

# LE CONTRÔLE ET LE « DROIT À L'ERREUR » DANS LES CAF

DOSSIER DE PRESSE  
25 AVRIL 2019

# SOMMAIRE

## 1. UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION QUI MET EN ŒUVRE LE « DROIT À L'ERREUR »..... 3

- > Un programme annuel de prévention des erreurs
- > Une campagne de communication pour sensibiliser le public à l'importance d'une situation à jour
- > Le « Droit à l'erreur » dans la branche Famille

## 2. LE CONTRÔLE ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE POUR ASSURER LE PAIEMENT JUSTE DES DROITS..... 6

- > 35,8 millions de contrôles réalisés en 2018
- > Un nombre stable de fraudes, mais avec des montants détectés plus importants
- > Des contrôles qui contribuent à la lutte contre le non-recours aux droits
- > Des fraudes sanctionnées

## 3. EXEMPLE SUR LE TERRAIN AVEC LA CAF DU VAR..... 8

- > La mise en œuvre du « Droit à l'erreur » à la Caf du Var
- > Le plan de prévention des indus
- > Une politique de contrôle pour sécuriser les données transmises par les allocataires
- > Les résultats de la lutte contre la fraude

## ANNEXE ..... 11

Missions et chiffres clés de la branche Famille

Les chiffres clés de la Caf du Var

# 1. UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION QUI MET EN ŒUVRE LE « DROIT À L'ERREUR »

Le versement des prestations est assuré sur la base de données qui sont majoritairement déclaratives. Or, certains allocataires font des erreurs de déclaration. Ces erreurs de déclaration génèrent des régularisations de droit, en leur défaveur (indu) ou en leur faveur (rappel). Elles sont surtout liées au fait que les allocataires ne connaissent pas toujours leurs obligations déclaratives.

Aussi, la Branche Famille a bâti un plan d'actions ambitieux visant à mieux informer les allocataires sur ce qu'ils doivent déclarer pour bénéficier de leurs prestations. Dans ce cadre, la branche Famille s'attache également à mettre en œuvre la loi n°2018-727, du 10 août 2018 « pour un Etat au service d'une société de confiance » (loi ESSOC), en renforçant l'accompagnement et le conseil auprès du public.

## UN PROGRAMME ANNUEL DE PRÉVENTION DES ERREURS

En 2018, près de 2 millions d'allocataires ont dû rembourser un trop-perçu à la suite d'une erreur de déclaration : sur l'ensemble de ces trop-perçus, seulement 44 897 ont été reconnus comme frauduleux. En effet, la plupart des erreurs de déclaration sont involontaires.

La branche Famille a donc mis en place un programme annuel de prévention des erreurs de déclaration afin de sensibiliser et d'informer les allocataires sur les changements de situation qu'ils doivent déclarer à leur Caf, concernant leur situation personnelle, familiale ou professionnelle, qui peuvent impacter le versement de leurs prestations.

Ce programme vise à accompagner et conseiller le public dans la gestion de ses droits. Inscrit dans la **Convention d'objectifs et de gestion 2018-2022**, il a été salué par la Cour des Comptes comme la démonstration d'une action publique innovante et participative grâce à une forte mobilisation des Caf.

Ce programme annuel prévoit notamment les actions suivantes :

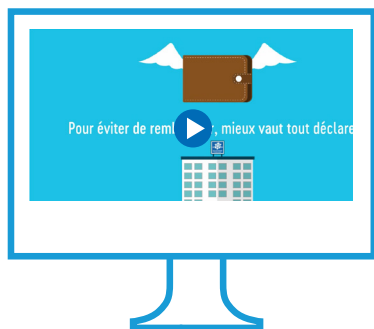
- **L'accompagnement des allocataires pour les aider dans leurs démarches de déclarations obligatoires, grâce à des contacts pro-actifs de la Caf** avec les allocataires ayant des indus importants, ou plusieurs indus, ou encore qui perçoivent les prestations pour la première fois ;
- **La formation des équipes en contact avec le public aux enjeux de la prévention et du « Droit à l'erreur »** : avec des modules d'E-learning et des fiches d'appui au métier ;
- **L'envoi d'e-mails à des allocataires pour les inviter à mettre à jour leur dossier** sur « Mon compte » sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr) : notamment lorsqu'ils ont une vie maritale ou qu'ils ont des enfants en âge de travailler.

Le mail rappelle par exemple la notion de vie maritale selon le droit de la Sécurité sociale (avoir des intérêts financiers et affectifs communs, sans être forcément mariés ou pacsés). La Caf s'engage également à ne pas sanctionner l'allocataire s'il régularise sa situation. Cette action est représentative du recours au « Droit à l'erreur ». A Paris, 50 000 foyers ont ainsi été invités à régulariser leur situation et ils ont été 2,5 fois plus nombreux à mettre à jour leur situation qu'un panel identique d'allocataires non contactés.

- **La généralisation des envois de lettres de mise en garde** Les Caf ont envoyé en 2018 près de 46 813 lettres de mises en garde aux allocataires qui ont des trop-perçus importants et/ou répétés. A la suite de ces envois, il a été constaté que ces allocataires présentent 5 fois moins d'indus frauduleux que les autres. Ces lettres permettent donc de prévenir la réitération d'erreurs de déclarations dont certaines pourraient être frauduleuses.

# UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION POUR SENSIBILISER LE PUBLIC À L'IMPORTANCE D'UNE SITUATION À JOUR

Pour sensibiliser le public aux enjeux des démarches déclaratives, la branche Famille lance une campagne de communication avec une [vidéo pédagogique](#) accessible sur :



- > le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr), dans une actualité dédiée à la campagne ;
- > la page Youtube des Allocations familiales ;
- > la page Facebook des Allocations familiales ;
- > le fil Twitter @cnaf\_actus ;
- > les écrans d'accueil des Caf.

Cette vidéo est également mise à libre disposition de sites internet, de web TV et de TV.



Une affiche et un flyer sont disponibles dans les Caf pour informer le public des accueils.

Un article sur la prévention des erreurs sera diffusé aux 8,2 millions d'abonnés de la newsletter de Vies de Famille.

En permanence sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr), [une rubrique](#) précise aux allocataires les situations qui doivent être déclarées à leur Caf, en ligne sur leur compte personnel, ou sur l'application « Mon compte ».



## LE « DROIT À L'ERREUR » DANS LA BRANCHE FAMILLE

Ce programme de prévention des erreurs est conforté par les dispositions prévues par la Loi ESSOC sur le « Droit à l'erreur » : tout usager, de bonne foi, a le droit de se tromper dans ses démarches administratives. L'erreur de bonne foi ne peut être sanctionnée, même si elle n'exclut pas le remboursement des prestations trop perçues, ni de mettre à jour sa situation.

L'impact du « Droit à l'erreur » pour la branche Famille se traduit ainsi :

- Un allocataire qui rectifie sa déclaration et qui est de bonne foi :
  - > rembourse le trop-perçu ou bénéficie d'un rappel si la déclaration est de nature à modifier le montant de ses droits ;
  - > n'est pas sanctionné.
- Un allocataire qui omet de déclarer son changement de situation ou réalise des fausses déclarations de manière intentionnelle :
  - > rembourse l'indu ou bénéficie d'un rappel si la déclaration est de nature à modifier le montant de ses droits.
  - > peut être sanctionné au titre de la fraude, en application du barème de sanction prévu dans le cadre de la politique de lutte contre la fraude.

Le « Droit à l'erreur » ne modifie pas radicalement la manière de traiter les droits des allocataires et ne doit pas empêcher les allocataires d'être responsabilisés vis-à-vis de leurs déclarations à la Caf. Cependant, il engage, plus que jamais, la Branche à bien distinguer le comportement de mauvaise foi et celui de bonne foi et à s'assurer que les allocataires comprennent ce qu'ils doivent déclarer à la Caf.

## Les bons réflexes pour éviter de faire des erreurs

Pour les Caf, les erreurs les plus fréquentes des allocataires consistent :

- > **à ne pas vérifier régulièrement** que leur situation est à jour dans l'Espace Mon Compte, rubrique « Mon Profil » et à oublier de déclarer des changements tels qu'un nouveau travail, un jeune à charge qui commence à travailler, un déménagement, une vie maritale.

Les situations que l'allocataire doit obligatoirement déclarer sont précisées sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr) dans la rubrique Je déclare mes changements.

- > **à se tromper dans les ressources à déclarer** : en confondant par exemple le net imposable et le net à payer, en oubliant de déclarer leurs indemnités chômage ou d'arrêts maladie, etc. Pour ne pas se tromper, des bulles d'aide au remplissage en ligne sont à disposition lors de la déclaration.
- > **à attendre la prise de contact de la Caf** pour mettre à jour leur situation : afin que la Caf ait l'information le plus tôt possible, il est préférable de déclarer immédiatement tout changement, sous peine d'avoir à rembourser la somme perçue en trop.

Toutefois, au titre du droit à l'erreur, si l'allocataire se trompe une première fois de bonne foi, il devra rembourser, mais la Caf ne retiendra pas de fraude qui l'exposerait à des sanctions (pénalités, dépôt de plainte).

Un site public recensera et publiera très prochainement des erreurs et principales difficultés rencontrées par les usagers des services publics, ainsi que des explications de manière à mieux les accompagner dans leurs démarches.

## 2. LE CONTRÔLE ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE POUR ASSURER LE PAIEMENT JUSTE DES DROITS

Les Caf versent les prestations qui sont calculées à partir des données déclarées par les allocataires. Si les Caf accompagnent les allocataires au titre de la prévention des erreurs de déclarations, il reste de la responsabilité de l'allocataire de tenir à jour son dossier.



Aussi, les Caf mettent en œuvre une politique de contrôle et de lutte contre la fraude qui vise à régulariser les dossiers qui doivent l'être.

### 35,8 MILLIONS DE CONTRÔLES RÉALISÉS EN 2018

Les régularisations de droit réalisées à la suite des 35,8 millions d'actions de contrôles réalisées en 2018 sont la conséquence d'erreurs majoritairement involontaires. Seules les erreurs intentionnelles sont sanctionnées au titre de la fraude.

#### > 30,7 millions de contrôles automatisés

Des institutions partenaires, comme Pôle Emploi et la Direction générale des finances publiques, par exemple, partagent leurs informations avec les Caf sur les revenus, les allocations perçues..., et permettent de régulariser les prestations versées, sans avoir besoin de solliciter les allocataires.

#### > 4 847 226 contrôles sur pièces

Les Caf réclament des pièces justificatives aux allocataires pour vérifier les informations déclarées. Les techniciens des Caf assurent le contrôle en croisant les informations avec celles des autres administrations.

#### > 169 539 contrôles sur place

Ils sont assurés par des agents assermentés devant le Tribunal d'Instance et titulaires d'une carte professionnelle. Leurs missions sont de s'assurer de l'exactitude des informations fournies par les allocataires, mais aussi de les sensibiliser, de les informer et de les orienter en fonction de leur situation.

### UN NOMBRE STABLE DE FRAUDES, MAIS AVEC DES MONTANTS DÉTECTÉS PLUS IMPORTANTS EN 2018

En 2018, la politique de lutte contre la fraude a permis de détecter un nombre de fraudes quasi-stable par rapport à l'année précédente (44 897 cas contre 45 100 en 2017) mais avec un impact financier plus important (304,6 millions d'euros contre 291 millions d'euros en 2017). Cette hausse est liée à la performance des contrôles, notamment sur les contrôles les plus à risques. Elle n'est pas liée à la hausse du phénomène de la fraude, qui reste stable.

**Rapportés aux 12,7 millions d'allocataires, les cas de fraudes concernent environ 0,35% d'entre eux.**

# DES CONTRÔLES QUI CONTRIBUENT À LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS

Sur 100 contrôles réalisés (tout type de contrôles confondus), 73 indus et 27 rappels sont détectés.

En matière de contrôles sur place, dans 41% des cas, les allocataires ont obtenu des aides supplémentaires qui n'avaient pas été détectées. En 2018, 169 539 visites à domicile ont été réalisées par les 600 contrôleurs des Caf.

En effet, si le contrôleur est là pour vérifier que la situation de l'allocataire est conforme avec son dossier, il répond également à ses questions et lui prodigue des conseils pour éviter les erreurs de déclaration à venir. Cette année, les contrôles sur place ont permis de régulariser plus de 69 000 dossiers.

Plusieurs actions de prévention du non recours existent déjà, telles que les mesures mises en place en faveur de l'inclusion numérique, l'offre de service proposée aux allocataires avec le rendez-vous des droits, les différents partenariats de la branche Famille...

## DES FRAUDES SANCTIONNÉES

Lorsque l'erreur est avérée comme étant intentionnelle, elle est sanctionnée au titre de la fraude : la branche Famille mène une politique de sanctions volontariste, organisée autour d'un barème national qui permet de garantir un traitement égal sur l'ensemble du territoire dans un but d'équité entre les allocataires. Il prévoit un dispositif gradué, de l'avertissement (27,94%) à la pénalité financière (67,57%), jusqu'au dépôt de plainte (4,48%) pour les sanctions prononcées en 2018.

## LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

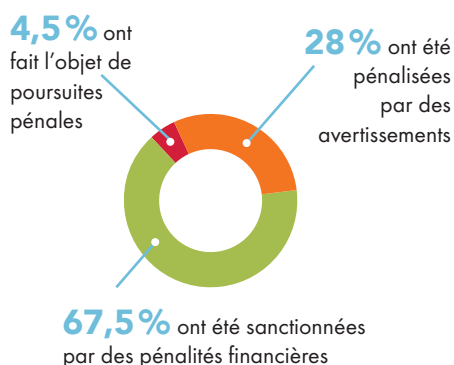
Les fraudes sont des erreurs volontaires des allocataires : omissions de déclarations de plus de 6 mois, fausses déclarations, répétitions de non déclarations.

**44 897**   
**fraudes ont été détectées**  
par les Caf en 2018, soit  
**304,6 millions d'euros**

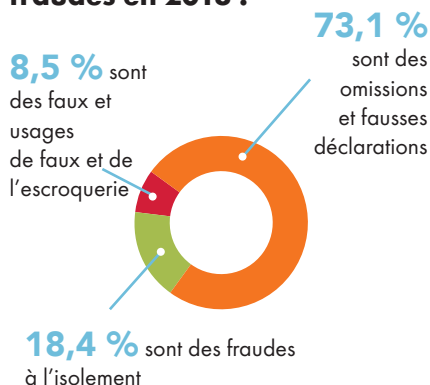
Cela représente  
**0,35 %**  
de la population des allocataires

**6 785 €**  
montant moyen d'une fraude

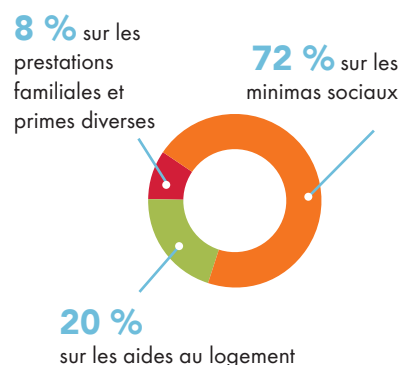
**Toutes les fraudes détectées par les Caf sont sanctionnées. En 2018 :**



**Les typologies de fraudes en 2018 :**



**La fraude par catégories de prestations en 2018 :**



# 3. EXEMPLE SUR LE TERRAIN AVEC LA CAF DU VAR

## LA MISE EN ŒUVRE DU « DROIT À L'ERREUR » À LA CAF DU VAR

La Caf du Var a fait de l'amélioration et de la modernisation du service aux usagers un axe central de son projet d'entreprise. Au-delà de son rôle de dispensateur de prestations légales et de son activité de contrôle et afin de prévenir les indus et erreurs, il lui est apparu essentiel de développer le conseil et l'accompagnement.

C'est notamment dans ce cadre qu'elle a été retenue comme territoire expérimental au titre de la loi Essoc et qu'elle a mis en place des actions qui commencent à porter leurs fruits, telles que :

- > **Développer l'écoute de l'usager** : la mise en place en juillet 2018 d'un service « écoute client » regroupant médiation, gestion des réclamations et démarche qualité. Ce service a plusieurs objectifs : favoriser l'accès à la médiation et le recueil des contestations, améliorer le pilotage et le traitement des réclamations, animer un réseau de délégués du Défenseur des droits, s'appuyer sur les situations et cas concrets pour améliorer les circuits et le service internes.
- > **Des premières actions de mise en œuvre du « Droit à l'erreur »** ont été testées en octobre 2018 en s'appuyant également sur l'écoute usager avec des focus groupes. Plusieurs sont aujourd'hui en cours de déploiement dont :
  - En amont de l'envoi d'un courrier à l'allocataire pour l'informer d'un indu élevé, un conseiller l'appelle afin de lui expliquer sa situation et l'aider à éviter de répéter la même erreur. Selon la complexité, la Caf peut en complément lui proposer un rendez-vous ou un déplacement à domicile. Un échantillon d'allocataires, dont l'indu représente plus de 1 000 € ou qui ont plusieurs indus sur des prestations différentes, ont ainsi été contactés.

### EXEMPLE :

*Une allocataire n'a pas déclaré ses activités salariées en 2016 et 2017. La récupération de sa déclaration de revenus auprès de la Direction départementale des Finances Publiques (DDFIP) montre qu'elle a perçu des salaires. Toutefois, elle a adressé de nombreux mails à la Caf fin 2016 pour savoir comment faire, indiquant qu'elle travaille en CESU. A cette occasion, la Caf lui demande juste de mettre à jour sa situation.*

- La mise en place d'une campagne d'information sur la nécessité de régulariser sa situation auprès de la Caf en cas de vie maritale : elle est destinée à sensibiliser les allocataires et à les informer sur la notion de vie maritale selon le droit de la Sécurité sociale et des impacts sur les prestations de la situation qu'ils déclarent. La Caf a ainsi contacté par mail près de 9 290 allocataires concernés pour les inviter à signaler une situation de vie maritale de fait (qui n'aurait pas été déclarée) en soulignant qu'une telle régularisation ne fera, à titre exceptionnel, pas l'objet de pénalités financières. Ils ont été 15% plus nombreux à déclarer un changement de situation familiale que le groupe miroir qui n'avait pas été sensibilisé.

## LE PLAN DE PRÉVENTION DES INDUS

La mise en œuvre du « Droit à l'erreur » et la prévention des indus ont en commun l'objectif de mieux informer les allocataires de leurs obligations déclaratives.

En 2018, la Caf du Var constate un nombre important de sommes trop versées, au total près de 44 millions d'euros, qui concernent 74 851 allocataires. Environ 2 520 allocataires comptent plus d'un indu en cours, et 25% d'entre eux chaque année. Ces données reflètent entre autres une méconnaissance des déclarations obligatoires pour percevoir le juste droit.



Afin d'améliorer le service et l'information proposés aux allocataires, la Caf du Var développe un programme de 31 actions destinées à prévenir les sommes indument versées dont notamment :

- > Accompagner et sensibiliser les allocataires sur leurs obligations déclaratives dès leur première demande ;
- > Informer par des campagnes ciblant les allocataires en situation de vie maritale ou qui ont des jeunes à charge en activité sur les démarches de déclaration de leur situation ;
- > Compléter l'envoi de courriers en cas d'indus par la proposition d'un rendez-vous personnalisé ;
- > Communiquer aux allocataires les voies de recours et de contestation ;
- > Former et sensibiliser les agents en lien avec le public sur les échéanciers de paiement, les voies de recours... ;
- > Améliorer la communication et l'animation du réseau des partenaires relais (associations, centres communaux d'action sociale (CCAS), Maisons de service au public (MSAP)...) pour limiter les erreurs déclaratives des usagers ;
- > Informer les partenaires locaux des obligations déclaratives ;
- > Agir de manière coordonnée avec Pôle emploi, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, le conseil départemental, la Mutualité Sociale Agricole, la Direction Départementale des Finances publiques, avec des conventions partenariales, mais aussi le lancement d'une démarche coordonnée d'inclusion numérique, et l'expérimentation sur certains territoires d'une coordination pour favoriser les parcours des usagers.

## UNE POLITIQUE DE CONTRÔLE POUR SÉCURISER LES DONNÉES TRANSMISES PAR LES ALLOCATAIRES

L'enjeu de la politique de contrôle est de vérifier la situation des allocataires pour garantir les versements à juste droit et détecter les sommes trop perçues, dites « indus ».

Sur 194 486 millions d'allocataires, 78 493 millions ont été contrôlés sur au moins un élément de leur dossier en 2018, soit **40%**.

**En 2018, la Caf du Var a effectué 485 000 contrôles**



**434 500**

contrôles automatisés



**48 000**

de contrôles sur pièces  
(demandes de justificatifs  
à l'allocataire)



**+ de 2 500**

contrôles sur place  
(visite du contrôleur  
chez l'allocataire)

**951** 

fraudes ont été détectées  
par la Caf du Var en 2018,  
soit **6 millions d'indus**

Cela représente

**0,5 %**

des allocataires de la Caf

**6 389 €**

montant moyen  
d'une fraude

## LES RÉSULTATS DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les fraudes sont des erreurs volontaires des allocataires : omissions de déclarations de plus de 6 mois, fausses déclarations, répétitions de non déclarations.

### EXEMPLES DE FRAUDE

Une allocataire, divorcée depuis 2004, avec un enfant à charge, était salariée en août 2015, puis au chômage indemnisé depuis septembre 2017. Une incohérence dans ses ressources est décelée en comparaison de sa situation fiscale en 2016, avec des salaires qui n'apparaissent pas dans ses déclarations trimestrielles de prime d'activité. L'allocataire ne répond pas au courrier lui demandant des explications sur ses ressources, mais adresse à la Caf une demande de remise de dette, évoquant des problèmes financiers à la suite de la vente «ratée» de sa maison avec son mari et fournit la copie du dépôt de plainte faite avec son mari.

Or, l'allocataire n'a pas signalé à la Caf qu'elle avait repris une vie maritale, qui est attestée par l'existence d'un compte bancaire joint. Contactée par la Caf, la mairie de naissance de l'allocataire adresse son extrait d'acte de naissance indiquant son mariage en septembre 2017. La mise à jour de la situation familiale entraîne alors un recalcul de ses droits. La Caf l'informe par courrier qu'elle doit rembourser la somme trop perçue au titre de l'allocation de rentrée scolaire et qu'elle est sanctionnée pour fraude en raison d'une fausse déclaration de ressources et de situation familiale, avec une pénalité financière de 1 670 €.

Dans le cadre des échanges au sein des Comités opérationnels départementaux anti-fraude (CODAF), les services de police alertent la Caf sur la situation d'une allocataire au sein d'une famille. Plusieurs auditions ont révélé de fausses déclarations auprès de plusieurs organismes (Pôle emploi, sa compagnie d'assurance). Un contrôle à domicile de la Caf a permis de constater de fausses déclarations sur des prestations versées. La Caf a déposé plainte pour faux, usage de faux et manœuvres frauduleuses. L'affaire a été présentée au Tribunal Correctionnel et la Caf s'est constituée partie civile. Le couple a été reconnu coupable de plusieurs infractions, notamment celle d'escroquerie. Il a été condamné à rembourser la Caf des sommes trop perçues, au titre du préjudice économique, et à verser un montant forfaitaire pour le préjudice complémentaire. Enfin, l'allocataire a été condamnée à 3 ans d'emprisonnement pour l'ensemble des infractions et n'a pas fait appel.

## MISSIONS ET CHIFFRES CLÉS DES ALLOCATIONS FAMILIALES

Les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne. Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche Famille est un réseau, piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales, présent sur tout le territoire grâce aux 101 caisses d'Allocations familiales.

Mobilisées au service des allocataires, les Caf prennent en charge les prestations légales et développent une action sociale familiale sur leurs territoires.

Les missions prioritaires de la branche Famille de la Sécurité sociale

- > Aider les familles dans leur vie quotidienne et faciliter, en particulier, la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle ;
- > Développer la solidarité envers les plus vulnérables, dont les personnes handicapées.

Pour remplir ces deux missions, elle s'appuie sur deux leviers :

- > Le versement des prestations financières aux familles (prestations familiales et sociales, aides au logement et minima sociaux.) ;
- > L'accompagnement des familles et la mise en place ou le cofinancement de différents services et équipements collectifs qui leur sont destinés.

### LA BRANCHE FAMILLE EN CHIFFRES (2018)



12,7

millions  
de bénéficiaires  
d'au moins  
une prestation



32

millions de personnes couvertes, dont près de :



14

millions d'enfants



**90,2** milliards d'euros  
de prestations versées dont :



**37**

milliards  
pour la petite enfance,  
enfance et jeunesse



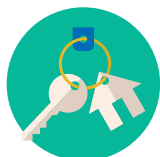
**10**

milliards  
d'avantages vieillesse  
pour les familles



**5,3**

milliards  
de Prime d'activité



**16,6**

milliards  
d'aide au logement



**11**

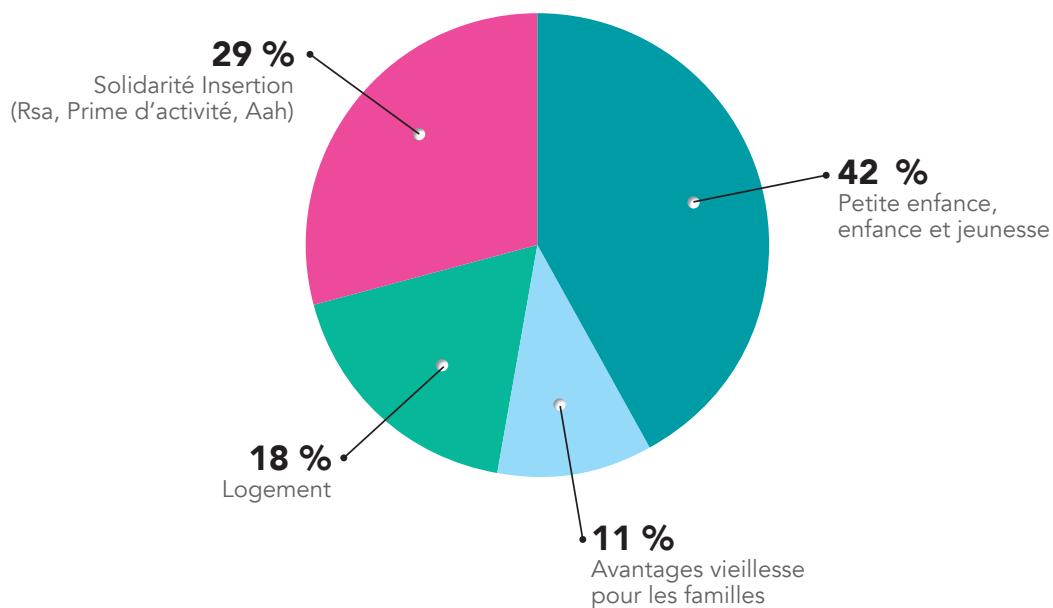
milliards  
de Revenu de solidarité  
active pour le compte  
des départements



**9,5**

milliards  
d'Allocation  
adulte handicapé

## RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS VERSÉES





350

millions  
de visites sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr)



8,7

millions  
de personnes accueillies,  
dans les :

7,6/10

c'est le taux de satisfaction des  
utilisateurs du site [www.caf.fr](http://www.caf.fr),  
le canal préféré des allocataires

3 230

points d'accueil des Caf,  
dont 1 068 maisons  
de service au public (Msap)



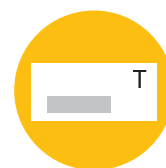
310

millions  
de visites sur l'appli mobile  
« Caf – Mon Compte »  
qui progresse de 16,4 %



16

millions  
d'appels téléphoniques  
traités



287

millions  
de pièces et de courriers traités, dont  
87,2 % en moins de quinze jours



7,36/10

c'est le taux de satisfaction des allocataires  
vis-à-vis des services des Caf,  
un chiffre stable depuis 2014, avec une progression  
de la satisfaction de l'accueil physique

Suivez-nous sur les réseaux sociaux et sur notre site [www.caf.fr](http://www.caf.fr)



[@Cnaf\\_actus](https://twitter.com/Cnaf_actus)



[@Allocations familiales et les pages Facebook des Caf](#)

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CAF DU VAR EN 2018



183 464

personnes accueillies,  
dont :

4 110

sur rendez-vous,  
dans les 6 points d'accueil  
de la Caf du Var



365 000

de visites sur  
www.caf.fr



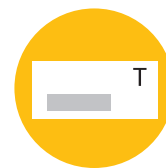
86 000

visites sur  
l'appli mobile  
« Caf – Mon Compte »



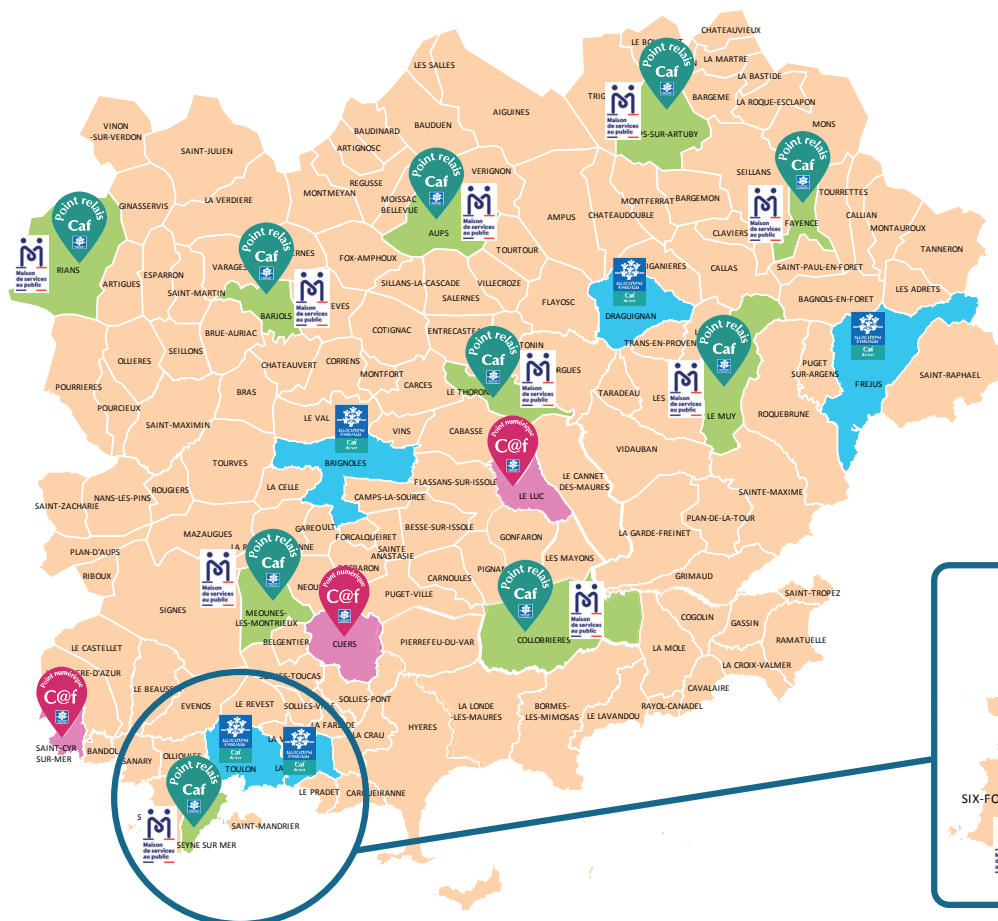
420 510

appels téléphoniques  
traités (allocataires  
de la Caf du Var)



4,5

millions  
de pièces  
et de courriers traités



ACCUEIL ET AGENCE CAF



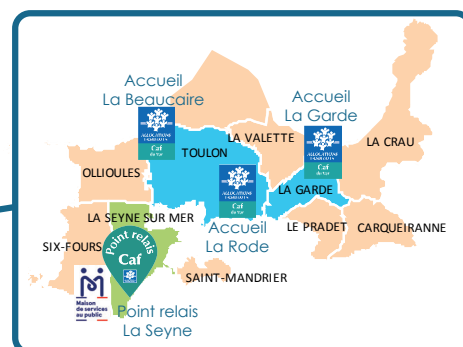
POINT NUMÉRIQUE



POINT RELAIS



MAISON DE SERVICES  
AU PUBLIC



## **Contacts presse**

**Virginie RAULT**

**Jackie EDI**

[presse@cnafr.fr](mailto:presse@cnafr.fr)