

La branche Famille de la Sécurité sociale : bilan 2009 et perspectives 2010

Le conseil d'administration de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) a examiné le bilan de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) au titre de l'année 2009.

Ce bilan a été l'occasion de rappeler que la branche Famille a été au rendez-vous de la mise en œuvre du Rsa dans des délais restreints à la faveur d'un déploiement du système d'information ayant en particulier permis une transition du Rmi-Api vers le Rsa, sans la moindre difficulté, d'une information aux allocataires et notamment l'instauration d'un test d'éligibilité qui a fait l'objet de 18 millions de connexions.

L'année 2009 restera aussi marquée par un essor de l'offre d'accueil des jeunes enfants. Un nouveau plan crèche pluriannuel d'investissement sur la période 2009-2016, permettant la création de 60.000 places pour un montant de 330 millions d'euros a été adopté par les administrateurs. Près de 12.000 places nouvelles ont été agréées par la Pmi et 32.400 solutions nouvelles d'accueil de jeunes enfants ont d'ores et déjà été dégagées en 2009.

Une autre priorité a été la refonte de la politique de maîtrise des risques en rendant plus efficaces les contrôles et la lutte contre les fraudes. Ces éléments de nature à sécuriser les comptes de la Branche ont amené la Cour des comptes à certifier pour la première fois les comptes 2009 de la branche Famille. Cette décision témoigne des progrès réalisés en particulier dans les domaines suivants :

- ▶ Le Répertoire national des bénéficiaires, quasiment achevé, constitue un système de gestion efficace de l'identité des bénéficiaires des prestations ;
- ▶ L'acquisition directe des ressources des allocataires auprès de la Direction générale des finances publiques, fournit à la Cnaf des bases exactes pour le calcul des droits.
- ▶ La constitution d'une équipe d'auditeurs financiers, l'amélioration des procédures comptables et de consolidation, la mise en place d'un comité d'audit et d'évaluation garantissent le respect des normes professionnelles dans les domaines de l'audit et comptables.
- ▶ La réforme de la politique de maîtrise des risques de la branche Famille permet de construire un modèle d'analyse des risques, en conformité avec les normes de contrôle interne reconnues par les instances professionnelles.

Ces trois défis majeurs de la Cog ont été relevés dans un contexte de crise ayant occasionné une surcharge de travail très importante pour les Caf. Les visites à l'accueil ont augmenté de 14,8 %, les pièces à traiter de 10,9% et les appels téléphoniques de 36,6%. Pour faire face à cette augmentation des flux de contacts, les Caf ont pris diverses mesures tels que le recours aux heures supplémentaires, le recrutement de Cdd, la solidarité entre services.

La branche Famille a, par ailleurs, créé un atelier de régulation des charges qui permet à des Caf en difficultés de voir leur stock de dossiers traités par d'autres Caf par voie dématérialisée.

Ce contexte de surcharge n'a pas permis aux Caf d'atteindre tous les engagements de service. Deux d'entre eux – la part des courriers traités dans un délai de 15 jours et le taux d'appels téléphoniques – restent en deçà de la cible de la Cog. L'indicateur relatif à l'accueil des personnes en moins de 20 minutes est quasiment atteint. Quant à celui ayant trait au traitement des minima sociaux, le résultat dépasse l'engagement de la Cog, priorité étant



Contact presse
Guillaume Peyroles

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

ainsi donnée aux plus modestes qui n'ont pas pâti de la situation de surcharge des Caf dans le traitement de leur dossier.

Pour l'année 2010 la branche Famille connaît **une nette amélioration de la situation** .

Aujourd'hui, le solde de dossiers, exprimé en équivalent de jours de travail, s'est sensiblement amélioré. Il passe de 9 jours, au plus fort de la crise, à 3 jours en moyenne. Les indicateurs concernant les délais de traitement et les temps d'attente s'améliorent tous très sensiblement aussi.

Le processus de départementalisation du réseau des Caf est résolument engagé.

Trois arrêtés ministériels créant la Caf du Doubs dont le siège est Montbéliard, la Caf de l'Hérault, dont le siège est Montpellier et de la Caf de l'Oise dont le siège est Beauvais ont été publiés au journal officiel. Deux autres concernant la Caf du Maine et Loire et la Caf de la Loire devraient l'être dans les tous prochains jours.