés. Par ailleurs, le développement des modes d'accueil individuel sera encouragé par la création de **1 000 relais assistants maternels supplémentaires**.

Accompagner les parcours éducatifs des enfants

Le retour de la plupart des communes à la semaine des quatre jours entraîne de nouveaux besoins d'accueil périscolaire sur le temps libéré du mercredi. C'est l'objet du plan mercredi impulsé par les pouvoirs publics, et auquel la branche Famille apporte une contribution importante par le financement de **500 000 places supplémentaires en accueils de loisirs le mercredi**, à hauteur d'un euro par heure et par enfant accueilli.

Le développement de pôles ressources sur les territoires permettra de faciliter **l'accueil d'enfants porteurs de handicaps** dans les accueils de loisirs.

Soutenir les jeunes dans leur accès à l'autonomie

Le soutien à la jeunesse constitue une autre grande priorité de la branche Famille. Il passe notamment par la création d'une nouvelle prestation de service nationale, permettant de financer des actions en direction des jeunes de 12 à 25 ans qui ne trouvent plus forcément leur place dans les accueils de loisirs. Ce nouveau dispositif permettra de financer

près de **1 000 espaces jeunes** pouvant accueillir **90 000 adolescents**. De même, **3 000 nouvelles places en foyers de jeunes travailleurs** pourront être créées.

Valoriser le rôle des parents

La branche Famille contribuera à la stratégie nationale de soutien à la parentalité en créant près de **500 lieux d'accueil enfants parents** et **150 postes de médiateurs familiaux**, tout en continuant à développer les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents. Elle confortera également son agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires, qui contribue au maintien des liens familiaux en cas de séparation.

Réformer les aides au logement

Les pouvoirs publics prévoient la mise en œuvre d'une réforme des aides au logement en 2019, visant à **simplifier les démarches des allocataires** et à mieux adapter le niveau de l'aide à leurs ressources les plus récentes, au plus près de leur situation. Les Caf seront mobilisées pour accompagner cette réforme importante dans un contexte marqué par la mise en place du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu. Elles poursuivront leur action en matière de prévention des expulsions et de lutte contre l'indécence des logements.

Développer l'animation de la vie sociale

La spécificité du travail social des Caf est réaffirmée autour du socle national d'interventions sociales, qui représente une part essentielle de l'offre globale de service de la branche Famille. Plus globalement, les Caf entendent accélérer les parcours d'insertion sociale et faciliter les conditions de l'insertion professionnelle. Concernant l'animation de la vie sociale, il est prévu d'aider au fonctionnement de **400 centres sociaux supplémentaires, dont 260 dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville qui en manquent actuellement**.

> Garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production du service

Renforcer l'accès aux droits

Dans la continuité des rendez-vous des droits mis en place lors de la précédente Cog, la branche Famille va utiliser les nouvelles techniques de datamining pour **repérer les droits potentiels des allocataires qui n'ont pas fait valoir tous leurs droits**, et aller au-devant d'eux. Les échanges avec les partenaires seront renforcés pour simplifier les démarches des usagers et proposer des parcours coordonnés et des offres de service communes (exemple : autour de la naissance d'un enfant avec la branche Maladie).

Moderniser la relation de service

La branche Famille s'adapte à l'évolution des modes de contact des allocataires, qui sont de plus en plus nombreux à privilégier l'outil numérique. L'objectif est de pouvoir **réaliser progressivement l'essentiel des démarches en ligne**, comme c'est le cas pour la demande de Rsa depuis 2017. Les Caf ne délaissent pas pour autant les autres modes de contact que sont l'accueil téléphonique et l'accueil physique, en consolidant un maillage territorial adapté aux besoins de proximité, et le cas échéant avec d'autres partenaires, comme les maisons de services au public. Enfin, la branche Famille entend **agir contre la fracture numérique**.

Dématérialiser et simplifier

Le nouveau modèle de production de la branche Famille, c'est à la fois plus de simplicité pour les allocataires grâce aux téléservices, et plus d'efficacité pour les Caf grâce aux traitements automatisés et aux échanges de données avec les partenaires. À chaque fois qu'elles le pourront, les Caf récupéreront, auprès de tiers de confiance, les données qui doivent aujourd'hui faire l'objet de déclarations des allocataires, souvent complexes et sources d'erreurs, voire de demandes de remboursement.

Prévenir et lutter contre la fraude

Le nouveau modèle de production de la branche Famille, c'est aussi plus de sécurité dans le calcul des droits et le versement des prestations à leur juste niveau. Les Caf renforceront leurs contrôles pour prévenir et lutter contre la fraude aux prestations sociales, avec **plus de contrôleurs** dans les Caf.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA COG 2018 À 2022

- **Une progression de plus de 10% des moyens du Fnas** (Fonds national d'action sociale), pour atteindre 6,38 milliards d'euros en 2022.
- **555 millions d'euros d'investissements informatiques** d'ici à 2022

> Mobiliser les personnels et moderniser le système d'information

Avec plus de 33 000 agents répartis dans 101 Caf et à la Caisse nationale, la branche Famille a l'ambition d'être un employeur socialement responsable et soucieux de la qualité de vie au travail, d'autant plus importante que plus de 2 000 réductions d'emplois sont attendues dans notre Branche.

Réussir la transformation numérique

La branche Famille transforme progressivement mais radicalement son système d'information pour répondre aux enjeux numériques qui s'imposent aux Caf : base unique des allocataires pour faciliter les mutations entre Caf, développement des téléservices, nouvelles infrastructures de stockage sécurisé des données, modernisation des postes de travail...

Garantir la performance de la gestion

Les Caf ont un devoir de performance pour être les plus efficaces possible dans leur gestion des prestations. Cela suppose de suivre au quotidien les engagements de service, qui mesurent la performance de chacune des Caf dans leurs

relations avec les allocataires, et d'optimiser les moyens dont elles disposent, pour **contribuer à l'effort collectif de maîtrise des dépenses publiques**.

Renforcer les coopérations

Les Caf agissent en réseau, entre elles, et avec les autres organismes de Sécurité sociale et les autres services publics, pour proposer aux allocataires l'offre de service la plus globale possible. Cette exigence de coopération est renforcée, et conforte **l'ancrage départemental des Caf**, indispensable au maillage de proximité que suppose le service public des allocations familiales et des politiques familiales et d'action sociale.

Evaluer les politiques publiques

À sa place, et par la richesse des données dont elle dispose sur les besoins sociaux des territoires, la branche Famille entend contribuer à l'élaboration des politiques publiques qu'elle met en œuvre. En mesurant l'impact des prestations qu'elle sert, et **l'investissement social** qu'il représente pour la nation.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA BRANCHE FAMILLE

- **12,7 millions d'allocataires** recevant au moins une prestation
- **31,6 millions de personnes couvertes**
- **89,8 milliards d'euros de prestations** versées par les Caf dont 42,9 milliards d'euros pour le compte de l'État et des départements (Aide au logement, Aah, prime d'activité, Rsa)
- **337 millions de visites** sur le site www.caf.fr
- **9,7 millions de visites** à l'accueil
- **18,1 millions d'appels téléphoniques** traités
- **110,8 millions de courriers** reçus
- **409 472 places** en établissements d'accueil du jeune enfant (crèches)
- **23 400 enfants handicapés** accueillis dans les crèches et centres de loisirs
- **284 343 rendez-vous des droits** réalisés

Données 2017