

## **La branche Famille modernise son réseau pour mieux accompagner les familles**

### **Un réseau départementalisé pour plus d'efficacité**

Conformément à l'engagement souscrit dans la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2009-2012, **la branche Famille vient d'achever la départementalisation de son réseau**. A l'automne 2011, treize nouvelles Caisses d'allocations familiales (Caf) départementales, regroupant trente-quatre organismes, ont été installées dans les départements suivants : l'Aisne, l'Ardèche, le Doubs, le Finistère, l'Hérault, l'Isère, la Loire, le Maine-et-Loire, le Nord, l'Oise, le Pas-de-Calais, le Rhône et la Seine-Maritime.

Ce chantier de grande ampleur, engagé depuis plus de deux ans, aura mobilisé l'ensemble des conseils d'administration et des agents des caisses concernées, soit plus d'un quart des organismes et des effectifs de la Branche. Au niveau national, une équipe projet a accompagné ce chantier dans toutes ses dimensions, s'agissant notamment des relations sociales, des ressources humaines et des systèmes d'information.

Désormais, le réseau des Caf est donc organisé sur une base départementale, ce qui renforce sa cohérence et son positionnement vis-à-vis de ses partenaires locaux. C'est une opportunité pour renforcer la qualité de service rendu aux allocataires et aux partenaires.

Avec cette réforme majeure de son organisation, la branche Famille démontre sa capacité à se moderniser pour améliorer sa performance.

### **Malgré la crise, des engagements de service en amélioration**

L'engagement de service relatif au **temps d'attente à l'accueil** est à nouveau atteint au mois d'octobre 2011, avec un résultat de 89,7% pour un objectif Cog fixé à 85%. Il dépasse ainsi de 0,8 point celui d'octobre 2010. Avec un résultat cumulé annuel de 88,1%, l'objectif de 85% est lui aussi nettement atteint, alors que le résultat était de 85,9% pour la même période en 2010.

Avec un résultat de 86,9% en octobre 2011, **le taux d'appels téléphoniques traités** dépasse de 2,1 points le résultat de septembre 2011 et est équivalent à celui d'octobre 2010.

**Le taux de pièces traitées** en moins de 15 jours progresse au mois d'octobre 2011 de 0,9 point par rapport à septembre 2011 et avec un résultat de 85,7%, il franchit le seuil de l'objectif Cog fixé à 85%.

Quant à l'objectif de **traitement des dossiers des minima sociaux** en moins de 10 jours, il est encore nettement atteint en octobre 2011 avec un résultat de 94,9%. Cet engagement particulièrement sensible et prioritaire dans un contexte de crise économique a d'ailleurs toujours été tenu depuis 2009, et la mise en place du Revenu de solidarité active.

Si la situation générale des Caf est en progression, quelques Caf, connaissent, cependant, des difficultés plus importantes dans l'écoulement de leur charge de travail. Ces caisses bénéficient prioritairement de la solidarité inter-caisses avec l'Atelier de régulation des charges (Arc). Cet atelier, plate-forme de services répartie sur 37 Caf « aidantes », fonctionne sans déplacement de personnel grâce à une corbeille électronique. 204 postes sont affectés à cette opération, ce qui représente une possibilité de mobilisation de 160 agents de manière simultanée. On dénombre plus de 5 millions de pièces traitées depuis sa mise en œuvre en juin 2009.



**Contact presse**  
Guillaume Peyroles

Tél. : 01 45 65 54 05  
Fax : 01 45 65 53 65  
guillaume.peyroles  
@cnaf.fr