



ÉDITORIAL

Daniel Lenoir, *Directeur général de la Caisse nationale des Allocations familiales*

« Dans le dernier baromètre d'image et de perception de la Caf auprès du grand public réalisé par Kantar fin 2016, l'image des Caf est plutôt positive dans l'opinion publique. 82% des répondants ont une bonne opinion de l'institution et 89% reconnaissent la Caf comme étant un service indispensable. L'opinion publique reste attachée à la famille et aux politiques menées en sa faveur. Pourtant, les clichés sur les Caf persistent : la vision erronée d'une administration poussiéreuse, complexe voire « kafkaïenne » et aux files d'attente interminables. Or, les accueils des Caf sont devenus beaucoup plus fluides grâce à la mise en place des rendez-vous, des espaces numériques, ... L'offre de service n'a jamais été aussi diversifiée : accueil physique en Caf ou chez nos partenaires, téléphone, internet, mobile, 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Notre nouveau modèle de service basé sur l'offre 100% dématérialisable, 100% personnalisable a permis un taux de recours record sur la Prime d'activité. Notre ambition est de la déployer à toutes les prestations pour simplifier au maximum la vie des allocataires. Les Caf sont un service public innovant et performant. Depuis 2013, les Caf ont intégré en moyenne une réforme d'ampleur par an. La révolution numérique et toutes les révolutions silencieuses que connaissent les Caf ont conduit parfois à des tensions, traduites par des incivilités dans les accueils, ou par des délais de traitement plus longs, mais elles relèvent les défis qui se présentent à elles ».

Les Caf, la branche Famille, la Cnaf, les Allocations familiales : qui est qui ?

Ce sont plusieurs appellations pour définir la même Institution. Les Caf et la Cnaf forment, ensemble, la branche Famille de la Sécurité sociale.

Les Caf, Caisses d'Allocations familiales, sont départementales et sont des établissements privés assurant une mission de service public. Les 102 Caf départementales sont pilotées par la Cnaf, Caisse

nationale des Allocations familiales, qui, elle, est un établissement public sous tutelle de l'Etat.

Quant à « Allocations familiales », cette appellation vient de la prestation la plus emblématique versée par les Caf et définit également l'ensemble de la branche Famille.

Définition : quelles sont les missions des Caf ?

La mission essentielle des Caf est d'aider les familles, de réduire les inégalités sociales. L'aide apportée s'exerce dans 4 domaines prioritaires :

- > l'accompagnement des familles dans leur vie quotidienne,
- > l'accueil du jeune enfant,
- > l'accès au logement,
- > la lutte contre la précarité.

Cette aide relève :

- > soit des prestations légales : ce sont des aides financières versées aux familles sous forme de compléments de revenus. Les priorités concernent notamment l'accueil du jeune enfant, les familles nombreuses, le logement et les familles monoparentales.
- > soit de l'action sociale : l'action sociale familiale s'ajoute aux prestations familiales légales et s'adresse à l'ensemble des familles allocataires et plus particulièrement celles qui rencontrent des difficultés financières et sociales. Cette aide prend différentes formes : participation au financement d'équipements et de services (crèches, centres sociaux, centres de loisirs, etc), accompagnement des familles par des travailleurs sociaux, aide financière pour des projets familiaux (vacances, déménagement, naissances multiples, ...)

Leurs objectifs :

La Convention d'objectif et de gestion (Cog) est conclue entre l'Etat et la Cnaf pour une durée de quatre ans. Elle définit, pour cette période, leurs objectifs respectifs et les moyens dévolus à la branche Famille de la Sécurité sociale pour les atteindre. La convention nationale est déclinée dans chaque Caf dans un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion liant la Cnaf et la Caf. Etabli en référence au cadre national, ce contrat marque les engagements et la démarche de progrès de chaque Caf en fonction de son contexte et de ses réalités, en particulier sur la qualité du service et les politiques d'action sociale. La Cog qui s'achève en 2017 est la cinquième convention signée avec l'Etat.

EXEMPLE

LES ENGAGEMENTS DE SERVICE DES CAF DÉFINIS DANS LA COG ACTUELLE

- > Délai de traitement des demandes dans un délai \geq 15 jours ouvrés dans 85% des cas
- > Délai de traitement des demandes de minima sociaux dans un délai < 10 jours ouvrés
- > Taux d'appels traités par les agents
- > Amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique de 32 heures hebdomadaires
- > Temps d'attente pour un accueil immédiat \leq 20 minutes
- > Amplitude d'ouverture de l'accueil physique de 35 heures hebdomadaires



IDÉE FAUSSE

LES PERSONNELS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, COMME LES AGENTS DES CAF, SONT FONCTIONNAIRES

- Les caisses d'Allocations familiales, comme toutes les caisses de Sécurité sociale du régime général (Cpam, Carsat, ...) ont un statut de droit privé. Leurs salariés ne sont pas fonctionnaires. Ils relèvent de conventions collectives nationales de branche. Leurs rémunérations sont ainsi assujetties aux mêmes cotisations et ils bénéficient du même niveau de protection sociale que tout autre salarié français d'entreprise. Seules les caisses nationales du régime général, comme la Cnaf, ont un statut d'établissement public à caractère administratif (EPA), dans lesquelles certains employés sont fonctionnaires.



GLOSSAIRE

Allocataire : Personne physique à qui est reconnu le droit de percevoir des prestations familiales. Un allocataire représente un foyer et peut être composé de plusieurs personnes (conjoint, enfants, ...)

Pièce : il s'agit de documents reçus quel que soit le canal (courrier, courriels, téléprocédure)

Le stock : nombre de demandes non traitées

Le solde : nombre de jours qu'il faudrait pour traiter le stock

Ex : le solde est de 7 jours : il faudrait 7 jours complets de travail pour traiter toutes les pièces en stock.

Antériorité : c'est la durée moyenne qu'une pièce attend pour être traitée



À VOS AGENDAS

POUR DÉCOUVRIR LE BILAN DES CAF EN 2016, RENDEZ-VOUS AU POINT PRESSE « L'ACTIVITÉ DES CAF EN 2016 »

**Mardi 20 juin
à 10 H au Caf Lab
19 rue du pot de fer / 75005 PARIS**

