CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page A

ALLOCATIONS FAMILIALES

Regard →

sur notre Institution

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page B

Sommaire

Profil

Accompagner et anticiper

7 - Notre offre globale au service des familles
13 - Notre démarche prospective
15 - Notre effort de recherche

Piloter et satisfaire

19 - Notre organisation pour être à l'écoute
23 - Notre mobilisation pour répondre aux attentes des familles
27 - La coopération renforcée avec nos partenaires

S'engager et progresser

33 - Nos trois objectifs de progrès pour 2005-2008
Affirmer une présence politique
Poursuivre sur la voie de la qualité
Accroître la performance

Annexe : portrait de familles

38 - Évolution des unions depuis 2000
39 - Évolution de la fécondité depuis 2000
40 - Taille des familles
41 - Catégorie socioprofessionnelle des parents
Évolution du taux d'activité féminin depuis 1995

Depuis 60 ans, les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne. Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche Famille est un réseau piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales, présent sur tout le territoire grâce aux 123 caisses d'Allocations familiales. Elle fait partie de la Sécurité sociale qui couvre par ailleurs les risques vieillesse, maladie, accident du travail et dépendance.

Mobilisée au service des allocataires, notre Institution prend en charge les prestations légales et développe une action sociale familiale. Garante de la bonne utilisation des fonds publics, elle est engagée sur la performance de ses services et de sa gestion. Tournée vers l'avenir, elle travaille sur les enjeux de politique familiale d'aujourd'hui et de demain.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 2

Profil

• **Notre nom :** la branche Famille de la Sécurité sociale s'appelle les Allocations familiales. Ce nom correspond également à la plus connue des prestations qu'elle verse.

• **Notre mission :** acteur majeur de la politique familiale, nous aidons les familles dans leur vie quotidienne - éducation, garde des enfants, logement, loisirs.

• **Nos valeurs :** l'équité, la solidarité, la neutralité.

• **Notre action :** nous offrons des services sous forme de compléments de revenus, d'équipements collectifs, de suivi et de conseils aux familles.

• **Notre organisation :** un réseau formé par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et les 123 caisses d'Allocations familiales (Caf).

Organisation de la Sécurité sociale selon les ordonnances du 24 avril 1996

LES ORGANES DE TUTELLE ET DE CONTRÔLE

FINANCIER		ADMINISTRATIF	
Cour des comptes	Ministère chargé du Budget	Inspection générale des Affaires sociales	Ministère chargé de la Sécurité sociale

DES ORGANISMES DE GESTION

Acoss | **Cnaf** | **Cnavts** | **Cnamts**

↓

Caf 123

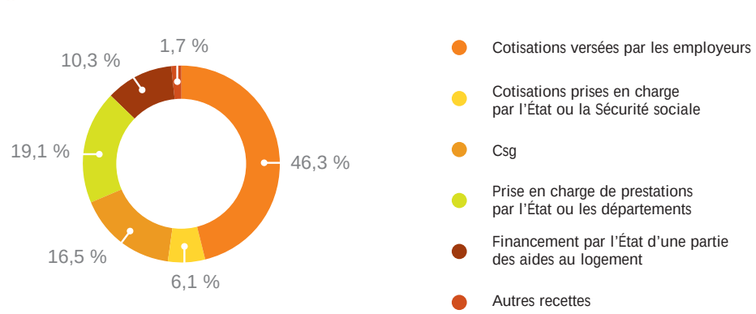
Près de **6,5 millions** d'allocataires de prestations en faveur des familles.

Près de **5 millions** d'allocataires de prestations dans le cadre de la lutte contre la précarité.

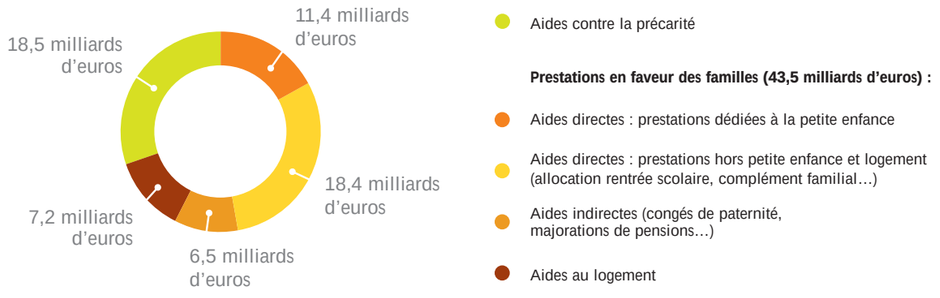
Une satisfaction globale très forte : **94 %** des allocataires satisfaits du service rendu.

Les ressources : **63,3 milliards** d'euros de recettes en 2005, dont plus de 45 % proviennent des cotisations versées par les employeurs.

L'origine des financements



62,0 milliards d'euros de prestations versées ou financées par la branche Famille en 2005



CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 4

Sommaire

- Notre offre globale au service des familles
- Notre démarche prospective
- Notre effort de recherche

Accompagner et anticiper

Au regard du rôle fondamental de la famille pour la société, les pouvoirs publics définissent des politiques favorables à son épanouissement. La branche Famille est un acteur majeur de ces politiques. D'une part, nous accompagnons les familles à travers une offre de services globale. D'autre part, nous participons à l'évaluation des politiques familiales et à la réflexion prospective pour anticiper les évolutions de la société et mieux aider les familles. Celles d'aujourd'hui et de demain.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 6

L'action sociale :
→ 5,3 %
de la masse financière gérée

Les prestations légales familiales et sociales :
→ 94,8 %
de la masse financière gérée

Notre offre globale
au service des familles

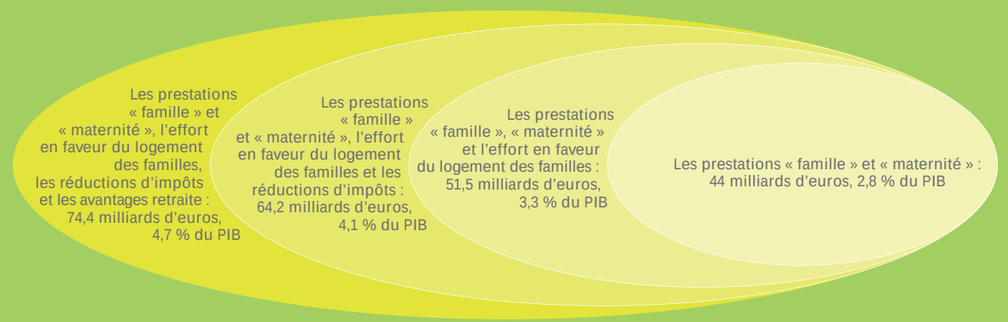
L'aide apportée par la branche Famille porte sur quatre domaines prioritaires pour l'épanouissement des familles : l'accompagnement des familles dans leur vie quotidienne, l'accueil du jeune enfant, l'accès au logement et la lutte contre la précarité et le handicap.

Ces aides relèvent :

• **soit des prestations légales familiales.** Ces aides financières sont fixées par l'État, en association avec la Cnaf, selon les priorités des politiques familiales et sociales. Versées par les Caf aux familles, ces compléments de revenus représentent 95 % de la masse financière gérée par l'Institution.
Les priorités concernent notamment : l'accueil du jeune enfant, les familles nombreuses, le logement et les familles monoparentales.

• **soit de l'action sociale familiale.** En plus des prestations légales, les Caf développent des mesures d'action sociale en faveur des familles allocataires en veillant particulièrement à celles qui rencontrent des difficultés financières ou sociales. Les conseils d'administration des Caf déterminent leur politique d'action sociale à partir des orientations nationales définies par la Cnaf et des principes définis par arrêté ministériel. Cette aide prend des formes différentes : financements accordés à des partenaires qui développent des équipements et services destinés aux familles (crèches, centres sociaux…) ; offre directe de services, par exemple un accompagnement par des travailleurs sociaux ; aides financières pour appui des projets familiaux (exemple : départ en vacances, naissances multiples…).

→ Les dépenses publiques destinées aux familles : de 3 à 5 points du PIB



L'offre de la branche Famille s'inscrit en complémentarité avec l'ensemble des politiques familiales menées par différents acteurs publics en France. Les dépenses publiques destinées aux familles représentent environ 4,7 % du produit intérieur brut (PIB).
- **Les prestations familiales et maternité :** 2,8 % du PIB. Prises en charge à 60 % par la branche Famille.
- **L'effort en faveur du logement des familles :** 0,5 % du PIB. Pris en charge à 100 % par la branche Famille.
- **Les réductions d'impôts liées à la famille** (quotient familial, garde d'enfants…) : 0,8 % du PIB.
- **Les avantages familiaux de retraite :** 0,6 % du PIB. Pris en charge à 55 % par la branche Famille.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 8

L'accompagnement des familles dans la vie quotidienne

Ces aides qui sont au cœur de l'activité de l'Institution représentaient 18,4 milliards d'euros de dépenses en 2004 : 16,8 milliards d'euros au titre des prestations légales et 1,6 milliard d'euros au titre de l'action sociale. Elles recouvrent :

- **Les allocations familiales,** versées à toutes les familles ayant au moins deux enfants de moins de 20 ans à charge. Le montant de ces allocations s'accroît en fonction du nombre et de l'âge des enfants. Dans certains cas, les allocations peuvent être prolongées jusqu'au 21e anniversaire de l'aîné.
- **Le complément familial,** versé aux familles nombreuses (au moins trois enfants à charge) relativement modestes, dont le benjamin est âgé d'au moins 3 ans.
- **L'allocation de soutien familial,** destinée aux familles monoparentales qui assument la charge d'un enfant orphelin ou d'un enfant dont l'un des parents se soustrait à son obligation alimentaire.
- **L'allocation d'éducation spéciale et l'allocation journalière de présence parentale** (pour des familles dont l'un des parents cesse ou réduit son activité professionnelle), versées aux familles ayant à charge un enfant gravement malade, accidenté ou handicapé.
- **L'allocation de rentrée scolaire,** versée sous condition de ressources, en début d'année scolaire, pour aider les familles à assumer le coût de la rentrée pour les enfants âgés de 6 à 18 ans.

Des dispositifs d'action sociale complètent cet ensemble de prestations :

- **Accompagnement des familles en difficulté et de leurs enfants :** facilitation de l'accès aux droits sociaux, actions de prévention, d'information et d'éducation familiale, versement d'aides financières individuelles, accompagnement social (individuel ou collectif) par des professionnels du travail social.
- **Accompagnement de la fonction parentale :** contribution au financement des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, des services de médiation familiale, travail sur la prévention de l'absentéisme et accompagnement de la scolarité.
- **Aides au temps libre :** aides directes aux familles, aides aux associations et aux communes pour le développement d'activités et de structures de loisirs.
- **Animation et développement de la vie sociale,** au travers notamment d'aides au fonctionnement pour les équipements de proximité, tels les centres sociaux.

La prestation d'accueil du jeune enfant

L'arrivée de jeunes enfants est source de dépenses supplémentaires pour les familles et, bien souvent, de difficultés pour concilier vie familiale et vie professionnelle. Les aides dispensées par les caisses d'Allocations familiales ont pour objectif d'aider les familles à faire face à ces dépenses et à ces difficultés, mais aussi de favoriser la reprise de l'activité professionnelle, notamment celle des femmes.

L'élément central du dispositif est la récente « Prestation d'accueil du jeune enfant » (Paje) qui vise à renforcer l'aide aux familles et à simplifier la vie des allocataires. Pour les enfants nés ou adoptés après le 1er janvier 2004, elle se substitue aux prestations légales antérieures : l'allocation pour jeune enfant (Apje), l'allocation parentale d'éducation (Ape), l'aide aux familles pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée (Afeama) et l'allocation pour garde d'enfant à domicile (Aged).

La Paje comprend quatre éléments :

- **Une prime de naissance ou d'adoption :** elle est versée sous condition de ressources au septième mois de grossesse pour aider les parents à faire face aux premières dépenses liées à l'arrivée de l'enfant.

- **Une allocation de base :** sous condition de ressources, elle est versée chaque mois pendant les trois années qui suivent l'arrivée de l'enfant pour aider la famille à assurer les dépenses liées à son éducation.

- **Un complément de libre choix d'activité (Clca) :** il est attribué aux familles dont l'un des parents cesse ou réduit son activité professionnelle pour se consacrer à la vie familiale. Jusqu'en 2004, ce complément concernait les familles d'au moins deux enfants, jusqu'au troisième anniversaire du troisième. Grâce à la Paje, sous certaines conditions, une famille peut toucher le Clca dès le premier enfant pour six mois.

- **Un complément de libre choix du mode de garde (Cmg) :** il permet de réduire les frais de garde de la famille, en cas de recours à une assistante maternelle agréée ou à une garde à domicile. Avec ce complément modulé en fonction des ressources de la famille, l'Institution garantit la prise en charge des cotisations sociales (partielle pour une garde à domicile, totale pour une assistante maternelle agréée) et d'une partie du salaire.

L'enquête conduite en septembre 2005 auprès des bénéficiaires a révélé une satisfaction d'ensemble vis-à-vis du service rendu par la Paje.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 10

Les Caf participent également au financement de structures d'accueil collectives : crèches, haltes-garderies…

Le rôle clé des caisses d'Allocations familiales dans le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants s'affirme notamment à travers **des contrats enfance et jeunesse** qui permettent d'élaborer, avec les collectivités territoriales, un schéma de développement des services d'accueil. Depuis le 1er juillet 2006, ce nouveau dispositif a unifié les contrats enfance et de temps libre. Il vise à rendre plus homogène l'offre de service et à permettre ainsi une offre minimale en matière d'enfance et de jeunesse sur les territoires qui en sont dépourvus.

Par ailleurs, les Caf facilitent l'information et la rencontre des assistantes maternelles ainsi que les échanges avec les parents, au sein **des relais assistantes maternelles (Ram),** lieux dont la vocation est d'améliorer l'accueil individuel, notamment par la professionnalisation des assistantes maternelles.

Enfin, des lieux de ressources et d'information en direction des familles créées à l'initiative des Caf ont été labellisés « **point informations familles (Pif)** ». Ces lieux d'accueil sont en voie de développement grâce à un partenariat entre l'Institution et différents organismes.

Pour faire face à la « bonne santé » démographique de la France et aux besoins croissants des familles, notamment en matière d'accueil collectif, les dépenses de la branche Famille consacrées à l'accueil du jeune enfant sont en constante augmentation. Au total, les aides directes représentaient 11,4 milliards d'euros en 2004. Ce dynamisme tient à la fois à la montée en charge progressive de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) et à la progression soutenue des dépenses d'action sociale dédiées à la petite enfance.

→ L'accueil de la petite enfance

Les caisses d'Allocations familiales aident au fonctionnement des structures d'accueil collectives pour la petite enfance dans le cadre de conventions pluriannuelles signées avec les communes ou associations gestionnaires de ces établissements. En contrepartie d'un financement, **la prestation de service unique (Psu),** les gestionnaires s'engagent notamment à appliquer un barème de participation financière des familles.
Les tarifs de garde sont alors proportionnels aux ressources du foyer. Ce mécanisme permet l'accès des familles modestes aux structures collectives et favorise ainsi la mixité sociale.

En moyenne, les caisses d'Allocations familiales financent 38 % du coût total des crèches (contre 40 % pour les collectivités locales, 18 % pour les familles et 4 % pour les autres institutions). Les Caf aident également les équipements polyvalents (établissements multi-accueil) qui répondent aux besoins de souplesse des familles en proposant plusieurs types d'accueil sur le même lieu.

À la suite des mesures décidées lors des dernières conférences de la famille, les caisses d'Allocations familiales sont parties prenantes dans les investissements pour des projets de création de nouvelles places d'accueil.
La convention d'objectifs et de gestion signée avec le gouvernement pour 2005-2008 prévoit ainsi la création de 15 000 places supplémentaires.

Les aides indirectes en faveur des familles

Ces aides, qui représentaient 6,5 milliards d'euros en 2005, consistent à financer des prestations distribuées par d'autres organismes de la Sécurité sociale.
- **L'assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf)** permet la prise en charge des cotisations vieillesse d'une partie des bénéficiaires de certaines prestations familiales : Ape, Apje, allocation de base et complément de libre choix d'activité de la Paje, complément familial.
- **Les majorations de pension** versées aux retraités ayant élevé au moins trois enfants sont financées à 60 % par la branche Famille.
- **Le congé de paternité** est également financé par la branche Famille mais géré par l'Assurance maladie.

> Aider les familles dans leur vie quotidienne et lutter contre la précarité : deux missions prioritaires des Allocations familiales.

Les aides au logement

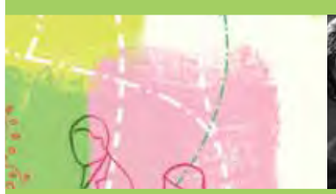
Ces aides, représentant 13,7 milliards d'euros en 2005, sont attribuées aux allocataires dont les ressources sont modestes, qu'ils soient locataires ou accédants à la propriété :
- **l'aide personnalisée au logement (Apl)** pour les logements conventionnés ou certains prêts ;
- **l'allocation de logement à caractère familial (Alf)** pour les familles avec des enfants à charge ;
- **l'allocation de logement à caractère social (Als)** pour ceux qui ne peuvent bénéficier ni de l'Apl ni de l'Alf.

Ce dispositif est complété par des aides spécifiques :
- **la prime de déménagement** pour les familles nombreuses qui déménagent quand leur foyer s'agrandit ;
- **le prêt à l'amélioration de l'habitat ;**
- **les aides aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées (Alt) ;**
- selon la situation financière et sociale de la famille, des aides financières peuvent être accordées pour **l'installation et l'équipement du logement** ou pour faire face aux **impayés de loyer ou de charge d'emprunt ;**
- les Caf soutiennent également **les associations qui informent et conseillent les familles,** telles que les Adil (Association départementale d'information sur le logement).

Les aides contre la précarité

Forte de son expertise dans la gestion des prestations légales, la branche Famille prend en charge le versement de certains minima sociaux pour le compte de l'État et de certains conseils généraux (les aides représentaient 11,4 milliards d'euros en 2004). Ces prestations attribuées à titre subsidiaire, sous condition stricte de ressources, garantissent un revenu minimal à leurs bénéficiaires :
- **l'allocation aux adultes handicapés (Aah),** destinée aux personnes âgées de 20 à 60 ans, présentant un taux d'incapacité permanente d'au moins 80 % ou reconnues dans l'impossibilité de se procurer un emploi en raison de leur handicap ;
- **le revenu minimum d'insertion (Rmi)** pour les personnes âgées de plus de 25 ans ou ayant au moins un enfant à charge, versé par les Caf pour le compte des départements ;
- **l'allocation de parent isolé (Api),** pour les personnes seules avec au moins un enfant (né ou à naître), pendant un an ou jusqu'à ce que le plus jeune enfant ait atteint l'âge de 3 ans.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 12



→ 1945…
création de la Sécurité sociale

→ 2005…
démarche prospective

→ 2015…
vers une nouvelle politique familiale

Notre démarche
prospective

Une France en pleine mutation

L'action de la branche Famille s'inscrit dans un contexte qui évolue en permanence y compris au niveau européen et mondial. Si la vocation de l'Institution au service des familles reste la même depuis sa création, il y a 60 ans, ses modalités d'intervention s'adaptent aux changements de la société française, qu'ils soient sociaux, démographiques, économiques, technologiques… La famille évolue et les personnes vivant en France aujourd'hui – a fortiori celles de 2015 – n'ont pas les mêmes besoins et les mêmes aspirations que les Français de 1945… S'adapter aux évolutions constitue en soi un enjeu majeur, auquel s'ajoute la pression croissante sur les finances publiques. C'est pourquoi, nous sommes engagés dans une démarche prospective qui vise à identifier les futurs possibles, à construire une vision partagée et à élaborer une stratégie pour répondre aux défis de l'avenir.

(Voir en annexe « Portrait de familles », une présentation typologique et synthétique des familles d'aujourd'hui).

> « Ensemble, préparons les politiques familiales de demain. »

Trois axes de travail pour préparer l'avenir

La démarche prospective menée par la branche Famille s'articule en trois volets.
- **Clarifier** l'existant, en établissant un diagnostic sur l'impact des politiques menées et des différents types de prestations, en situant l'action des Allocations familiales et, plus largement la politique familiale, dans l'architecture de la protection sociale.
- **Explorer** le spectre des futurs possibles à l'horizon 2015 en élaborant différents scénarios qui intègrent les évolutions souhaitables ou à éviter.
- **Construire,** sur ces bases, une réflexion stratégique pour identifier les leviers d'action, et, à terme, définir un projet pouvant répondre aux défis repérés compte tenu des bonnes pratiques hexagonales ou européennes.

Une démarche d'échanges qui mobilise tout le réseau

Ce travail de prospective est placé sous la responsabilité d'un comité de pilotage associant la Cnaf et des Caf. Il s'appuie sur un groupe de travail chargé des travaux techniques et scientifiques. Un certain nombre d'enquêtes et d'études sont prévues comme, par exemple, une enquête de grande ampleur (réalisée en janvier 2006) auprès de tous les agents de l'Institution pour les associer à la démarche et recueillir leur vécu du terrain. Tout le réseau est ainsi mobilisé et des moments d'échanges sont organisés : des conférences et des séminaires permettent par exemple aux membres des conseils d'administration et aux dirigeants des Caf de participer à cette réflexion.

Une production éditoriale de référence

→ **2 revues**
Informations sociales **pour les acteurs des politiques familiales, les chercheurs et les décideurs.**
Recherches et Prévisions **pour les recherches promues par la Cnaf**

→ **1 mensuel électronique**
L'e-ssentiel, **qui diffuse des statistiques sur l'action des Caf**

→ **Des documents de travail mensuels**
Les dossiers d'études qui présentent les résultats intégraux d'une recherche

Notre effort
de recherche

Une politique très active de recherche en sciences sociales

Depuis sa création, la branche Famille mène une politique très active de recherche en sciences sociales.
Au sein de l'Institution, ces recherches sont menées par la Direction des statistiques, études et recherche de la Cnaf. Elle s'appuie sur le réseau « Perspicaf » qui réunit les 190 chargés d'études des Caf et travaille en liaison étroite avec des universitaires et des chercheurs extérieurs.
L'objectif de ces travaux est double :
- **évaluer l'action de la branche Famille :** enquêtes de satisfaction auprès des allocataires, mesure des effets des prestations, enquêtes sociologiques sur les changements familiaux… ;
- **éclairer l'avenir,** dans le cadre d'une démarche prospective visant à identifier différents scénarios possibles pour la politique familiale à l'horizon 2015.

> « En lien avec l'État, les Allocations familiales mettent leur expertise reconnue au service de partenaires étrangers. »

Pour encourager la recherche sur la famille et les politiques familiales, la Cnaf soutient de jeunes chercheurs en sciences sociales. Chaque année, elle récompense les meilleurs mémoires de troisième cycle et accorde deux bourses à des étudiants qui préparent leur thèse de doctorat sur des problématiques liées à l'activité de la Branche.

Afin de faire partager largement ses travaux et ses statistiques, la Cnaf développe une activité éditoriale reconnue par les acteurs concernés par le domaine social. Ses publications sont notamment accessibles sur le site Internet www.caf.fr

Des échanges fructueux avec nos partenaires étrangers

Depuis 2001, la branche Famille développe des relations internationales qui nous permettent de tirer parti des bonnes pratiques étrangères, de faire partager notre savoir-faire et de contribuer à une réflexion globale sur les enjeux des politiques familiales.

La branche Famille se mobilise pour développer, notamment en Europe, le dialogue sur les questions de démographie et de politique familiale. La Cnaf est ainsi présente de façon active dans plusieurs instances internationales, parmi lesquelles l'European Social Insurance Platform, le Réseau européen de lutte contre la précarité et la pauvreté, l'Agence pour le développement et la coordination des relations internationales, l'Association internationale de sécurité sociale, la Commission internationale des relations du couple et de la famille… Ces échanges avec nos partenaires étrangers enrichissent la réflexion prospective menée par la Cnaf, à l'aune des dossiers où certains pays étrangers semblent mieux réussir que nous (emploi et autonomisation des femmes à titre d'exemple).

Forte de son savoir-faire dans la gestion à grande échelle de prestations variées et complexes, la branche Famille mène, en lien avec l'État, des missions d'appui auprès de pays étrangers qui souhaitent développer des politiques familiales (Roumanie, Russie, Liban, Sénégal…). Elle reçoit également des délégations étrangères intéressées par des échanges d'expériences (Chine, Japon, Russie, Corée du Sud, Canada…).

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 16

Piloter et satisfaire

Sommaire

- Notre organisation pour être à l'écoute
- Notre mobilisation pour répondre aux attentes des familles
- La coopération renforcée avec nos partenaires

Pour satisfaire les allocataires aux profils diversifiés et s'adapter aux enjeux locaux, la branche Famille s'appuie sur une organisation dont les principes clés sont : une proximité forte avec ses différents publics, grâce à un réseau présent sur tout le territoire et une exigence d'accueil et d'écoute ; un savoir-faire reconnu grâce à l'expertise de ses personnels ; une capacité à travailler en pleine coordination avec les partenaires institutionnels et les acteurs de terrain ; un mode de financement et de pilotage original qui vise une gestion équilibrée et une prise en compte des attentes sociales.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 18

→ 123
caisses d'Allocations familiales réparties sur tout le territoire

Près de
→ 34 000
hommes et femmes au service des allocataires

→ 245
agents en moyenne par caisse d'Allocations familiales

Notre organisation
pour être à l'écoute

Un réseau présent sur tout le territoire

La Caisse nationale des Allocations familiales et les 123 caisses d'Allocations familiales constituent un réseau de proximité, présent dans tous les départements de métropole et d'outre-mer.

• **La Caisse nationale des Allocations familiales,** qui emploie 340 personnes, est un établissement public qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales. La Cnaf définit également la stratégie de la Branche et les axes de la politique d'action sociale. Elle répartit les ressources entre les caisses d'Allocations familiales et réalise les grands investissements institutionnels.
La Cnaf anime le réseau des Caf en fournissant des références et des méthodes, notamment dans le domaine des ressources humaines et de l'organisation du travail. Elle nomme les directeurs et les agents comptables des Caf. Elle évalue les organismes et les dirigeants de la Branche.

• **Les 123 caisses d'Allocations familiales** sont des organismes de droit privé qui assurent une mission de service public régie par le code de la Sécurité sociale. Pour des raisons historiques, l'implantation des Caf n'est pas directement liée à la carte administrative : certains départements ont ainsi plusieurs caisses sur leur territoire. Une caisse compte en moyenne 245 agents mais les écarts sont grands selon le nombre d'allocataires – d'une trentaine d'agents à plus de 1 300.

Nombre de caisses	Nombres d'allocataires
6	215 000 à 372 000
27	100 000 à 215 000
32	55 000 à 100 000
59	500 à 55 000

• **Enfin, le réseau comporte divers organismes :** sept centres nationaux d'études et de développement informatique (Cnedi) rattachés à la Cnaf, huit centres régionaux de traitement informatique (Certi) et des pôles régionaux mutualisés (PRM). D'autres structures régionales permettent également de fédérer les moyens des caisses – fédérations de caisses, relais d'études, centres de formation, unions immobilières.

« Être professionnel, pour nous, c'est concilier l'exigence de performance avec la dimension humaine de nos missions. »

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 20

Les organes de décision dans la branche Famille

• **Conseils d'administration**
La Cnaf et les Caf ont leur propre conseil d'administration (35 membres pour la Cnaf et 24 membres pour chaque Caf, désignés pour cinq ans), composés de :
- représentants des organisations syndicales de salariés ;
- représentants des organisations patronales ;
- représentants des travailleurs indépendants ;
- représentants des associations familiales ;
- personnalités qualifiées nommées par l'État ;
- représentants des personnels de la Branche (voix consultative).

Le conseil d'administration de la Cnaf définit la politique de l'Institution, vote les budgets, contrôle l'activité du directeur et de l'agent comptable. Il est consulté par l'État en matière de réglementation.

Les conseils d'administration des Caf définissent la politique de leur organisme, en cohérence avec les orientations nationales.

• **Directeurs de caisse**
Le directeur de la Cnaf prépare et exécute les décisions du conseil d'administration. Il pilote les services de la Cnaf. Il ordonnance les dépenses et exerce une tutelle, notamment budgétaire, sur les Caf. C'est lui qui nomme les directeurs de Caf, sur proposition des conseils d'administration, à partir d'une liste de trois noms qu'il a établie.

Les directeurs de Caf préparent et exécutent les décisions des conseils d'administration, ordonnancent les recettes et les dépenses, organisent le travail des services, gèrent le personnel, président le comité d'entreprise.
Un directeur de Caf représente l'organisme dans tous les actes de la vie civile.

→ Le paritarisme et la branche Famille

Au sein de la branche Famille, les représentants des salariés et des employeurs sont présents à parité dans les conseils d'administration. Ce mécanisme par lequel l'État délègue en partie à des intérêts particuliers la gestion de l'intérêt général s'appelle le paritarisme. Il est d'autant plus légitime que la branche Famille est financée par les cotisations sociales : cotisations employeurs, contribution sociale généralisée… Les bénéficiaires des prestations familiales et de l'action sociale sont également représentés aux conseils d'administration par des membres d'associations familiales. Ainsi, représentants des financeurs et des allocataires doivent s'entendre pour gérer au mieux la branche Famille. Par sa tutelle, l'État reste garant de l'intérêt général.

La tutelle de l'État

L'État détermine les missions de la Branche, les prestations qu'elle sert et ses ressources. Il approuve les délibérations des conseils d'administration. Une convention d'objectifs et de gestion, signée tous les quatre ans, contractualise les relations entre l'État et la Cnaf.

Outre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité (administration centrale, Inspection générale des Affaires sociales et directions régionales des Affaires sanitaires et sociales), la tutelle est également assurée par le ministère du Budget. Le ministère en charge du Logement est, quant à lui, directement impliqué dans l'activité de la Branche pour les aides relevant de sa compétence. La Cour des comptes exerce également un contrôle sur la branche Famille. À partir de 2007, ce contrôle pourra se traduire par une certification des comptes.

Le conseil de surveillance

Depuis les ordonnances de 1996, un conseil de surveillance suit l'exécution de la convention d'objectifs et de gestion. Il est composé de vingt-neuf membres : six représentants de l'Assemblée nationale et du Sénat, un représentant des maires, un représentant des départements, dix-sept représentants d'organismes œuvrant dans le domaine économique et social et quatre personnes qualifiées. Il se réunit deux à trois fois par an pour faire le point sur la mise en œuvre de la Cog et transmet son avis au Parlement au moment de l'examen du projet de loi de financement de la Sécurité sociale.

Des métiers et des compétences diversifiés

Sur les 34 000 hommes et femmes qui travaillent au sein des Allocations familiales, 25 400 (75 %) assurent la gestion administrative et 8 500 (25 %) l'action sociale.
Ils exercent une palette de métiers très diversifiés – une centaine de métiers, regroupés en familles professionnelles selon le Répertoire national des métiers de la Sécurité sociale. Citons notamment les techniciens-conseils, chargés de l'accueil des allocataires et du traitement des dossiers (plus de 14 000 personnes), ainsi que les métiers du travail social, qui regroupent près d'une dizaine de fonctions différentes (plus de 5 000 personnes).

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 22

29,5
millions de bénéficiaires au total en France

dont → 6,5
millions d'allocataires de prestations en faveur des familles

→ 5
millions d'allocataires de prestations dans le cadre de la lutte contre la précarité

Notre mobilisation
pour répondre aux attentes des familles

S'adapter à la diversité des allocataires

La branche Famille s'adapte à une grande variété de situations à travers l'accompagnement de 11 millions de bénéficiaires dont 6,5 pour les prestations familiales et 5 pour les minima sociaux. Au total, 29,5 millions de bénéficiaires directs et indirects (conjoints et personnes à charge inclus) sont couverts par ces prestations.

- **Diversité géographique :** le public est plus « familial » dans la moitié nord du pays et dans les régions alpines, plus « social » dans la moitié sud, en particulier sur le littoral méditerranéen qui se caractérise par une fécondité plus faible, un plus grand nombre de personnes seules et un chômage particulièrement élevé.
- **Diversité des situations familiales :** 40 % des allocataires n'ont pas d'enfant à charge (un peu plus souvent des femmes que des hommes). Les 60 % ayant des enfants à charge sont pour les trois quarts des couples et pour le quart restant des familles monoparentales.
- **Diversité selon le type de prestations versées :** les bénéficiaires d'aides aux familles sont pour les trois quarts des allocataires âgés de 25 à 44 ans, contre seulement 36 % parmi les bénéficiaires d'aides contre la précarité. Quant aux bénéficiaires des aides au logement, ce sont des familles avec enfants à 85 % pour l'accession à la propriété, à 54 % pour le parc locatif public et à 31 % pour le parc locatif privé. Les aides au logement en foyer concernent presque exclusivement des personnes seules, en règle générale hébergées en institution, dont plus de la moitié a plus de 65 ans.

Composition des familles allocataires (en %)

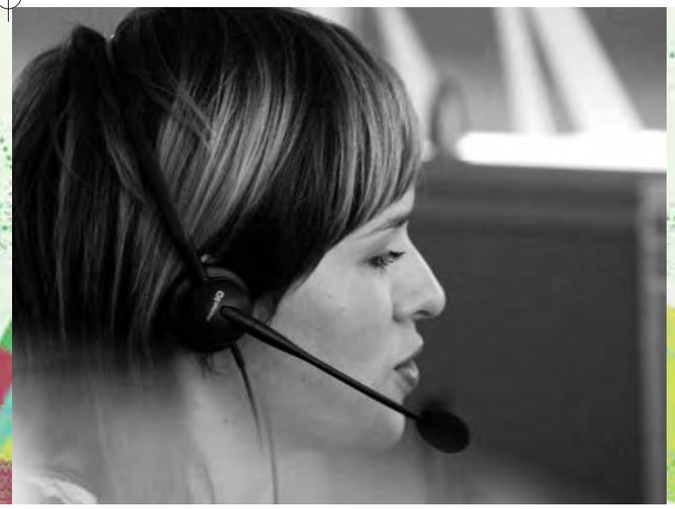
	Couples avec enfants	Familles monoparentales	Ensemble des familles
1 enfant *(1)*	23,1	53,1	30,5
2 enfants	51,2	32,3	46,5
3 enfants	19,5	10,5	17,3
Familles de 4 enfants et plus	6,2	4,1	5,7

Montant moyen des prestations versées par taille des familles (en euros)

Taille de la famille	Couples	Familles monoparentales
1 enfant	224	341
2 enfants	272	498
3 enfants	596	921
4 enfants	985	1 346
Montant moyen des prestations versées	369	494

(1) soit plus du tiers des familles avec un enfant à charge

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 24



L'activité annuelle moyenne en quelques chiffres (2005)

Courrier
97
près de millions de plis expédiés par les Caf

68
millions reçus

Téléphone
40,1
millions d'appels reçus par les Caf

Accueil
19
millions de personnes reçues aux guichets des Caf

18,8
millions d'appels traités par un serveur local

Une qualité de service en progression constante

La qualité de service est une exigence forte pour l'ensemble de la branche Famille. Pour mieux satisfaire les allocataires, des progrès significatifs ont déjà été réalisés ces dernières années. C'est ce que prouvent les résultats de l'enquête réalisée en 2004 par un institut d'études indépendant.

• **L'accueil physique progresse :** malgré une augmentation des visites de 10,7 % entre 2001 et 2005, 97,3 % des allocataires attendent moins de trente minutes aux guichets.

• **L'accueil téléphonique s'améliore également :** malgré une augmentation du nombre d'appels de 4 % entre 2001 et 2005, 89,7 % des appels sont traités.

• **Le traitement des dossiers est plus rapide :** 96,9 % des demandes sont traitées en moins de vingt et un jours.

L'enquête pointe également des marges de progression : un allocataire sur trois émet encore des réserves sur l'accueil téléphonique, un sur cinq à propos de l'accueil physique, et un sur quatre sur la relation écrite. Les progrès enregistrés sont un encouragement pour les Caf à poursuivre les efforts déployés.

→ 94 % des allocataires satisfaits !

En 2004, un institut d'études indépendant a interrogé par téléphone plus de 86 000 allocataires sur le service rendu par leur caisse. L'objectif de cette enquête était de disposer d'une image très précise de la satisfaction des allocataires, tant à l'échelle nationale qu'au niveau de chacune des 123 Caf.
Les résultats montrent **une satisfaction globale très forte,** puisque 94 % des allocataires interrogés ayant eu un contact avec leur Caf déclarent apprécier le service qui leur est rendu. Ce résultat positif est partagé par l'ensemble du public, quel que soit le type de prestation perçue. Au-delà de ce résultat général, l'enquête pointe également certaines faiblesses perçues par les usagers. Elle permet ainsi de dégager des pistes d'amélioration que l'on retrouve dans la nouvelle convention d'objectifs et de gestion.
Une récompense a d'ailleurs consacré les progrès de la qualité de service dans les Caf puisque la branche Famille a reçu **« le Podium de la relation client »** en 2005.

Internet : un outil performant pour simplifier et accélérer les démarches

Télécharger des formulaires, effectuer des simulations de droits, remplir en ligne une déclaration de ressources ou une demande d'aide au logement pour les étudiants… C'est désormais possible sur le site Internet www.caf.fr qui connaît un succès croissant : plus de 102 millions de pages Internet ont été consultées en 2005 (contre 67,3 millions en 2004, 36 millions en 2003 et environ 20 millions en 2002). Les allocataires effectuent plus d'un million de visites par mois sur le site pour consulter leurs dossiers et téléchargent chaque année plus de 4 millions de formulaires. La fréquentation du site progresse à un rythme accéléré.

Les Allocations familiales poursuivent leurs efforts dans la recherche permanente d'amélioration des fonctionnalités du site www.caf.fr

> « Grâce au site Internet, je peux consulter mon compte, télécharger mes formulaires et communiquer des informations à ma caisse. Et, à ma Caf, il y a une borne interactive où je peux trouver d'autres informations. »

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 26

La coopération renforcée
avec nos partenaires

Agir au cœur du tissu social

La coopération avec des partenaires locaux est un mode d'action privilégié par les Allocations familiales. Ce sont en effet les acteurs de terrain qui se retrouvent « en première ligne » pour préserver la cohésion sociale, aider les populations en difficulté, prévenir la précarisation du tissu social.
Les caisses travaillent donc en lien permanent avec les collectivités territoriales, qui prennent un rôle croissant avec la poursuite de la décentralisation, et les associations.

Ces partenariats durables se concrétisent par la mise en place de services très divers : services d'accueil des jeunes enfants (crèches, haltes-garderies, lieux d'accueil enfants-parents, relais assistantes maternelles...), centres de loisirs sans hébergement, actions d'accompagnement scolaire, centres sociaux, structures de proximité, aides à domicile, foyers de jeunes travailleurs…

Près de
5 000
contrats enfance

76 %
des enfants de moins de 6 ans potentiellement concernés

La plupart des Caf consacre chaque année
73 %
de leurs dépenses d'action sociale à des actions menées avec les partenaires

Le financement des crèches : un vrai partenariat

Depuis la Conférence de la famille de l'année 2000, le gouvernement a délégué à la Cnaf la gestion de dispositifs successifs d'aide à l'investissement (Fipe – Fonds d'investissement à la petite enfance, Aei – Aide exceptionnelle à l'investissement), destinés à soutenir la création d'établissements d'accueil de jeunes enfants.
En 2004, **un nouveau plan a été lancé : le Daipe** (Dispositif d'aide à l'investissement petite enfance).
Il permettra la création de 20 000 places nouvelles avec une enveloppe de 200 millions d'euros, dont 160 millions sont destinés aux collectivités locales et associations qui développent des lieux d'accueil.
Originalité de ce plan : **les financements sont désormais ouverts aux entreprises privées** qui s'impliquent dans le secteur de l'accueil à la petite enfance, sous la condition qu'elles appliquent le barème national des participations familiales. Quarante millions d'euros sont ainsi réservés pour financer ces projets.
Par ailleurs, afin de développer le partenariat avec les entreprises qui souhaitent créer des crèches d'entreprise, la Cnaf a mis en place différents dispositifs qui permettent à ces dernières de signer des « contrats enfance ».

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 28

Les partenaires : des relais de proximité indispensables

Les partenaires des caisses d'Allocations familiales sont d'une grande diversité. Ils peuvent être regroupés en quatre catégories.

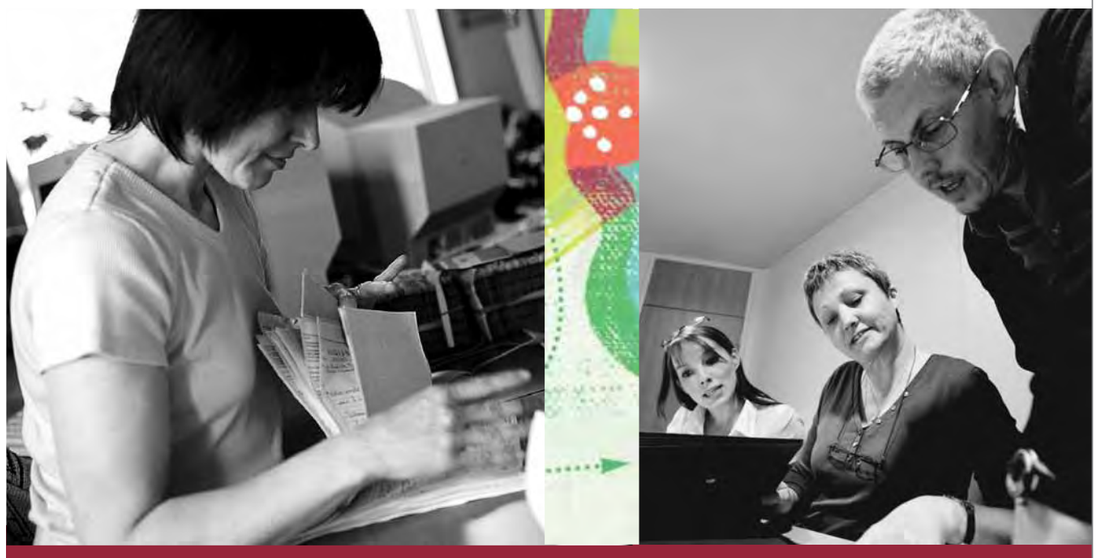
• **L'État :** les Caf contribuent à la mise en œuvre de politiques publiques pour le compte de l'État comme, par exemple, les actions en direction des jeunes, du logement ou du soutien à la fonction parentale.

• **Les collectivités territoriales publiques** (conseils généraux, communes, centres communaux ou intercommunaux d'action sociale) : les Caf gèrent le versement de minima sociaux pour le compte des départements. Elles contribuent aux projets des collectivités territoriales à travers des contrats dans des domaines très divers : contrat partenarial, plan d'aide à l'investissement, contrat enfance et jeunesse (pour l'accueil des enfants de 0 à 6 ans, pour les activités périscolaires des 6-16 ans)…

• **Les associations :** les Caf accordent des financements à des associations pour la gestion de services au bénéfice des familles. Ces financements concernent l'animation de la vie sociale, la petite enfance, les temps libres, l'aide au foyer, l'information sur le logement… En outre, les associations sont un relais important de l'information aux familles sur leurs droits sociaux.

• **Les entreprises :** pour accélérer le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants, la Cnaf a mis en place différents dispositifs réglementaires qui permettent d'aider les entreprises privées à financer et à exploiter des crèches.

> « Le maintien du lien social passe par la mobilisation et l'action collective de tous les acteurs concernés : branche Famille, État, collectivités locales, associations, entreprises. »



→ Cafpro : un service Internet réservé aux partenaires

Accessible sur le site Internet www.caf.fr, Cafpro est un service à usage strictement professionnel, destiné à tous les partenaires habilités par les Caf et disposant d'un code d'accès confidentiel. Mis à jour en temps réel, Cafpro permet aux utilisateurs de consulter à tout moment les informations dont ils ont besoin en accédant à certains fichiers des Caf. Avec l'autorisation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), **plusieurs profils d'utilisateurs** ont accès à Cafpro : travailleurs sociaux de l'État, du département, agents des Caf, prestataires bénéficiaires de crédits d'action sociale, organismes instructeurs agréés du Rmi, agents des caisses d'assurance maladie, tuteurs, curateurs… La définition de ces profils est évolutive pour s'adapter aux besoins des partenaires. Les professionnels de l'action sociale disposent ainsi **d'un outil efficace et convivial d'aide à la décision** qui leur permet de consulter les dossiers selon leur propre organisation de travail.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 30

S’engager → et progresser

Sommaire

- **Nos trois objectifs de progrès pour 2005-2008**
  - **Affirmer une présence politique**
  - **Poursuivre sur la voie de la qualité**
  - **Accroître la performance**

Gestionnaire de l’argent public, les Allocations familiales s’engagent auprès de l’État, dans le cadre d’une convention d’objectifs et de gestion d’une durée de quatre ans. Cette convention définit les moyens alloués à la branche Famille, les objectifs et les leviers qui lui permettront de remplir encore plus efficacement sa mission, en s’adaptant aux évolutions de la société et de la réglementation.
Cette démarche de performance, fondée sur une culture de résultat, engage l’ensemble des acteurs de la Branche, pour plus d’efficacité, plus d’efficience et une meilleure qualité de service.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 32

Création de

15 000
places pour l'accueil des jeunes enfants

15
jours maximum pour traiter les demandes

Nos trois objectifs de progrès pour 2005-2008

La convention d'objectifs et de gestion est un outil fédérateur qui mobilise tous les acteurs de la Branche au service d'une dynamique de progrès. La troisième convention, signée avec l'État pour la période 2005-2008, définit trois objectifs :

- **affirmer la présence politique des Allocations familiales** comme acteur de la politique familiale ;
- **poursuivre sur la voie de la qualité,** en consolidant et en enrichissant nos engagements de service ;
- **accroître la performance,** en conciliant qualité et performance économique.

Ces objectifs sont des ambitions d'autant plus exigeantes qu'elles s'inscrivent dans un contexte de maîtrise des coûts lié à l'état des finances publiques.

Affirmer une présence politique

La branche Famille a la volonté de s'affirmer encore davantage comme un acteur majeur de la politique familiale. Au-delà de la définition des politiques d'action sociale, elle veut agir dans la définition et l'évolution des politiques, notamment dans le champ des prestations légales. Cette ambition se décline en quatre axes essentiels.

- **Participer à la conception des politiques de prestations légales.** Pour tous les changements réglementaires importants, une concertation est prévue entre les pouvoirs publics et la Cnaf. Celle-ci se verra par ailleurs confier l'élaboration de certaines circulaires d'application, à titre expérimental.
- **Développer une action sociale familiale autour de deux priorités :** améliorer la vie quotidienne des familles par une offre de services et d'équipements, notamment pour l'accueil de la petite enfance ; accompagner les familles lorsqu'elles sont confrontées à des difficultés.

> « Les Allocations familiales ont pour ambition d'être un acteur majeur de la conception et de l'évolution des politiques familiales. »

- **Conduire des politiques d'action sociale privilégiant le développement local et la coopération avec les partenaires,** en particulier le département qui joue un rôle croissant avec la décentralisation. La définition d'objectifs et de moyens d'action clairs, ainsi que l'évaluation rigoureuse des résultats, sont impératives.
- **Contribuer à l'évaluation et à l'évolution des politiques familiales** en valorisant l'expertise de la Branche, en s'appuyant sur ses travaux de recherche et en menant une réflexion prospective ambitieuse.

Poursuivre sur la voie de la qualité

La convention d'objectifs et de gestion 2001-2004 a déjà permis de réaliser des progrès significatifs sur la qualité du service rendu aux allocataires. La Cog 2005-2008 prévoit d'aller encore plus loin grâce à un programme d'amélioration de la qualité dans toute la Branche.

• **Bâtir une offre plus homogène et plus visible**
L'objectif est de réduire les disparités qui existent encore dans le réseau, en élaborant une offre de service homogène, construite autour d'un référentiel qui engage toutes les caisses et de contrats de coopération.
Développer une communication dynamique permet parallèlement de mieux faire connaître l'offre de services et de favoriser une relation de confiance et de proximité avec tous les publics de la branche Famille.

• **Améliorer la qualité de service**
Réduction des temps d'attente aux caisses, amélioration de l'accueil téléphonique, réduction du temps de traitement des dossiers… Les progrès engagés depuis 2001 se poursuivent et s'accélèrent, avec pour objectif de faire gagner du temps aux allocataires et de leur offrir un accueil de proximité adapté à leurs besoins.

→ Accueil des allocataires et traitement des demandes : les engagements à l'horizon 2008

• **Accueil physique :** offrir aux allocataires un accueil personnalisé assurant une réponse complète à leur demande au moins cinq jours par semaine et selon une amplitude hebdomadaire de 35 heures en moyenne. Limiter le temps d'attente à vingt minutes dans 85 % des cas depuis l'entrée dans le lieu d'accueil jusqu'à la prise en charge définitive de la demande.

• **Accueil téléphonique :** permettre à l'allocataire d'obtenir des renseignements par téléphone en lui proposant le choix entre :
- un service vocal automatisé 24 heures sur 24 susceptible de fournir une réponse à sa demande ;
- un contact avec un agent de la Caf au moins cinq jours par semaine, selon une amplitude hebdomadaire de 30 heures en moyenne et avec un taux d'accès d'au moins 90 %.

• **Action sociale :** favoriser un contact avec un professionnel de l'action sociale pour tout allocataire qui le demande.

• **Identification des interlocuteurs :** aider les allocataires à identifier leur contact au sein de la Caf, quel que soit le mode de relation.

• **Accessibilité :** adapter l'accueil et la communication aux personnes en situation de handicap.

• **Délai de traitement :** traiter les dossiers de demande de prestation dans un délai ne dépassant pas quinze jours dans 85 % des cas et de dix jours pour les demandes de minima sociaux.

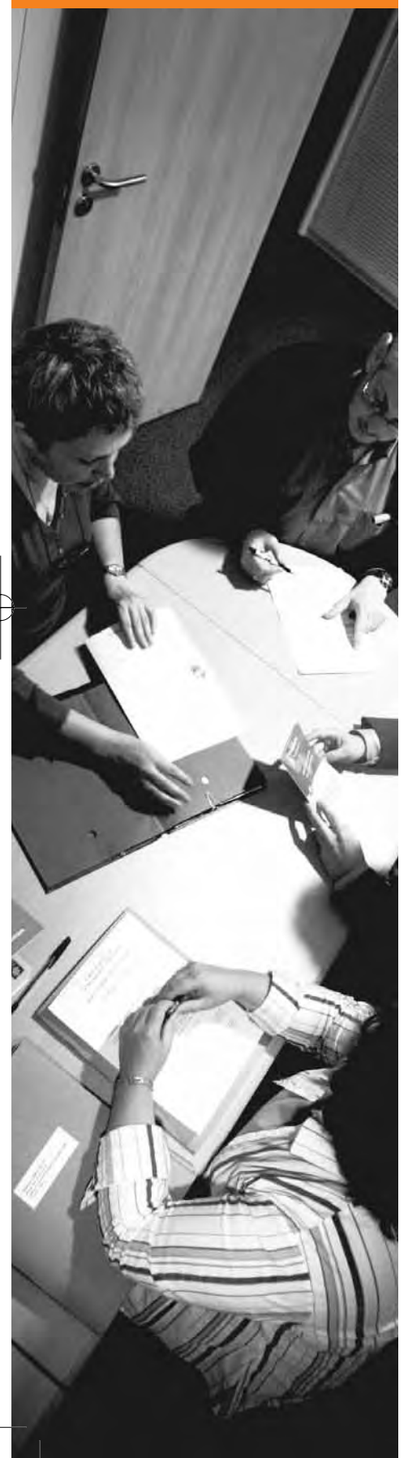
> « Notre engagement : améliorer la qualité de nos services, pour répondre aux attentes des allocataires et des partenaires et garder leur confiance. »

• **Mieux gérer les situations à risque et aider les populations vulnérables**
L'effort de la branche Famille porte aussi sur l'amélioration des points critiques et le meilleur traitement des litiges administratifs, afin d'améliorer le service rendu aux populations fragiles :
- généraliser dans toutes les caisses la fonction de médiation ;
- assurer une gestion spécifique des réclamations ;
- assurer la continuité de paiements, en limitant les interruptions des droits au strict nécessaire et en évitant les ruptures de paiement lors du renouvellement des droits ;
- mieux gérer l'urgence sociale (mécanismes d'acomptes et d'avances) ;
- mieux aider les populations vulnérables (handicapés, parents isolés), en appui avec les travailleurs sociaux et en coopération avec les partenaires.

• **Simplifier les formalités**
Pour alléger les formalités administratives, le développement des échanges dématérialisés par Internet constitue un puissant outil. Il permet d'accélérer et de sécuriser les échanges d'information :
- développement de la gestion des dossiers par Internet ;
- recueil des informations à la source, auprès des institutions qui les détiennent, en accord avec la Cnil.

• **Lutter plus efficacement contre la fraude**
Garantir l'exactitude des droits est une exigence essentielle : la Cog 2005-2008 prévoit la mise en œuvre d'une politique de prévention s'appuyant sur des outils adaptés, comme un référentiel national des risques et sécurités, un identifiant national des allocataires, un meilleur ciblage et une meilleure organisation des contrôles.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 36



Accroître la performance

Pour développer la performance économique en la conciliant avec une progression de la qualité, les Allocations familiales ont identifié des chantiers prioritaires.

• **Mieux travailler en réseau**

L'amélioration des pratiques de travail en réseau doit permettre de gagner en performance, tout en préservant la proximité avec les allocataires et les conditions de travail des salariés. Cette démarche fait l'objet d'expérimentations et d'une évaluation avant d'être généralisée.

Elle porte notamment sur les points suivants :

- mutualisation de certaines activités afin de réaliser des économies d'échelle ;
- signature de contrats de coopération permettant d'alléger la charge de travail et les échanges entre réseaux de caisses ;
- regroupement de certains organismes infradépartementaux, proposé à l'État par la Cnaf lorsque les conditions politiques et techniques sont réunies ;
- création d'une instance de concertation afin de renforcer l'unité de l'Institution et de maintenir un niveau de service homogène.

Par ailleurs, une réflexion est engagée pour évaluer l'opportunité et les conditions d'une animation du réseau des Caf au niveau régional.

• **Dynamiser la gestion des ressources humaines**

Le développement de la performance économique passe par une gestion des ressources humaines plus dynamique et plus homogène incluant notamment :

- la construction d'un cadre de référence pour les processus de recrutement et d'intégration, l'évaluation et la valorisation des compétences ;
- l'établissement d'un bilan social annuel aux niveaux local et national ;
- le développement de la gestion des emplois et des compétences, appuyé par une veille prospective de l'évolution des métiers, la construction d'une offre de formation et d'une documentation professionnelle adaptée ;
- l'intégration des objectifs de qualité de service, de performance économique et de maîtrise des risques dans le dispositif d'intéressement.

Les Caf font de la formation un levier de cette dynamique. La part de la masse salariale consacrée à la formation dans la Branche s'élève en moyenne à 5,75 %, bien au-delà du minimum légal. Adapter les connaissances des personnels, développer leur expertise technique, intégrer les nouvelles technologies, favoriser la polyvalence et le travail transversal par projets… Autant d'éléments qui contribuent à l'amélioration de la qualité et de la performance de la branche Famille, ainsi qu'au développement personnel des salariés.

« La performance économique est une exigence majeure pour gérer des missions financées par l'argent public. »

• **Enrichir le système d'information**

L'enrichissement des fonctionnalités et la remise à plat de l'architecture technique des systèmes d'information sont des chantiers qui permettent une meilleure maîtrise du processus de production, des gains de productivité notables, des conditions de travail améliorées et une qualité de service renforcée. À l'ordre du jour, dans ce domaine :

- le développement de l'administration électronique et de la dématérialisation des flux d'échanges avec les allocataires et les tiers ;
- le développement du système d'information décisionnel, afin d'améliorer la qualité des statistiques et des prévisions pour fiabiliser le pilotage.

• **Mieux piloter le changement**

Le pilotage efficace du changement passe par une coordination plus étroite et une meilleure identification des responsabilités, dans le cadre d'un plan d'action institutionnel associant les acteurs de la Cnaf et des Caf.

Pour faire face à ces exigences et exercer plus efficacement ses missions, la Cnaf adapte son organisation :

- regroupement de certaines fonctions ;
- création d'un pôle d'audit et de diffusion des bonnes pratiques ;
- adaptation de l'agence comptable à la démarche de certification des comptes.

→ Mesurer les gains de productivité

L'amélioration de la performance économique passe par une mesure précise des gains de productivité :

- mise en place d'indicateurs de productivité ;
- analyse des retours sur investissements, en particulier lors de la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités informatiques.

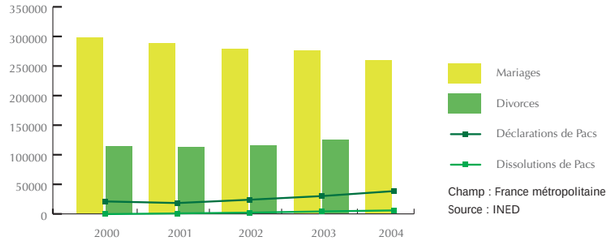
CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 38

Annexe
Portrait de familles

En moins d'un demi-siècle, la famille a connu une véritable révolution. Baisse des mariages, du taux de fécondité, développement de l'union libre, des naissances hors mariage, du travail des femmes, des familles recomposées, apparition du Pacs : autant de mutations dans les modes de vie du couple et de la famille. Aujourd'hui, il n'y a plus une famille type mais… des familles, dont nous vous proposons un portrait synthétique à travers les données de ces toutes dernières années.
L'action de la branche Famille se situe dans cet environnement familial et social, afin d'aider toutes ces familles dans leur vie quotidienne et leur épanouissement.

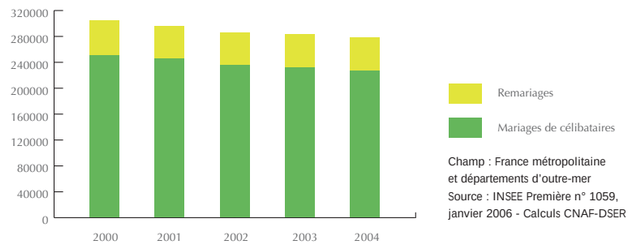
Unions

Évolution de l'état matrimonial entre 2000 et 2004. Alors que le nombre de mariages diminue entre 2000 et 2004, le nombre de Pacs s'accroît. Parallèlement, divorces et dissolutions de Pacs sont en augmentation.



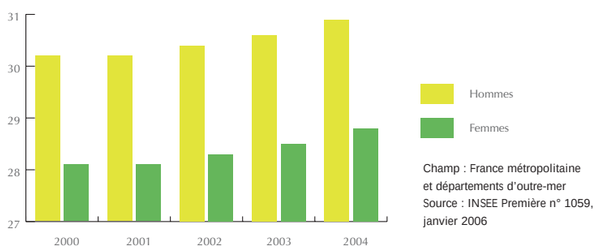
Champ : France métropolitaine
Source : INED

Évolution du nombre de mariages entre 2000 et 2004. Le nombre de mariages diminue entre 2000 et 2004 et cette baisse concerne aussi bien les mariages de célibataires que les remariages.



Champ : France métropolitaine
et départements d'outre-mer
Source : INSEE Première n° 1059,
janvier 2006 - Calculs CNAF-DSER

Évolution de l'âge moyen au premier mariage entre 2000 et 2005. L'âge moyen au premier mariage continue d'augmenter. En 2004, les hommes se marient en moyenne à 30,9 ans contre 30,2 ans en 2000, et les femmes à 28,8 ans contre 28,1 ans en 2000.



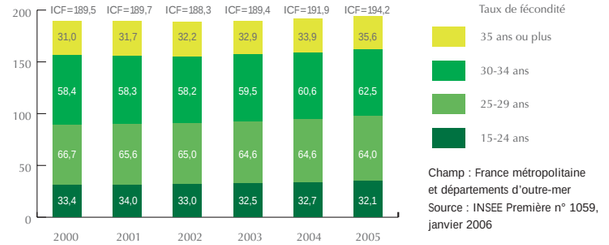
Champ : France métropolitaine
et départements d'outre-mer
Source : INSEE Première n° 1059,
janvier 2006

Fécondité

Évolution des naissances entre 2000 et 2005. Alors que le nombre total des naissances est relativement stable entre 2000 et 2005, les naissances hors mariage continuent de progresser, passant de 43,6 % en 2000 à 48,3 % en 2005.

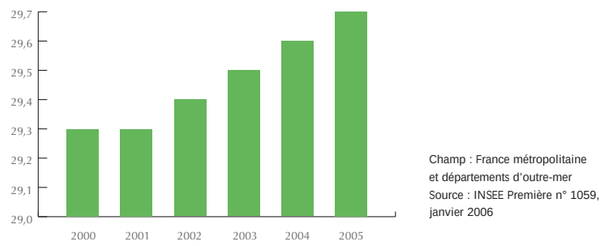
Champ : France métropolitaine
Source : INED

Évolution des taux de fécondité selon l'âge entre 2000 et 2005. 100 femmes qui auraient à tous les âges les conditions de fécondité de 2005 donneraient naissance à 194,2 enfants (ICF = somme des taux de fécondité par âge observés une année donnée).



Champ : France métropolitaine
et départements d'outre-mer
Source : INSEE Première n° 1059,
janvier 2006

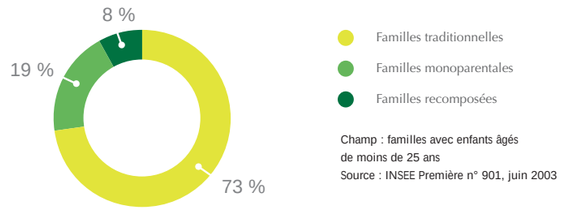
Évolution de l'âge moyen à la maternité entre 2000 et 2005. L'âge moyen des mères continue de progresser, passant de 29,3 ans en 2000 à 29,7 ans en 2005.



Champ : France métropolitaine
et départements d'outre-mer
Source : INSEE Première n° 1059,
janvier 2006

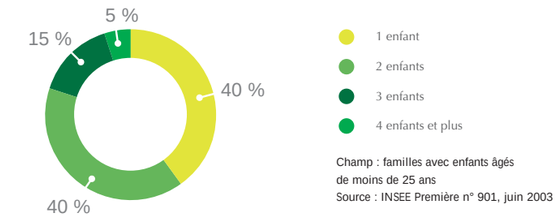
Taille des familles

Les familles en 1999. En 1999, on compte 6,5 millions de familles traditionnelles, 1,6 millions de familles monoparentales et 708 000 familles recomposées.



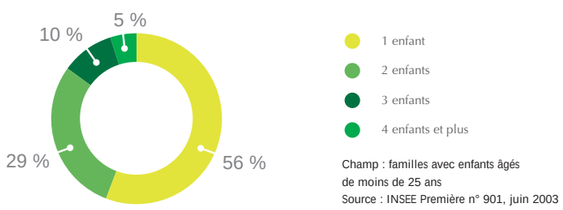
Champ : familles avec enfants âgés de moins de 25 ans
Source : INSEE Première n° 901, juin 2003

Taille des familles traditionnelles en 1999. 5 % des familles traditionnelles ont 4 enfants et plus (couple vivant avec des enfants tous nés dans le couple actuel).



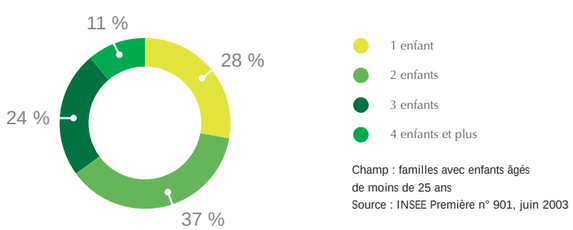
Champ : familles avec enfants âgés de moins de 25 ans
Source : INSEE Première n° 901, juin 2003

Taille des familles monoparentales en 1999. 5 % des familles monoparentales ont 4 enfants et plus (famille composée d'un adulte vivant sans conjoint et avec ses enfants de moins de 25 ans).



Champ : familles avec enfants âgés de moins de 25 ans
Source : INSEE Première n° 901, juin 2003

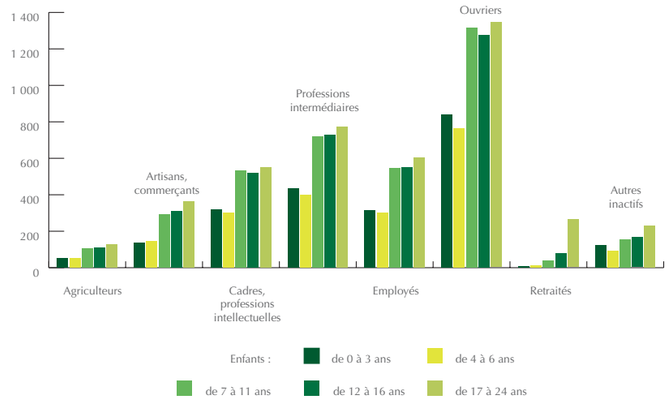
Taille des familles recomposées en 1999. 11 % des familles recomposées ont 4 enfants et plus (couple vivant avec au moins un enfant dont un seul des conjoints est le parent).



Champ : familles avec enfants âgés de moins de 25 ans
Source : INSEE Première n° 901, juin 2003

Catégorie socioprofessionnelle des parents

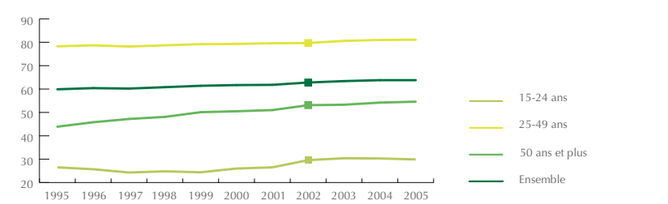
Répartition des enfants selon la catégorie socioprofessionnelle de leurs parents.



Champ : France métropolitaine
Source : Insee, recensement de la population 1999.
Remarque : il s'agit de la catégorie socioprofessionnelle de la personne de référence du ménage dans lequel vivent les enfants.

Taux d'activité féminin

Évolution du taux d'activité féminin par tranche d'âge entre 2000 et 2005. La hausse de l'activité des femmes âgées de plus de 25 ans se poursuit et passe de 78,3% en 1995 à 81,1% en 2005.



Champ : personnes de 15 à 64 ans. Source : INSEE, enquêtes sur l'emploi.
Remarque : taux d'activité en mars de chaque année, sauf celles du recensement (janvier en 1999), jusqu'en 2001, taux d'activité en moyenne annuelle à partir de 2002, le changement de série est signifié par une marque dans le graphique.

CNAF_borchure_regard_V4 8/08/06 16:09 Page 42

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

Septembre 2006
Publicis Consultants | Crédits photos : Gilles Bassignac, Arnaud Brunet, Jean-François Déroubaix, Lebon, Antoine Reyre. Illustrations : A. et E. Balbusso.