

Dossier de presse

Conférence de presse de rentrée de la Cnaf

Mardi 15 septembre 2009

Maison des Arts et Métiers - Paris

Jean-Louis Deroussen

Président du conseil d'administration

Hervé Drouet

Directeur général



Contact presse

Guillaume Peyroles

Tél. : 01 45 65 54 05

Fax : 01 45 65 53 65

guillaume.peyroles

@cnaf.fr

♦ *Les trois grandes orientations de la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion 2009-2012.*

♦ *Point d'étape sur la mise en oeuvre du Revenu de solidarité active (Rsa).*

♦ *Les évolutions de la politique de contrôle pour lutter contre les fraudes (chiffres 2008).*

SOMMAIRE

1. Convention d'objectifs et de gestion : trois grandes orientations à découvrir

OFFRIR	AUX	ALLOCATAIRES	UN	SERVICE
GLOBAL				

.....2

Une nouvelle approche pour conduire les politiques familiales et sociales.....3

- Quatre missions, dix programmes
- Offre globale de service : trois exemples

Une qualité de service qui s'adapte à la diversité des publics allocataires et aux nouvelles technologies.....5

- Les fondamentaux de la qualité de service
- Deux défis immédiats à relever : la mise en place du Rsa et le développement de l'accueil des jeunes enfants
- Gros plan sur l'offre diversifiée en direction de l'enfance et la jeunesse

OPTIMISER	ET	SECURISER	LES	PROCESSUS	DE
GESTION					

.....8

De la maîtrise des risques à la maîtrise de la qualité.....9

- Un exemple de risque que la branche Famille va améliorer
- Deux illustrations d'optimisations et de sécurisation des processus de gestion

Une politique de maîtrise des risques renouvelée.....10

Prévenir les indus et lutter contre la fraude.....10

AMELIORER LE FONCTIONNEMENT EN RESEAU DE LA BRANCHE ET MOBILISER LES LEVIERS	DE	SA	PERFORMANCE	POUR	ACCROITRE	SON
EFFICACITE						

.....11

Une caisse nationale qui fixe mieux le cap et appuie mieux l'action des Caf.....12

Mutualiser en regroupant les moyens.....12

Réaliser la départementalisation.....12

Mobiliser les leviers de la performance.....13

2. Point d'étape sur la mise en œuvre du Revenu de solidarité active

L'essentiel n° 90 - septembre 2009 « Le nombre d'allocataires du Rsa au 30 juin 2009.....14

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

- La politique de contrôle.....16
- Indus, fraudes et escroqueries.....16
- Des contrôles nombreux et maîtrisés.....17
- Les derniers progrès en matière de lutte contre les fraudes.....17
- Le développement des futurs outils18
- Contrôles indus et fraudes - les chiffres clés 2008.....20

En savoir plus Annexes

- Les Allocations familiales, acteur majeur de la politique familiale.....22
- La Convention d'objectifs et de gestion.....23
- 10 chiffres clés petite enfance.....24
- Communiqué de presse « Lancement de l'opération *Premières pages : Un nouveau né, un livre* dans trois départements pilotes.....25
- Chiffres clés 2008 (les dépenses de prestations et d'action sociale).....26

Cog 2009-2012

Trois grandes orientations à découvrir

**OFFRIR AUX ALLOCATAIRES
UN SERVICE GLOBAL**

Une nouvelle approche pour conduire les politiques familiales et sociales

La mise en œuvre d'une offre globale de service constitue une évolution importante dans la façon dont la branche réalise, accomplit et effectue les missions qui lui sont confiées. L'idée est simple : les politiques mises en œuvre par les Caisses d'allocations familiales (Caf) reposent à la fois sur le versement de prestations légales et sur une action sociale familiale qui contribuent à l'équilibre des familles et de leurs enfants et les accompagnent quand celles-ci doivent faire face à des difficultés.

Et c'est cette combinaison d'interventions - prestations en espèces et services apportés aux familles - qui permet aux Caf d'apporter des réponses globales et adaptées à la diversité des situations et des besoins des allocataires.

Quatre missions, dix programmes

Mission 1

Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

Trois programmes

1. Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance,
2. poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse,
3. accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte.

Mission 2

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents/enfants

Deux programmes

1. Compenser les charges familiales et accompagner les parents dans leur rôle,
2. contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles.

Mission 3

Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie

Deux programmes

1. Favoriser pour les familles de meilleures conditions de logement et un cadre de vie de qualité,
2. faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne, en particulier au travers des centres sociaux et des petites structures de proximité.

Mission 4

Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles

Trois programmes

1. Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap,
2. aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale,
3. accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité.

Offre globale de service : trois exemples

■ Accueillir les jeunes enfants

C'est parce que cette mission repose à la fois sur le versement de prestations légales et sur des financements d'action sociale que les Caf apportent une réponse globale aux attentes des familles : recours à une aide à domicile ou à une assistante maternelle pour l'accueil individuel, financement d'équipements pour l'accueil collectif.

De plus, le versement de prestations légales est associé à un développement de la dimension qualitative avec l'élargissement des missions des relais assistantes maternelles à l'accueil à domicile, afin de permettre aux professionnels de sortir de l'isolement.

■ Améliorer les conditions de logement des familles

En matière de logement, le service rendu, c'est en premier lieu le versement des aides personnelles légales qui solvabilisent les familles.

C'est à partir de ce service que les Caf peuvent développer des services complémentaires en action sociale quand il s'agit de contribuer à lutter contre les expulsions ou le logement indécent.

■ Accompagner les familles monoparentales bénéficiaires du Rsa

Au-delà du versement du Rsa, les familles monoparentales ayant de jeunes enfants peuvent se voir proposer par leur Caf un accompagnement pour concilier vie familiale et insertion sociale et professionnelle, par exemple en ce qui concerne la garde de leur enfant.

Une qualité de service qui s'adapte à la diversité des publics allocataires et aux nouvelles technologies

Les fondamentaux de la qualité de service

L'objectif est de **consolider le niveau de qualité atteint sur la période 2005-2008**.

Les engagements de service demeurent, pour l'essentiel, au niveau fixé pour 2008, avec toutefois une augmentation de l'amplitude d'accueil téléphonique de deux heures à partir de 2011.

Les développements envisagés par la Cog concernent plus particulièrement **les aspects qualitatifs de la qualité de service**.

La qualité de service commence avec le versement aux allocataires de « **droits justes** » : produire des droits exacts dans des délais maîtrisés est le premier service qui doit être rendu à l'allocataire.

L'objectif est aussi d'apporter une attention accrue à **la recherche des allocataires potentiels** et aux situations de vie des allocataires par une gestion plus « proactive » de la relation de service.

Autre objectif fondamental : assurer **une relation de proximité**. La branche Famille doit valoriser l'atout que lui procure son réseau dense de points d'accueil et les adapter, notamment aux personnes en situation de handicap. La proximité n'est plus seulement géographique. Avec les nouvelles technologies, l'allocataire doit pouvoir gérer, de plus en plus souvent, ses relations avec la Caf depuis son domicile.

Le droit à l'information fait partie également des fondamentaux de la relation de service. Face à la complexité, l'allocataire a besoin de mieux comprendre pourquoi et comment effectuer les démarches qui lui sont demandées. Il a besoin de réassurance sur le fait qu'il bénéficie de tous ses droits.

Enfin, **l'allocataire souhaite être écouté**. Le traitement des réclamations et la réalisation d'études sur ses attentes constituent la traduction concrète de cet aspect de la relation de service qui doit aussi aider à améliorer l'efficacité de nos organisations.

Deux défis immédiats à relever : la mise en place du Revenu de solidarité active et le développement de l'accueil des jeunes enfants

Assurer la mise en place du Rsa

Depuis la création du Revenu minimum d'insertion et de l'Allocation de parent isolé, les Caf ont démontré leur capacité et leurs compétences dans la gestion des minima sociaux. C'est pourquoi elles se sont vues confier celle du Revenu de solidarité active qui a succédé à ces deux prestations le 1^{er} juin dernier.

La branche Famille s'engage à assurer dans de bonnes conditions la montée en charge du dispositif, à se positionner comme acteur de référence pour l'accueil et l'instruction, à assurer un traitement rapide des demandes et à maîtriser les risques inhérents à cette nouvelle prestation.

Les Caf contribuent avec le Pôle Emploi à une orientation des allocataires du Rsa et, en relation avec les caisses d'assurance maladie, elles contribuent à l'accès au droit à la couverture maladie universelle complémentaire.

Les Caf développent également une offre de service spécifique pour l'accompagnement des familles monoparentales ayant des jeunes enfants, en soutenant leurs projets d'insertion sociale.

> Retrouvez le premier point d'étape sur le Rsa page 14

■ Développer l'accueil des jeunes enfants

L'amélioration de l'offre d'accueil des jeunes enfants est une préoccupation constante des pouvoirs publics et de la branche Famille qui soutient son développement tant par les prestations légales qu'elle verse que par l'appui aux services et équipements qu'elle finance.

Sur la période 2009/2012, les efforts porteront sur :

- Le volume de l'offre, en finançant 100 000 places collectives supplémentaires dans le cadre d'un développement équilibré et harmonisé sur l'ensemble du territoire,

- l'adaptation de l'offre aux besoins spécifiques des publics, en développant des modes d'accueil ouverts à des horaires atypiques, accessibles aux enfants handicapés, implantés dans des quartiers sensibles,

- la diversification et l'accessibilité de l'offre par la création d'un service d'information aux familles sur internet : mon-enfant.fr. (Le site est ouvert depuis mai 2009),

- l'efficacité du pilotage des politiques d'accueil par le développement d'outils d'observation et de diagnostic.

> Retrouvez l'ensemble des engagements de service de la Cog 2009-2012 sur [caf.fr/médias/communiqués de presse/9 avril 2009](http://caf.fr/médias/communiqués_de_presse/9_avril_2009) - Cog intégrale.

La Cog intègre une progression annuelle moyenne des crédits d'action sociale de la branche Famille de 7,5% sur quatre ans, soit 1,25 milliard d'euros supplémentaires en 2012 par rapport à 2008.

Gros plan sur l'offre diversifiée en direction de l'enfance et la jeunesse

Trois programmes, neuf actions

Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance

- > **Solvabiliser les familles afin qu'elles puissent accéder à des modes d'accueil**, en leur versant la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) dans ses différents modules.
- > **Mieux financer l'investissement et le fonctionnement des établissements d'accueil de jeunes enfants, en :**
 - versant des prestations de service dont les prix plafonds sont revalorisés de façon à soutenir le développement de l'offre et en accompagnant tout particulièrement les crèches familiales qui connaissent des difficultés financières,
 - modulant le montant des enveloppes Contrats enfance jeunesse (Cej) pour mieux prendre en compte la nature des besoins et les spécificités territoriales,
 - favorisant l'accès aux modes d'accueil des enfants de famille en difficulté ou porteurs d'un handicap,
 - expérimentant la mise en place de jardins d'éveil.
- > **Améliorer l'information et l'accompagnement des familles dans l'obtention d'un mode d'accueil, en :**
 - déployant à l'échelle nationale le site internet mon-enfant.fr,
 - permettant aux familles d'avoir une vision des places disponibles, proposant l'utilisation d'un numéro unique d'enregistrement des demandes et en valorisant les projets innovants locaux,
 - accompagnant les familles de manière individualisée sur la base des expérimentations déjà mises en place et en s'appuyant sur les Lieux d'accueils enfants/parents (Laep),
 - finançant une offre de service en lien avec le volet accompagnant social du Revenu de solidarité active pour les familles monoparentales.
- > **Renforcer le positionnement de la branche Famille dans le développement de l'offre d'accueil individuel et collective**, en développant une implication plus prononcée des Caf et en améliorant la qualité, la professionnalisation et la structuration de l'accueil à domicile.

Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la jeunesse

- > **Favoriser la structuration d'une offre d'accueil de loisirs diversifiée et adaptée aux différentes tranches d'âge, en :**
 - poursuivant le versement de la prestation de service aux Accueils de loisirs sans hébergements (Alsh),
 - finançant, à titre expérimental, des projets élaborés avec les adolescents,
 - augmentant l'enveloppe jeunesse du Cej pour mieux prendre en compte les enfants âgés de 4 à 6 ans qui relèvent désormais de l'enveloppe « jeunesse ».
- > **Améliorer l'information et l'accès aux structures**, par le biais du site mon-enfant.fr et par le versement d'aides financières individuelles aux familles en difficulté.
- > **Poursuivre le soutien à l'accès aux vacances des enfants et des adolescents.**

Accompagner l'autonomie des jeunes

- > **Permettre l'accès des jeunes au logement en favorisant l'accès à leurs droits aux prestations.**
- > **Accompagner l'autonomie des 16/25 ans**, notamment par le soutien à la fonction socio-éducative des Foyers jeunes travailleurs (Fjt).

Cog 2009-2012

Trois grandes orientations à découvrir

**OPTIMISER ET SECURISER
LES PROCESSUS DE GESTION**

De la maîtrise des risques à la maîtrise de la qualité

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

Le service public des Allocations familiales doit pour cela se donner une vision partagée et modélisée de ses principaux processus, les automatiser, identifier les risques associés à l'atteinte de ses objectifs de performance, mettre en place les contrôles permettant de les maîtriser et renforcer les fonctions d'audit.

Ces démarches sont déterminantes pour :

- mieux maîtriser la mise en œuvre des réglementations des prestations légales et des dispositifs d'action sociale,
- développer les échanges dématérialisés et les téléprocédures,
- appuyer un développement et une exploitation efficace de son système d'information,
- garantir la qualité de l'information financière.

Un exemple de risque que la branche Famille va améliorer

Les allers-retours de dossiers entre la Caf et l'allocataire, entre services de la Caf, entre la Caf et ses partenaires. En effet, ce fait impose des délais dans le traitement des dossiers qui pénalisent l'allocataire. Il est aussi un facteur de risques pour la fiabilité du calcul des droits. Enfin, il favorise la « non productivité » quand il faut « faire et refaire ».

Deux illustrations d'optimisation et de sécurisation des processus de gestion

■ L'acquisition directe des ressources auprès du fisc

Avec une seule déclaration au lieu de deux, cette réforme améliore la qualité de service.

Les risques financiers sont mieux maîtrisés que par un contrôle a posteriori, ce qui aboutit à des gains de productivité pour la branche Famille.

■ Le référentiel national des bénéficiaires

Mis en œuvre en 2008, il permet de mieux maîtriser les risques financiers et représente un levier contre la fraude grâce à l'acquisition de l'information à la source et le contrôle en temps réel. Ce référentiel est aussi un levier pour améliorer la relation de service en :

- facilitant le passage de la pièce justificative à l'information certifiée,
- permettant la consultation du dossier dans toutes les Caf,
- optimisant les procédures de mutation, d'identification et d'immatriculation.

Une politique de maîtrise des risques renouvelée

La première condition d'une maîtrise des risques efficace est son intégration à toutes les étapes de la gestion, dès la conception de tout nouveau processus et lors de la mise en œuvre d'une procédure dématérialisée ou de l'implantation d'une nouvelle mesure.

L'efficacité d'une politique de maîtrise des risques dépend également de la sécurisation des risques en amont, notamment ceux liés aux données « entrantes ». L'objectif d'une sécurisation des risques par échanges automatisés constitue un axe privilégié.

La branche Famille s'engage également à améliorer la fiabilité de son dispositif de maîtrise des risques associés à la gestion de l'action sociale familiale, notamment par le renforcement des contrôles des équipements et services financés par les Caf.

Elle renforce la politique de sécurité de ses systèmes d'information afin d'assurer la continuité et la qualité du service.

Prévenir les indus et lutter contre la fraude

La contrainte financière et l'équité imposent de contrôler rigoureusement l'utilisation des fonds publics dont les Caf ont la responsabilité et d'agir pour que chacun bénéficie de tous ses droits, mais pas plus que ses droits.

La prévention et le recouvrement des indus sont des enjeux majeurs de la Cog 2009/2012 qui caractérisent la volonté de garantir la conformité du service rendu.

La lutte contre la fraude a été significativement renforcée sur la période de la précédente Cog avec une forte progression de la détection des cas de fraudes, laquelle a été multipliée par 3,5 entre 2005 et 2007.

En complément de l'optimisation des fonctions de sécurisation et de contrôle, cet effort sera poursuivi avec les objectifs suivants :

- améliorer la connaissance du phénomène de la fraude grâce à des outils statistiques permettant de mesurer son importance,
- mieux détecter les indus frauduleux,
- mieux donner suite à la détection des cas de fraude,
- développer les actions de prévention de la fraude, notamment par une information en direction des bénéficiaires.

> Retrouvez les évolutions de la politique de contrôle de la branche Famille pour lutter contre les fraudes page 15

Cog 2009-2012

Trois grandes orientations à découvrir

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

**ET MOBILISER LES LEVIERS DE SA
PERFORMANCE POUR ACCROITRE
SON EFFICACITE**

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

Le fonctionnement en réseau de la branche Famille représente un atout considérable.

Il permet à la fois de garantir une réponse homogène sur l'ensemble du territoire et d'apporter des réponses modulées, adaptées à la diversité des besoins et des territoires.

Pour mobiliser cet atout, la caisse nationale doit mieux fixer le cap et mieux appuyer l'action des caisses, tout en préservant leurs espaces d'initiative et de responsabilité.

Le réseau des caf doit, quant à lui, être plus solidaire, plus efficient, plus cohérent.

Dans ce but, la Cnaf doit se doter des moyens pour mieux piloter et conduire les grands projets qui permettent de répondre aux défis auxquels la branche Famille doit faire face.

Elle doit organiser des relais intermédiaires au niveau régional en mettant en commun des expertises.

Dans un contexte où les charges de travail sont importantes, elle doit également organiser la solidarité et la coopération vis-à-vis des caisses qui connaissent des difficultés.

Mutualiser en regroupant les moyens

Le développement de la mutualisation constitue un levier pour améliorer la performance tant sur le plan économique que sur le plan de la qualité de service. L'enjeu de la présente Cog est d'en réaliser la mise en œuvre sur tout le territoire au cours de la période 2010/2012 pour six fonctions et activités : l'édition, la numérisation, la gestion de la paye, les achats, le contentieux, le traitement des prestations aux travailleurs migrants.

Réaliser la départementalisation

Des travaux ont été engagés depuis 2007 pour procéder à la création de nouvelles caisses départementales issues de la fusion des organismes infra-départementaux. L'enjeu de cette opération, qui doit préserver la politique de proximité avec les allocataires et apporter aux personnels des garanties quant à leurs conditions de travail, est de renforcer le positionnement de la branche Famille dans le nouveau contexte de décentralisation.

L'objectif de la nouvelle Cog est de parachever cette départementalisation en 2011, à l'occasion du renouvellement des conseils d'administration.

La Cnaf assure et renforce, compte tenu de l'ampleur des opérations, le pilotage de ce processus. Des moyens dédiés sont mis en place à la Cnaf à cette fin.

Mobiliser les leviers de la performance

Pour atteindre les objectifs fixés par la Cog, la branche Famille doit mobiliser l'ensemble des leviers susceptibles d'améliorer son fonctionnement.

Le premier de ces leviers est constitué par les ressources humaines.

Les Caf disposent de personnels compétents et motivés, soudés autour de valeurs de service public et de service à l'allocataire. Préserver, valoriser et renouveler cette richesse implique :

- un renouvellement démographique cohérent,
- d'intégrer dans les pratiques professionnelles les évolutions de métiers ainsi que l'augmentation et la diversification des charges de travail,
- de favoriser la motivation et l'adaptation à l'évolution des métiers des personnels en poste, tout au long de leur carrière.

Dans cette perspective, la Cog fixe pour objectifs :

- de procéder à des recrutements adaptés à l'évolution des métiers,
- d'identifier des perspectives d'évolution professionnelle à offrir aux salariés par une politique de rémunération conforme aux ambitions,
- de renforcer les capacités à anticiper et à accompagner les évolutions professionnelles,
- de mieux appuyer l'exercice des métiers.

Le second de ces leviers réside dans le développement d'un système d'information performant et réactif.

La Cog fixe quatre axes principaux pour son développement :

- mieux accompagner l'évolution de l'offre de service de la Branche,
- permettre de nouveaux gains d'efficacité,
- soutenir le fonctionnement en réseau de la branche Famille,
- garantir la qualité du système d'information pour assurer le bon fonctionnement des caisses.

Point d'étape sur la mise en œuvre du Revenu de solidarité active

L'e-essentiel n° 90 :

« Le nombre d'allocataires du Rsa au 30 juin 2009 »

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

La politique de contrôle

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

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

La mission fraudes de la Cnaf

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

Ses principales actions :

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

Indus, fraudes et escroqueries

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

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

Des contrôles nombreux et maîtrisés

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

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

Les Caf ont chaque année un plan de contrôle avec des indicateurs à respecter.

Elles disposent pour cela de technologies modernes qui facilitent le travail de contrôle systématique.

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

619 contrôleurs dans les 123 Caf

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

Les derniers progrès en matière de lutte contre les fraudes

Le Référentiel national des bénéficiaires (Rnb)

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

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

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

La dernière version du Rnb regroupe désormais plus de 95% des bénéficiaires et ayants droit des prestations versées par les Caf.

□ Le renforcement des opérations de contrôle

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

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

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

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

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

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

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

Ainsi, chaque Caisse d'allocations familiales a, depuis 2007, la possibilité de sanctionner les allocataires frauduleux par le biais de **pénalités proportionnelles** à la gravité de la fraude. La procédure est contradictoire. L'allocataire a un mois pour faire connaître ses observations auprès de sa Caf. Une commission d'administrateurs du conseil transmet un avis à la direction de la Caf qui décide du montant de la pénalité infligée à chaque contrevenant, selon un barème établi par la Cnaf.

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

Lorsque le préjudice est supérieur à 11436 euros (montant valable jusqu'au 31 décembre 2009), il y a obligation de dépôt de plainte avec constitution de partie civile auprès du procureur de la République.

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

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

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

Le développement des futurs outils

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

Cet outil est réalisé. Il va faciliter la connaissance des dossiers frauduleux détectés dans les Caf et, à partir de là, à mieux organiser la lutte contre la fraude sur l'ensemble du territoire. La Cnaf attend l'accord de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) pour sa mise en oeuvre.

Une méthode informatisée de connaissance des fraudes

La Caf de Bordeaux a expérimenté des analyses de « fouilles de données » (Datamining – extraction de connaissance à partir d'un gros volume de données) afin de mieux comprendre les caractéristiques des différents dossiers frauduleux et les profils des différentes populations allocataires atypiques. Ces analyses peuvent ensuite donner lieu à un contrôle de dossiers présentant des caractéristiques comparables ou approchantes. La généralisation de cette méthode est prévue pour la fin de cette année ; la demande d'autorisation Cnil étant sur le point d'aboutir.

Les principales actions 2009 :

- L'adaptation des contrôles à la mise en place du Rsa :
L'ensemble des cibles de contrôle couvrant les risques génériques a été étendu au Rsa et les cibles spécifiques au Rmi et à l'Api ont été étendues au Rsa.
Des contrôles de cohérence trimestriels sont instaurés afin de détecter les incohérences de situations professionnelles et de revenus.
- L'amélioration de l'efficacité des contrôles sur place par l'apport d'outils nouveaux.
- L'amélioration de l'identification des individus en procédant progressivement à la certification des Nir de toutes les personnes connues du système.
- L'accent mis sur la détection des faux documents, en se dotant d'outils et de compétences adaptées.
- Une automatisation des signalements systématiques de nos fraudes à nos partenaires.
- Une opération d'évaluation du phénomène de fraude : celle-ci repose sur le contrôle global sur place d'un échantillon représentatif de 10500 allocataires répartis sur l'ensemble du territoire, avec une analyse et une extrapolation des résultats.
- Une réflexion est en cours sur la sécurisation des aides au logement.

Contrôles indus et fraudes - les chiffres clés 2008

► **9 397** : c'est le **nombre de fraudes recensées** (6 314 en 2007).

► **79,77 millions d'euros** : c'est le **montant des fraudes** pour 68 milliards d'euros de prestations versées aux allocataires pour les prestations légales et l'action sociale familiale (58,37 millions d'euros et 66 milliards d'euros de prestations versées en 2007).

L'augmentation est plus faible en masse financière qu'en nombre de fraudes, en raison d'une détection généralement plus précoce.

Les trois prestations les plus fraudées sont l'Allocation de logement à caractère social (Als), le Revenu minimum d'insertion (Rmi) et l'Allocation de parent isolé (Api).

55 % des fraudes résultent de déclarations d'activités ou de ressources non à jour (62% en 2007),

36 % sont des dissimulations de concubinage (24% en 2007),

9 % des escroqueries, faux et usages de faux documents (14% en 2007).

► **2 milliards d'euros** : c'est le montant **des indus détectés** (2,1 milliards en 2007).

► **45,55%** : c'est le **taux de contrôle** des déclarations des allocataires

► **81,75 millions** : c'est le **nombre d'opérations de contrôle réalisées**, soit une hausse de 53% en un an. Cette augmentation a porté essentiellement sur le contrôle des numéros de Sécurité sociale (Nir), qui ont été multipliés par trois, et les échanges automatisés avec les partenaires, en particulier le fisc et les Assedic.

EN SAVOIR PLUS

Annexes

Les Allocations familiales, acteur majeur de la politique familiale

La politique familiale a pour finalité essentielle d'aider les familles dans leur vie quotidienne. C'est dans ce cadre que la branche Famille remplit sa mission. Elle a un poids essentiel au sein de la politique familiale puisqu'elle est en charge du service des prestations légales (garde d'enfants, aides au logement, gestions des minima sociaux) et de l'action sociale familiale (crédits en faveur de la création et du fonctionnement des crèches, des centres de loisirs ; aides individuelles et prêts à taux zéro aux familles en difficultés).

En 2008, le total des prestations et des dépenses d'action sociale financées par la branche Famille ou versées par les Caf pour le compte de l'Etat s'établit à 68,4 milliards d'euros (+ 3,6% en un an) qui sont servies à 11 028 600 allocataires (+2,4% en un an).

La branche Famille comprend 123 Caisses d'allocations familiales sur l'ensemble du territoire et une caisse nationale qui coordonne l'ensemble du réseau des Caf.

La Caisse nationale des allocations familiales

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

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

La Cnaf anime le réseau des 123 caisses et produit des références et des méthodes, notamment dans le domaine des ressources humaines et de l'organisation du travail.

Elle évalue les organismes et les dirigeants. Elle a un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable et compte 363 agents.

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

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

Hervé Drouet est le directeur général depuis octobre 2008.

Les 123 Caisses d'allocations familiales

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

Les Caf ont chacune un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable. L'organisation de la caisse relève de la compétence du directeur mais présente toujours une constante : des services chargés de la gestion des prestations légales et du développement de l'action sociale ainsi que des services généraux et comptables.

Les Caf comptent 34 000 collaborateurs.

La Convention d'objectifs et de gestion (Cog)

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

Dans ce cadre, la Cog précise les objectifs liés :

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

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

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

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

Les trois premières Cog de la branche Famille ont couvert les périodes 1997/2000, 2001/2004 puis 2005/2008.

10 chiffres clés petite enfance (2008)

- **834 000** naissances.
- **4,8 millions** d'enfants de moins de 6 ans.
- **9 000** établissements d'accueil collectif (métropole).
- **1 080** établissements de services d'accueil familial.
- **342 160** places d'accueil collectif et familial (2007)
- **9 854** nouvelles places de crèches.
- **242** crèches de personnel (7 406 places).
- **406 000** assistants maternels agréés (métropole - 2007)
- **703 400** bénéficiaires du complément de libre choix du mode de garde de la Paje (Prestation d'accueil du jeune enfant).
- **570 100** bénéficiaires du complément de libre choix d'activité de la Paje (y compris le complément optionnel).



Communiqué de presse

Paris, le 23 juin 2009

**Lancement de l'opération « Premières Pages »
Un nouveau né – un livre
dans trois départements pilotes**

Christine Albanel, ministre de la Culture et de la Communication, Nadine Morano, secrétaire d'Etat chargé de la Famille, et Jean-Louis Deroussen, président du conseil d'administration de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) ont décidé de s'associer pour lancer, mardi 23 juin 2009 à 9 heures, au ministère de la Culture et de la Communication, l'opération « Premières Pages ». Il s'agit d'une action de soutien et de développement de la lecture pour tous, destinée à familiariser l'enfant avec le livre dès son plus jeune âge. Pour toute nouvelle naissance ou adoption, chaque famille recevra un album illustré, des conseils de lecture et un guide à destination des parents.

Ce projet innovant, favorisant un partenariat étroit entre les acteurs du livre et ceux de la petite enfance, sera mené dans trois départements pilotes : l'Ain, le Lot et la Seine-et-Marne.

L'album offert sera une création originale spécifiquement conçue pour l'opération. A cet effet, un appel d'offres a été lancé par la Cnaf en avril auprès des éditeurs. La sélection a été opérée par une commission de représentants institutionnels et un collège d'experts regroupant des spécialistes de la petite enfance, de la lecture publique, de la littérature jeunesse et des arts plastiques. Le projet retenu est :

***Mon Beau Soleil* de Natali Fortier
(Albin Michel)**

Il sera accompagné d'un *Petit guide de voyage au pays des histoires* rédigé par Murielle Szac et illustré par Anne Wilsdorf.

Dans chacun des trois départements retenus, la distribution est organisée par la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC), la Caisse d'allocations familiales (Caf), et la bibliothèque départementale, service du Conseil général. A partir du mois de novembre, professionnels du livre et professionnels de la petite enfance s'associeront pour les offrir individuellement aux familles lors de manifestations spécifiques.

« Premières Pages » : familiariser l'enfant avec le livre dès son plus jeune âge

Signe d'une politique volontariste et imaginative au service des plus jeunes, « Premières Pages » vise à réduire les inégalités en matière d'accès à la culture. Ce projet s'inscrit dans le prolongement de toutes les actions en faveur du livre et de la lecture jeunesse menées en 2008 par le ministère de la Culture et de la Communication. Il s'agit pour le secrétariat d'Etat chargé de la Famille et pour les Caisses d'allocations familiales, d'accentuer leurs efforts en faveur de la parentalité, favorisant le rôle des parents et de soutenir leur fonction de transmission dans l'éducation de leurs enfants.

Contacts presse

Ministère de la Culture et de la Communication

Aude Revillon : 01 40 15 38 88

Secrétariat d'Etat chargé de la Famille

Aurélie Motta-Rivey : 01 40 56 56 11

Caisse nationale des allocations familiales

Guillaume Peyroles tel : 01 45 65 54 05

Les dépenses de prestations en 2008 (en millions d'euros)

	Dépenses de la branche Famille			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 champ Caf	
	2007 (en millions d'euros)	2008 (en millions d'euros)	Évolution 2007-2008 (%)	Effectifs 2008	Évolution 2007-2008 (%)
Prestations en faveur des familles	46 153	47 801	3,6	6 659,1	1,0
Prestations directes en faveur des familles	39 269	40 769	3,8	6 594,8	1,0
Prestations petite enfance	12 845	13 571	5,7	2 269,3	1,3
Prestation d'accueil du jeune enfant	10 593	11 420	7,8	2 215,8	4,2
dont primes	620	638	3,0	50,8	- 0,8
dont allocation de base	4 003	4 112	2,7	1 798,8	2,3
dont complément libre choix d'activité	2 299	2 256	- 1,9	561,5	- 1,8
dont complément de garde	3 671	4 413	20,2	695,3	14,3
Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée	286	138	- 51,9	47,6	- 54,9
Allocation de garde d'enfant à domicile	31	17	- 45,5	7,8	- 47,7
Autres	1	1	- 2,0	2 215,8	4,2
Action sociale petite enfance	1 934	1 996	3,2	-	-
Aides au logement en faveur des familles	7 366	7 870	6,8	2 495,0	5,1
Prestations légales logement	7 214	7 718	7,0	2 495,0	5,1
Action sociale logement	152	152	- 0,1	-	-
Autres aides directes aux familles	19 057	19 328	1,4	5 544,7	0,7
Allocations familiales	12 300	12 342	0,3	4 658,6	0,4
Complément familial	1 585	1 595	0,6	820,9	0,9
Allocation de soutien familial	1 181	1 163	- 1,6	705,1	- 0,9
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	607	655	7,8	153,0	5,2
Allocation de présence parentale	54	51	- 4,0	4,4	- 6,4
Allocation de rentrée scolaire	1 381	1 487	7,7	2 899,4	3,6
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 647	1 726	4,8	-	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	301	308	2,2	-	-
Prestations indirectes en faveur des familles	6 884	7 033	2,2	-	-
Assurance vieillesse des parents au foyer	4 341	4 383	1,0	-	-
Majoration de pension vieillesse	2 291	2 386	4,1	-	-
Congé de paternité	252	264	4,9	-	-
Prestations de lutte contre la précarité	19 978	20 686	3,5	5 146,3	3,5
Minima sociaux	13 253	13 444	1,4	2 155,5	0,5
Revenu minimum d'insertion ⁽¹⁾	6 188	6 159	- 0,5	1 120,5	- 2,7
Allocation de parent isolé ⁽¹⁾	1 075	1 024	- 4,7	199,5	- 2,3
Allocation aux adultes handicapés	5 505	5 773	4,9	817,9	4,6
Revenu de solidarité	62	69	11,3	12,7	5,8
Revenu de solidarité active ⁽²⁾	1	23	4 159,3	13,9	456,0
Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi ⁽³⁾	422	395	- 6,4	253,9	- 11,8
Aides au logement en faveur de personnes sans enfants ⁽⁴⁾	6 725	7 242	7,7	3 538,5	6,2
Ensemble des prestations	66 131	68 487	3,6	11 028,6	2,4

(1) y compris primes forfaitaires (pour les dépenses).

(2) Rsa-Rmi et Rsa-Api (champ Caf).

(3) Cirma, contrats d'avenir, et prime de retour à l'emploi (pour les dépenses), ensemble des allocataires bénéficiant d'une mesure spécifique d'aide au retour à l'emploi (pour les effectifs de bénéficiaires).

(4) y compris Aline : allocation d'installation étudiante (pour les dépenses).