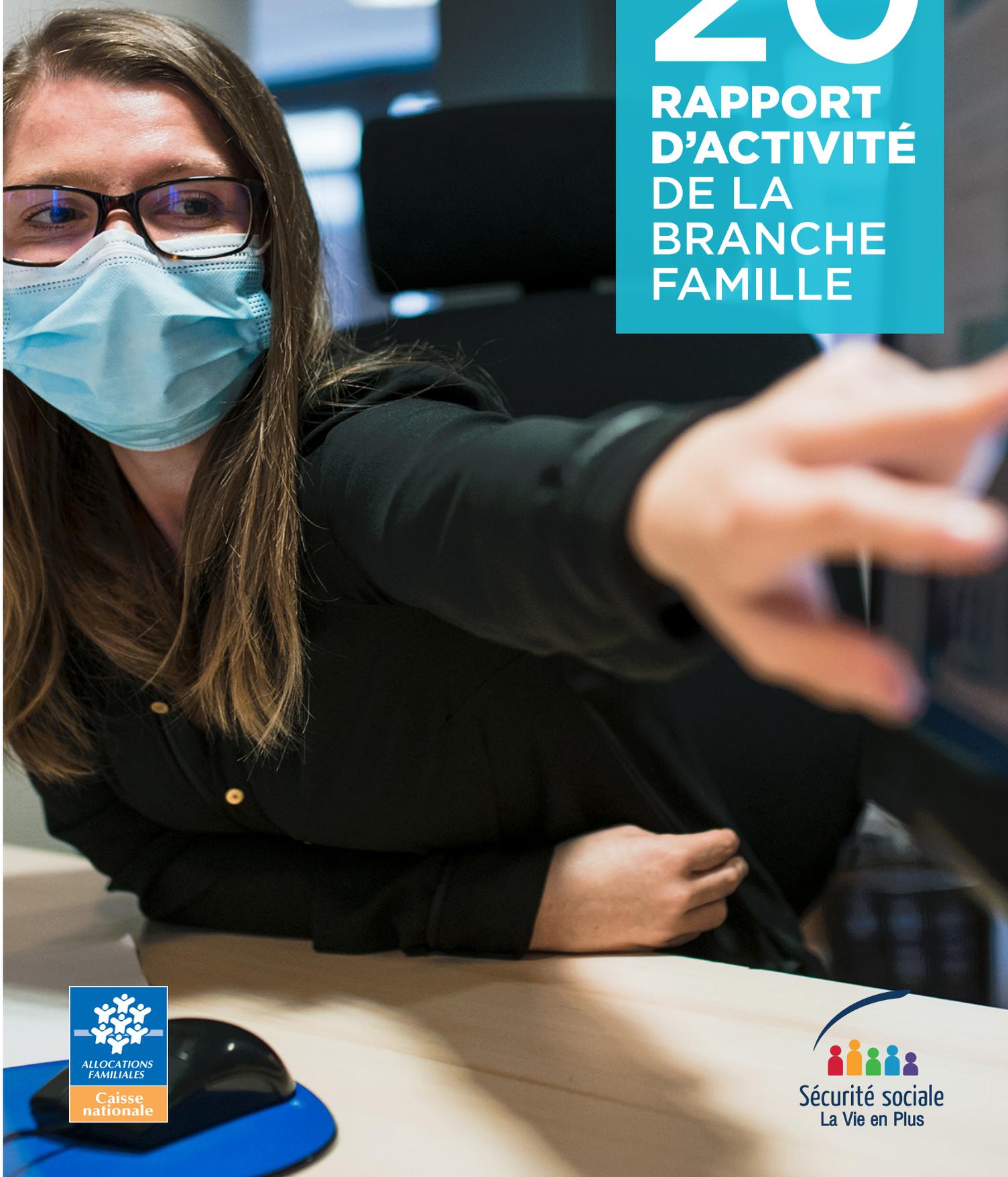


20 20

RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA BRANCHE FAMILLE



SOMMAIRE

Éditorial	8
La branche Famille en quelques mots	10
Le conseil d'administration de la Cnaf	12
La direction de la Cnaf	16
La branche Famille en dates	18
La branche Famille en chiffres	20
Les relations avec les partenaires	22
Accompagner les familles	22
Un accompagnement des familles renforcé	26
Enfance et parentalité	27
Logement, solidarité et insertion	28
Garantir la qualité de service et l'accès aux droits	30
Mobilisation exceptionnelle pour les usagers	32
Une qualité de service améliorée	34
L'accès aux droits	34
Des ressources pour agir	36
La modernisation de l'informatique	38
L'innovation	40
La recherche comme ressource pour l'action publique	40
Glossaire	41



CARTE D'IDENTITÉ

Créée en 1967, la branche Famille comprend la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf), et 101 caisses d'Allocations familiales (Caf) elles-mêmes créées en 1946.

Grâce aux Caf, la branche Famille est présente sur tout le territoire national. Deux d'entre elles sont des caisses communes de Sécurité sociale (Ccss), en Lozère et à Mayotte. La branche Famille est l'une des cinq composantes du régime général de la Sécurité sociale avec la Retraite, la Maladie et les Risques professionnels, le Recouvrement, et récemment l'Autonomie. Le Gouvernement et le Parlement déterminent les missions de la Branche, les prestations qu'elle verse et ses ressources.

La branche Famille couvre trois grands domaines :

- > L'accompagnement des familles (allocations familiales, financement des modes d'accueil individuel et collectif de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse, politiques de soutien à la parentalité);
- > les aides au logement;
- > les prestations de solidarité [revenu de solidarité active (Rsa), Prime d'activité, allocation aux adultes handicapés (Aah)].

Les prestations et actions financées par les Caf sont de deux natures :

- > Les prestations légales: il s'agit principalement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocation logement, etc.) ou de revenu de substitution (Aah, Rsa);
- > les prestations extra-légales d'action sociale: aides à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, accueils de loisirs, centres sociaux), accompagnement des familles en difficulté (aides aux vacances, naissances multiples), soutien à la parentalité.

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

Une convention d'objectifs et de gestion (Cog) contractualise les relations entre l'État et la Cnaf renouvelée tous les cinq ans. La Cog 2018-2022 fixe deux objectifs : développer des services aux allocataires et garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production.

Le ministère chargé des Solidarités et de la Santé et celui des Comptes publics assurent la tutelle de la Cnaf.

MOBILISATION EXCEPTIONNELLE EN 2020 POUR RÉPONDRE À LA CRISE SANITAIRE

Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration de la Cnaf, et Vincent Mazauric, directeur général, reviennent sur les temps forts de l'année 2020.



2020 a été l'année de la crise sanitaire due au Covid-19. Comment a réagi la branche Famille ?

Isabelle Sancerni / Vincent Mazauric – Notre Institution a fait preuve d'une mobilisation exceptionnelle. Dans cette période de pandémie, où les missions de service public se sont révélées plus que jamais vitales pour notre pays, nous

avons apporté la preuve de notre présence sans faille aux côtés des familles. C'est pour notre Institution un grand motif de fierté collective. Les personnels de la branche Famille ont incarné et fait vivre la protection sociale.

La qualité de service pour les allocataires a-t-elle été maintenue durant cette période ?

V. M. – Depuis le début de la crise sanitaire, le réseau des Caf a été au rendez-vous, se mettant très vite en ordre de marche malgré le premier confinement puis déployant tout son professionnalisme pour appliquer les décisions prises par le conseil d'administration de la Cnaf et les autorités publiques. Cela a notamment permis de mettre en œuvre dans un délai record les aides exceptionnelles de solidarité décidées par les pouvoirs publics. Le vendredi 27 novembre 2020, le Premier ministre et le ministre des Solidarités et de la Santé se sont rendus à la Caf du Val-d'Oise pour saluer le paiement par les Caf de l'aide exceptionnelle de solidarité à 4,2 millions de personnes pour environ 950 millions d'euros. « *C'est l'honneur de notre pays que votre action au quotidien* », a dit Jean Castex aux agents de

la Caf du Val-d'Oise et, à travers eux, à toute la Branche.

Le reconfinement a été une épreuve pour tous. Pour nos allocataires mais aussi pour le personnel qui se mobilise chaque jour. Le réseau a su mettre en œuvre une organisation efficiente permettant d'allier, d'une part, le respect des consignes sanitaires avec la poursuite large du télétravail rendu possible grâce à 24 000 connexions et à l'effort important d'investissement réalisé sur les matériels depuis le premier confinement, et d'autre part, la continuité du service public. La totalité des sites principaux d'accueil sont ouverts et une majorité d'entre eux offre un accueil tant en flux que sur rendez-vous, avec notamment le maintien des contacts proactifs auprès des publics fragiles ou en risque de rupture de droits.

Un certain nombre d'aides et de services ont été mis en place pour les allocataires et les partenaires pendant cette période. Pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

I. S. – Nous avons eu comme priorité absolue de sécuriser le financement pour nos partenaires afin qu'ils soient toujours en capacité d'apporter, après la crise, les services aux familles, tels que, naturellement, l'accueil de la petite enfance, mais aussi l'animation de la vie sociale, la parentalité, la jeunesse, etc. Ainsi, nous avons adopté des dispositifs d'aides pour les établissements d'accueil des jeunes enfants de même que pour les équipements comme les accueils de loisirs, les centres sociaux,

les réseaux d'assistants maternels (Ram), les espaces rencontres, les services de médiation familiale, etc. Nous avons aussi revu notre doctrine en matière d'attribution des aides financières individuelles pour être en situation d'apporter une aide d'urgence aux familles allocataires en détresse. Grâce aux équipes de la Caisse nationale et au conseil d'administration, c'est un véritable filet de sécurité pour les familles et les partenaires qui a été déployé en un temps record.

Malgré la crise, deux réformes importantes ont été préparées en 2020 : celle des aides au logement et celle pour les Caf d'être des intermédiaires possibles d'être des intermédiaires pour le paiement des pensions alimentaires. Pouvez-vous préciser en quoi elles consistent ?

V. M. – La réforme du calcul des aides au logement dite des « Apl en temps réel » mise en œuvre le 1^{er} janvier 2021 a été un véritable défi, commencé il y a près de trois ans. Mais l'année 2020 a constitué la dernière ligne droite de cette aventure technique et humaine exceptionnelle. Cette réforme, qui concerne 6,6 millions de nos allocataires, est plus juste car désormais les aides ne sont plus calculées sur la base des revenus d'il y a deux ans mais sur la base des ressources des douze derniers mois et actualisées tous les trimestres. Cette réforme est technique puisqu'elle constitue la première brique de notre nouveau système d'information. C'est le début d'une nouvelle ère, celle de la modernisation de l'ensemble de nos prestations et surtout une aventure professionnelle. Malgré toutes les contraintes rencontrées, nous aurons finalement mené le projet à son terme grâce à l'engagement de toutes les équipes, la formidable capacité d'adaptation des collaborateurs – en interne comme en externe, par le soutien de nos partenaires – et les efforts continus. Nous avons montré de belle manière qu'ensemble, nous sommes capables de

relever tous les défis. Je ne nie aucune des difficultés de démarrage rencontrées en 2021, mais elles se résolvent grâce à la mobilisation de tous et continueront de l'être.

I. S. – L'intermédiation financière pour les pensions alimentaires a vu le jour le 1^{er} janvier 2021*. À présent, dès qu'un des deux parents en fait la demande, et avant même toute situation d'impayé, la Caf devient l'unique interlocuteur pour le versement de la pension pour les enfants. La Caf fait donc l'intermédiaire entre les parents et sécurise ainsi, chaque mois, le paiement de la pension. Essentiel puisque sur près d'un million de pensions alimentaires, entre 30 et 40%, ne sont pas payées ou partiellement. Elles représentent pourtant 1/5^e des ressources des foyers monoparentaux, foyers dans lesquels les enfants ont plus de risque d'être confrontés à la pauvreté. La gestion de ce service public des pensions alimentaires, accessible à tous et gratuit, a été confiée à notre branche Famille, et c'est une importante responsabilité autour de laquelle nous sommes tous mobilisés.

* La première phase de cette réforme a eu lieu le 1^{er} octobre 2020. L'intermédiation était alors réservée aux familles déjà confrontées à des impayés de pensions alimentaires.



1

LA BRANCHE FAMILLE EN QUELQUES MOTS

Gouvernance de la branche Famille, dates et chiffres clés de l'année 2020, relations avec les partenaires : tels sont les thèmes abordés dans ce chapitre.

Le conseil d'administration

14 réunions en 2020

En 2020, le conseil d'administration s'est réuni 14 fois, dont plusieurs fois en séance extraordinaire pour statuer sur des mesures d'aides exceptionnelles en faveur des équipements familiaux et sociaux dans le contexte de crise sanitaire liée au Covid-19. Il a donné 9 délégations à des commissions pour examiner des textes dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces 23 séances, il a statué sur 44 projets de textes, dont 4 lois et 1 article de loi, 33 décrets et 6 arrêtés.

Il a émis un avis favorable sur le projet de loi de financement de la Sécurité sociale (Plfss) pour 2021, en saluant la création d'une 5e branche de la Sécurité sociale dédiée au grand âge et à la prise en charge de l'autonomie. Il a toutefois alerté sur les besoins de financement de ce cinquième risque.

Le conseil d'administration a également voté 4 motions à destination du ministère des Solidarités et de la Santé : la première sur le financement de la mesure exceptionnelle de soutien aux micro-crèches Paje, la deuxième sur l'universalité de l'allocation forfaitaire versée aux familles confrontées au décès d'un enfant, la troisième rappelant que le financement de la mesure exceptionnelle de soutien aux micro-crèches Paje et Mam, adoptée dans le contexte de la crise sanitaire, ne doit pas être supporté par le Fnas, et la quatrième sur l'affectation des moyens nécessaires pour la gestion des points d'accueil écoute jeunes (Paej).

Le 4 février, il a accueilli Adrien Taquet, secrétaire d'Etat chargé de l'Enfance et des Familles, et a échangé notamment sur les chantiers petite enfance lancés

par le ministère dont le « pacte pour l'enfance » et la commission « 1000 premiers jours ».

Dans le domaine législatif et réglementaire, il a donné son avis sur des textes concernant notamment :

- > le système universel de retraite ;
- > l'assouplissement du congé de présence parentale et de l'allocation journalière de présence parentale ;
- > l'intermédiation financière des pensions alimentaires ;
- > les ressources prises en compte pour le calcul des aides personnelles au logement ;
- > les conditions d'ouverture et de continuité des droits à certaines prestations familiales dans le contexte de l'épidémie de Covid-19.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a notamment examiné les pistes d'évolution du soutien aux foyers des jeunes travailleurs (Fjt), les modalités de financement rénové des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas), les mesures de relance du Plan mercredi, et plusieurs mesures d'accompagnement des équipements familiaux et sociaux par la branche Famille dans le contexte de la crise sanitaire lié au Covid-19.

Dans les domaines financier et comptable, il a arrêté les comptes combinés de la branche Famille et les comptes de la Cnaf pour l'exercice 2019 et pris connaissance, avec satisfaction, de la certification des comptes 2019 de la branche Famille par la Cour des comptes.

Les commissions

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur 7 commissions : prestations légales et législation (Cpll), action sociale (Cas), administration générale et qualité de service (Cagqs), financement (Cf),

information et communication (Cic), recherche et prospective (Crp), relations internationales (Cri). Au total, elles se sont réunies 47 fois, dont 27 fois en visioconférence, en raison du confinement lié au Covid-19.

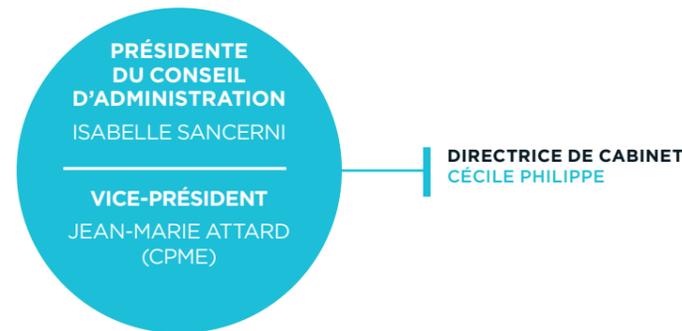


LE RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

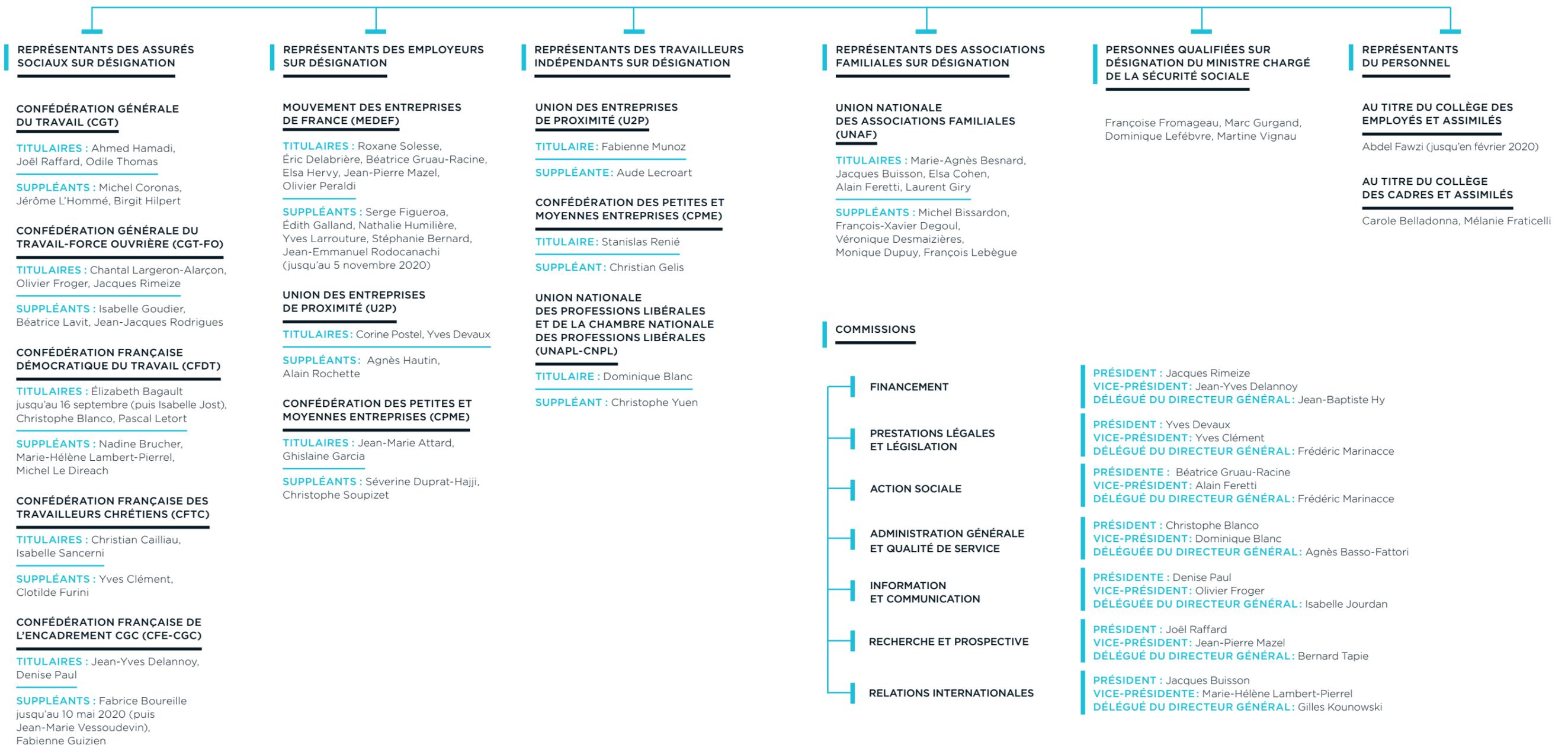
Le conseil d'administration est composé de 35 membres, représentant les parties prenantes de la Branche au travers des organisations syndicales, patronales, familiales ainsi que des personnalités qualifiées, nommées par arrêté ministériel pour une durée de quatre ans.

Il participe à la définition de la politique de la branche Famille de la Sécurité sociale et en assure le suivi dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (Cog). Le conseil d'administration vote les budgets du fonds national de gestion (Fng), du fonds national d'action sociale (Fnas) – dont il arrête les conditions d'utilisation – et de l'établissement public (Cnaf). Il supervise l'activité du directeur et du directeur comptable et financier. Le Gouvernement le consulte en matière de réglementation.

Composition du conseil d'administration au 1^{er} mars 2021



Le directeur de la Sécurité sociale et/ou le directeur général de la Cohésion sociale et/ou le directeur du Budget ou leurs représentants, les commissaires de Gouvernement peuvent également assister au Ca.



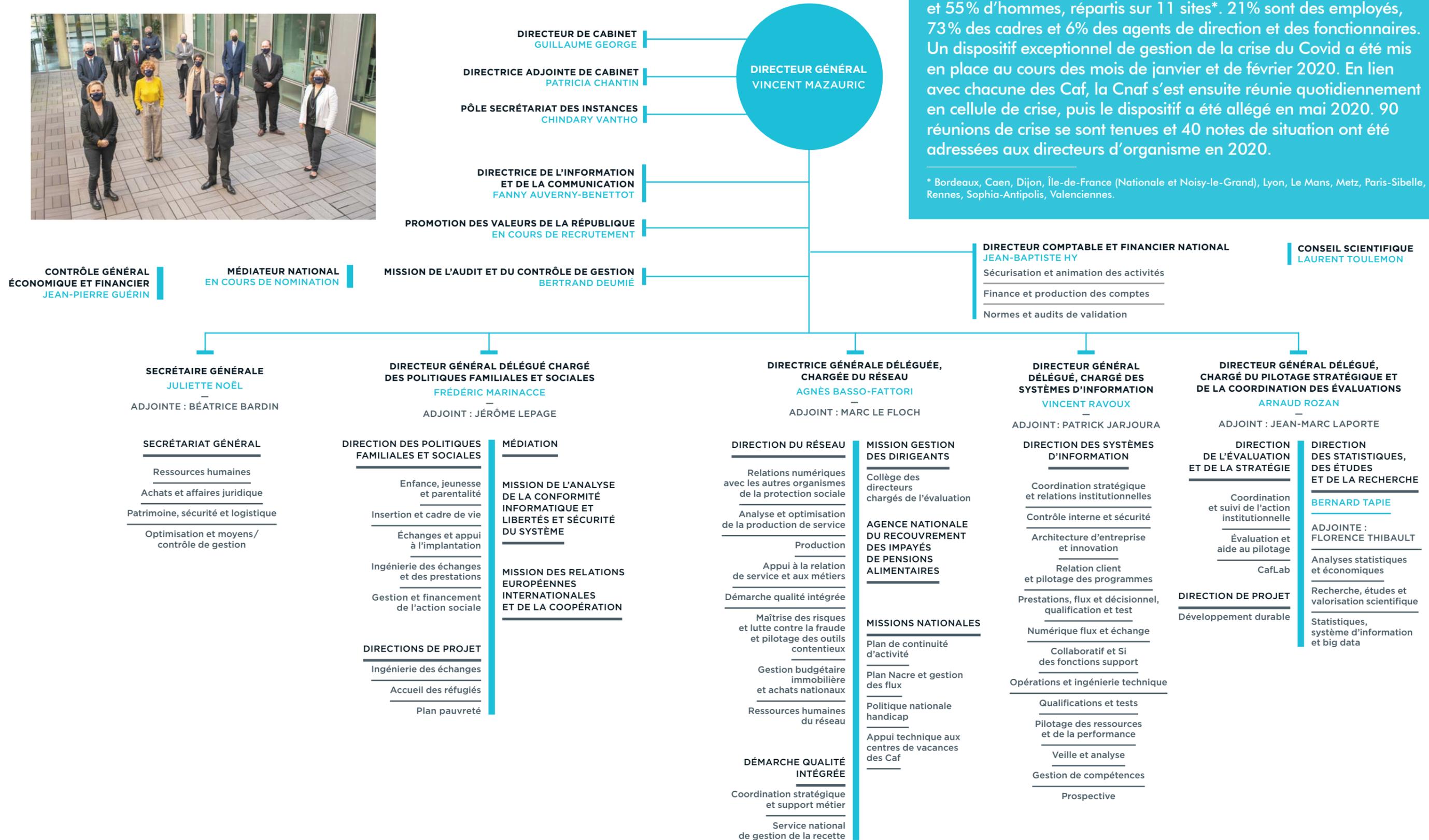
Organigramme des services de la Cnaf au 1^{er} mars 2021



LA DIRECTION DE LA CNAF

Nommé en conseil des ministres, le directeur général de la Cnaf, avec son équipe de direction, met en œuvre la stratégie de la Branche et les politiques publiques qui lui sont confiées. Il représente la Cnaf en justice et dans les actes de la vie civile. Au 31 décembre 2020, le nombre de salariés de la Cnaf était de 1 293, dont 45% de femmes et 55% d'hommes, répartis sur 11 sites*. 21% sont des employés, 73% des cadres et 6% des agents de direction et des fonctionnaires. Un dispositif exceptionnel de gestion de la crise du Covid a été mis en place au cours des mois de janvier et de février 2020. En lien avec chacune des Caf, la Cnaf s'est ensuite réunie quotidiennement en cellule de crise, puis le dispositif a été allégé en mai 2020. 90 réunions de crise se sont tenues et 40 notes de situation ont été adressées aux directeurs d'organisme en 2020.

* Bordeaux, Caen, Dijon, Île-de-France (Nationale et Noisy-le-Grand), Lyon, Le Mans, Metz, Paris-Sibelle, Rennes, Sophia-Antipolis, Valenciennes.



La branche Famille en dates

11 FÉVRIER

Conférence nationale du handicap, organisée par le Gouvernement

9 AVRIL

Création d'un centre de loisirs en ligne sur monenfant.fr



25 JUIN

Aide de 200 euros aux jeunes précaires de moins de 25 ans, recevant une aide au logement. 550 000 jeunes sont concernés

18 AOÛT

Revalorisation exceptionnelle de 100 euros de l'allocation de rentrée scolaire (Ars)

17 NOVEMBRE

La Cnaf finance plus de 500 000 masques transparents pour les crèches et les maisons d'assistants maternels (Mam)



JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

JUIN

JUILLET

AOÛT

SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

15 JANVIER

30^e anniversaire des relais d'assistants maternels (Ram)



17 MARS

Premier confinement : la Cnaf vote des aides financières pour les crèches fermées

17 MARS

Un questionnaire en ligne sur monenfant.fr permet aux parents prioritaires (car indispensables à la gestion de la crise sanitaire) de faire une demande de mode de garde pour leur enfant de moins de 3 ans. Les crèches et les assistants maternels indiquent, de leur côté, leurs disponibilités

15 MAI

821 millions d'euros d'aide exceptionnelle à 3,6 millions de foyers + 50 millions d'euros versée sur les fonds des Caf + prestations d'aide à la restauration versées par les Caf d'Outre-mer

15 MAI

Visite de Christelle Dubos, secrétaire d'État auprès du ministre des Solidarités et de la Santé à la Cnaf

1^{ER} JUILLET

Aide versée par les Caf pour les parents touchés par le décès d'un enfant

JUILLET

40 millions d'euros pour relancer le Plan mercredi : création de nouvelles places, d'activités...

1^{ER} OCTOBRE

Création du service public des pensions alimentaires



1^{ER} OCTOBRE

Création de l'allocation journalière du proche aidant (Ajpa)

16 DÉCEMBRE

Un nouveau numéro de téléphone, non surtaxé, pour appeler les Caf : 3230



La branche Famille en chiffres



101

Caf

35 770
salariés dont

2 770
en Cdd



13,6

millions
d'allocataires
(au 30 juin 2020)

32,9

millions
de personnes
couvertes, dont

13,8

millions
d'enfants



98,6

milliards d'euros
de prestations
gérées, dont

5,6

milliards
pour le Fnas

Solde
financier

-1,8

milliard d'euros
(contre + 1,5 milliard d'euros
en 2019 et + 450 millions d'euros
en 2018)



470 300

places en accueil collectif
(crèches, haltes-garderies...)

2 560

places nettes ouvertes
en accueil collectif
en 2020

SOLIDARITÉ

36,3 7,1
milliards millions
d'euros de bénéficiaires*

PRIME D'ACTIVITÉ
9,6 4,4
milliards millions
d'euros de bénéficiaires

REVENU DE SOLIDARITÉ
ACTIVE (RSA)
12,5 2
milliards millions
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION AUX ADULTES
HANDICAPÉS (AAH)
11,1 1,2
milliards million
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION D'ÉDUCATION DE
L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH)
1,2 0,3
milliard million
d'euros de bénéficiaires

TROIS AIDES
EXCEPTIONNELLES
financées par l'État,
ont été versées en mai, juin
et novembre, pour un
montant total de
1,9
milliard d'euros

ENFANCE

25,7 5,4
milliards millions
d'euros de bénéficiaires*

ALLOCATIONS
FAMILIALES (AF)
12,6 4,9
milliards millions
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION DE RENTRÉE
SCOLAIRE (ARS)
2,6 3
milliards millions
d'euros de bénéficiaires

PRESTATION D'ACCUEIL
DU JEUNE ENFANT (PAJE)
10,5 1,9
milliards million
d'euros de bénéficiaires

LOGEMENT

16,3 6,1
milliards millions
d'euros de bénéficiaires

AIDE PERSONNALISÉE
AU LOGEMENT (APL)
7,1 2,8
milliards millions
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION DE LOGEMENT
SOCIALE (ALS)
5,3 2,2
milliards millions
d'euros de bénéficiaires

ALLOCATION DE LOGEMENT
FAMILIALE (ALF)
3,9 1,1
milliards million
d'euros de bénéficiaires

QUALITÉ DE SERVICE EN HAUSSE

11,7
millions d'appels
téléphoniques
traités par les agents
(13,7 millions en 2019)

136,2 6,8
millions millions
de courriers de courriels
arrivés allocataires
(131,6 millions (6,5 millions
en 2019) en 2019)

4,2
millions
de visites à l'accueil
(8,9 millions en 2019)

1,8
million
de rendez-vous réalisés
(1,9 en 2019)

969
millions
de visites sur le site caf.fr
(880 millions en 2019)

CONTRÔLES ADAPTÉS

36,6
millions
de contrôles

7,35
millions
d'allocataires contrôlés
au moins une fois

97 491
lettres de mise en garde
envoyées par les Caf

36 917
fraudes détectées pour
un montant de
255,5
millions
d'euros

* Certains allocataires reçoivent plusieurs prestations

Les relations avec les partenaires

La branche Famille noue des partenariats avec de nombreux acteurs locaux (communes, départements), nationaux (autres

branches de la Sécurité sociale, services publics) et internationaux. Quelques exemples ci-après pour l'année 2020.

Les partenariats interbranches pendant la crise au profit des allocataires

Dès le premier confinement dû à l'épidémie de Covid, la Cnaf et la Cnam (Caisse nationale d'Assurance maladie) ont déployé des **actions communes au sein des structures temporaires d'hébergement pour les plus démunis** afin de s'assurer qu'ils accèdent bien à leurs droits et aux soins. Ces actions ont révélé la multiplicité des partenariats Cnam-Cnaf déjà existants sur les territoires et ont montré l'impact positif de ce type d'initiative.

Par ailleurs, la Cnaf, en partenariat avec la Ccmsa (Caisse centrale de la Mutualité

sociale agricole) a mis en place l'opération des « paniers solidaires » pour offrir aux allocataires en difficulté des paniers alimentaires issus de productions d'agriculteurs en manque de débouchés en raison de la crise.

Au-delà de l'aide alimentaire, l'opération, menée dans plusieurs Caf et Msa, vise à renforcer le lien social au sein des territoires: les distributions ont pu donner lieu à des rencontres entre les deux publics, notamment dans les centres sociaux.



Les partenaires d'accueil de proximité

En complément de son réseau, la Branche collabore avec plus de 2000 partenaires de proximité qui bénéficient des labels nationaux « point relais Caf » ou « point numérique Caf ». Ces partenaires formés par les Caf aident les usagers qui se rendent dans ces points relais pour effectuer leurs démarches. En 2020, @doc partenaires - nouvel outil documentaire - a été mis en ligne en libre accès sur caf.fr pour aider les partenaires dans leur mission.

Le réseau des maisons France Service

fait également partie des partenaires d'accueil. Elles remplacent progressivement les maisons de services au public (Msap). Objectif : homogénéiser et améliorer la qualité du service rendu dans ces structures.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, 1 123 structures sont labellisées maisons France Service, dont les Caf sont partenaires. En 2020, plus d'1,2 million de demandes ont été enregistrées dans les maisons France Service. Environ 10% concernent la branche Famille.



Les relations internationales

Pour asseoir son positionnement international, la Cnaf a contribué au programme de travail triennal de l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss), la présidente du Ca de la Cnaf étant à la tête de la commission technique des prestations familiales. Elle a informé les membres de l'Aiss des actions face à la pandémie. La Cnaf préside et assure le secrétariat de la Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale auprès de l'Union européenne (Reif) à Bruxelles et contribue aux travaux de la Plateforme européenne des institutions de protection sociale (Esip) dont elle préside le comité Famille et inclusion sociale.

La veille sur l'environnement européen a été dense avec la préparation du Brexit et la concours aux travaux de la Reif et de l'Esip. Des études comparatives ont

été menées et mises en ligne sur caf.fr (Voir chapitre 4).

Après l'accueil de six délégations d'Asie et de Russie, les échanges se sont poursuivis en visioconférences avec près de 250 personnes de différents pays, de même que les coopérations (Costa-Rica, Géorgie, Jordanie, Tanzanie).

Des financements européens soutiennent des projets de la Cnaf pour l'emploi des assistants maternels, la promotion des crèches à vocation d'insertion professionnelle et la formation « Web citoyen » pour 1 500 « Promeneurs du Net » afin de prévenir la radicalité, le harcèlement et la violence des jeunes sur les réseaux sociaux.

La Cnaf a également accompagné les Caf pour l'obtention de fonds européens.



2

ACCOMPAGNER LES FAMILLES

Pendant la crise sanitaire de 2020, la branche Famille a – plus que jamais – aidé les familles et lutté contre les inégalités, en versant des aides exceptionnelles.

Elle a également mis en place deux nouvelles prestations :
l'allocation forfaitaire pour le décès d'un enfant
et l'allocation journalière du proche aidant (Ajpa).

Un accompagnement renforcé durant la crise du Covid

Des aides exceptionnelles pour les familles

Le Gouvernement a décidé durant la période de crise sanitaire de l'attribution d'aides exceptionnelles aux foyers modestes et aux jeunes précaires afin qu'ils puissent faire face aux difficultés financières. Cette aide, financée par l'État, a été payée de manière automatique par les Caf, Pôle emploi ou les Msa.

Une première aide exceptionnelle constituée de deux composantes a été versée le 15 mai et le 17 juin à plus de 3,5 millions d'allocataires : une aide de 150 euros pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active (Rsa), du revenu de solidarité (Rso), de l'allocation de solidarité spécifique (Ass), de la prime forfaitaire

pour reprise d'activité et de l'allocation équivalent retraite (Aer), et une aide de 100 euros par enfant à charge pour ces mêmes bénéficiaires, ainsi que pour les bénéficiaires d'une aide personnelle au logement.

Le 25 juin, une aide exceptionnelle de solidarité de 200 euros a été payée à un peu plus de 533 500 jeunes précaires, de moins de 25 ans, non étudiants, et bénéficiaires d'une aide personnelle au logement.

Enfin une dernière aide exceptionnelle de même périmètre et de même montant que celle versée en mai et juin a été renouvelée le 27 novembre au bénéfice de plus de 4,3 millions d'allocataires.

Un accompagnement social des familles

Malgré la crise sanitaire, 175 000 interventions sociales ont pu être réalisées. 20 055 nouvelles familles ont bénéficié de l'appui d'un travailleur social afin de maintenir des droits ou d'activer des dispositifs favorables à l'équilibre familial, social et professionnel.

Grâce à la mobilisation des travailleurs sociaux de la branche Famille, 50 600 familles ont été bénéficiaires d'une aide financière d'urgence (Afi). 68% des personnes ont été aidées pour subvenir à des besoins alimentaires et 29% pour résoudre des difficultés d'impayés de loyer ou faire face à des nécessités de dépannage ne pouvant être différées.

Un soutien aux partenaires

La Cnaf s'est engagée à compléter les aides pour éviter toute fermeture d'établissement d'accueil des jeunes enfants. Elle a versé 720 millions d'euros d'aides exceptionnelles aux crèches et maisons d'assistants maternels. Pour l'ensemble des autres services aux familles, elle a mis en place une mesure générale de maintien des financements sur la base de l'année 2019.

Pour les enfants de personnels prioritaires, le site monenfant.fr a recueilli les besoins des parents et les places d'accueil disponibles en crèches et chez les assistants maternels. Entre le 16 mars et le 10 mai, le site a enregistré plus de

8 000 demandes de parents issus du personnel indispensable à la gestion de la crise.

Enfin, la branche Famille, soucieuse du bien-être des enfants et des conditions de travail des professionnels, a répondu favorablement à la demande du Gouvernement, de financer et de livrer des masques inclusifs aux crèches, micro-crèches et maisons d'assistants maternels. En décembre 2020, 500 000 masques transparents ont été distribués gratuitement par Chronopost, dans plus de 20 000 structures.



UNE AIDE AU QUOTIDIEN GRÂCE À MONENFANT.FR

Pour aider les familles au quotidien, monenfant.fr, site dédié aux modes de garde des enfants et à la parentalité, s'est enrichi de nouvelles ressources et de fiches pratiques. Durant les vacances scolaires de printemps et d'été, la Cnaf a mis en ligne une offre inédite sur le site : un centre de loisirs pour permettre aux enfants de passer leurs vacances à la maison.

Petite enfance, enfance et parentalité

Évolution du financement des crèches

Les premiers paiements des bonus « inclusion handicap » et « mixité sociale » ont eu lieu au début de 2020 pour l'année 2019. Ces aides au fonctionnement des crèches, créées en 2019, ont pour objectif d'encourager l'accueil des enfants pauvres et/ou handicapés.

Près de 4 000 crèches (31%), accueillant 7 400 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) ont bénéficié du bonus « inclusion handicap », pour un montant total de 8,7 millions d'euros. Pour l'année 2020, ces montants sont plus importants car depuis le début de l'année, les critères d'éligibilité au bonus « inclusion handicap » ont été élargis aux enfants inscrits dans un parcours de détection précoce du handicap.

Environ 24% des crèches (3 028) ont reçu un bonus « mixité sociale », pour un montant total de 56 millions d'euros. Le versement du bonus permet de réduire de 7% le reste à charge pour les crèches qui accueillent les parents les plus pauvres, ceux dont la participation financière est inférieure à 75 centimes par heure d'accueil.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, le bonus « territoire Ctg » prend le relais des contrats enfance et jeunesse. Pour les nouvelles places d'accueil, son montant est compris entre 2 100 et 2 700 euros par place selon la richesse du territoire et peut atteindre 3 100 euros pour les projets implantés sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les zones de revitalisation rurales.

40 millions d'euros par an pour relancer le Plan mercredi

Lancé à la rentrée scolaire 2018, le Plan mercredi accompagne le retour à la semaine de quatre jours par la mise en place d'un accueil de loisirs de qualité ce jour-là. Après un démarrage encourageant, la dynamique se ralentit depuis la rentrée scolaire 2019, notamment dans les territoires ruraux.

Pour aider les collectivités qui rencontrent des difficultés à s'engager dans ce plan, la Cnaf a adopté en 2020 un plan de relance, doté de 40 millions d'euros par an jusqu'à la fin de la Cog (2022). Il s'appuie sur trois leviers complémentaires :

- > la création d'une aide nationale exceptionnelle à l'investissement en centre de loisirs pour soutenir la création, la rénovation, la réhabilitation et l'achat de matériels et de mobiliers ;
- > une majoration des financements dédiés aux heures d'accueil du Plan mercredi, ciblée sur les territoires de la politique de la ville ou à faible potentiel financier ;
- > une aide temporaire à l'ingénierie pour soutenir les communes dans la préparation et la signature de Plans mercredi.

Logement, solidarité et insertion

Réforme des aides personnelles au logement

2020 est l'année de la finalisation de la réforme des aides au logement. Celles-ci sont calculées depuis le 1^{er} janvier 2021 sur les revenus des douze derniers mois et non pas sur ceux des

deux ans précédents. Désormais, toutes les fonctions offertes aux allocataires, de la simulation à la première demande jusqu'au changement de situation sont opérationnelles.

L'offre bailleurs : un service en évolution

Après une première année de fonctionnement de ce nouveau service de télédéclaration proposé aux bailleurs pour simplifier leurs échanges d'informations avec les Caf et transmettre leur déclaration de loyer, la Cnaf a consacré l'année 2020 à

l'adaptation et à l'amélioration du service Offre bailleurs. Ces évolutions ont permis une nette amélioration de la qualité de service. Au 31 décembre 2020, 1,72 million de télédéclarations de loyers ont été saisies par environ 620 000 bailleurs.

La nouvelle prise en charge du deuil par la branche Famille

L'allocation forfaitaire pour le décès d'un enfant a été instaurée dès le mois de juin 2020. L'attribution de cette nouvelle prestation est complétée par un accompagnement des travailleurs sociaux. Compte tenu de la période de crise sani-

taire et de distanciation sociale, 24 conférences-échanges ont été proposées à plus de 300 travailleurs sociaux afin de les accompagner dans la prise en charge de ces situations par téléphone. 4 059 foyers ont bénéficié de cette prestation.



L'ALLOCATION JOURNALIÈRE PROCHE AIDANT (AJPA)

L'allocation journalière proche aidant (Ajpa) a été mise en place en septembre 2020 pour indemniser les personnes cessant ou diminuant leur activité professionnelle, dans le cadre d'un congé de proche aidant accordé par l'employeur, pour s'occuper d'un proche en perte d'autonomie ou dont le taux d'incapacité est d'au moins 80%. L'aidant peut bénéficier ainsi de 66 jours indemnisés d'allocation sur l'ensemble de la carrière professionnelle, pouvant être pris par journée ou demi-journée.

Intermédiation financière : première phase

Les travaux permettant la mise en œuvre du nouveau service public des pensions alimentaires se sont poursuivis tout au long de l'année 2020 et ont abouti au 1^{er} octobre à l'élaboration du premier périmètre de cette réforme. Ce service est réservé, entre octobre et décembre aux familles déjà confrontées à des impayés de pensions alimentaires, et près de 12 000 demandes ont été adressées en trois mois avec 1 500 premiers paiements déjà effectués à la fin décembre par les Caf et les Msa.

Un ensemble de travaux a permis le lancement réussi de la réforme : la contribution à la rédaction de l'article 72 de la loi de financement de la Sécurité sociale, des développements informatiques sur un plateau agile, le recrutement et la formation de 427 collaborateurs dans les Caf, un kit de communication mis à disposition des Caf, un accompagnement métiers, une définition d'actions proactives.

Soutien à l'animation de la vie sociale

La branche Famille a particulièrement soutenu le développement des centres sociaux et des espaces de vie sociale (Evs) en 2020. En plus des financements habituels, la Cnaf a maintenu ses aides exceptionnelles au développement de l'animation de la vie sociale dans les

quartiers prioritaires de la politique de la ville. Elle a versé une dotation de 2,9 millions d'euros pour financer l'ingénierie de projet et a soutenu à hauteur de 1,9 million d'euros la contribution de neuf Caf au financement en investissement de 21 nouveaux projets.



3

GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE ET L'ACCÈS AUX DROITS

Pendant la crise, la Branche s'est fortement mobilisée pour soutenir les allocataires et les partenaires et préserver la qualité de service qui leur est due.

Mobilisation exceptionnelle de la Branche durant la crise sanitaire pour accompagner les usagers

À partir du mois de mars 2020, la Cnaf a déployé une série de dispositifs permettant de garantir le paiement des prestations légales aux allocataires, dans un contexte de confinement et de télétravail massif de ses salariés. Ainsi, elle a organisé avec les Caf un dispositif de maintien des droits pour les bénéficiaires de minima sociaux, et la prise en compte de la prolongation des titres de séjour de trois mois. Elle a également allégé les processus de production (simplification d'ouverture de droits Aah, aides au logement étudiant...). Parallèlement, la Branche a eu une attention particulière envers les allocataires les plus fragilisés par la crise sanitaire.

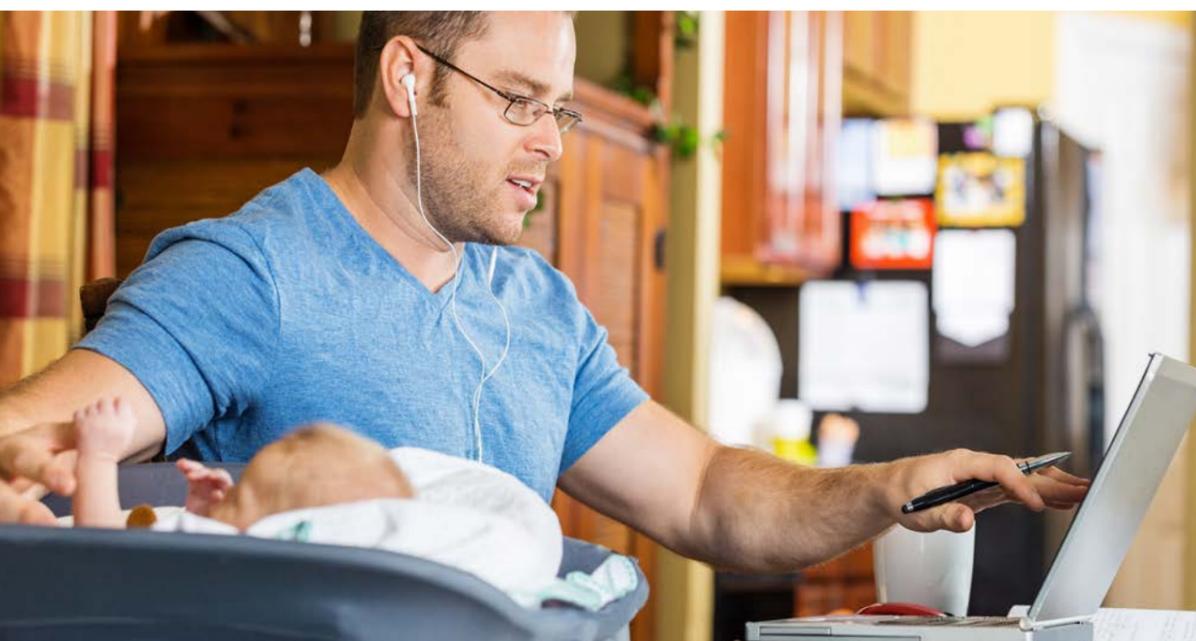
Durant les périodes du premier confinement et de la reprise d'activité, une nouvelle approche a été déployée avec une forte démarche des Caf « d'aller vers » leur public. Les appels proactifs, les rendez-vous téléphoniques notamment, posent les jalons d'une autre relation, dans une logique plus anticipatrice et plus individualisée.

Plusieurs campagnes de contacts ont ainsi été réalisées pour les allocataires au fil de l'eau depuis mai 2020.

D'une évaluation de ces actions auprès de 208 usagers, il ressort entre autres qu'elles leur ont permis d'éviter de perdre certains droits mais aussi de rassurer les allocataires (30 réponses), de leur apporter une information sur leur dossier (26 répondants) et de maintenir un lien privilégié avec la Caf (23 réponses) durant cette période. (*lire l'enquête de satisfaction de la société Kantar, p. 31*)

La mobilisation en interne a également été importante. Le déploiement massif du télétravail et, au-delà, les enjeux du maintien des collectifs de travail dans un contexte inédit ont conduit la Cnaf à adapter, dès les premières semaines de la crise sanitaire, le plan qualité de vie au travail de la branche Famille.

Ce plan se traduit par l'écoute des salariés grâce à un numéro vert « Covid » dédié sur la plateforme d'écoute Pro-Consulte et par le soutien aux collectifs de travail et aux managers avec la mise en place de formations et de supports méthodologiques (*lire également le chapitre consacré à la responsabilité sociale dans le Rapport développement durable de la branche Famille 2019-2020*).



CRISE SANITAIRE : QUEL IMPACT SUR LES ALLOCATAIRES ?

La société Kantar a réalisé une enquête auprès de 1 000 allocataires afin de mesurer l'impact de la crise du Covid-19 et du premier confinement sur les publics, notamment les plus fragiles. Les enseignements de cette étude montrent que :

- > la Branche a assuré la continuité du service avec efficacité. Elle s'est imposée comme un interlocuteur présent, fiable, efficace et rassurant pour les allocataires, tout en faisant la preuve, en interne, des capacités à s'adapter avec agilité à une situation d'urgence ;
- > la présence téléphonique, les mesures de simplification et de numérisation accrues des démarches ont permis aux allocataires de garder le lien avec la Caf et de réaliser les démarches indispensables.

La fermeture des accueils des Caf a en revanche pu être plus difficilement ressentie. Près du tiers des personnes interrogées ont éprouvé plus de difficultés pour réaliser leurs démarches, 40% des allocataires fragiles ont souhaité que, dans l'hypothèse d'un second confinement, les accueils physiques des Caf restent ouverts au public.

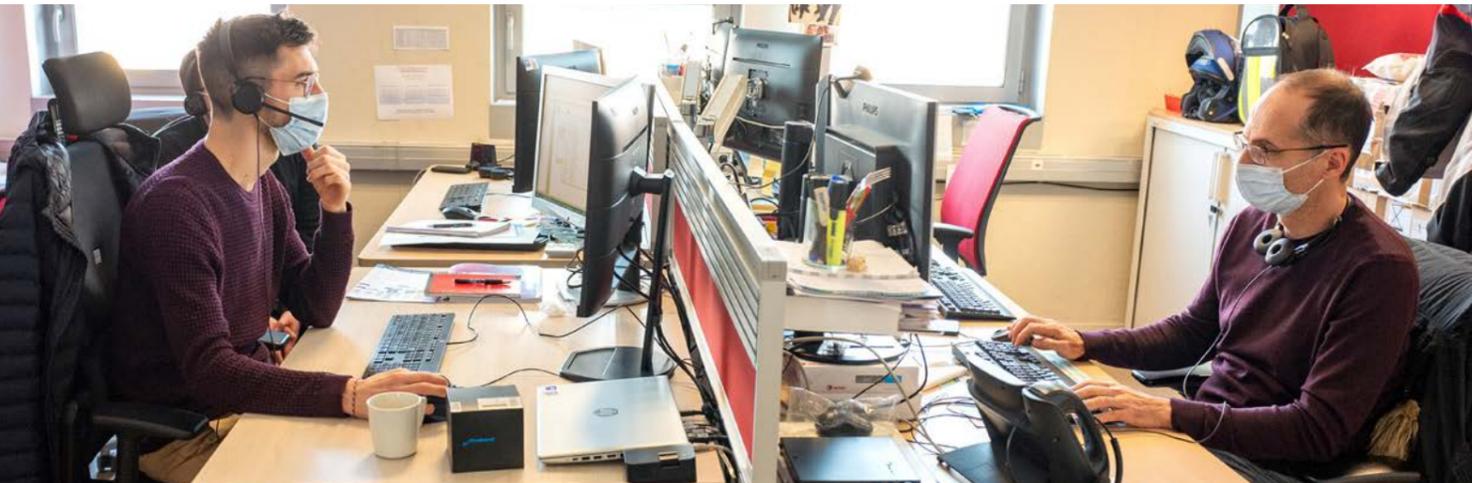
En dehors d'un contexte de crise sanitaire, les allocataires souhaitent que les Caf simplifient les démarches administratives et fassent mieux connaître leurs prestations et leurs services pour que tous ceux qui y ont droit sachent qu'ils peuvent en bénéficier.

Une qualité de service maintenue et même globalement améliorée

Malgré la crise sanitaire due au Covid, le service aux allocataires s'est globalement amélioré par rapport à 2019, exception faite du traitement des appels téléphoniques :

- > délai moyen de démarche des prestations légales : 12,1 jours en 2020 (Objectif Cog 2020 < 17 jours) contre 16 jours en 2019 ;
- > délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux : 10,4 jours en 2020 (Objectif Cog 2020 < 13,5 jours) contre 13,4 jours en 2019 ;

- > taux d'appels traités par les agents et serveurs vocaux : 74,8% en 2020 (Objectif Cog 2020 88%) contre 79,7% en 2019 ;
- > taux d'appels traités par les agents : 71,2% en 2020 contre 78,6% en 2019 ;
- > part des rendez-vous proposés en moins de 7 jours : 82,5% en 2020 contre 67,4% en 2019.



Le datamining permet un meilleur accès aux droits

En 2020, les Caf ont renforcé leurs dispositifs pour mieux détecter et accompagner les allocataires qui ne font pas valoir leurs droits. Dans ce cadre, chaque Caf a utilisé la technique du datamining pour sélectionner et contacter les allocataires ayant le plus grand risque de non-recours à la Prime d'activité. Ainsi, en 2020, plus de 100 000 allocataires ont été contactés, et 7 500 d'entre eux ont bénéficié de la Prime d'activité, pour un montant moyen de 215 euros.

En complément, un autre modèle de datamining dédié à l'accès aux droits a été testé auprès de 2 800 familles monoparentales qui ne demandent pas l'allocation de soutien familiale (Asf). Elles ont été jointes soit par téléphone, soit par Sms pour leur faire connaître leur droit potentiel, les inciter à déposer une demande et, dans certains cas, leur proposer un accompagnement social par un professionnel de la Caf.



LA MÉDIATION POUR RÉSOUDRE LES CONFLITS

En 2020, un travail important a été conduit afin de définir et de préciser une doctrine de la médiation, avec pour objectif d'harmoniser les pratiques des Caf pour une plus grande efficacité. Par ailleurs, à la suite de la publication en 2019 d'un rapport de France Stratégie dédié à la médiation, la Cnaf a été auditionnée à l'Assemblée nationale par deux députés chargés de préparer un projet de loi sur ce thème.

Cette année, les médiateurs des Caf ont reçu 16 421 demandes, provenant majoritairement des allocataires (42%). Ces demandes concernent essentiellement des absences de paiement ou des incompréhensions par rapport aux droits. 27% concernent une aide au logement et 21% le Rsa. 34% des demandes traitées par les Caf donnent lieu à révision du dossier, celles-ci ayant généré 7,7 millions d'euros de rappels et 2,8 millions d'euros d'indus (les allocataires doivent rembourser les sommes qu'ils ont reçues par erreur). Les allocataires qui se sont adressés aux médiateurs en 2020 sont majoritairement des personnes isolées (44%), 46% d'entre eux ont un quotient familial compris entre 0 et 500 euros.



4

DES RESSOURCES POUR AGIR

Une gestion des finances qui s'adapte à la crise, le déploiement du nouveau système d'information, une démarche d'innovation volontariste et une recherche constante, tels sont les outils déployés au jour le jour pour répondre aux besoins des allocataires et remplir les missions de la branche Famille.

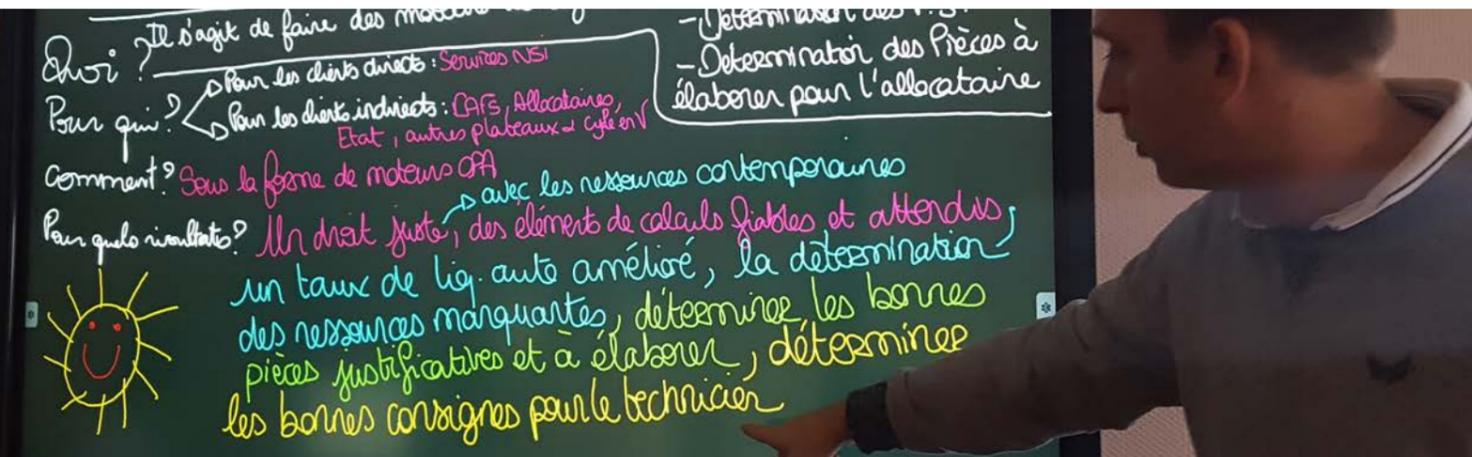
Gérer les finances de la Branche en période de crise

L'activité des services comptables et financiers de la Branche a dû s'adapter pour accompagner les politiques de gestion de crise : attention apportée aux calendriers de paiement, paiement des prestations exceptionnelles, suspension du recouvrement pendant deux mois et adaptation des échéanciers de paiement des allocataires en difficulté.

Ceci n'a pas empêché ces services de poursuivre les actions de modernisation : forte montée en charge du paiement des créances en ligne, renforcement du ciblage des vérifications pour réduire les erreurs commises au détri-

ment des allocataires, dématérialisation totale des factures fournisseurs et accélération du paiement (délai moyen de la Cnaf : 18 jours contre 20 en 2019).

Après deux années de résultats excédentaires en 2018 et 2019, le solde financier de la branche Famille chute à - 1,8 milliard d'euros, principalement à cause de la baisse de ses produits. La crise sanitaire a en effet fortement dégradé la masse salariale du secteur privé et le recouvrement des cotisations, entraînant ainsi une baisse des produits de cotisations, impôts et taxes du régime général.



La modernisation de l'informatique en lien avec la préparation de la réforme de l'aide au logement

Le système d'information (Si) de la Branche a su répondre aux exigences liées au contexte sanitaire, sans retarder les évolutions de fond et la mise en œuvre des réformes importantes qui lui étaient assignées.

Le versement des aides exceptionnelles a fortement touché les plans de charge des équipes informatiques. D'autres évolutions informatiques ont aussi été développées en urgence, notamment celle des téléprocédures pour prendre en compte la notion de chômage partiel, les mesures permettant le maintien des droits, la sus-

pension et le report du recouvrement des créances ainsi que la prolongation de la validité des pièces justificatives.

Les ressources informatiques ont également été mobilisées durant la crise sanitaire pour déployer les outils de télétravail auprès de l'ensemble des agents de la Cnaf et des Caf. Elles ont développé les solutions de travail collaboratif (Office 365) et géré la forte et rapide extension des réseaux pour adapter la capacité de connexion à distance : en moins de six semaines, la capacité de télétravail de la Branche est passée de 4 000 à 24 000 connexions.

DE NOUVEAUX OUTILS MIS EN PLACE

Plusieurs nouveaux outils ont été mis en place en 2020 :

- > un outil spécifique de transmission des documents pour les allocataires qui permet d'adresser les pièces justificatives dématérialisées sur caf.fr ou via l'appli Caf-Mon Compte ;
- > les assistants numériques se sont développés et ont permis l'atteinte des gains de productivité attendus, avec la livraison de 10 assistants ;
- > la plateforme Elan Caf (espace en ligne pour l'accès aux aides en action sociale), destinée à dématérialiser le processus de demandes de subventions a été déployée en avril ;
- > les premiers outils de gestion destinés aux nouvelles prestations et aux nouveaux projets, comme l'allocation journalière du proche aidant (Aipa) et le service public des pensions alimentaires, ont été fournis dans les temps ;
- > enfin, la Branche a finalisé la première étape du projet connexion à la personne (Calp) qui permettra aux usagers de disposer d'une connexion individualisée dans leurs démarches en ligne via leur Nir, ouvrant la possibilité d'accéder à FranceConnect.

Le projet AI, première brique d'une modernisation du Si de la Branche

Votée dans la loi de finances pour 2019, la réforme des aides au logement s'inscrit dans un projet plus global de modernisation du système d'information (Si). En effet, elle est une première brique de l'ambitieux programme de rénovation du Si inscrit dans la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2018-2022. La réforme a été mise en place le 1^{er} jan-

vier 2021, ce qui constitue un changement technique majeur. Ce n'est pas simplement une évolution réglementaire qui a été instaurée, c'est aussi un changement fondamental du Si de la branche Famille qui s'est opéré. Deux briques essentielles du futur Si ont été créées à cette occasion : une base nationale des allocataires et un nouveau moteur de calcul des prestations.

L'innovation

En novembre 2020, le CafLab a fêté ses cinq ans d'existence. L'occasion de revenir sur les principales réalisations et dispositifs mis en place :

- > la plateforme participative « La Caf à votre écoute » et l'ouverture de pages locales qui ancre la pratique de l'écoute des usagers ;
- > le dispositif de valorisation des initiatives locales avec une journée de « criées » thématiques ;
- > l'essaimage de la démarche d'innovation en région avec l'émergence d'une communauté des innovateurs et de correspondants innovation dans les Caf ;
- > le réseau des référents innovation et de leurs directeurs qui fait vivre la démarche sur les territoires ;
- > les webinars de présentation de méthodes de créativité ou d'animation à distance. Chacune des 10 présentations, accessibles en podcast, a réuni plus d'une centaine de participants.

L'année 2020 a été marquée par de nombreux accompagnements de grands projets nationaux menés par les directions, au moyen de séances de créativité : le parcours séparation, le plan d'amélioration du service rendu par les centres de res-

sources (Cdr), une réflexion partenariale sur la petite enfance et également un accompagnement de l'expression des besoins des métiers à l'égard du nouveau système d'information.

Le CafLab a aussi été force de proposition, en concevant l'offre des « paniers solidaires » et en initiant une expérimentation sur une nouvelle méthode d'apprentissage : l'adaptive learning.

L'outillage et la structuration de la démarche ont progressé avec de nombreuses campagnes de consultations sur « La Caf à votre écoute » et la mise en place de plusieurs pages locales de Caf. Le dispositif de valorisation des initiatives locales a pris de l'ampleur avec l'appropriation des criées (réunions de présentation et de partage des meilleures initiatives).

Un soutien au changement et à la transformation, a enfin été réalisé avec un fort investissement sur la transformation managériale.

D'autres innovations impulsées par le CafLab ont vu le jour et se sont déployées : l'ouverture de la Maison de l'inclusion numérique à la Caf du Gard et le déploiement de l'outil Klaxoon.

La recherche : un appui pour l'action publique

La Cnaf conduit et finance des recherches, des études et des évaluations sur les questions de politiques familiales et sociales, ainsi que sur les dispositifs ou services proposés par les Caf. Ces travaux sont accessibles en ligne sur le site caf.fr et de nombreuses données statistiques sont mises à disposition sur le site Cafdata.

2020 a été l'année de la finalisation des travaux de la Chaire « Enfance, Bien-être, Parentalité » (partenariat Ehesp - Cnaf) et par la sortie du numéro 200 de la revue *Informations sociales* qui offre une rétrospective des articles qui ont marqué l'histoire et l'évolution des politiques sociales et familiales depuis

1946. De nouveaux travaux ont été lancés, comme l'étude sur les lieux d'accueil enfants parents (Leap) ou comme le projet « Premiers pas » qui prévoit une réflexion sur des politiques publiques visant le développement et le bien-être des jeunes enfants avec, d'une part, un cycle de séminaires croisant les regards d'experts et de décideurs et, d'autre part, des travaux d'évaluation sur des initiatives portées par des structures d'accueil de la petite enfance.

Des études comparatives au niveau international ont également été menées et mises en ligne sur caf.fr (modes d'accueil des jeunes enfants, minima sociaux, aides en cas de décès d'un enfant...).

GLOSSAIRE

Aah : Allocation aux adultes handicapés

Aeeh : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé

Aer : Allocation équivalent retraite

Af : Allocations familiales

Afi : Aide financière d'urgence

Aiss : Association internationale de la Sécurité sociale

Ajpa : Allocation journalière du proche aidant

Ajpp : Allocation journalière de présence parentale

Alf : Allocation de logement familiale

Als : Allocation de logement sociale

Apl : Aide personnalisée au logement

Aripa : Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires

Ars : Allocation de rentrée scolaire

Asf : Allocation de soutien familial

Ass : Allocation de solidarité spécifique

Ca : Conseil d'administration

Caf : Caisse d'Allocations familiales

Calp : Connexion à la personne

Ccmsa : Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole

Ccss : Caisse commune de Sécurité sociale

Cdr : Centre de ressources

Cf : Complément familial

Clas : Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité

Cmg : Complément de libre choix du mode de garde

Cnaf : Caisse nationale des Allocations familiales

Cnam : Caisse nationale d'Assurance maladie

Cpam : Caisse primaire d'Assurance maladie

Cog : Convention d'objectifs et de gestion

Cas : Commission action sociale

Cagqs : Commission administration générale et qualité de service

Cf : Commission financement

Cic : Commission information et communication

Cplil : Commission prestations légales et législation

Crp : Commission recherche et prospective

Cri : Commission relations internationales

Csg : Contribution sociale généralisée

Ctg : Convention territoriale globale

Eaje : Établissement d'accueil du jeune enfant

Ehesp : École des hautes études en santé publique

Elan : Espace en ligne pour l'accès aux aides en action sociale

Esip : Plateforme européenne des institutions de protection sociale

Evs : Espace de vie sociale

Fjt : Foyers des jeunes travailleurs

Fnas : Fonds national d'action sociale

Fng : Fonds national de gestion

Laep : Lieu d'accueil enfants-parents

Mam : Maison d'assistants maternel

Msa : Mutualité sociale agricole

Msap : Maisons de services au public

Nir : Numéro d'inscription au répertoire

Paje : Prestation d'accueil du jeune enfant

Plfss : Projet de loi de financement de la Sécurité sociale

Ram : Relai d'assistants maternels

Reif : Représentation des institutions françaises de Sécurité sociale auprès de l'Union européenne

Rsa : Revenu de solidarité active

Rso : Revenu de solidarité (versé dans les départements d'outre-mer)



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