

Rapport de gestion 2010



Au service de ceux qui se consacrent aux autres

> 1^{er} organisme national d'action sociale
Le CNAS s'appuie sur :

- > **1** administration décentralisée
- > **1** siège social
- > **7** antennes régionales
- > **128** salariés

> Une OFFRE diversifiée

> **50** aides, prêts et accompagnements de qualité

> Près d'**1 million** de prestations accordées

> **84 millions** d'euros redistribués

> Un PUBLIC toujours plus nombreux

> Près de **18 000** collectivités territoriales adhérentes

> Plus de **573 000** agents territoriaux bénéficiaires

> Près d'**1 million** d'ayants droit

> Un RÉSEAU de proximité

> **1** conseil d'administration national

> **7** comités régionaux d'orientation

> **83** délégations départementales

> **36 000** bénévoles (élus et agents)

Sommaire

Faits marquants en 2010	4
L'adhérent	6
Le bénéficiaire	8
Les finances	10
Les moyens humains et techniques : - les instances	12
- les collaborateurs	13
- la communication	14
Prospective	15

Édito



Chemin gagnant...

Pas à pas, nous approchons de 2011 et des objectifs visés à cet horizon : accompagner la mise en œuvre effective du droit à l'action sociale pour tous les agents de la fonction publique territoriale et en ouvrir le bénéfice à 1 sur 2.

Alors que la formidable croissance enregistrée dans les mois suivant l'instauration de la loi de 2007 tend naturellement à s'estomper, adhérents et bénéficiaires continuent d'afficher une progression sensible.

Il est vrai que, dans le contexte actuel, l'action sociale en faveur des agents apparaît plus que jamais comme un « plus » pour les collectivités, l'indiscutable gage d'un esprit de solidarité et d'une efficacité renforcés.

Avec ses prestations et services pour trame et son vaste réseau humain pour chaîne, le CNAS tisse en effet un « vivre ensemble » dont chacun profite, jusqu'à l'habitant, usager d'un service public de proximité ainsi encore plus performant.

C'est dans ce même souci de valorisation des territoires que, désormais, nous veillons aussi à tout particulièrement développer la richesse des offres locales liées aux loisirs, à la culture et au tourisme. Nouvelle orientation dans notre quête de Sens, cet accompagnement du patrimoine et de l'économie locale trouve toute sa place dans notre projet Horizon 2011.

Campé sur ses fondamentaux - parité et pluralisme, mutualisation et redistribution dans l'unité, l'équité et la solidarité - le CNAS poursuit donc sa marche aux côtés de collectivités de plus en plus nombreuses à le rejoindre sur la route d'une fonction publique territoriale qui gagne en sérénité et attractivité.

Par delà les chiffres, ce rapport de gestion 2010 témoigne de telles avancées et présente les moyens mis au service de cette ambition, partagée avec vous au bénéfice de tous.

Bonne lecture !

René RÉGNAULT
Président du CNAS
Sénateur honoraire
Maire de Saint-Samson-sur-Rance (22)

Rapport de gestion 2010

adopté par le conseil d'administration du 8 mars 2011

et l'assemblée générale des 9 et 10 juin 2011

Faits marquants en 2010

FÉVRIER

Le CNAS à La Réunion

Concrétisant la volonté exprimée lors de son assemblée générale de 2009, le CNAS intensifie ses actions de développement dans les DOM-TOM comme l'illustre sa visite à La Réunion les 15 et 16 février.



Mairie de La Plaine-des-Palmistes, adhérente depuis le 1^{er} septembre

AVRIL

Tous pour tous

Quelque 4900 délégués, élus et agents, des collectivités territoriales adhérentes se réunissent du 12 au 16 avril en assemblées départementales. Ces instances décentralisées permettent aux bénévoles de s'exprimer, au nom de leur collectivité, sur les orientations du CNAS et d'émettre des vœux sur l'évolution de ses prestations. Les différents rapports soumis aux votes sont approuvés à l'unanimité dans la quasi-totalité des délégations.



Assemblée départementale des Hautes-Alpes

Le 93 est 83^e

La délégation de Seine-Saint-Denis est officiellement créée le 14 avril à Livry-Gargan. Ainsi, 83 départements portent désormais les couleurs du CNAS. L'instance est présidée par François-Xavier Robillard, adjoint au maire de Livry-Gargan (voir interview en page 12).



Réunion d'implantation à Livry-Gargan

JUIN

La clé de la proximité

Le 43^e congrès du CNAS se déroule à Orléans (Loiret) les 3 et 4 juin. Fort de ses 220 participants – administrateurs et membres des bureaux des délégations départementales – il confirme la place du CNAS et conforte la pertinence de ses valeurs sur l'échiquier de l'action sociale territoriale. Il est aussi l'occasion d'accrocher une nouvelle ambition à ses objectifs: contribuer à accroître la richesse des offres locales liées aux loisirs, à la culture et au tourisme. Cette assemblée générale a également célébré l'adhésion de la mairie d'Orléans, collectivité du 50000^e bénéficiaire de la région Centre.



JUILLET

Une rentrée en ligne

La prestation « Rentrée scolaire/Études supérieures » ouverte aux jeunes de 11 à 26 ans est dorénavant accessible en direct et en ligne à partir de l'espace personnel du bénéficiaire.



AOÛT

D'un B... qui veut dire Bravo

À l'instar du millier de collectivités ayant rejoint le CNAS en 2010, Bruno Bourg-Broc, député-maire de Châlons-en-Champagne et président de la Fédération des maires des villes moyennes (FMVM), ouvre par sa signature les portes du CNAS aux 1245 agents de sa collectivité.

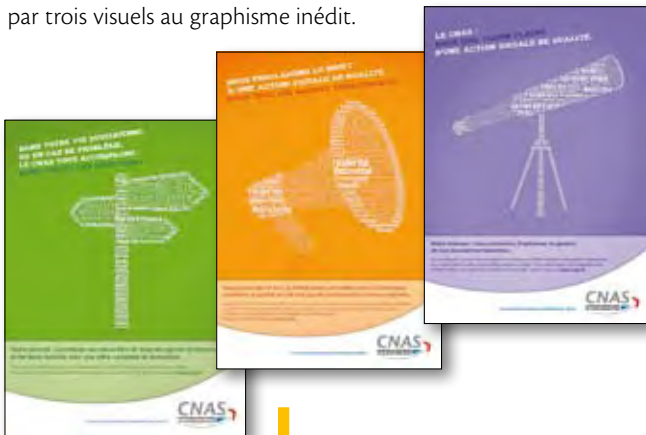


La convention d'adhésion est signée en présence de nombreuses personnalités nationales – dont Jacques Pélissard, président de l'Association des maires de France – et locales

SEPTEMBRE

Une nouvelle campagne publicitaire

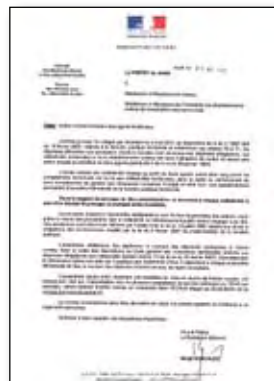
Les annonces publicitaires sont renouvelées, remplacées par trois visuels au graphisme inédit.



OCTOBRE

Rappel à la loi

Le 5 octobre, le préfet du Gers rappelle à tous les maires de son département le caractère désormais obligatoire de l'action sociale à destination des agents territoriaux (loi du 19 février 2007). La possibilité d'adhésion au CNAS y est clairement affichée.



NOVEMBRE

Quand le CNAS fait salon

Comme chaque année, le stand du CNAS, dont l'animation était confiée aux régions Centre et Nord-Est, fait le plein de visiteurs lors du Salon des maires et des collectivités locales 2010, à Paris, du 23 au 25 novembre.



Le CNAS à l'ODAS

L'Observatoire national de l'action sociale décentralisée (ODAS) évalue depuis vingt ans les politiques sociales des collectivités territoriales, contribuant ainsi à l'évolution des organisations et des pratiques. Par son adhésion en date du 25 novembre, le CNAS exprime tout son soutien à l'engagement ainsi développé au service d'une solidarité mieux partagée et affirme son concours à la concrétisation d'un idéal commun.



DÉCEMBRE

Des vœux doublement responsables

Sous le signe de la solidarité, les vœux du CNAS sont pour la première fois délivrés uniquement sous format électronique éco-responsable que toutes les instances peuvent transmettre, personnalisés, à leurs interlocuteurs habituels (élu, bénévoles...).



L'adhérent

dans la durée

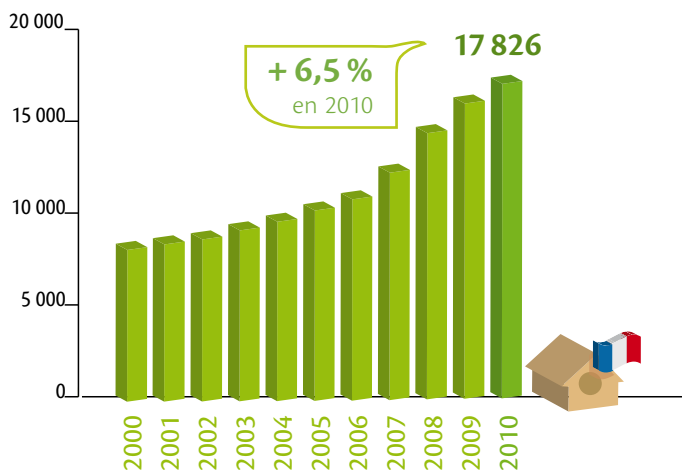
Trois ans après l'instauration du droit à l'action sociale dans les collectivités, le CNAS enregistre une progression continue de ses adhérents, au rythme de 3 nouvelles collectivités par jour.

► Combien ?

17 826

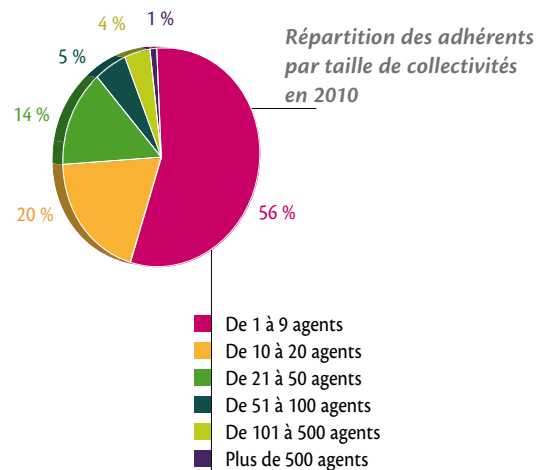
Avec **1 277 adhésions supplémentaires** sur l'année, le CNAS

affiche fin 2010 près de 18 000 collectivités adhérentes.



Évolution des effectifs en nombre d'adhérents depuis 2000

► Qui ?



+ 100 %

En dix ans, le CNAS a doublé le nombre de ses adhérents, une progression boostée par la création législative, en 2007, du droit à l'action sociale. Trois ans après celle-ci, le boom conjoncturel des adhésions rencontré dans l'immédiate période post-législative laisse place à une **progression annuelle plus régulière** (+6,5 % en 2010), destinée à s'inscrire dans la durée.

3/4

des collectivités adhérentes emploient moins de 20 agents, plus d'une sur deux en compte même moins de 10. Ces structures à effectifs réduits trouvent en effet auprès du CNAS un **service d'action sociale aussi complet et performant** que celui dont peuvent disposer les plus « grandes ».

7

adhérents sur 10 sont une **commune**, dont 15 % cotisent via leur association locale du personnel. En 2010, le COS de Brunoy (Essonne), le CAS de Villefranche-de-Rouergue (Aveyron) ou encore l'amicale du personnel de Neufchâteau (Vosges), ont ainsi choisi d'ajouter les prestations du CNAS à leur palette locale.

32

agents en moyenne composent l'organigramme des nouveaux signataires 2010. Ce chiffre, plus élevé que celui présenté par les « recrues » 2008 (14 agents) et 2009 (26 agents), atteste de l'adhésion croissante d'**entités à forts effectifs**. Ces organisations, dont la plupart disposent déjà d'une amicale ou d'un COS, trouvent en effet auprès du CNAS le complément fiable et efficient de cette offre de proximité.

Intercommunalité

1 adhérent sur 4 est un établissement public de coopération intercommunale. En 2010,

416 d'entre eux ont signé leur bulletin d'adhésion, ce qui représente **1/3 des signataires** de l'année. Les communautés d'agglomération du Grand Dijon, d'Orléans Val-de-Loire, de la Brie Francilienne (Seine-et-Marne) ou Grand Roanne Agglomération (Loire) ainsi que les communautés de communes de Cognac (Charente), du Tonnerrois (Yonne), du Haut-Beaujolais (Rhône), du Pays Glazik (Finistère) ou encore du Pays d'Évian (Haute-Savoie) comptent, par exemple, parmi ces structures intercommunales ayant rejoint les 4 000 EPCI adhérents à ce jour.

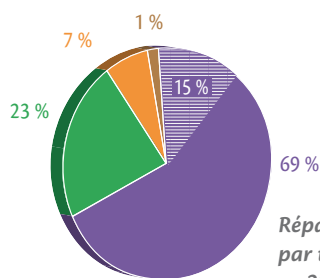
Équité

1 seul agent à Aouste (Ardennes), à Autrepierre (Meurthe-et-Moselle) ou à Montboudif (Cantal), 5 à Soullès (Manche), près de 3 500 à Orléans et sa communauté d'agglomération, plus de 4 000 dans les services du conseil général des Yvelines... Tous bénéficient désormais de **la même offre d'action sociale** grâce à l'adhésion, en 2010, de leur collectivité au CNAS, lequel répond ainsi à la diversité du paysage territorial français.

Ouverture

Autorisée à cotiser, comme nombre de personnes morales fortement liées à l'univers territorial (association de maintien à domicile, régie d'électricité...), la mission locale jeunes de Saint-Jean-de-Maurienne (Savoie) a « transformé l'essai », tout comme le comité régional du tourisme du Nord, l'établissement public foncier de Lille, les comités départementaux du tourisme des Deux-Sèvres et du Loir-et-Cher ainsi que l'Association départementale des maires de l'Aveyron.

► Quels profils ?



Répartition des adhérents par type de collectivités en 2010

- Communes
- dont adhérentes via un COS ou une amicale
- EPCI
- CCAS
- Autres (OPH, centres de gestion, caisses des écoles, SDIS, conseils généraux, conseils régionaux, offices de tourisme, associations départementales de maires...)

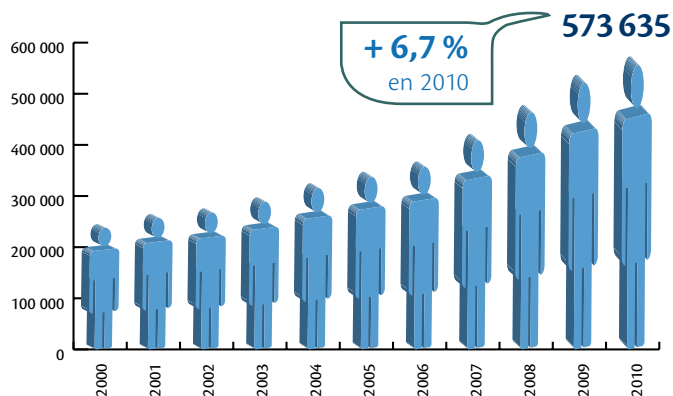


Le bénéficiaire

une offre pertinente

Dans l'équilibre, le CNAS poursuit la juste adéquation de son offre aux besoins évolutifs des ayants droit.

Plus d'un territorial sur trois!



Évolution des effectifs en nombre de bénéficiaires depuis 2000

40 723 agents issus des collectivités ayant rejoint le CNAS en 2010 portent le nombre total de bénéficiaires à 573 635 personnes, soit une **progression de 6,7%** par rapport à l'année précédente, comparable au taux de développement des adhérents.

À chaque moment de la vie

Continuité

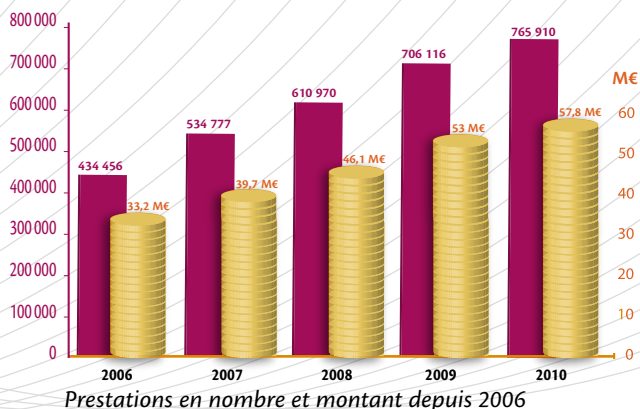
Avec 8% en nombre (plus de 765 000 dossiers) et 9% en valeur (57,8 M€), le taux de croissance des prestations reste, comme les années précédentes, supérieur à celui des effectifs (+6,7%), témoin de l'**intérêt** toujours grandissant suscité par l'offre CNAS.

Plus belle la vie!

La remise de médailles, le départ à la retraite et le mariage sont des **moments clés** de la vie que le CNAS accompagne avec bonheur, comme l'atteste la progression des aides qui les accompagnent, respectivement de +27%, +23% et +22% (en valeur et en nombre).

Nature des prestations	2009		2010			
	Nombre	Montant	Nombre	Évolution	Montant	Évolution
Total	706 116	52 986 344	765 910	8 %	57 776 575	9 %
Notamment						
Médailles	15 841	2 929 530	20 514	29 %	3 730 630	27 %
Départ à la retraite	7 830	2 875 310	9 600	23 %	3 542 660	23 %
Mariage/Pacs	8 589	1 975 470	10 461	22 %	2 405 570	22 %
Secours exceptionnel	2 790	1 071 581	3 184	14 %	1 260 406	18 %
Vacances enfant	114 121	7 787 741	127 138	11 %	8 603 769	10 %
Rentrée scolaire/ études supérieures	202 809	13 001 341	219 219	8 %	14 097 458	8 %
Noël des enfants	214 738	6 442 140	224 283	4 %	6 717 870	4 %

Prestations en nombre et montant en 2009 et en 2010



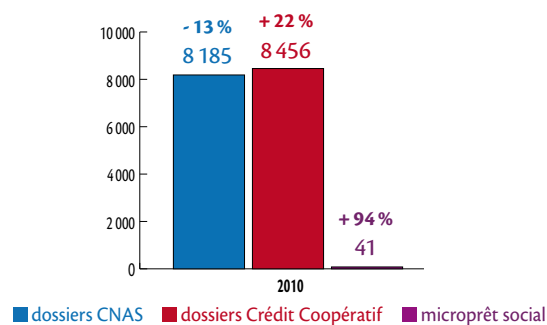
Prestations en nombre et montant depuis 2006

+ 14 % Signe de la difficulté des temps, la prestation Secours exceptionnel s'inscrit parmi les dossiers les plus traités avec une progression à deux chiffres. Près de 3 200 personnes ont ainsi pu faire face à un **coup dur** grâce à ce coup de main (jusqu'à 610 €, selon conditions de ressources) pour un montant total s'élevant à 1,3 M€ (+ 18% en montant par rapport à 2009).

Succès toujours vif

Le **Ticket CESU** s'impose comme une offre de premier plan, boosté par des demandes en ligne qui représentent 75 % des commandes passées en 2010. Essentiellement utilisé pour la garde des jeunes enfants et le soutien scolaire, il enregistre une progression de 40 % en nombre entre 2009 et 2010.

Des prêts utiles



Progression des prêts en nombre depuis 2009

Contrastes

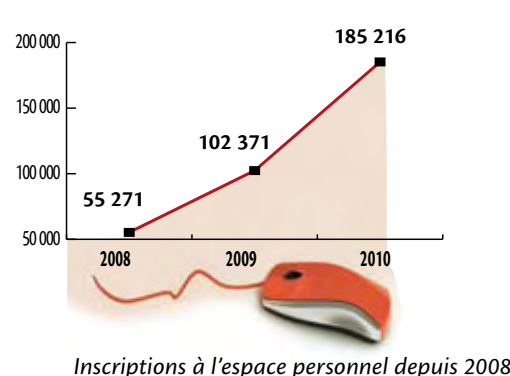
À l'origine de 8 200 dossiers pour un montant de 21 M€, les prêts CNAS enregistrent une **baisse** de 13 % en nombre et 14 % en montant, en lieu et place d'une progression de 32 % en 2009. Dans le même temps cependant, les prêts financés par le Crédit Coopératif **progressent**, avec +20% pour l'amélioration de l'habitat et +34% pour l'apport personnel (en nombre et en montant). À noter par ailleurs que les montants accordés tous prêts confondus progressent de près de 10 %.

41 microprêts sociaux ont été financés par le Crédit Municipal de Paris, pour un montant total de 92 500 €. Initiée en 2009, cette offre à taux réduit confirme donc sa **pertinence** en ces périodes difficiles, enregistrant une augmentation de 86 % en nombre et 94 % en montant par rapport à 2009. Ce bilan est d'autant plus positif que près d'1 demandeur sur 3 a pu être satisfait. Par ailleurs, 2/3 des demandeurs non éligibles ont été réorientés avec succès vers des solutions alternatives (Secours exceptionnel, prêts CNAS, prêt Amélioration de l'habitat...), d'où un taux global de « réponse à la demande » proche des 40 %.

Temps forts pour temps libres

+ 28 % Avec 865 540 demandes, soit une progression en nombre trois fois plus importante que la moyenne des prestations (8 %), l'offre « Culture, temps libre et autres services » continue d'afficher en 2010 une **belle santé** avec, en tête de ce succès, les vacances (34% de voyages et séjours supplémentaires) ainsi que l'activité billetterie (700 000 billets de spectacles distribués).

Clics à la hausse



Inscriptions à l'espace personnel depuis 2008

1/3 Plus de 80 000 nouveaux bénéficiaires ont choisi, en 2010, d'utiliser les services proposés en ligne sur leur **espace numérique personnel**, portant à 185 216 le nombre total de ces internautes. Près d'1 bénéficiaire sur 3 recourt ainsi aujourd'hui à cet environnement personnalisé, contre 1 sur 5 en 2009.

Ce résultat est dû en partie à l'ouverture en ligne des prestations Rentrée scolaire pour les 11-26 ans (22 % sollicitées en ligne contre 4 % en 2009) et Noël des enfants (24 % contre 12 % l'an passé).



Les finances

une assise solide

Grâce aux orientations collectivement décidées en 2009, le CNAS affiche une situation financière propice à poursuivre ses objectifs de solidarité et soutenir une offre de qualité.

► Compte de résultat (en k€)

	Année 2009	Année 2010	Évolution
Nombre de bénéficiaires	537 725	573 635	6,7 %
Nombre d'adhérents	16 732	17 826	6,5 %
Produits			
Cotisations	87 153	102 541	17,7 %
Autres produits	2 020	2 331	15,4 %
Total produits	89 173	104 872	17,6 %
Charges			
Prestations			
Prestations	53 460	59 977 ⁽¹⁾	12,2 %
URSSAF	3 488	3 914	12,2 %
Plans épargne Chèques-Vacances	6 391	6 939	8,6 %
Bonification sur prêts	3 120	3 469	11,2 %
Bonification Ticket CESU	2 919	3 639 ⁽²⁾	24,7 %
Bonification chèques ⁽³⁾	1 019	1 194	17,2 %
Séjours et vacances	2 076	2 671	28,7 %
Billetterie	1 870	2 621	40,2 %
Sous-total Prestations	74 343	84 424	13,6 %
Frais de structure	14 554	15 271	4,9 %
Total charges	88 897	99 695	12,1 %
Résultat	276	5 177	
Taux de retour	85,30 %	82,33 %	

⁽¹⁾ y compris provisions ⁽²⁾ y compris correction comptable sur exercice 2009 ⁽³⁾ Chèques Lire®, Disque®, Culture® et Coupons Sport ancv

Excédentaire L'augmentation progressive des cotisations*, et donc des recettes (+ 17,7%), décidée afin de pouvoir poursuivre une juste redistribution auprès des bénéficiaires toujours plus nombreux, porte ses fruits: le CNAS affiche en 2010 un résultat net excédentaire de 5 177 k€, gage de son excellente santé budgétaire.

Maîtrisée La progression contenue des dépenses de frais de structure (+ 4,9%), lesquelles représentent moins de 15 % des cotisations, atteste d'une gestion maîtrisée du CNAS au regard de l'accroissement de ses activités.

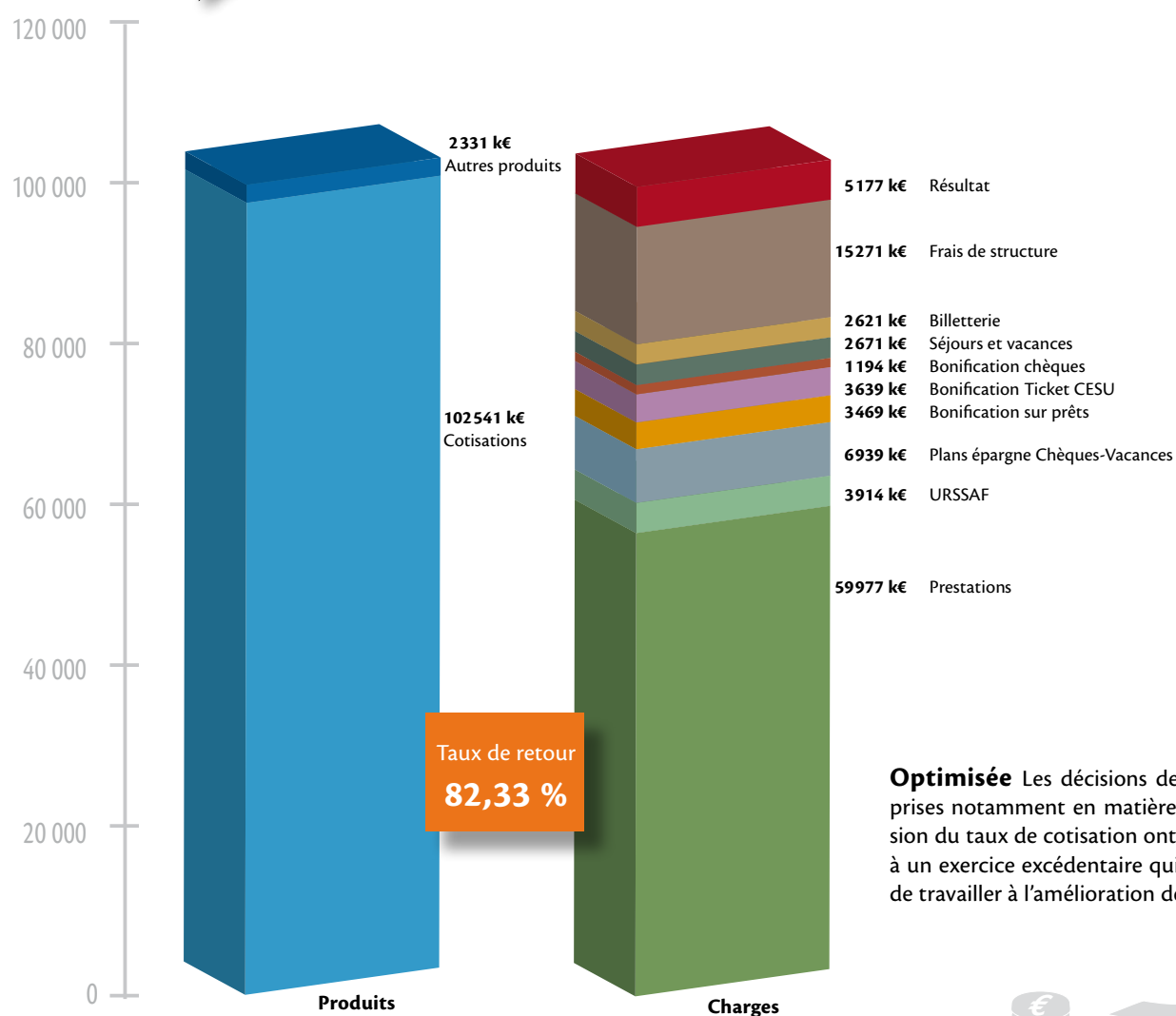
* Le nouveau taux de cotisation de 0,80% de la masse salariale est entré en vigueur en janvier 2010, conformément à la décision validée en 2009 par le conseil d'administration et l'assemblée générale.

► Bilan (en k€)

		Année 2009	Année 2010	Évolution
Actif	Actif immobilisé	7 639	6 952	-9,0 %
	Créances d'exploitation	26 166	25 722	-1,7 %
	Autres créances	5 630	12 456	121,2 %
	Disponibilités et placements	36 640	41 393	13,0 %
	Charges constatées d'avance	352	305	-13,4 %
	Total actif	76 427	86 828	13,6 %
Passif	Capitaux propres	46 496	51 674	11,1 %
	Provisions pour risques et charges	4 870	6 665	36,9 %
	Dettes financières	2 168	1 394	-35,7 %
	Dettes d'exploitation	22 893	27 095	18,4 %
	Total passif	76 427	86 828	13,6 %

Autonome Les fonds propres du CNAS ainsi que sa trésorerie garantissent à l'établissement une totale autonomie financière. C'est sur cette assise solide qu'il adosse également le versement de prêts au taux très attractif de 1 %.

► Répartition des produits et des charges



Optimisée Les décisions de gestion prises notamment en matière de révision du taux de cotisation ont conduit à un exercice excédentaire qui permet de travailler à l'amélioration de l'offre.



Les moyens humains et techniques

► Les instances

Sous le signe du pluralisme et de la parité élus/agents, le CNAS puise ses forces dans un puissant réseau, déterminé et actif.

Bienvenue au conseil d'administration !



Évelyne Arnoult

Marcel Beaulieu

Thierry Savigny

Évelyne Arnoult, secrétaire de mairie à Saint-Lupercé (Eure-et-Loir), Thierry Savigny, maire de Montberon (Haute-Garonne) et président de la délégation de la Haute-Garonne, et Marcel Beaulieu, conseiller municipal délégué de Pontault-Combault (Seine-et-Marne), ont fait leur entrée au conseil d'administration, en remplacement de 3 autres membres. Les 52 membres de cette instance, désignés par les délégués locaux (26 élus, 26 agents), sont chargés de mettre en œuvre la politique sociale définie en assemblée générale et de déterminer le montant des cotisations.

Création d'une commission Finances, patrimoine et personnel

Cette commission permanente, composée paritairement de 12 membres, remplace le groupe de travail finances. Elle a pour compétence essentielle l'instruction de différents dossiers à caractère budgétaire et financier ainsi que la gestion du patrimoine, sans oublier le volet ressources humaines.

Des délégations départementales au plus près

Avec une nouvelle implantation en Seine-Saint-Denis, le CNAS affiche 83 délégations départementales sur les 101 départements que compte la France. Cette création marque un pas de plus vers la couverture intégrale de l'hexagone, objectif annoncé pour 2011.

Un formidable potentiel de développement

« Territoire très urbanisé dont trois communes réunissent plus de 100 000 habitants chacune, la Seine-Saint-Denis constitue pour le CNAS un formidable potentiel de développement...

À condition de savoir composer avec les nombreux COS et amicales « historiques », dont les compétences doivent être redéfinies pour trouver une complémentarité appropriée avec l'organisme national. C'est ce que Livry-Gargan a fait en 2010, et ses agents ne pourront très certainement que s'en féliciter à l'avenir. »



François-Xavier Robillard,
président de la délégation
de Seine-Saint-Denis,
adjoint au maire à Livry-Gargan

► Les collaborateurs

**Pour relever le défi de la qualité et de la proximité,
le CNAS consolide ses équipes au plus près du terrain.**

128 salariés forment l'ossature professionnelle du CNAS en 2010. Sept nouveaux collaborateurs sont en effet venus cette année renforcer l'organisation de l'association pour que celle-ci conserve toute sa capacité à répondre aux attentes des collectivités et des ayants droit.

La carte de la proximité

Afin de mieux faire connaître la loi du 19 février 2007 auprès des collectivités dont les agents ne bénéficient pas de réelle action sociale, le CNAS a poursuivi le renforcement en région de ses équipes de chargés d'animation et de développement. Après le Sud-Ouest qui avait ouvert la voie en 2009, les antennes Île-de-France, Ouest, Centre et Nord-Est ont procédé aussi, en 2010, aux recrutements de collaborateurs supplémentaires appelés à épauler leurs collègues.

Dynamiser les richesses locales

Attentif à l'élargissement d'une offre « loisirs/culture » de proximité qui dynamise les territoires et valorise leurs collectivités, le CNAS a décidé de dédier un collaborateur au développement de ces ressources locales. Ce chargé des relations partenaires aura pour mission de tisser des ententes entre l'établissement et les acteurs locaux du tourisme, du patrimoine et des loisirs (offices de tourisme, musées, équipements culturels...)

Une démarche interne qui rejait en externe

Parce que des collaborateurs plus épanouis font aussi des bénéficiaires plus satisfaits, le CNAS a engagé au printemps une démarche managériale inédite visant à améliorer le bien-être au travail. Prévention des risques psychosociaux, management participatif, dialogue interne... Tous les axes possibles d'optimisation des conditions de travail ont ainsi été étudiés au cours d'un séminaire interactif destiné à ce que chacun, mieux reconnu dans son poste, puisse avec sérénité s'impliquer plus efficacement dans sa mission quotidienne. Au bénéfice de tous les interlocuteurs du CNAS.



*Ateliers et travail
collaboratif des
salariés lors du
séminaire de juin*



► La communication

Un lien avec chacun

Des partenariats vivants

Soucieux de prendre une part active aux mutations du paysage territorial, le CNAS a reconduit ses collaborations avec les grandes associations d'élus et d'agents: Association des maires de France (AMF), Association des administrateurs territoriaux de France (AATF), Association nationale des cadres communaux de l'action sociale (ANCCAS) ou encore Association nationale des directeurs d'associations départementales de maires (ANDAM)...

Cette même ambition l'a également amené à mieux arrimer ses partenariats - Club RH de la Gazette des Communes, Association des directeurs généraux des communautés de France (ADGCF) - et à intégrer le conseil d'administration de l'Observatoire national de l'action sociale décentralisée (ODAS), faisant de ce partenaire expert un allié de choix dans sa démarche.



La délégation départementale du Puy-de-Dôme au Carrefour des maires et des élus d'Auvergne

Des périodiques revisités

Lancé en mars 2009 à l'attention des collectivités adhérentes, le bimestriel *Le Fax* est appelé à devenir un trimestriel plus centré sur les préoccupations des élus tandis que la lettre *Ensemble* dédiée aux délégués sera remplacée par un Fax 4-pages « Spécial Congrès ». Ces évolutions éditoriales sont le résultat de l'enquête conduite au second trimestre 2010 sur l'adéquation des lettres d'information aux attentes des lecteurs des collectivités adhérentes.

Enfin, le *CNAS Minute*, diffusé aux collectivités non-adhérentes, opère un lifting. Sous le titre plus éloquent de *Votre action sociale avec le CNAS*, il se présente désormais sous la forme d'un recto-verso incluant un coupon-réponse pour toute demande d'information.



La campagne change d'air

Lancée dans la foulée de la loi de février 2007, la campagne publicitaire avait besoin d'un coup de jeune! Partant des mots-clés qui fondent son action (valeurs, transparence, mieux-être...), 3 visuels (porte-voix, longue-vue, panneau signalétique) illustrent les missions du CNAS, qui s'affiche de manière plus déterminée que jamais comme le guide d'une action sociale territoriale profitable à tous. Ces nouvelles annonces sont diffusées depuis septembre à l'attention des élus, des directions générales et des agents dans les principaux magazines de la presse territoriale.



www.cnas.fr



Visites mensuelles depuis 2004

+ 45% Avec 235 264 visites mensuelles moyennes contre 162 839 l'année précédente, le site du CNAS a du succès: près de 3 millions de visites sur l'année, soit un million de plus que l'an passé!

À noter que le site s'est enrichi, en décembre, d'une nouvelle rubrique « Les prestations auxquelles j'ai droit » destinée à faciliter encore l'accès aux offres.

13 000 correspondants sont inscrits, en 2010, à l'espace personnel. Rapporté aux quelque 18 000 collectivités adhérentes, ce chiffre, de 30 % plus fort qu'en 2009, prouve leur intérêt pour une gestion électronique, plus rapide et plus fiable, de leur activité au service des bénéficiaires.

Prospective

c'est déjà demain

Demain se prépare aujourd'hui,
par une adaptation constante de l'organisation
et de ses services aux exigences d'une solidarité
professionnelle, renforcée et généralisée.

Un avenir toujours plus solidaire

Investi dans une société en constante évolution, le CNAS revisite régulièrement ses prestations et services afin de les ajuster aux besoins des bénéficiaires. Parmi les axes en cours : aider les jeunes à entrer dans la vie active, étendre la prestation « Départ à la retraite » à l'invalidité, considérer le « reste à vivre » pour les demandes de prêts...

Des commandes encore simplifiées

Dans la logique de dématérialisation engagée depuis deux ans, les bons de commande Ticket CESU, Chèque Lire®, Disque®, Culture® et Coupon Sport sont retirés du catalogue 2011. L'agent pourra, soit commander directement en ligne (sauf Coupons Sport), soit télécharger ces bons à partir du site, soit encore s'en procurer auprès du correspondant.

Des tableaux de bord plus complets

Par l'accès à une liste actualisée des bénéficiaires ainsi qu'au bilan téléchargeable des prestations commandées, le CNAS simplifie dès 2011 la mission des correspondants et dote ses adhérents d'outils d'évaluation analytique permettant de mesurer plus finement l'impact de leur action sociale.

Des offres locales géolocalisées

Le CNAS réfléchit à l'adaptation de la communication des offres locales aux smartphones. Grâce à la géolocalisation, les bénéficiaires pourront ainsi repérer de façon simple et rapide les prestataires locaux proposant des tarifs préférentiels sur présentation de leur carte de membre.

Vers une charte de l'action sociale

Annoncée dans le rapport de gestion 2009 parmi les projets du CNAS, l'élaboration d'une charte à l'attention de ses adhérents a longuement été débattue en atelier lors de l'assemblée générale d'Orléans. Ce document veut formaliser l'engagement de la collectivité en s'assurant notamment des moyens mis à la disposition des délégués pour porter l'action sociale au sein de leur structure. Cette charte sera cosignée par l'autorité territoriale, les délégués élus et agents, puis le correspondant, et précisera leurs missions respectives au profit des bénéficiaires. Après consultation des différents échelons, puis une approbation par l'assemblée générale de juin 2011, la charte sera diffusée à l'ensemble des adhérents.

Directeur de la publication : René Régnauld

Siège social

Bâtiment Galaxie – 10 bis, parc Ariane
Saint-Quentin-en-Yvelines
78284 Guyancourt cedex
Tél. : 01 30 48 09 09 – Fax : 01 30 48 06 23
E-mail : cnas@cnas.fr
www.cnas.fr

