



# **INC du 19 avril 2023**

**Bilan de la COG 2018-2022**

## I - Les éléments marquants de la COG

### ➤ La dynamique de progression des travaux Cog s'est bien maintenue malgré le contexte particulier

Marquée par la crise sanitaire et ses conséquences socioéconomiques, la période conventionnelle actuelle a été très particulière, avec beaucoup de travaux ad hoc, souvent dans des conditions de travail et de rapidité de mise en œuvre inhabituelles. Mais la Cnaf et les Caf ont fait preuve d'agilité pour maintenir le service public des Allocations familiales et ont fait jouer pleinement leur rôle d'amortisseur social en créant des aides spécifiques, à leur initiative ou celles des pouvoirs publics, afin d'apporter un soutien financier aux personnes les plus vulnérables et aux équipements rencontrant des baisses d'activité durant la crise sanitaire. A partir de 2021, la mise en œuvre de la réforme des allocations logement, dans un contexte sanitaire pas encore stabilisé, a eu des répercussions importantes sur la branche.

Malgré tout, la Branche a su maintenir une dynamique de progression sur l'ensemble des travaux engagés et visés par la Cog.

Le bilan quantitatif des actions menées à fin 2022 n'est pas encore disponible ;

Toutefois, fin 2021, le taux d'avancement de l'ensemble des actions atteignait 82 %.

Cette progression s'observait de manière relativement homogène sur les trois axes de la Cog : politiques (88 %), production du service (81 %), gestion et pilotage (78 %).

Il est enfin à noter que durant cette période conventionnelle, la branche famille a été conduite à déployer des politiques publiques importantes, non prévues par la COG.

Quelques éléments saillants du bilan de la COG sont présentés ci-après.

### La modernisation de la relation de service s'est accélérée

Durant la période, les Caf ont vu leur rôle en matière de cohésion sociale renforcé, ou tout au moins rendu plus visible durant la crise. En effet, pour faire face à la crise sanitaire, les modalités d'accessibilité aux services ont rapidement évolué pour pallier les effets du premier confinement. Cela a notamment conduit à plus long terme :

- au développement de la relation numérique ;
- à l'évolution des modalités d'accueil, avec la mise en place de rendez-vous téléphoniques, le développement de Visiocontact (prise de rendez-vous en visioconférence) , en complément des dispositifs déjà existants, qui perdurent (accompagnement numérique, rendez-vous physiques). A noter également la mise en place dans un certain nombre de Caf d'un accueil en flux.
- au développement des contacts proactifs et de « l'aller vers », particulièrement développés durant la crise sanitaire.

La mise en place de la connexion à la personne depuis 2021 permet depuis aux usagers de disposer d'une connexion individualisée dans leurs démarches en ligne via leur numéro de Sécurité sociale (NIR), et permet à la Branche d'être « FranceConnectée ».

L'augmentation de l'utilisation des téléprocédures a été régulière, ce qui a permis notamment de faire face à l'augmentation des flux particulièrement marquée par les nouvelles téléprocédures AL.

Portés par une hausse de la dématérialisation liée à la crise sanitaire, les traitements automatisés se sont développés, avec un taux de liquidation automatique de 29,7 % fin 2021 pour un objectif de 26%.

L'utilisation des téléservices dépasse les objectifs et les informations entrantes par voie dématérialisée hors partenaires sont désormais de 75,5% (pour un objectif de 58%), notamment en lien avec le déploiement des nouvelles téléprocédures relatives aux allocations logement.

➤ **La lutte contre le non-recours aux droits s'est modernisée**

En matière d'accès aux droits, de nouveaux outils de lutte contre le non-recours ont été conçus avec, en particulier, le recours aux techniques du datamining pour viser les publics en situation de non-recours. Ainsi, plusieurs modèles de datamining ont été bâtis, pour les prestations pour lesquelles le risque de non-recours a été identifié comme étant le plus important :

- un modèle pour détecter le non-recours à la prime d'activité ;
- un modèle pour détecter le non-recours pour les prestations « Revenu de solidarité active » (Rsa) et Aides au logement ;
- un modèle pour accompagner les familles en situation de non-recours à l'Allocation soutien familial (Asf).

➤ **La Branche a poursuivi ses efforts en matière de sécurisation des risques et de lutte contre la fraude**

La Branche s'est notamment engagée dans la prévention des erreurs de déclarations avec le programme de prévention des indus qui est aussi un réel défi en termes de qualité de service, d'accès aux droits et de maîtrise de la charge.

Concernant les contrôles, les Caf ont amélioré le ciblage de leur stratégie de détection des fraudes avec des préjudices moyens de la fraude détectée en augmentation constante.

Remis en septembre 2020, le rapport d'enquête de la Cour des comptes concernant la fraude aux prestations sociales constate des progrès en termes de résultats. Des efforts restent toutefois à faire pour résorber un préjudice financier important. C'est dans ce contexte qu'en juin 2021, la Cnaf a annoncé la création d'un service de lutte contre les fraudes à enjeux, doté de 30 contrôleurs spécialisés, dont le but est de repérer et pénaliser ces fraudes organisées pour protéger au mieux les allocataires. La fraude à enjeux est définie, à partir de critères non cumulatifs, comme une affaire ayant entraîné un préjudice important, commise en bande organisée ou utilisant un mécanisme original/ sophistiqué, et qui peut dans certains mécanismes de fraudes générer des victimes parmi les allocataires (par ex usurpation d'identité, de RIB, etc...).

## II - LES DEVELOPPEMENTS REALISES HORS COG

Au-delà même de la gestion de la crise sanitaire en 2020, des politiques publiques importantes ont été déployées durant la période conventionnelle, non prévues dans la COG, et constituent des facteurs marquants de la période.

- **L'élargissement de la Prime d'activité à de nouveaux bénéficiaires** suite à la loi portant mesures d'urgence économique et sociale. La mobilisation exceptionnelle de la branche Famille a permis une mise en œuvre rapide en proposant aux allocataires un simulateur et un service en ligne pour un versement dès le mois de février 2019.
- **L'intermédiation financière des pensions alimentaires**, créée par la loi du 24 décembre 2019 de financement de la Sécurité sociale pour 2020, dont les 3 étapes ont été franchies avec succès :
  - en octobre 2020 avec sa mise en place pour les parents rencontrant un impayé de la pension alimentaire,
  - puis au 1er janvier 2021, mois d'ouverture du service à tous les parents séparés qui le souhaitent,
  - enfin, la mise en place du versement automatique des pensions alimentaires en mars 2022, (à noter qu'un nouveau palier est en cours de déploiement au 1er janvier 2023).
- La LFSS pour 2020 a aussi créé **l'allocation journalière du proche aidant** (Ajpa) qui vise à soutenir financièrement les personnes qui cessent ou réduisent temporairement leur activité professionnelle pour s'occuper d'une personne en situation de handicap ou affectée par une perte d'autonomie d'une particulière gravité. Grâce à la mobilisation des équipes de la Branche, le dispositif Ajpa est entré en vigueur au 30 septembre 2020.
- En février 2021 puis décembre 2021, le Conseil d'administration de la Cnaf a voté un **plan Rebond** de près de 300 M€ sur deux ans (2021/2022) pour le secteur de la Petite enfance fragilisé par la crise sanitaire.

Cinq mesures phares ont été adoptées pour soutenir durablement l'activité des structures d'accueil de la Petite enfance et encourager le développement de nouveaux projets, notamment dans les territoires les plus démunis :

- Soutenir les crèches fragilisées par la crise sanitaire.
- Encourager l'investissement pour la création de nouvelles places.
- Réduire le reste à charge en fonctionnement des crèches par une majoration pérenne du barème du Bonus territoire.
- Renforcer l'accompagnement des porteurs de projets grâce à la création d'un Centre national d'appui Petite enfance pour accompagner les nouveaux projets dans les domaines de l'expertise juridique, immobilière et bâtiminaire, budgétaire et pédagogique.
- Redynamiser l'accueil individuel avec des mesures pérennes de soutien aux Maisons d'assistant(e)s maternel(le)s.

- **Les aides exceptionnelles** : La Branche a soutenu la volonté politique d'accompagner conjoncturellement la population comme cela a été mis en œuvre à 5 reprises depuis 2020 par le versement des aides exceptionnelles de solidarité en 2020, de celles liées au soutien au pouvoir d'achat en 2022 ainsi que des équipements pendant la crise sanitaire par des mesures de maintien des prestations de service en cas de baisse d'activité.

### III – Les difficultés rencontrées dans une période atypique

La période Cog qui s'achève a été marquée par de nombreuses évolutions réglementaires, par la crise sanitaire, et par les dysfonctionnements du SI pour intégrer la réforme de l'AL ; l'ensemble ayant des répercussions sur la fluidité de la délivrance du service.

- **La réforme du mode de calcul des aides au logement a été réalisée, mais a entraîné des difficultés.**

Cette réforme introduit pour la première fois pour la branche Famille le calcul du droit par la récupération des ressources à la source via le DRM qui s'inscrit dans le cadre de la modernisation des prestations. Elle porte également un dispositif de renouvellement trimestriel ; et s'adosse à un nouveau système d'information. Sa mise en œuvre, dans un contexte encore instable en raison de la persistance de la crise sanitaire, a été jalonnée de difficultés liées au système d'information, qui ont eu un impact non négligeable en 2021 et encore en partie sur 2022 sur l'écoulement de la charge et la délivrance du service, même si au final, la réforme a été mise en œuvre et les droits des allocataires payés.

- La Cog a également été marquée par une très forte **augmentation de la charge** :

La Branche a connu sur cette Cog une première phase d'augmentation du solde et de l'antériorité entre 2018 et 2019 liés principalement à l'impact de la réforme de la prime d'activité en 2019. Entre 2018 et 2019 le solde annuel passe de 4.4 jours à 4.8 jours et l'antériorité passe de 19% à 28,3%.

La deuxième phase entre 2019 et 2020 présente une très forte baisse du stock et de l'antériorité du fait de la crise sanitaire (mesure de maintien des droits, confinement).

Le stock passe de 4,8 jours à 2.7 jours et l'antériorité passe de 28,3% à 19%.

La Branche, entre 2020 et 2022 (troisième phase), a connu des difficultés au niveau de la production dues aux impacts de la réforme AL et aux problèmes rencontrés avec le SI.

Le solde durant cette phase est passé de 2,7 jours à 5,2 jours (au 31/12/2022) et l'antériorité est passée de 19% à plus de 43% (au 31/12/2022).

Si les principaux objectifs fixés dans la COG ont été atteints ou quasiment atteints, tels que les délais moyens de démarche (atteints chaque année, sauf le délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux en 2021 qui est juste au-dessus de l'objectif Cog : 13.2 jours pour un objectif de 13 jours) jusqu'en 2021, leur dégradation s'est poursuivie une partie de l'année 2022, avec une difficulté, malgré les différents plans d'action engagés, à revenir à une situation fluide d'écoulement de la charge, comme en témoignent les résultats mentionnés supra.

Les difficultés rencontrées depuis 2021 produisent des effets durables, face à une charge accrue, et des moyens en tension.

➤ **Cette situation a inévitablement un effet sur la qualité du service rendu, et plus particulièrement sur la relation téléphonique.**

L'accroissement de la charge et des délais de traitement a une conséquence évidente sur l'accroissement du niveau de sollicitations sur les canaux de la relation de service.

Ceci vient s'ajouter à un constat particulièrement frappant porté sur la relation téléphonique suite à la crise sanitaire.

Celle-ci a modifié les moyens de communication privilégiés par les allocataires, en plaçant le téléphone comme moyen de contact privilégié par nos publics.

Alors que le recours à ce canal diminuait régulièrement avant le début de la COG, le canal téléphone a été très sollicité dès 2020, et cette tendance ne s'est pas inversée depuis, alors que la fréquentation des accueils physiques connaît quant à elle plutôt une tendance à la diminution en corollaire.

La mise en œuvre d'un numéro court non surtaxé fin 2020 a encore amplifié ce phénomène, conduisant en outre à une augmentation de la durée moyenne des appels.

Ainsi, le nombre d'appels aboutis est passé de 27 millions en 2018 à plus de 43 millions en 2021.

Le taux d'appels traités a connu en conséquence une baisse tout au long de ces 4 premières années de la Cog avec des niveaux bien au-dessous des objectifs COG.

Le taux d'appels traités est passé de 85,9% en 2018 (objectif COG de 87,5%) à 68,8% (objectif Cog 90%) en 2021.

De plus, la période a été marquée par la récurrence des incidents techniques, affectant la qualité de la réponse apportée, voire son volume. Les impacts de la crise sanitaire notamment n'ont pas permis à la branche de modifier dans les délais souhaités la solution technique.

Face à ce contexte, un plan d'actions a été déployé, permettant à la Branche d'améliorer progressivement la situation à partir du printemps 2022, tandis qu'elle ré-interroge son modèle dans le cadre des travaux engagés à l'aune de la future Cog, pour passer d'une gestion des appels entrants à une relation téléphonique optimisée dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Ce plan d'actions a permis à la branche d'atteindre un taux de prise en charge des appels téléphoniques de 77,70% pour l'année 2022 (résultats annuels affectés des taux dégradés de début d'année), et de 84,91% pour le mois de décembre 2022.

- Enfin, et malgré les avancées menées sur le dispositif de contrôle interne, **la qualité du droit versé a diminué** sur la COG en s'éloignant des objectifs fixés. Trois raisons principales expliquent cette tendance : l'augmentation continue de la part du RSA et de la PPA dans les prestations versées, les allègements menés en matière de contrôle interne à compter de la crise sanitaire ainsi que la réforme des aides personnelles au logement.