

## Dossier de presse

# Conférence de presse de rentrée de la Cnaf

**Mardi 9 septembre 2014**  
**Café Le Procope - Paris**

**Jean-Louis Deroussen,**  
Président du conseil d'administration  
de la Caisse nationale des Allocations familiales

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



**Contact presse**  
Guillaume Peyroles  
Tél. : 01 45 65 54 05  
guillaume.peyroles@  
cnaf.fr

◆ *Le bilan de la première année de la Cog 2013-2017*

◆ *La participation de la branche Famille  
à la réforme des rythmes éducatifs*

◆ *Les nouveautés du site [caf.fr](http://caf.fr)*

◆ *Les chiffres clés de la branche Famille*

*Retrouvez les Allocations familiales  
sur [caf.fr](http://caf.fr) et [mon-enfant.fr](http://mon-enfant.fr)*

# Sommaire

|  |      |
|--|------|
| <b>Le bilan de la première année de la Cog 2013-2017</b>                         | p. 3 |
| <b>La participation de la branche Famille à la réforme des rythmes éducatifs</b> | p.10 |
| <b>Les nouveautés du site caf.fr</b>   | p.13 |
| <b>En savoir plus</b>  | p.18 |

## ***Annexes***

- les Allocations familiales, acteur majeur de la solidarité familiale
- la Cnaf se félicite de la décision de la Cour des Comptes de certifier ses comptes (communiqué de presse)

## **PJ**

- **Les chiffres clés de la branche Famille**
- **Le rapport d'activité 2013**

# Le bilan de la première année de la Cog 2013-2017

## LE DEVELOPPEMENT DES SERVICES AUX FAMILLES

*La Convention d'objectifs et de gestion (Cog) développe un programme ambitieux de développement des services aux familles. Notre politique familiale ne repose pas uniquement sur le versement de prestations, mais aussi sur l'accès à des services qui permettent notamment de mieux concilier vie familiale et vie professionnelle. Les principales priorités de la Cog 2013-2017 sont sur les trois thèmes suivants :*

### **La correction des inégalités territoriales et sociales en matière de petite enfance**

Le rééquilibrage territorial et social de l'offre d'accueil du jeune enfant a été engagé avec la mise en place du fonds de rééquilibrage territorial de l'offre d'accueil petite enfance, la modulation de la prime d'installation versée par les Caisses d'allocations familiales (Caf) aux assistants maternels nouvellement agréés et l'harmonisation des règles d'application de la Prestation de service unique (Psu) qui participe à l'objectif de réduction des inégalités territoriales et sociales.

Les mesures d'ajustements de la Psu ont été adoptées dans une optique d'équité de traitement entre toutes les familles et tous les gestionnaires. Un fonds d'accompagnement a été créé à cette occasion. La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) a présenté aux Caf les modalités de rééquilibrage pour 2013, en précisant que pour les années 2014 à 2017, après avis des administrateurs de la Cnaf, des modifications seront apportées de façon à tenir compte des travaux relatifs aux schémas territoriaux de services aux familles dont le nouveau mode de gouvernance sera préfiguré dans quelques départements.

### **La réforme des rythmes éducatifs**

A la rentrée 2013, 4 042 communes ont opté pour une mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs, soit environ 11% des 36 700 communes de France et 17% des 23 860 communes dotées d'au moins une école primaire (pré-élémentaire ou élémentaire). Cela représente près d'1,3 million d'élèves, soit 22 % des effectifs de l'enseignement public.

Pour relever le défi d'une mise en œuvre rapide et afin de faciliter l'appropriation de la réforme des rythmes éducatifs, un guide pratique intitulé « Pour des activités périscolaires de qualité » a été élaboré conjointement par le ministère de la Jeunesse, de l'Education populaire et de la Vie associative et par la Cnaf et diffusé en septembre 2013. La Cnaf a précisé aux Caf le cadre réglementaire de la réforme, les modalités d'intervention de la branche Famille sur l'ensemble du secteur périscolaire ainsi que les modalités de mise en œuvre par les Caf de ces nouvelles dispositions. Ensuite, un kit de communication a été diffusé aux Caf pour faciliter l'appropriation de la réforme. Enfin, une journée nationale d'accompagnement du réseau a été organisée en novembre 2013.

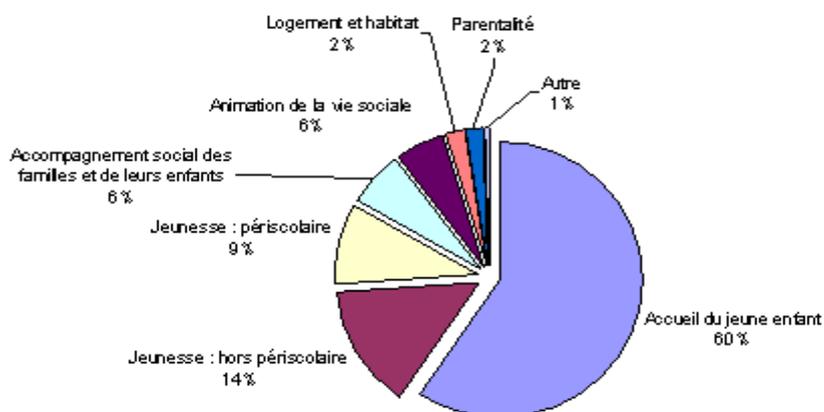
### **Le soutien à la parentalité**

Le développement des services aux familles dans ce domaine constitue une priorité partagée entre la branche Famille et l'Etat pour la période 2013-2017.

Ainsi, des mesures nouvelles renforcent le pilotage et la fonction d'animation des dispositifs et améliorent le financement des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap), de la médiation familiale et des espaces de rencontres.

## Zoom sur le Fonds national d'action sociale (Fnas)

### Répartition des financements inscrits au Fnas



En 2013, le Fnas a augmenté de +0,6% (+5,8% inscrit dans la COG), après une progression de + 8,0% en 2012.

En matière de petite enfance, le budget a été utilisé à hauteur de 95,2%.

En matière d'accueil de la jeunesse, le budget a été utilisé à hauteur de 95% sur l'extrascolaire et 97,5% sur le périscolaire.

En matière de parentalité, le budget a été utilisé à 95,5%.

C'est donc la moindre évolution des financements enfance qui explique à 80% cette part non utilisée.

### **La sous exécution du Fnas sur 2013 s'explique par une majorité de causes conjoncturelles**

- une première année de COG voit toujours les fonds moins utilisés que prévu en fonctionnement et surtout en investissement ;
- en 2013, cet effet a été accentué par une signature de la COG trois mois plus tard qu'en 2009 et en période estivale ;
- les années d'élections municipales sont traditionnellement des années de sous-exécution des fonds ;
- comme en 2009, la crise économique a pesé sur les finances des ménages, réduisant leurs réservations d'heures en établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) et Accueils de loisirs sans hébergement (ALSH).

### **Pour autant, il convient d'être particulièrement vigilant quant à certaines évolutions qui semblent structurelles**

- la volatilité des dépenses de plans crèches au Fnas est accrue depuis que les subventions d'investissement sont comptabilisées selon le système des provisions ;
- les tensions sur les finances locales freinent un certain nombre de décisions d'investissement.

## **La participation de la branche Famille à la réforme des rythmes éducatifs**

La question des loisirs et de l'organisation des temps périscolaires et extrascolaires des enfants et des jeunes est une priorité de la branche Famille. Elle a été réaffirmée comme telle dans le cadre de sa Convention d'objectifs et de gestion 2013-2017.

La jeunesse dans la Cog 2013-2017 : un budget annuel passant de 806 millions d'euros en 2012 à 1,343 milliard d'euros en 2017.

Parce qu'il s'agit de contribuer à la réussite de tous les enfants, la branche Famille accompagne la réforme des rythmes éducatifs en soutenant le développement de nouveaux services sur les trois nouvelles heures d'accueils liées à la mise en place de la réforme des rythmes éducatifs.

Le soutien de la branche Famille aux temps libres et aux loisirs des enfants poursuit deux finalités :

- contribuer à l'épanouissement des enfants par le développement quantitatif et qualitatif de solutions d'accueil ;
- répondre aux besoins diversifiés des familles par une meilleure conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle.

Pour développer ces orientations, la branche Famille s'appuie sur les accueils de loisirs déclarés auprès des services départementaux de la jeunesse. Le fonctionnement de ces accueils est régi par le Code de l'action sociale et des familles (Casf). Ils garantissent la mise en œuvre d'un projet éducatif avec des normes d'encadrement et de qualification. Ils interviennent sur l'ensemble des temps libres des enfants et des jeunes : périscolaire (avant et après la classe, incluant ou non la pause méridienne), extrascolaire (les mercredis ou samedis sans école, les mercredis après-midi ou les samedis après-midi, lorsqu'il y a école le matin, ces petites et grandes vacances scolaires).

### **Les Allocations familiales créent une nouvelle aide spécifique**

Le versement de l'aide est réservé :

- aux accueils de loisirs déclarés auprès des services départementaux de la jeunesse selon les normes prévues au Code de l'action sociale et des familles ;
- aux accueils de loisirs déclarés auprès des services départementaux de la jeunesse assouplissant leurs conditions d'encadrement dans le cadre de la signature d'un Projet éducatif de territoire (Pedt).

L'Etat apporte 50 euros annuels par enfant (90 en zone rurale ou urbaine sensible), auxquels s'ajoutent 53 euros versés par les Caisses d'allocations familiales.

Pour les trois nouvelles heures d'accueil liées à la mise en place des nouveaux rythmes éducatifs, la gratuité des heures aux familles est possible.

### **La branche Famille participe activement à la mise en œuvre de la réforme**

- par sa contribution financière au fonds d'amorçage piloté par l'Etat à hauteur de 62 millions d'euros en 2014 ;
- par la création d'une aide spécifique pour les trois nouvelles heures de temps d'activités périscolaires qui mobilisera une enveloppe supplémentaire de plus de 850 millions d'euros entre 2013 et 2017.

Parallèlement, les Caf poursuivent leur soutien aux accueils de loisirs déclarés auprès des services départementaux de la jeunesse\* au moyen de la prestation de service aux accueils de loisirs, de jeunes, de scoutisme, sans hébergement (Ps Alsh) et le contrat « enfance et jeunesse » (Cej).

\* Direction départementale de la cohésion sociale (Ddcs) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (Ddcspp).

## **Les Caf poursuivent leur intervention pour développer les activités périscolaires et extrascolaires**

> Le versement de la prestation de service aux accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) déclarés est maintenu.

Pour être éligibles à la prestation de service, les accueils doivent remplir les exigences fixées par la réglementation relative à la protection des mineurs applicable depuis le 1er septembre 2006, ainsi que les critères cumulatifs complémentaires définis dans ladite lettre circulaire :

- une ouverture et un accès à tous visant à favoriser la mixité sociale ;
- une accessibilité financière pour toutes les familles au moyen de tarifications modulées en fonction des ressources ;
- une implantation territoriale des structures en adéquation avec les besoins locaux ;
- la production d'un projet éducatif obligatoire, répondant à un principe de neutralité philosophique, syndicale, politique et religieuse et prenant en compte la place des parents ;
- la mise en place d'activités diversifiées excluant les cours et les apprentissages particuliers.

## **> Les Caf poursuivent leur engagement auprès des collectivités territoriales dans le cadre du contrat enfance et jeunesse**

Le Contrat enfance et jeunesse (Cej) s'adresse spécifiquement aux collectivités territoriales qui développent une offre jeunesse en direction des familles dans le cadre des orientations définies par la Cnaf. Il prend en compte notamment les accueils bénéficiant de la prestation de service Accueil de loisirs sans hébergement et vise à accompagner les territoires retenus comme prioritaires par la Caf, dans le cadre d'enveloppes financières limitatives.

Le Cej a pour objectif de soutenir le développement d'une offre de loisirs périscolaire de qualité par les collectivités territoriales auxquelles il est versé.

## **L'accompagnement par les Caf, de la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs à la rentrée 2014**

La décision du conseil d'administration<sup>(1)</sup> de la Cnaf, le 15 juillet dernier, exprime le soutien de la branche Famille à la généralisation à l'ensemble des communes de la réforme des rythmes éducatifs à la rentrée 2014. Les administrateurs ont souligné la nécessité de simplifier les modalités de gestion des dispositifs existants.

Les mesures adoptées, décrites ci-après, tiennent compte de l'expérience acquise au cours de la première année de mise en place de la réforme et sont plus lisibles, plus compréhensibles et plus facilement gérables par les Caf. Elles participent à l'organisation d'accueils de qualité dans l'intérêt des enfants.

## **> Accompagner la montée en compétence et en qualification des intervenants pour développer la qualité éducative en direction des enfants**

> Cet accompagnement de la généralisation de la réforme par les Caf constitue une nouvelle étape pour mettre en place un dispositif adapté de prise en charge des activités périscolaires par la branche Famille

A l'issue d'une année d'application de la réforme et sur la base des chiffrages obtenus, l'année scolaire 2014-2015 peut constituer une nouvelle étape pour aboutir à des propositions définitives, lorsque la réforme et les textes réglementaires seront assimilés par l'ensemble des acteurs et que les dépenses prévisionnelles et réalisées du Fonds national d'action sociale (Fnas) seront stabilisées.

Cet accompagnement se concrétisera par le soutien de tous les accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) déclarés auprès des services de la jeunesse et des sports.

Pour les Alsh déclarés, ce soutien se traduit par la possibilité de bénéficier de deux niveaux de financement :

- une aide spécifique, telle que prévue dans la Cog, pour les accueils organisés sur les trois nouvelles heures dégagées par la réforme.
- la prestation de service « Accueil de loisirs sans hébergement » pour les autres activités.

(1) Prise par délégation, par la commission d'action sociale

**> Accompagner financièrement l'ensemble des accueils de loisirs sans hébergement déclarés**

Au regard des projets des communes remontés via l'enquête Cnaf/Amf, et des simulations qui ont été réalisées, ces modalités d'accompagnement seront financées dans le cadre des lignes budgétaires inscrites dans la Cog.

**> Assurer le soutien de tous les accueils de loisirs sans hébergement déclarés constitue un allègement de gestion**

Il résulte de l'analyse des données (enquêtes et retours d'expérience des Caf) que les accueils déclarés sont majoritairement organisés autour d'un projet éducatif global prenant en compte les rythmes quotidiens de l'enfant. C'est pourquoi, poursuivre le versement de la prestation de service Accueil de loisirs sans hébergement à l'ensemble des accueils déclarés, constitue une mesure d'allègement des charges de gestion.

**> Apporter des aménagements supplémentaires répond aux attentes des Caf en matière de simplification**

Les principales pistes de simplification identifiées sont :

- diminuer le nombre de pièces justificatives fournies par le gestionnaire à la Caf (conventions, pièces justificatives) ;
- simplifier le comptage des heures ;
- simplifier l'identification des plages d'accueils périscolaires ;
- optimiser les procédures pour effectuer des paiements plus rapides tout en assurant leur sécurisation.

Il est proposé d'alléger les procédures de gestion, notamment en harmonisant autant que faire se peut, celles relevant de la prestation de service « Accueil de loisirs sans hébergement » et celles relevant de l'aide spécifique.

**> Favoriser la qualité du service rendu aux enfants et aux parents en renforçant la fonction « pilotage du contrat enfance jeunesse »**

**> Articuler le contrat enfance jeunesse (Cej) avec le projet éducatif territorial (Pedt) pour améliorer la concertation et la qualité éducative**

Le Pedt prévoit prioritairement des activités proposées pendant le temps périscolaire aux jeunes scolarisés dans les écoles primaires. Ce projet peut s'élargir aux activités extrascolaires afin d'assurer une complémentarité des activités éducatives tout au long de l'année. Néanmoins, il ne doit pas être un simple outil local de coordination d'actions juxtaposées, mais bien le moteur d'une véritable dynamique de coopération entre les différents acteurs d'un territoire. C'est pourquoi le Pedt doit s'articuler avec le diagnostic et les objectifs du Cej.

Enfin, au cours de l'année scolaire 2014-2015, un observatoire sera mis en place par la Cnaf, afin de suivre précisément l'impact de cet accompagnement. Il permettra de disposer d'éléments budgétaires, ainsi que de données quantitatives et qualitatives. Cet observatoire réunira les partenaires institutionnels travaillant régulièrement avec la Cnaf sur le dispositif des rythmes éducatifs.

## Zoom sur le soutien à la parentalité

Dans un contexte où les conditions d'exercice du rôle de parents ont fortement évolué, le renforcement de l'accompagnement des parents dans l'exercice de leur fonction de parent constitue une priorité forte dans la Cog 2013-2017.

Il s'agit d'une nouvelle priorité de la politique familiale qui s'inscrit tout particulièrement dans les moyens accordés à la branche Famille pour développer et structurer ces nouveaux services très attendus de la part des parents. Les pouvoirs publics ont souhaité s'appuyer sur la Cog signée entre l'Etat et la Cnaf pour faire de l'accompagnement à la parentalité une priorité reconnue.

Le rapport d'évaluation de la politique de soutien à la parentalité de l'inspection générale de l'action sociale (Igas), en février 2013, soulignait « la montée en puissance » de la branche Famille au cours de la Cog 2009-2012, avec un effort financier qui a progressé de 40 % sur la période.

Les crédits consacrés à la parentalité seront doublés (de 51 millions d'euros en 2012 à 100 millions d'euros en 2017) afin de développer une offre diversifiée et qui réponde mieux aux attentes des parents

- les lieux d'accueil parents enfants (Laep), structures souples qui proposent des temps conviviaux d'échanges entre des parents et leurs enfants de moins de 6 ans, seront développés pour offrir un Laep pour 3500 enfants âgés de 0 à 5 ans (au lieu d'un Laep pour 4200 enfants actuellement) ;
- les lieux d'écoute et d'échanges, les groupes de parole, les conférences-débats et toutes les initiatives fédérées dans le cadre des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap) seront également développées pour accroître significativement le nombre de parents touchés ;
- le nombre de mesures de médiation familiale sera doublé à l'horizon 2017 pour accompagner les familles qui font face à une séparation et un financement national sera créé pour structurer l'offre d'espaces-rencontres ;

Enfin, pour renforcer le soutien des parents dans la scolarité de leurs enfants et adolescents, et dans leurs relations avec l'école, le dispositif des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) sera mieux articulé avec les autres dispositifs de soutien à la parentalité.

Cette politique volontariste de développement de l'offre confiée à la branche Famille ne pourra atteindre pleinement ses objectifs que dans le cadre d'une mobilisation des autres financeurs.

Il s'agira par ailleurs d'assurer un meilleur accès des parents à l'information sur l'offre existante

L'information des parents, et leur accès effectif aux dispositifs, reste un enjeu majeur à traiter. C'est la raison pour laquelle la branche Famille se voit confier la mission de créer une offre Internet dédiée à la parentalité.

La Cog prévoit de renforcer la fonction d'animation au sein de la gouvernance partenariale de la politique de soutien à la parentalité

L'engagement de la Cnaf et des Caf dans le pilotage et l'animation des dispositifs de soutien à la parentalité s'est accru au cours de la Cog 2009-2012. Il a permis de confirmer la légitimité de la branche famille et le rôle incontournable des Caf, dans la gouvernance partenariale de la parentalité. Avec la préfiguration d'une nouvelle gouvernance de la politique de la petite enfance et de la parentalité, le pilotage de ces dispositifs devrait être renforcé.

Dans le cadre de l'expérimentation de la garantie des impayés de pensions alimentaires, les Caf volontaires expérimenteront la mise en œuvre d'ateliers de co-parentalité. Il s'agit de « tester » une nouvelle modalité d'intervention destinée à accompagner les parents dans les situations de séparation et permettant de diversifier les offres de services de la branche Famille. Cette nouvelle modalité d'intervention contribue à la déjudiciarisation des ruptures et à la pacification des situations de séparations. En impliquant les parents dans l'organisation concrète des modalités de leurs nouvelles relations avec leurs enfants, cette forme d'intervention les sensibilise également aux obligations des deux parents (contribution à l'entretien et à l'éducation de l'enfant, maintien du lien avec chacun des parents, etc.)

L'idée est de promouvoir un accompagnement des deux parents en situation de séparation, avant de traiter la réponse à la question du droit aux prestations d'un allocataire.

Les ateliers de coparentalité ont pour objectif d'aider les parents à :

- mieux identifier leurs rôles en tant que parents pour leur permettre l'exercice de leurs responsabilités parentales ;
- identifier les conséquences de leur séparation sur les enfants ;
- prendre des décisions éclairées à l'égard de la réorganisation familiale.

Les ateliers proposent ainsi :

- une réflexion sur les conséquences de la rupture (affectives, juridiques et économiques) ;
- des indications sur les modalités de communication parentale après la séparation ;
- une information sur les modalités de l'exercice de l'autorité parentale (aspects juridiques, décisions de la vie quotidienne, etc.).

Les thèmes suivants sont abordés :

- les effets de la séparation des parents sur la famille, notamment le choc psychologique de la rupture ;
- les réactions et les besoins des enfants ;
- la communication entre les parents ;
- l'exercice de l'autorité parentale conjointe dans ses aspects juridiques ;
- la procédure de divorce et les autres aspects juridiques.
- la médiation familiale

Un renvoi vers les sites internet locaux et/ou les pages locales des sites nationaux (Caf.fr/mon-enfant.fr) apporte des informations complémentaires.

Il s'agit d'orienter les deux membres du couple vers ces ateliers lorsque les allocataires déclarent une déclaration de séparation (en étant vigilant sur le fait qu'ils puissent être libres de venir conjointement ou non). Le cadre partenarial de pilotage de la médiation familiale peut constituer une opportunité pour envisager une substitution de l'orientation systématique vers un entretien d'information de médiation familiale au profit de l'orientation vers un atelier de co-parentalité.

Ce projet offre la possibilité de préfigurer une offre institutionnelle composée de projets cohérents et complémentaires autour de la co-parentalité : accueil au sein des Caf (séparation-gestion du conflit-droit à l'allocation de soutien familial), ateliers de co-parentalité, services de médiation familiale et espaces de rencontre, et actions diverses, par exemple, groupes de parole d'enfants ayant des parents séparés, etc...

## ACCES AUX DROITS ET SIMPLIFICATIONS

### **Le renforcement de l'accès aux droits pour tous**

La branche Famille est engagée dans une démarche volontariste pour garantir l'accès aux droits. Dans ce cadre et conformément au plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 100 000 rendez-vous des droits devront être organisés pour un accompagnement renforcé à l'accès aux droits sociaux.

La mise en place de ces rendez-vous des droits est la mesure phare 2013 prônée par la Cog. Pour ce faire, un groupe « rendez-vous des droits » a été créé en octobre 2013 pour définir le dispositif. Sur le seul deuxième trimestre, 68 000 rendez-vous des droits ont d'ors et déjà eu lieu.

### **Vers le « 100% dématérialisé »**

Trois actions principales ont été réalisées en 2013 pour améliorer l'attractivité des services du caf.fr :

- La simplification de la télédéclaration des demandes d'aide au logement pour les étudiants a été réalisée en deux étapes : pour la rentrée universitaire 2013, une première simplification a permis d'alléger la téléprocédure pour les primo demandeurs. Pour la rentrée 2014, la suppression de l'attestation de loyer ou de résidence pour les étudiants ainsi que la suppression de l'envoi papier du formulaire récapitulatif pour les primo demandeurs

Le soutien de ces mesures par des campagnes de promotion en juin 2013 (notamment via le lancement de la page Facebook Caf et la web-série « voilà ») ont permis une forte progression du résultat de ces téléprocédures sur la période juin/août entre 2012 et 2013: les demandes d'Allocations logement arrivées en Caf par le caf.fr ont progressé de 29%.

- La dématérialisation des pièces justificatives (PJ) : la possibilité de joindre des PJ à une téléprocédure a été créée et, le même service pour les PJ accompagnant un courriel est en cours d'expérimentation.

- Depuis octobre 2013, la dématérialisation des relevés de droits et paiements concerne un million de relevés par mois dématérialisés à l'attention des usagers.

Enfin, il faut souligner que les informations de certaines téléprocédures peuvent être désormais directement et automatiquement intégrées dans le système d'information, ce qui contribue à alléger la charge des Caf. Il en est ainsi des changements de coordonnées bancaires signalés par téléprocédure (RIB), des changements de situations professionnelles signalées par téléprocédure, des changements de situation des enfants, ou encore, des changements d'adresse signalés par téléprocédure.

### **Une amélioration de la compréhension des droits grâce à une simplification des démarches**

Outre les simplifications automatiquement générées par la dématérialisation, d'autres pistes sont également étudiées.

La démarche de simplification est désormais directement pilotée par le directeur général au travers du Comité simplification et processus. La plupart des projets sont inscrits au Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) afin de bénéficier d'un soutien de l'Etat en s'inscrivant dans la stratégie gouvernementale de simplification.

Les projets font, en amont, l'objet d'une analyse de la valeur, visant à déterminer leur plus-value réelle, avant d'être engagés.

Ainsi ont déjà été inscrites et validées par le Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique :

- la suppression du certificat de scolarité pour le paiement de l'Allocation de rentrée scolaire (Ars) pour les 16-18 ans, remplacé par une déclaration sur l'honneur effectuée par téléprocédure,
- la suppression de l'attestation de loyer,
- l'intégration automatique des ressources des allocataires « non-trouvés par la direction générale des finances publiques (Dgfi) » lors de l'échange et ayant établi quatre déclarations trimestrielles de ressources à zéro durant l'année,

- la suppression du justificatif d'invalidité pour la mise en œuvre de l'abattement fiscal au titre de personne invalide lorsque l'information sur ce statut est communiquée par l'échange Dgfiip.

### **Des avancées dans la relation de service**

La doctrine d'accueil a été validée par le Conseil d'Administration du 5 février 2013. Dans la continuité de cette présentation, la Cnaf a lancé « le chantier accueil » en mars 2013 portant sur la présence sur le territoire, le « label » caf, sécurité des biens et des personnes, la gestion des incivilités, les locaux d'accueil, l'organisation de l'accueil (dont l'accueil sur rendez-vous), les outils numériques de l'accueil, l'accueil digital, les indicateurs et outils de pilotage de l'accueil.

Au niveau des Caf, l'offre de service est désormais décrite dans les nouveaux Plans d'accessibilité aux services (Pas). Sur la période, la Branche a également fait progresser le partenariat d'accueil avec d'autres services publics en définissant un « label Caf » qui sera proposé aux partenaires réalisant des temps d'accueil pour les allocataires de la Caf soit sous forme de « facilitation numérique », soit de « facilitation administrative ». Des expérimentations du label Caf sont en cours.

Parallèlement, des expérimentations de points accès au caf.fr sont en cours dans 10 bureaux de Poste de Normandie en lien avec les caf de la région. Les expérimentations se déroulent sur des territoires ruraux ou péri-urbains.

Enfin, en 2013, la Cnaf a participé aux réunions organisées par la Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR) sur les espaces mutualisés de service. Une évaluation des expérimentations réalisées en 2011 et 2012 est en cours.

Par ailleurs, le site caf.fr, rénové en 2012, a poursuivi sa progression. En moyenne, chaque allocataire se rend désormais au moins une fois par mois sur le site, avec un pic de fréquentation au moment de l'échéance mensuelle. L'application mobile, lancée au début de l'année 2014, approche le million de téléchargements au début de ce mois de septembre.

# UNE AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE MALGRÉ UN ACCROISSEMENT DES CHARGES DE TRAVAIL

## **Des charges de travail en augmentation**

L'année 2013 a de nouveau été marquée par une hausse de la charge de travail. Avec un volume de contacts qui reste particulièrement élevé (environ 135 millions), l'année 2013 se caractérise par une hausse des flux de contacts (+2,8% par rapport à 2012,) qui s'établissent à un niveau supérieur à celui de 2009. En prenant en compte la nature de ces contacts, on constate une hausse significative entre 2012 et 2013 du volume des courriers (+3,6%), une diminution des visites (-7,9%), et une augmentation des flux téléphoniques (+6,7%).

Pour apprécier l'activité de la branche Famille, il paraît indispensable de compléter l'analyse des flux de contacts entrant par celle des « faits générateurs ». Cela permet de mettre en évidence l'importance des transactions réalisées dans l'application « Cristal » (le système d'information de la Branche) pour le traitement des droits. Plus précisément, en considérant les faits générateurs saisis manuellement par un technicien conseil, il est possible d'approfondir l'évaluation de la charge de travail.

## **Les mesures de soutien**

Le bilan 2013 des dispositifs destinés à améliorer des résultats de la Branche a été dressé fin janvier 2014 :

- 57 Caf ont été aidées en 2013 dans le cadre de l'Atelier de régulation des charges (Arc), pour près de 5 millions de dossiers traités par 32 Caf aidantes ;
- 54 Caf hébergent les 517 personnes recrutées en contrat emploi d'avenir au sein de la Branche depuis juillet 2013 qui ont traité plus d'un million de pièces, soit l'équivalent de 2 jours de solde national ;
- en matière de réponse téléphonique, les dispositifs nationaux de renfort ont permis de traiter plus de 10 % des appels de la Branche, soit 1 615 687 appels.

La répartition de l'appui fourni aux caisses par les dispositifs nationaux est définie en fonction des besoins des caisses qui peuvent être structurels ou conjoncturels.

Un autre moyen d'action sur le renfort de la production du réseau peut prendre la forme d'aides spécifiques pilotées nationalement.

## **Une amélioration importante des résultats à compter du début du second semestre**

Les Caf ont eu des difficultés à écouler la charge de travail tout au long du premier semestre 2013. Ainsi, les niveaux du solde (nombre de jours nécessaires au traitement total des dossiers) observés à chaque fin des mois de janvier à mai 2013 ont été les plus élevés sur la période de 2009 à 2013.

A partir de juillet 2013, la situation s'améliore de façon significative pour atteindre un solde en décembre 2013 de moins de 6 jours, inférieur de 2,6 jours par rapport à la même période de 2012. Il s'agit du niveau le plus bas observé depuis 2009.

Concernant les engagements de service, on observe que les résultats du délai de traitement des dossiers en moins de 15 jours s'améliorent à partir du mois d'août 2013. Depuis cette période, les résultats mensuels de 2013 sont systématiquement supérieurs à ceux de 2012 et comparables à ceux de 2011. De même, le taux d'appels traités par les agents s'améliore à partir du mois d'octobre 2013 et présente, depuis cette période, des résultats en nette amélioration par rapport à ceux de 2012.

Toutefois, sur l'ensemble de l'année, les résultats comparés de 2012 et 2013 relatifs aux engagements de service marquent un léger recul par rapport à 2012 mais ils s'améliorent sur la fin de l'année 2013. Si les objectifs d'engagements de service relatifs au temps d'attente à l'accueil physique et au délai de traitement des demandes de minima sociaux sont atteints, il n'en va pas de même, en moyenne sur l'année, pour le délai de traitement des autres courriers et le taux d'appels traités par les agents pour lesquels l'écart avec les objectifs demeure important.

## **Les nouveautés de caf.fr : vers une offre « 100% dématérialisée »**

En juin 2012, la branche Famille a mis en ligne un site Internet profondément remanié, au terme d'un important projet de refonte. Le site caf.fr permet aujourd'hui aux allocataires d'effectuer un certain nombre de démarches à distance, dont les téléprocédures (déclarer un changement de situation familiale ou professionnelle, déposer une demande d'aide au logement, déclarer ses ressources...). Depuis cet été 2014, l'offre en ligne s'est enrichie, avec l'objectif à terme d'une offre « 100% dématérialisée ».

### **2<sup>e</sup> site français dans le domaine social**

Par le trafic qu'il génère, le site Internet caf.fr compte parmi les premiers sites Internet français. Il se situe au 2<sup>e</sup> rang des sites relevant de la sphère sociale, derrière Pôle Emploi. En moyenne, caf.fr reçoit 20,4 millions de visites mensuelles, pour 15,5 millions de visiteurs, parmi lesquels 3,7 millions d'allocataires distincts, sur les 11,7 millions d'allocataires que compte la branche Famille. Ainsi, en juillet 2014, le site a reçu chaque jour en moyenne **625 000** visites.

La fréquentation mensuelle met en évidence deux pics de fréquentation, généralement situé en début et en fin de mois, au moment des paiements mensuels.

### **Les nouveautés proposées en 2014**

- l'arrivée de l'application mobile (voir *zoom 1* p. 13),
- l'aide au logement 100% dématérialisée pour les étudiants (voir *zoom 2* p.14),
- la fin de l'obligation d'envoyer un certificat de scolarité pour ses enfants de 16 à 18 ans (remplacé par une déclaration en ligne) dans le cadre de la demande de l'allocation de rentrée scolaire (Ars).

### **Suivre son dossier dans la rubrique « Mon compte »**

"Mon compte" est un espace sécurisé, basé sur le numéro d'allocataire, son code postal, sa date de naissance et son code confidentiel. La possibilité offerte aux allocataires d'accéder à tout moment aux informations concernant leur dossier sur leur compte connaît un succès indéniable. Chaque mois plus d'un tiers des allocataires se connectent à « Mon compte » et parfois plusieurs fois par mois : le nombre de connexions varient entre 11 et 19 millions.

Cet espace permet de :

- suivre son dossier, ses droits, ses paiements,
- consulter, vérifier et mettre à jour sa situation familiale et professionnelle, ses droits et paiements,
- lire et télécharger des documents : par exemple les courriers, attestations,
- contacter sa caisse par courriel, par téléphone, par courrier, à l'accueil des Caf,
- effectuer des démarches en ligne : estimer ou demander certaines prestations, déclarer ses ressources (bénéficiaires du revenu de solidarité active (Rsa,) de l'allocation aux adultes handicapés (Aah), déclarer un changement de situation, le maintien dans le logement pour les étudiants allocataires.

### **Démarches en ligne : simuler ses droits, faire une demande de prestation, transmettre un document... rapidement et sans déplacement**

#### Les simulations de droits

Trois simulations de droits sont proposées par le site caf.fr.

Elles permettent d'estimer un éventuel droit :

- à une aide au logement ;
- au Rsa ;
- à la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

**Chaque mois, 1 million de simulations sont réalisées pour le Rsa.**

\*Source : alexa.com

## Les téléprocédures

Jusqu'à présent, sept téléprocédures étaient proposées par le site caf.fr :

- la déclaration de ressources trimestrielles pour les bénéficiaires du Rsa ;
- la demande d'aide au logement ;
- la déclaration de changement de situation ;
- la déclaration annuelle de ressources ;
- la déclaration de maintien dans le logement et de statut de boursier pour les étudiants ;
- la déclaration « complément mode de garde de la Paje » ;
- la déclaration trimestrielle de ressources pour les bénéficiaires de l'Aah.

### **Depuis cet été 2014, le site propose de nouvelles offres en ligne ou améliorent les offres existantes :**

- Les internautes peuvent transmettre leurs pièces justificatives à la fin de leur demande en ligne (aide au logement ou changement de situation) ou plus tard, dans leur espace sécurisé « Mon compte ».
- pour la rentrée scolaire : suppression de l'envoi des certificats de scolarité pour les jeunes de 16 à 18 ans pour bénéficier de l'Ars remplacé par une déclaration sur l'honneur en ligne ;
- pour les étudiants, une rentrée universitaire simplifiée : suppression de l'envoi de l'attestation de loyer, demande d'aide au logement 100% dématérialisée pour la plupart des locations. Si l'étudiant reste dans son logement pour l'année universitaire suivante, une simple déclaration en ligne suffit ;
- pour les jeunes parents : amélioration et simplification de la Paje - déclaration de grossesse, demande de prime à la naissance ; possibilité de déclarer plusieurs employeurs en cas de demande du complément mode de garde.

### **Les perspectives 2015 : des relations encore plus simples avec la Caf**

- pour simplifier les relations entre la Caf et les allocataires, création d'une rubrique « la Caf me demande » : dans une même rubrique, la Caf interroge l'allocataire, celui-ci répond aux questions et peut joindre des documents ;
- téléprocédure de « changements de situation professionnelle ou familiale » ouverte aux bénéficiaires du Rsa ;
- déclaration de tous les changements de situation en ligne

Sur les sept premiers mois de 2014, 766 609 demandes de prestations en ligne ont été réalisées.

### **A venir ...**

- Le début du déploiement du nouveau système de d'authentification à « Mon compte » (portée également sur l'offre mobile) : les allocataires pourront choisir eux même leur code confidentiel (et s'ils le perdent, ils le recevront par Sms et non plus par courrier). C'est une charge en moins pour les caisses et une meilleure qualité de service pour le public ;
- La généralisation du menu « la Caf me demande » ;
- Le développement de l'offre sur mobile ;
- Une large refonte éditoriale avec l'intégration du contenu de « Vies de famille » dans caf.fr.
- Intégration du magazine des Allocations familiales, *Vies de famille*.

## Zoom 1

### L'application mobile « Caf - Mon compte » : près de un million de téléchargements après huit mois d'existence !

Pour faciliter l'accès de tous au site caf.fr, les Allocations familiales ont lancé, en janvier 2014, une application mobile dédiée à la consultation de « Mon compte ».

En effet, chaque mois, 27% des consultations du site caf.fr sont réalisées à partir d'un mobile (tablette ou smartphone) Ce chiffre est en progression constante.

L'usage du mobile concerne l'ensemble de la population allocataire, y compris les personnes en situation de précarité, qui lorsqu'elles doivent, pour des raisons économiques, limiter leur budget communication renonce prioritairement à l'ordinateur et le téléphone fixe au bénéfice du portable et du smartphone.

Cette offre gratuite, simple, sécurisée et intuitive permet à tout moment à l'allocataire de :



#### - consulter ses versements :

Il accède rapidement à ses 10 derniers paiements (dates et montants) en parcourant son historique jusqu'aux 24 derniers mois. Il peut également télécharger sur son mobile ses relevés ou attestations au format Pdf.

#### - gérer ses informations personnelles :

En retrouvant les renseignements sur sa situation et modifiant si nécessaire, ses coordonnées (adresse mél, téléphone).

#### -suivre ses démarches en ligne :

En suivant l'avancement de ses démarches faites sur caf.fr et étant informé à chaque connexion en cas d'éléments manquants.

#### -simplifier les échanges avec sa Caf :

En retrouvant ses échanges avec sa Caf (courriers, courriels...) en une seule rubrique, et en étant alertés en cas de nouveaux messages.

En complément de l'application, l'ergonomie du site est revue pour que sa consultation soient optimisées quelle que soit l'écran (ordinateur, tablette, smartphone) sur lequel le site caf.fr est consulté.

L'application rencontre un grand succès : + 800 000 téléchargements fin août 2014, des notes positives sur les deux stores : 4/5.

#### **Prix « Coup de pouce » pour l'application « Caf – Mon compte »**

Le 19 juin dernier, les visiteurs du Salon des pratiques innovantes de la relation de service, organisé par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique ont attribué à la Cnaf le prix « Coup de pouce » pour l'application.

## *Zoom 2*

### **Une rentrée placée sous le signe du 100 % dématérialisé pour les étudiants...**

#### Nouveau

##### **Plus d'attestation de loyer à envoyer lors d'une demande d'aide au logement**

Si l'étudiant est hébergé chez un bailleur particulier (85% des cas), il n'a plus d'attestation de loyer ni d'autres documents à envoyer, même s'il n'est pas encore allocataire. Dès cette rentrée, il peut saisir sur [caf.fr](http://caf.fr) l'ensemble des informations nécessaires au calcul de son droit et au traitement de son dossier.

Au moment où les étudiants préparent leur rentrée universitaire, les Caf modernisent le service en ligne « aide au logement étudiants » pour faciliter leurs démarches administratives. En se connectant sur [caf.fr](http://caf.fr), dans la rubrique « Services en ligne », les étudiants peuvent estimer le montant de leur aide et saisir leur demande d'aide au logement. La demande est entièrement dématérialisée. L'étudiant déposera les pièces jointes sous format numérique dans l'espace « Mon Compte », rubrique « Mes démarches ».

#### Facebook

Une page Facebook\* dédiée aux étudiants a été mise en place en juin 2013 par la Cnaf. Elle met en avant la demande d'aide au logement en ligne, donne de l'information sur les droits et les démarches des étudiants. Les étudiants posent leurs questions et les réponses profitent à tous. La cible étudiante est atteinte avec 73 % des utilisateurs entre 18 et 25 ans.

Les informations mises en ligne (posts) et l'animation de la page sont assurées par les chargés de communication des Caf de Haute-Garonne, Seine-Maritime, Loire-Atlantique, Bas-Rhin, Indre, Nord, Hérault et de l'Île et Vilaine. Une équipe de conseillers de Caf à Tarbes répond aux questions des internautes.

Actuellement la page compte **50 000 fans, ce qui la place en 2<sup>e</sup> position des pages Facebook des services publics.**

#### L'organisation de tchats

En été 2014, les Caf du Bas-Rhin, de la Haute-Garonne et de l'Hérault ont organisé des sessions de tchats sur les aides au logement, qui seront généralisés dès cette rentrée à l'échelle nationale.

\* <https://www.facebook.com/cafetudiants>

## **La campagne de communication**

### **> Les enjeux de la campagne**

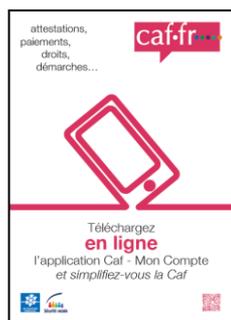
Le développement des services en ligne sur [caf.fr](http://caf.fr) constitue une opportunité de communication car il s'agit :

- d'une preuve concrète de simplification au bénéfice des allocataires mais aussi de l'institution des Allocations familiales ;
- d'une opportunité de valorisation de l'identité des Allocations familiales : démonstration de l'ampleur des prestations servies, de la qualité de service ;
- d'une autre façon de valoriser l'offre globale de service et de favoriser l'accès aux droits.

## > Les principes

- Une communication « rythmée », lissée sur une année, au plus près des temps de vie des usagers.
- Des focus sur une sélection de fonctionnalités, « les pépites » du site caf.fr :
  - . l'application mobile « Caf – Mon Compte » ;
  - . la démarche en ligne de demande d'aide au logement ;
  - . la possibilité de trouver les différentes attestations de la Caf dans « Mon compte » ;
  - . la déclaration de changement de situation en ligne.

## > Le parti pris créatif



- Une identité graphique forte inspirée du bloc marque caf.fr existant et déjà identifié par les allocataires.
- Déclinable pour de futures campagnes.
- Volontairement épuré pour renforcer la simplicité des cinématiques.



## > Un plan de communication d'envergure

- Campagne e-mailing réalisée en juillet par *Vies de famille*.
- Achats d'espace (entièrement dématérialisée).
- Relations presse.
- Relais dans les Caf (affiche, dépliant, supports aux allocataires...)

## > Le calendrier

La campagne a commencé début septembre avec la promotion de l'application mobile et se poursuivra jusqu'au premier trimestre 2015.

## Les chiffres clés de la branche Famille

- 2<sup>e</sup> dans le domaine social après Pôle Emploi,
- 20,4 millions de visites par mois,
- 15,5 millions de visiteurs par mois,
- Utilisé par 3,7 millions d'allocataires soit 1/3 de l'ensemble des allocataires,
- Audience de l'application mobile : + 850 000 téléchargements (à fin août 2014),
- Pourcentage de demandes d'aides au logement faites en ligne : 40,4% en moyenne sur les 7 premiers mois de 2014, avec une progression continue de janvier (35%) à juillet (53,7%),
- Pourcentage DtRsa faites en ligne : 55,8% en moyenne sur les 7 premiers mois de 2014, avec une progression continue de janvier (52,9%) à juillet (58,07%),
- Nombre d'allocataires ayant déclaré la scolarité de leur enfant en ligne : 452 366 (à fin août 2014).

## **En savoir plus / Annexes**

### **La branche Famille, acteur majeur de la solidarité nationale**

La branche Famille assure le versement des prestations familiales (garde d'enfants, aides au logement, gestion des minima sociaux) et mène une politique d'action sociale familiale (crédits en faveur de la création et du fonctionnement des crèches, des centres de loisirs ; aides individuelles et prêts à taux zéro aux familles en difficulté).

En 2013, 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 82,4 milliards d'euros (+4,3% en un an) qui sont servies à 11,7 millions d'allocataires (+1,9 % 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 Famille 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 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 400 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.

Daniel Lenoir est le directeur général depuis le 6 septembre 2013.

### **Les 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. Les Caf sont départementales.

Les Caf ont chacune un conseil d'administration, un directeur et un agent comptable.

Les conseils d'administration des Caf définissent la politique de leur organisme, en cohérence avec les orientations nationales.

Les Caf comptent 33 000 salariés.

### Certification des comptes 2013 de la branche Famille

#### **La Cnaf se félicite de la décision de la Cour des comptes de certifier ses comptes**

Lundi 23 juin 2014, la Cour des comptes a certifié les comptes 2013 de la branche Famille de la Sécurité sociale.

La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et le réseau des Caisses d'allocations familiales (Caf) se félicitent de cette décision qui reconnaît selon la Cour, « des comptes combinés de la branche Famille pour l'exercice 2013, réguliers, sincères et donnant une image fidèle de la situation financière du patrimoine de la Branche ».

Daniel Lenoir, directeur général de la Cnaf, salue le fort engagement de l'ensemble des agents de la Cnaf et des 102 Caf qui, dans un contexte de charge de travail élevée en 2013, ont assuré la mission de service public de la Branche, au service de plus de 11 millions d'allocataires. La maîtrise de l'exactitude des données déclarées, la qualité des processus de traitement et la pertinence des contrôles sont pour la branche Famille de la Sécurité sociale, des enjeux considérables afin de garantir la maîtrise des risques associée à la gestion d'importantes masses financières.

S'agissant des anomalies et erreurs relevées par la Cour, la Branche souligne qu'elles sont notamment la résultante des instabilités des situations des allocataires, du fait de la crise économique et sociale. Elle indique aussi qu'elle a été confrontée à un accroissement significatif des montants de prestations à verser, notamment le Revenu de solidarité active (Rsa). Elle précise enfin que les erreurs et anomalies sont constatées par des méthodes statistiques à un stade où l'ensemble des actions de correction et de récupération mises en œuvre par la Branche ne sont pas achevées.

La branche Famille prend en compte avec la plus grande attention les six réserves dont la Cour a assorti sa décision de certification. Elle travaille aujourd'hui prioritairement à l'amélioration de la qualité du contrôle interne et à l'optimisation de la maîtrise des risques. Ses équipes sont fortement mobilisées pour accroître ses performances et garantir une qualité de service et le paiement à bon droit au meilleur coût.