

La rencontre nationale des 123 présidents de Caf

Jeudi 20 et vendredi 21 novembre 2008 à Blois

Maison de la Magie

***Convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 :
« Aujourd'hui, c'est déjà demain ! »***



Contact presse

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

Sommaire

1. Le programme	3
2. Les présidents des conseils d'administration de la Cnaf et des Caf	4
3. Temps forts et chiffres clés 2007 de la branche Famille	6
4. Bilan de la Convention d'objectifs et de gestion 2005/2008	8
• Améliorer la vie quotidienne des familles et les accompagner en cas de difficultés	
• Des engagements tenus sur la qualité de service	
5. Les expérimentations des Caf	10
• L'accompagnement des familles monoparentales	
• Un lien unique d'information pour la petite enfance	
• Le renforcement des partenariats associatifs, l'exemple des centres sociaux	
• Qualité de service : du Rmi au Rsa	
EN SAVOIR PLUS	15
■ Les Allocations familiales, acteur majeur de la politique familiale	
■ Le conseil d'administration de la Cnaf approuve très majoritairement le Revenu de solidarité active (Rsa)	
■ Les Caf à l'écoute de leurs allocataires : un niveau très élevé de satisfaction	
■ mon-enfant.fr : faire garder son enfant devient plus simple !	
■ Les dépenses de prestations en 2007	
■ Zoom sur la Caf de Loir et Cher	

1. Le programme

Jeudi 20 novembre 2008

9h

Ouverture par **Jean-Louis Deroussen**,
Président du conseil d'administration la Cnaf

Mot d'accueil d'**Hubert Armand**,
Président du conseil d'administration de la Caf de Loir et Cher

Mot d'accueil de **Marc Gricourt**,
Maire de Blois

9h30

Introduction à la rencontre par **Jean-Louis Deroussen**,
Président du conseil d'administration la Cnaf

9h45

Intervention d'**Hervé Drouet**,
Directeur général de la Cnaf

- Bilan de la Convention d'objectifs et de gestion 2005/2008
- Contexte et environnement de la future Convention d'objectifs et de gestion 2009/2012

11h30

- Axes privilégiés par les Caf pour la future Cog
- Des expériences de terrain. Quels enseignements pour la future Cog ?

14h30

Travaux* - L'expérience des Caf

- Expérimentation d'une approche globale territorialisée
- Offre de service petite enfance
- Expérimentation du Centre de ressources régionales
- Qualité de service : du Rmi au Rsa
- Accompagnement des familles monoparentales

Vendredi 21 novembre 2008

9h30

Reprise des travaux*

- Renforcement des partenariats avec les acteurs institutionnels
- Renforcement des partenariats associatifs : l'exemple des centres sociaux

11h20

Discours d'accueil de Nadine Morano par Jean-Louis Deroussen

11h25

Allocution de Nadine Morano, Secrétaire d'Etat chargée de la famille

11h50

Clôture de la rencontre nationale par Jean-Louis Deroussen

12 h

POINT PRESSE de Jean-Louis Deroussen en présence de Nadine Morano

* Les travaux ne sont pas ouverts au public, ni à la presse.

2. Les présidents des conseils d'administration de la Cnaf et des Caf

En 2006, les conseils d'administration de la Cnaf et des 123 Caf ont procédé à l'élection de leur nouveau président.

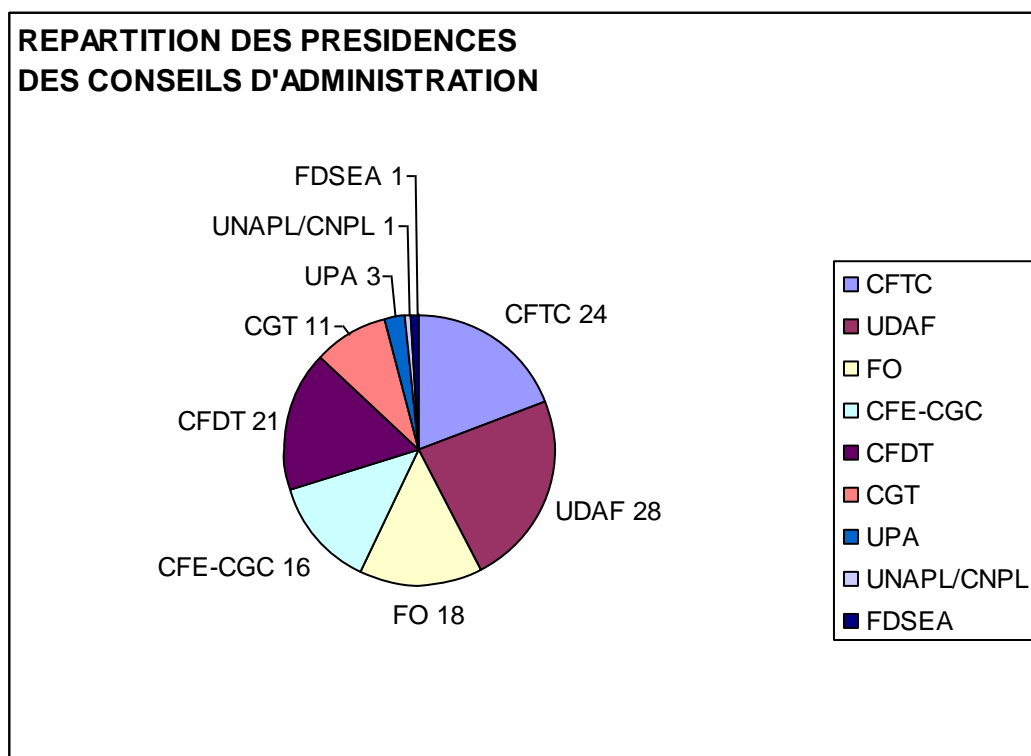
➤ LA CNAF

La CFTC a conservé la présidence de la Cnaf qu'elle détient depuis 1967.

Jean-Louis Deroussen (CFTC) a été élu président du conseil d'administration le 12 octobre 2006. Il est également vice-président de la CFTC.

Roselyne Lecoultre (UPA) est la vice-présidente du conseil d'administration.

➤ LES CAF



CFTC : Confédération française des travailleurs chrétiens.

UDAF : Union départementale des associations familiales.

FO : Force ouvrière.

CFE-CGC : Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres.

CFDT : Confédération française démocratique du travail.

CGT : Confédération générale du travail.

UPA : Union des professions artisanales.

UNAPL/CNPL : Union nationale des professions libérales – Chambre nationale des professions Libérales.

FDSEA : Fédération départementale des syndicats d'exploitants agricoles.

Rôle et composition des conseils d'administration de la Cnaf et des Caf

Le conseil d'administration de la Cnaf gère les fonds des prestations et d'action sociale, règle les affaires de la caisse et, notamment, vote les budgets. Il est consulté par l'Etat en matière de réglementation. Il est désigné pour une durée de 5 ans et comprend 35 membres titulaires : 13 représentants des organisations syndicales de salariés, 10 représentants des employeurs, 3 représentants des travailleurs indépendants, 5 représentants des associations familiales, 4 personnalités qualifiées. Il se réunit une vingtaine de fois par an. Le nouveau conseil d'administration a mis en place 7 commissions : **action sociale, prestations légales, administration générale, financement, information et communication, recherche et prospective, relations internationales.** Il leur délègue une partie de ses attributions sur les domaines relevant de sa compétence. Les présidences des commissions sont assurées par chacune des composantes du conseil.

Le conseil d'administration de la Caf arrête la politique de l'organisme et vote les budgets. Il est désigné pour 5 ans et comprend 24 membres titulaires (26 dans les DOM). Il est composé de 8 représentants des organisations salariées, 5 des employeurs, 3 des travailleurs indépendants, 4 des Unions Départementales des Associations Familiales, 4 personnes qualifiées. Dans les Dom, s'ajoutent 2 représentants des exploitants agricoles.

Actualité : le MEDEF et la CGPME qui avaient quitté, en 2001, les conseils d'administration de la Cnaf et des Caf, ont annoncé leur prochain retour.

3. Temps forts et chiffres clés 2007 de la branche Famille

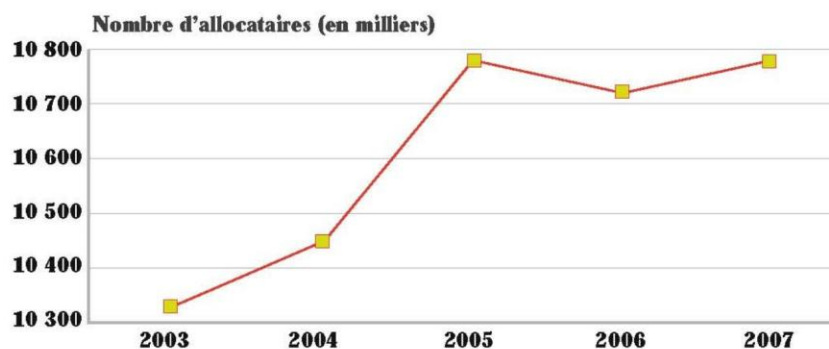
Les chiffres clés 2007

■ ■ ↗ 29,5 millions de bénéficiaires *

■ ■ ↗ 10,8 millions d'allocataires** (- 0,5 % par rapport à 2006)

6,6 millions d'allocataires
de prestations en faveur des familles

5 millions d'allocataires
de prestations dans le cadre de la lutte contre la précarité



Source : Cnaf - Fileas

* Le bénéficiaire est l'allocataire, son conjoint et les personnes à sa charge

** L'allocataire est le titulaire du dossier auprès de la Caf qui lui permet de percevoir un aide financière du fait de sa situation (charge d'enfants, logement, ressources, handicap)



quelques indicateurs de qualité de service

■ ■ ↗ 90 % d'appels téléphoniques traités en 2007
contre 60 % en 2000

■ ■ ↗ 96 % des allocataires satisfaits
(enquête TNS Sofres 2006)

■ ■ ↘ 91 % des pièces traitées dans un délai inférieur
à 15 jours contre 94 % en 2006

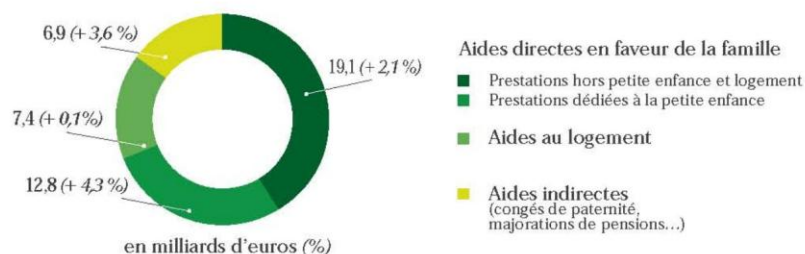
■ ■ ↘ 92 % des allocataires reçus dans un délai
inférieur à 20 mn contre 93 % en 2006

→ TOTAL DES DEPENSES DE LA BRANCHE FAMILLE EN 2007

■ ■ ↗ **66,1 milliards d'euros** (+ 2,7 % par rapport à 2006)
de prestations versées

■ ■ Prestations en faveur des familles :

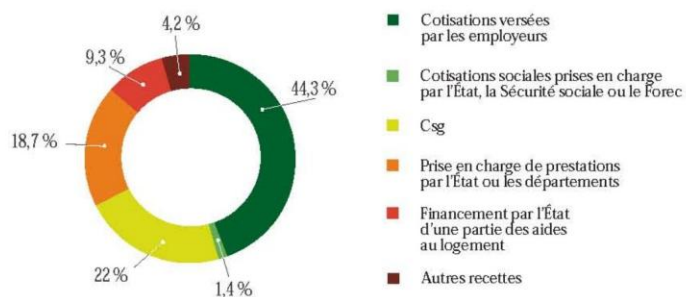
46,2 milliards d'euros (+ 2,6 % par rapport à 2006)



■ ■ Aides contre la précarité :

20 milliards d'euros (+ 3,1 % par rapport à 2006)

→ L'ORIGINE DES FINANCEMENTS



4. Bilan de la Convention d'objectifs et de gestion 2005/2008

■ Action sociale : améliorer la vie quotidienne des familles et les accompagner en cas de difficultés

L'action sociale des Caf est à la fois familiale, préventive, complémentaire aux politiques de prestations et aux actions des autres partenaires. Les principes fondamentaux de la branche Famille sont l'équité, la solidarité, la laïcité et la neutralité.

■ L'articulation vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

■ Améliorer la couverture des besoins en équipements d'accueil de la petite enfance

Deux plans d'investissement ont été mis en place pour permettre à la fois d'assurer le développement prévu par la Cog des structures d'accueil de la petite enfance et de maîtriser les enveloppes budgétaires. Fin 2005, le Dispositif d'investissement petite enfance (Dipe) a été activé, permettant la création des 15 000 places dans des structures d'accueil de la petite enfance.

Un avenant à la Cog a par ailleurs été signé en 2007, concrétisant la création de 4 000 places de crèches supplémentaires en 2007 et 2008 pour parvenir à un rythme de création de 12 000 places par an. Enfin, les pouvoirs publics ont donné un accord à la Cnaf pour qu'un montant de 50 millions d'euros de crédits supplémentaires puisse être accordé aux Caf, permettant ainsi la création de 4500 places de crèche nouvelles.

■ Diversifier les modes d'accueil à partir d'un meilleur travail d'analyse des besoins et de diagnostic des territoires

Afin d'améliorer la couverture des besoins, les Caf ont poursuivi leurs diagnostics des territoires et d'analyse des besoins visant une meilleure couverture géographique desdits besoins. 97,5% des caisses ont mis en place une politique de ciblage sur les territoires en 2007 et 95% favorisent une offre d'accueil diversifiée.

En 2007, la possibilité d'expérimenter la création d'établissements dits micro crèches a été introduite. Elles se caractérisent par une certaine souplesse de fonctionnement (fonction de direction et modalités d'encadrement des enfants assouplis) et une capacité d'accueil limitée. Les micro crèches constituent une réponse particulièrement adaptée à des besoins spécifiques comme, par exemple, les communes rurales.

La branche Famille s'est largement investie, depuis 2007, dans les travaux d'expérimentations préconisés selon trois axes par le centre d'analyse stratégique dans son rapport sur le service public de la petite enfance :

- mettre en place un numéro unique d'enregistrement de demandes de garde formulées par les familles,
- tester les bonnes pratiques de réalisation du schéma départemental d'accueil de la petite enfance,
- créer, à l'échelon territorial pertinent, un service individualisé d'information aux familles sur les modes de garde disponibles et leur coût comparé.

51 Caf se sont mobilisées pour construire une offre de service autour de ces trois thèmes.

■ Assouplir le fonctionnement des structures, améliorer l'accessibilité des publics

Pour faciliter la vie des familles qui connaissent des difficultés, de plus en plus de caisses mettent en place des mesures d'accompagnement :

- **61,7%** des Caf ont mis en place des actions favorisant l'accès des familles monoparentales et/ou des bénéficiaires de minima sociaux aux structures d'accueil (47% en 2007),
- **65,8%** des Caf favorisent l'accueil des enfants porteurs de handicap (61% en 2006),
- **84,5%** des Caf encouragent le développement d'action en direction des adolescents (80% en 2006).

■ Le développement des relations sociales de proximité

■ Soutenir l'offre en matière de services et d'équipements de proximité

Afin d'accroître l'intégration des familles dans la vie sociale, le développement du soutien à l'animation sociale s'est poursuivi en 2007 avec 44 nouveaux centres agréés. Au total, 1 987 centres sociaux étaient agréés à la date du 31 décembre 2007.

■ Développer des actions d'entraide, la solidarité et d'implication des habitants

1035 projets ont été financés par les Caf sur leurs fonds propres pour développer des actions d'entraide, de solidarité et d'implication des habitants.

71,5% des caisses ont soutenu des initiatives allant dans ce sens, par une aide financière « sur projet » et 65% ont privilégié, ou conduit concomitamment, des actions d'accompagnement des personnels d'intervention sociale.

■ Le soutien à la parentalité

Les actions des Caf en direction des familles monoparentales

L'évaluation sociale de la situation de la famille peut être effectuée par un travailleur social de la Caf, afin de repérer d'éventuelles difficultés personnelles et familiales, sociales ou éducatives, etc. Cette évaluation permet ensuite d'orienter les personnes vers des professionnels de la Caf ou vers des partenaires.

Au sein de la Caf, trois formes d'accompagnement sont possibles :

- l'accompagnement individuel effectué par un travailleur social afin de faire émerger un projet d'insertion sociale,
- l'accompagnement financier qui permet de prendre en charge tout ou partie des dépenses liées au projet d'insertion professionnelle,
- les actions collectives qui mettent en évidence des difficultés communes à certains allocataires.

Par ailleurs, les Caf ont consacré en 2006, 57,8 millions d'euros au soutien à la parentalité. Elles développent des actions permettant l'accompagnement des parents aux moments clés de la vie de famille : **la médiation familiale, les lieux d'accueil enfants/parents, les lieux d'échanges entre parents et professionnels**, ainsi :

- 96% des Caf participent au réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap),
- 93% financent des lieux d'accueil parents-enfants et 54% des lieux d'échange entre parents et professionnels.

■ Qualité de service : des engagements tenus !

■ Accès au téléphone : l'objectif est atteint

L'objectif fixé d'un taux de réponse de 90% est atteint en 2007.

Dans le même temps, le volume des appels téléphoniques connaît une diminution significative de 13,5% entre 2004 et 2007, grâce à l'amélioration des appels traités et le fort développement d'internet.

■ Accueil physique : plus de 19 millions de visites dans les 123 Caf

L'engagement Cog de 85% des visites avec un temps d'attente inférieur à 20 minutes est largement atteint, avec 98% des caisses qui respectent cet objectif. Par ailleurs, les 123 Caf ont reçu 19,2 millions de visites en 2007 (+2,6% entre 2004 et 2007).

■ Des droits exacts dans des délais maîtrisés

Concernant les délais de traitement des demandes des allocataires, l'objectif minimum de 85% des courriers traités dans un délai inférieur à 15 jours est dépassé, puisque ce taux national est de 90,8% en 2007.

Cet objectif a été conduit dans un contexte d'augmentation de 10% des courriers reçus entre 2004 et 2007.

■ Une meilleure information pour les allocataires

Le déploiement d'une charte rédactionnelle a fait l'objet d'un accompagnement important auprès des Caf. La mobilisation du réseau a été organisée dans un esprit de simplification du langage administratif et autour d'outils structurant l'action institutionnelle comme le guide de la relation écrite. A ce jour, les Caf disposent donc d'orientations et d'outils leur permettant de conduire ou d'adapter leur politique d'amélioration de la relation écrite.

Enfin, différents modes de contact ont vu leurs capacités étendues :

- les serveurs vocaux,
- les bornes interactives,
- les campagnes d'appels téléphoniques.

■ Un site caf.fr de plus en plus puissant

Un effort particulier a été conduit pour développer les nouveaux services sur internet et renforcer la communication visant à promouvoir leur usage. Il a donné des résultats significatifs comme en témoigne la forte progression de l'utilisation de cet outil en ce qui concerne la recherche d'information que l'accomplissement de certaines formalités administratives.

Le nombre de déclarations de ressources enregistrées sur le web a été décuplé entre 2004 et 2007 pour atteindre plus de 3 millions, soit 29% des allocataires et 35% des déclarations. Ce résultat a pu être atteint grâce, notamment, aux plus de 2,8 millions de SMS envoyés aux allocataires les incitant à remplir leur déclaration via le caf.fr

Autre téléprocédure dont la progression a été particulièrement forte : la demande d'aide au logement étudiant a connu une croissance de + 86% entre 2004 et 2007.

5. Les expérimentations des Caf

> L'accompagnement des familles monoparentales

Une action spécifique pour les bénéficiaires de l'Allocation de parent isolé en Charente Maritime.

Contexte

La Caf de la Charente Maritime a inscrit comme objectif, dans le plan de développement et le schéma directeur d'action Sociale dès 2001, la formalisation d'une démarche favorisant l'accès aux droits des allocataires en difficulté.

Avant d'élaborer une offre de service spécifique, il a été décidé d'engager une mission départementale d'étude et d'analyse de la situation des bénéficiaires d'Allocation de parent isolé.

Actions

L'étude préalable auprès des bénéficiaires d'Api

L'étude menée en 2004 visait à se rapprocher des allocataires, dans une logique d'accès aux droits et de soutien à la fonction parentale à deux moments clés : le bénéfice de la prestation Api et la fin du droit à la prestation Api.

170 bénéficiaires rencontrés. Une évaluation globale, repérant les problématiques socio-familiales récurrentes et les priorités des allocataires, à savoir :

- le logement
- l'emploi (et les difficultés périphériques telles que la garde des enfants)
- l'insuffisance des ressources
- le besoin d'écoute et d'information
- l'inquiétude pour « l'après Api »

L'offre de service Caf

Démarrage du dispositif : mai 2005

Deux approches complémentaires :

- une intervention individualisée : proposer systématiquement à toute personne qui bénéficie de l'Api, un entretien avec une des quatre assistantes sociales spécialisées de la Caf ;
- une démarche partenariale et collective au plus près des territoires.

Bilan et perspectives

→ Quelques chiffres clé pour l'année 2007

- 1 655 bénéficiaires d'Api ;
- près de 9 millions d'euros versés ;
- 860 ouvertures de droits signalées aux assistantes sociales ;
- 496 entretiens réalisés soit 58%.

→ Perspectives

La reconnaissance du travail engagé par la Caf dans cette démarche d'accompagnement et le partenariat développé ont légitimé le rôle de la Caf dans le parcours des parents isolés.

Ainsi l'expérimentation en cours depuis le 1^{er} février 2008 sur le Rsa/Api, est-elle pilotée par la Caf dans le département.

54 bénéficiaires sont recensés au mois d'octobre sur les deux territoires concernés.

Contact presse : Delphine Massot - Caf de Charente-Maritime - 05 46 51 59 42

> **Un lieu unique d'information pour la petite enfance**

L'Etoile, centre info petite enfance, un nouveau service de la Caf d'Ile et vilaine pour les Rennais
(en partenariat avec la ville de Rennes).

Contexte

Un constat local : le comité de suivi du contrat enfance a fait ressortir le besoin de centraliser l'information concernant l'offre de garde petite enfance afin de fluidifier l'offre et la demande.

Un constat national : une étude menée par le centre d'analyse stratégique a conduit les institutions nationales à engager une réflexion sur un service public petite enfance.

De ce double constat, est née l'idée de concevoir un centre d'information centralisé sur l'offre de garde de la petite enfance à Rennes.

Actions

La Caf d'Ile et Vilaine et la ville de Rennes se sont associées pour créer :

- un lieu unique d'information sur l'ensemble des modes d'accueil existants à Rennes ;
- un lieu de centralisation des places en établissements d'accueils collectifs ;
- un lieu d'observation sur l'offre et la demande à Rennes en termes quantitatifs et qualitatifs.

Objectifs et missions

→ Objectifs

- Offrir aux familles une information complète, neutre, pertinente et actualisée sur les services et prestations auxquels elles peuvent avoir accès ;
- proposer une palette des modes de garde complémentaires diversifiés et accompagnés les parents dans l'accès à ceux-ci ;
- constituer pour tous les acteurs de la petite enfance sur Rennes un lieu ressource ;
- contribuer à l'analyse du besoin des familles et à l'adaptation des réponses ;
- développer un réseau des modes d'accueil.

→ Missions

- Un service en relation directe avec les familles ;
- une contribution à l'observatoire local ;
- un lieu ressource pour les partenaires.

Bilan et perspectives

- Ouverture au public depuis le 1^{er} septembre 2008 ;
- Accueil téléphonique et physique : 1464 visiteurs, 611 entretiens réalisés, 1825 appels reçus.

► *L'Etoile* est un projet novateur, inscrit dans le cadre des expérimentations d'un service public petite enfance.

► Une ambition nouvelle : expérimenter le numéro unique d'enregistrement.

Contact presse : Lionel Piron - Caf d'Ile et Vilaine – 02 99 29 17 91

> Le renforcement des partenariats associatifs, l'exemple des centres sociaux

De très longue date, la Caf de Lyon s'est engagée dans une politique en direction des familles et des jeunes, en soutenant et développant l'action des centres sociaux.

Contexte

La Caf de Lyon est en contact avec 70 centres sociaux qui articulent leur action autour d'activités de quartier, avec le souci de favoriser l'implication des habitants.

Ces centres sont des lieux de vie qui unissent les générations et qui jouent un rôle précieux pour favoriser l'harmonie, voire prévenir les conflits de quartier.

Présents dans 27 villes, les centres sociaux sont appréciés par les populations et les équipes municipales. Les activités portées par les centres sociaux représentent près de 1100 permanents et 42 000 bénéficiaires inscrits.

Le conseil d'administration de la caisse apporte, sur ces ressources propres, un soutien réel à l'action des centres sociaux avec 10 millions d'euros, soit 8% du budget d'action sociale.

Actions

En présence de 70 centres sociaux, un besoin s'est progressivement fait jour :

- Comment pouvons-nous améliorer la visibilité des actions conduites localement ?
- Comment aider les acteurs locaux à renforcer la cohésion et donner une cohérence des politiques ?
- Comment inciter les responsables associatifs à mieux se connaître et à travailler ensemble autour d'objectifs partagés ?

Une première réponse a été apportée avec la création d'une Union régionale des centres sociaux. L'union régionale associe les fédérations départementales, plusieurs caisses d'allocations familiales de la région, 221 centres sociaux sur l'ensemble de la région, autour d'une volonté de travailler ensemble. Les réflexions communes ont abouti à la création d'un système d'échanges d'informations, à partir d'un produit nommé SERACS : « Système d'échanges Rhône-Alpes des Centres sociaux ».

Construit avec les fédérations de centres sociaux et plusieurs Caf de la région, au moyen d'une architecture Internet, il s'agit d'établir un observatoire régional qui permette de recenser des informations sur cinq thématiques :

- les actions de projet du centre social ;
- la vie associative ;
- les ressources en emplois de salariés ;
- le partenariat institutionnel ;
- les finances.

L'outil permet de décrire les actions les plus significatives conduites par le centre social.

A partir des informations recueillies, la base de données est présente les résultats statistiques associés à la question posée. Ainsi, que les actions sont analysées à partir :

- des éléments de diagnostic ;
- des objectifs poursuivis ;
- des effets et impacts produits ;
- de l'analyse des facteurs de réussite.

Communication

Un groupe de pilotage constitué avec l'Union régionale des centres sociaux rédige chaque année une brochure d'une vingtaine de pages, présentant les statistiques, les analyses réalisées, les actions des centres.

Contact presse : Maryline Prugnaud - Caf de Lyon - 04 72 68 36 02

> L'offre de service Rsa

L'exemple de la Caf de Montpellier.

Contexte

- La loi du 18 décembre 2003 de décentralisation du Rmi : l'opportunité de l'instruction ;
- La part importante des précaires dans la population allocataire : le positionnement de la Caf dans la gestion de la précarité ;
- L'entrée dans le Rsa : une expérimentation ;
- L'allocataire au centre du dispositif : la fin du jeu de l'odie administratif.

L'offre de service Rsa

- ▶ Détection des bénéficiaires par la Caf et traitement de l'ensemble des dossiers par la Caf
→ Mise en oeuvre d'une expertise technique et réglementaire
- ▶ Une répartition claire des rôles avec le Conseil général, une offre conjointe
→ Accélérer le parcours, mais surtout donner de la visibilité au bénéficiaire sur des droits à venir.
→ Outiller et communiquer les informations rapidement aux partenaires.

Le positionnement stratégique de la Caf

- ▶ Les avantages de l'instruction par une Caf
 - l'enrichissement des tâches du technicien conseil ;
 - l'accélération du parcours d'insertion ;
 - et bien sûr, l'allocataire au centre du dispositif.
- ▶ L'instruction prémisses de l'offre de service Rsa
- ▶ Le positionnement de la Caf, au-delà du traitement et de l'application de la réglementation, s'intéresser à l'étape suivante, l'insertion, et donc adopter une approche globale de la situation de l'allocataire.
- ▶ Accompagner (et ne pas subir) l'évolution légitime des minima sociaux.

Contact presse : Céline Suau - Caf de Montpellier - 04 67 22 92 79

En savoir plus

Les Allocations familiales, acteur majeur de la politique familiale

La politique familiale a pour finalité essentielle d'aider les familles dans leur vie quotidienne. C'est dans ce cadre que la branche Famille remplit sa mission. Elle a un poids essentiel au sein de la politique familiale puisqu'elle est en charge du service des prestations légales et de l'action sociale familiale.

Elle intervient également au-delà de la politique familiale. En effet, en raison de leur savoir-faire technique, qui consiste à gérer à grande échelle des prestations variées et complexes, les caisses d'Allocations familiales (Caf) sont apparues comme les gestionnaires naturels des nouvelles prestations sociales. L'Etat les a donc désignées pour remplir cette mission. C'est ainsi que les Caf gèrent les aides en faveur des familles, du logement et de la lutte contre la précarité, destinées à assurer un minimum de ressources dans certaines situations de grande difficulté.

En 2007, le total des prestations et des dépenses d'action sociale financées par la branche Famille ou versées par les Caf pour le compte de l'Etat s'établit à 66,1 milliards d'euros (+ 2,7% en un an) qui sont servies à 10 768 200 allocataires (+0,5% en un an).

La Caisse nationale des allocations familiales

C'est un établissement public qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales. La Cnaf définit également la stratégie de la branche et les politiques d'action sociale, dans le cadre d'orientations fixées avec l'Etat sur une base pluriannuelle au moyen d'une convention d'objectifs et de gestion. Elle répartit les ressources entre les Caf et réalise les grands investissements institutionnels. La Cnaf anime le réseau des 123 caisses et produit des références et des méthodes, notamment dans le domaine des ressources humaines et de l'organisation du travail.

Elle évalue les organismes et les dirigeants. Elle a un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable et compte 368 agents.

Six centres nationaux d'études et de développement informatique (Cnedi) lui sont rattachés

Jean-Louis Deroussen est président du conseil d'administration de la Cnaf depuis octobre 2006.

Hervé Drouet est le directeur général depuis octobre 2008.

Les 123 Caisses d'allocations familiales

Ce sont des organismes de droit privé qui assurent une mission de service public régie par le code de la Sécurité sociale. L'histoire explique le nombre de Caf supérieur à celui des départements français : certains d'entre eux comptent plusieurs organismes.

Les Caf ont chacune un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable. L'organisation de la caisse relève de la compétence du directeur mais présente toujours une constante : des services chargés de la gestion des prestations légales et du développement de l'action sociale ainsi que des services généraux et comptables.

Les Caf comptent 34 000 collaborateurs.

En savoir plus

Le Revenu de solidarité active (RSA)

Communiqué de presse

Vendredi 29 août 2008

*Le Haut-commissaire aux solidarités actives
présent au Conseil d'administration de la Cnaf*

Le conseil d'administration de la Cnaf approuve très majoritairement le projet de loi généralisant le Rsa

Vendredi 29 août 2008, le conseil d'administration de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), réuni en séance extraordinaire, a accueilli Martin Hirsch. Le Haut-commissaire aux solidarités actives contre la pauvreté est venu présenter le projet de loi relatif à la généralisation du Revenu de solidarité active et à la réforme des politiques d'insertion, soumis à l'avis du conseil d'administration.

Celui-ci a approuvé le projet de loi à une large majorité :

17 voix pour (3 Cfdt, 2 Cftc, 3 Upa, 5 Unaf, 4 personnes qualifiées), **3 voix contre** (3 Cgt), **6 abstentions** (3 Fo, 2 Cgc, 1 Unapl-Cnpl).

La majorité des groupes a exprimé son adhésion au projet de généralisation du Rsa, jugé politiquement et socialement ambitieux. Les administrateurs soutiennent fortement l'objectif du Rsa : réduire la pauvreté en France d'un tiers en cinq ans.

Toutefois, le conseil d'administration a exprimé le regret que les jeunes adultes de moins de 25 ans sans enfant soient exclus du dispositif.

Enfin, les membres du conseil ont insisté sur la nécessité d'accorder à la branche Famille les moyens humains, financiers et logistiques pour répondre aux charges induites par la mise en œuvre du Rsa.

Au cours de son intervention, Martin Hirsch a remercié la branche Famille pour sa forte implication depuis plusieurs mois dans les expérimentations locales. C'est sur la base de ce succès, a-t-il indiqué, que les Caf se verront confier la mise en œuvre du Rsa avec les services du département.

La branche Famille et le Rsa

La Cnaf et les Caf se sont beaucoup impliquées pour assurer le succès des expérimentations du Rsa.

La branche Famille va poursuivre la forte mobilisation de son réseau de conseillers et d'experts, afin d'accompagner dans les meilleures conditions les bénéficiaires du Rsa.

Les Caf assureront la demande d'ouverture de droits, l'instruction administrative avec les services du département, et le versement du Rsa.

Le projet de loi

Il a pour objet la généralisation du Revenu de solidarité active. Il est à ce jour expérimenté dans 34 départements. Il est servi par les Caf, aux bénéficiaires du Revenu minimum d'insertion (Rmi) ou de l'Allocation de parent isolé (Api) exerçant une activité professionnelle.

Il a pour objet de leur garantir un revenu déterminé en fonctions de leurs ressources d'activité professionnelle et de la composition familiale de leur foyer.

En savoir plus

Les Caf à l'écoute de leurs allocataires : un niveau élevé de satisfaction

Avec plus de 10,7 millions d'allocataires, soit plus de 29 millions de personnes couvertes, les caisses d'allocations familiales gèrent chaque année plusieurs millions de contacts.

Dans le souci de bien connaître les attentes des allocataires et de poursuivre la voie de l'amélioration de la qualité de service, une seconde enquête de satisfaction a été conduite au printemps 2007, après celle de 2004. **Sur les 86 000 allocataires interrogés dans les 123 Caf, 96% se déclarent satisfaits, soit une progression de deux points en 3 ans.**

Globalement très encourageants, ces résultats montrent en particulier une amélioration de la satisfaction vis-à-vis des services rendus sur Internet et via le téléphone, sur lesquels de nombreux efforts ont été réalisés.

■ L'image des Caf très positive par rapport à d'autres services publics

Plus des trois-quarts des personnes interrogées (77%) estiment que les Caf sont tout à fait utiles ; plus de la moitié (51%) affirment qu'on peut avoir tout à fait confiance en elles et 42% indiquent qu'elles ne font pas de différences entre les allocataires.

Sur d'autres items, bien que plus mesurée, l'image reste très favorable : c'est le cas de la modernité, de l'écoute, du dynamisme et de la transparence. Cette image est particulièrement bonne parmi les allocataires les plus fragiles.

Par ailleurs, 85% des allocataires estiment que la Caf contrôle efficacement les déclarations.

■ Une évolution dans les modes de contact avec les allocataires

Les allocataires affichent une très large satisfaction sur l'ensemble des modes de contact, en particulier en ce qui concerne la relation avec les conseillers, toujours plébiscitée. On constate cependant une évolution différenciée des modes de contact. En effet, la structure des modes de contact utilisés par les allocataires a fortement évolué : beaucoup moins de téléphone, moins de visites et de courriers classiques, davantage de contacts par les outils électroniques.

Ainsi, 43% des allocataires ayant contacté leur Caf au cours des six derniers mois se sont connectés au site caf.fr. Les déclarations des allocataires confirment sans surprise le suivi des flux. Parallèlement, le recours aux bornes interactives et aux courriels s'avère plus fréquent qu'en 2004. La montée en puissance de ces outils électroniques et l'offre de service qui l'accompagne, tendent à positionner le téléphone au même rang d'utilisation que les visites dans les locaux et dans une moindre mesure le courrier. Le téléphone reste néanmoins le média « préféré » des allocataires pour contacter leur Caf.

Les modes de contact sont diversifiés en fonction des bénéficiaires :

- les allocataires percevant des minima sociaux se déplacent davantage dans les locaux de leur Caf : 40% contre 33% en moyenne ;
- le téléphone est quant à lui aussi bien utilisé par les bénéficiaires de prestations familiales et logement que par les bénéficiaires de minima sociaux (30 et 29%) ;
- 82% des allocataires déclarent connaître, ont utilisé ou utilisent le caf.fr.

Enfin, lorsque les allocataires sont contactés par leur Caf, le mode de contact préféré est le courrier (36%), puis le téléphone (30%).

Retrouvez l'ensemble de l'étude sur caf.fr

(Rubrique Médias- Les publications – L'Essentiel – N° 66 octobre 2007)

En savoir plus

mon-enfant.fr : faire garder son enfant devient plus simple !

Le projet du site mon-enfant.fr s'inscrit dans le cadre de l'offre de service petite enfance (Ospe) dont un des axes consiste à proposer un service individualisé d'informations aux familles.

Il va améliorer l'offre éditoriale et fonctionnelle destinée aux familles dans leur recherche d'un mode et d'un lieu d'accueil. Ainsi, l'offre de service proposée sur internet sera simplifiée et homogène sur l'ensemble du territoire.

Il s'agira d'un véritable réseau d'informations de la Caf et de ses partenaires sur l'offre d'accueil des jeunes enfants.

Créé à l'initiative de la Caf du Bas-Rhin, le site mon-enfant.fr est en cours de construction en vue d'une généralisation au cours du premier semestre 2009. La date exacte sera communiquée aux allocataires par voie de presse (caf.fr, journaux locaux des Caf, médias grand public...).

Crèche, assistante maternelle, halte-garderie, multi-accueil, jardin d'enfants ?

Lieux d'accueil enfants/parents ?

Quel mode d'accueil choisir ? Où le trouver ? A quel prix ? Où se renseigner ?

Autant de questions qui trouveront leurs réponses sur le nouveau site mon-enfant.fr

3 questions / 3 réponses

Vais-je trouver sur le site des informations sur les places d'accueil disponibles en temps réel ?

Oui. L'actualisation des informations sera permanente et continue.

En cas de déménagement dans une autre région, est-ce que je pourrais accéder à l'offre d'accueil existant dans ma future région ?

Oui. Un habitant de l'Essonne déménageant en Loire-Atlantique pourra, sans délai, consulter l'offre d'accueil existante dans son futur département.

Le site caf.fr va-t-il disparaître ?

Non. Le site caf.fr continuera à renseigner les allocataires sur leur dossier personnel et sur l'ensemble des prestations versées par la Caf.

Les dépenses de prestations en 2007

Les dépenses de prestations en 2007 (en millions d'euros)

	Dépenses de la branche Famille			Bénéficiaires de prestations légales directes au 31/12 champ Caf	
	2007 (en millions d'euros)	2006 (en millions d'euros)	Évolution 2006-2007 (%)	Effectifs 2007	Évolution 2006-2007 (%)
Prestations en faveur des familles	46 153	44 988	2,6	6 594,8	1,0
Prestations directes en faveur des familles	39 269	38 343	2,4	6 594,8	1,0
Prestations petite enfance	12 845	12 314	4,3	2 240,5	- 0,6
Allocation pour jeune enfant	2	288	-	0	-
Allocation parentale d'éducation	-1	442	-	0,2	-
Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée	286	838	- 65,9	105,5	- 52,1
Allocation de garde d'enfant à domicile	31	54	- 42,5	14,9	- 35,5
Prestation d'accueil du jeune enfant	10 593	8 818	20,1	2125,5	4,9
Action sociale petite enfance	1 934	1 874	3,2	-	-
Aides au logement en faveur des familles	7 366	7 363	0,1	2 373,7	0,2
Prestations légales logement	7 214	7 205	0,1	2 373,7	0,2
Action sociale logement	152	158	- 3,6	-	-
Autres aides directes aux familles	19 057	18 666	2,1	5 504,5	0,4
Allocations familiales	12 300	12 122	1,5	4 638,7	0,4
Complément familial	1 585	1 597	- 0,7	813,8	- 2,0
Allocation de soutien familial	1 181	1 099	7,4	711,8	4,1
Allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé	607	568	7,0	145,4	-1,3
Allocation de présence parentale	54	40	35,4	4,7	6,8
Allocation de rentrée scolaire	1 381	1 390	- 0,6	2 797,8	- 1,4
Action sociale hors petite enfance et hors logement	1 647	1 553	6,1	-	-
Autres prestations (dont frais de tutelle)	301	297	1,4	-	-
Prestations indirectes en faveur des familles	6 884	6 646	3,6	-	-
Assurance vieillesse des parents au foyer	4 341	4 212	3,1	-	-
Majoration de pension vieillesse	2 291	2 185	4,9	-	-
Congé de paternité	252	248	1,4	-	-
Prestations de lutte contre la précarité	19 978	19 377	3,1	4 974	1,4
Minima sociaux	13 253	12 744	4,0	2 145,7	- 4,6
Revenu minimum d'insertion ⁽¹⁾	6 188	6 207	- 0,3	1 151,2	- 8,3
Allocation de parent isolé ⁽¹⁾	1 075	1 064	1,0	204,3	- 5,5
Allocation aux adultes handicapés	5 505	5 230	5,3	782	1,3
Revenu de solidarité	62	56	10,7	12	9,1
Revenu de solidarité active ⁽²⁾	1	-	-	2,5	-
Contrats aidés et dispositif retour à l'emploi ⁽³⁾	422	186	126,9	288	-
Aides au logement en faveur de personnes sans enfants ⁽⁴⁾	6 725	6 633	1,4	3 332,2	1,2
Ensemble des prestations	66 131	64 365	2,7	10 768,2	0,5

(1) y compris primes forfaitaires (pour les dépenses).

(2) Rsa-Rmi et Rsa-Api (champ Caf).

(3) Cima, contrats d'avenir, et prime de retour à l'emploi (pour les dépenses), ensemble des allocataires bénéficiant d'une mesure spécifique d'aide au retour à l'emploi (pour les effectifs de bénéficiaires).

(4) y compris Aline : allocation d'installation étudiante (pour les dépenses).

En savoir plus

La Caf de Loir-et-Cher toujours plus attentive aux besoins de ses publics

Organisme de droit privé chargé d'une mission de service public, la caisse d'Allocations familiales de Loir-et-Cher fait partie des 123 Caisses composant la branche Famille du régime général de la Sécurité sociale. Ses objectifs sont de :

- **faciliter la vie quotidienne** des familles
- favoriser l'**égalité des chances**
- favoriser l'**autonomie des familles**
- contribuer au **soutien de la fonction parentale**

Aider les allocataires et les partenaires

En 2007, la Caf de Loir-et-Cher a versé **231,5 millions d'euros à ses 47 000 allocataires au titre des prestations légales** liées :

- à la naissance et au jeune enfant (Prestation d'accueil du jeune enfant...),
- à l'entretien des enfants (Allocations familiales, Allocation de rentrée scolaire...)
- au logement (Allocations logement, prime de déménagement...),
- à l'invalidité (Allocation adulte handicapé, Allocation d'éducation de l'enfant handicapé...),
- à la monoparentalité (Allocation de parent isolé, Allocation de soutien familial)
- à la précarité (Revenu minimum d'insertion, Revenu de solidarité active...).

A cela, s'ajoute **12 millions d'euros d'aides d'action sociale** en direction :

- des familles : pour les séjours en centres de loisirs, en camps ou en colonies, pour les départs en vacances en famille, pour les activités culturelles et sportives, pour l'amélioration du logement.
- des partenaires : pour la création et le fonctionnement des lieux d'accueil des enfants et des jeunes (crèches, haltes-garderies, centres de loisirs...), pour soutenir le Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap), le réseau des Relais assistantes maternelles (Ram), les Points info famille (Pif), la Médiation familiale, la Maison ouverte et les lieux de rencontre parents-enfants.

En plus du versement de ces aides, les conseillers techniques de la Caf mettent leur **expertise à la disposition des partenaires dans le montage de leurs projets**.

La proximité : plus qu'une ambition, une mission

Comme l'ensemble des acteurs de la branche Famille, la Caf de Loir-et-Cher s'adapte à l'évolution des besoins exprimés par les allocataires. Cette démarche se concrétise notamment par la mobilisation de moyens humains et logistiques autour de deux axes :

- l'expérimentation du revenu de Solidarité active (Rsa),
- une diversification des modes de contact.

Ainsi, la Caf de Loir-et-Cher a été l'une des premières à expérimenter le Rsa dès novembre 2007, en partenariat avec le Conseil Général, la Direction départementale du travail et de l'emploi et différents acteurs du secteur de l'insertion professionnelle. Elle a mis en place un accompagnement personnalisé vers le retour à l'emploi des bénéficiaires du Rsa qui percevaient auparavant l'Allocation de parent isolé. Par ailleurs, la Caf de Loir-et-Cher souhaite être proche de ses allocataires. De leurs préoccupations mais aussi de leurs lieux de vie. C'est pourquoi elle les accueille dans 10 points du département et met à leur disposition des moyens d'information et de contact performants. En plus du serveur téléphonique et du site internet consultables 24 heures/24 et 7jours /7, elle développe l'envoi de messages vocaux, de SMS et de courriels.

Contact presse : Elodie MARIE-JULIE - Caf de Blois – 02 54 52 62 49