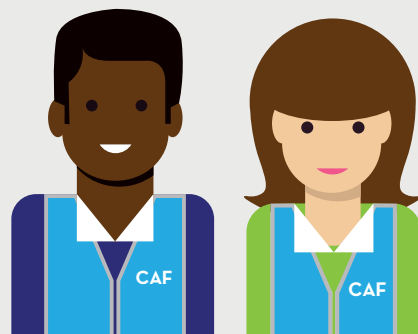


# LES MISSIONS ET ACTIVITÉS DES CAF



## Définition

La Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) pilote le réseau des Caisses d'Allocations familiales (Caf) présentes sur tout le territoire. La Cnaf et les Caf forment la branche Famille de la Sécurité sociale.

Acteurs essentiels de la solidarité nationale mobilisée au service des familles, les Caf ont pour mission de soutenir les familles, en gérant et versant les prestations légales à leurs allocataires et en développant une action sociale familiale. Ses priorités sont :

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

Pour remplir sa mission, la Cnaf et l'Etat concluent une Convention d'objectif et de gestion (Cog) tous les 4 ans (sauf la COG 2013-2017), qui fixe les objectifs et les moyens dévolus à la branche Famille de la Sécurité sociale pour les atteindre. La convention nationale est déclinée dans chaque Caf avec un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion liant la Cnaf et la Caf. Etabli en référence au cadre national, ce contrat marque les engagements et la démarche de progrès de chaque Caf en fonction de son contexte et de ses réalités territoriales, en particulier sur la qualité du service et les politiques d'action sociale. La Cog 2013-2017 est la cinquième convention signée avec l'Etat.



## Les messages clés

« Les Caf sont des organismes privés assurant **une mission de service public**. »

« La mission des Caf est d'**aider les familles** par le versement de **prestations familiales** et par une **politique d'action sociale** donnant lieu à des aides extra légales aux allocataires et aux partenaires. »

« Les Caf sont des entreprises performantes et modernes répondant à des **objectifs de qualité de service et d'efficacité de gestion**. »



## Nous agissons

### Les Caf au service des familles

Les politiques mises en œuvre par la branche Famille reposent sur le versement des prestations légales et sur une action sociale familiale. Cette dernière contribue à l'épanouissement des familles et les accompagne en cas de difficultés. La combinaison de ces interventions permet d'apporter des réponses adaptées à la diversité des situations et des besoins des familles.

### Les trois actions phares des Caf :

#### 1. ACCUEILLIR, INFORMER ET ACCOMPAGNER POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS

Permettre à tous de recourir à ses droits nécessite pour les Caf de développer une diversité de canaux de contact répondant à tous les usages. En tant que service public de proximité, les Caf ont adopté une politique d'accueil qui repose sur la mobilisation coordonnée d'espaces numériques, de rendez-vous et de partenariats d'accueil. Elle vise à adapter l'offre d'accueil à la dématérialisation de la relation entre les Caf et les usagers, tout en garantissant l'accès aux droits et aux services par une véritable politique d'inclusion numérique.

Mise en place en 2014 et effective sur tout le territoire en 2016, la politique d'accueil des Caf a permis l'amélioration de la qualité de service, l'efficacité de gestion, et l'amélioration des conditions de travail des agents en charge d'accueillir les allocataires.

#### Canaux de contacts :

- > **le site Internet** [www.caf.fr](http://www.caf.fr)
- > **l'appli mobile** « Caf Mon compte »
- > **le téléphone** (un numéro national décliné par Caf)
- > **les agences des Caf** : accueil sur rendez-vous, accueil en espace numérique et accompagnement à l'usage des outils numériques, rendez-vous des droits et bornes interactives.
- > **les points d'accès numériques** chez les partenaires des Caf, tels que les Centres sociaux, les CCAS, les Maisons de services au public, la Poste ...

Dans la Cog 2013-2017, la branche Famille de la Sécurité sociale s'est engagée à respecter :

- > **un taux d'appels téléphoniques traités de 90 %**, une amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique de 32h hebdomadaires,
- > **un temps d'attente à l'accueil de moins de 20 minutes** pour au moins 85% des visites,
- > **une amplitude d'ouverture de l'accueil** physique de 35 h hebdomadaires.

#### 2. ASSURER LE VERSEMENT JUSTE ET RAPIDE DES PRESTATIONS LÉGALES

Les Caf gèrent plus de vingt prestations légales et comptent plus de 12,5 millions d'allocataires. Le traitement des dossiers est le cœur de métier des Caf, qui est assuré par près de la moitié des agents. Les différents maillons de la chaîne de production sont : la gestion électronique des documents, qui consiste à dématérialiser les courriers reçus pour en faciliter le traitement, l'indexation des pièces, qui consiste à attribuer chaque pièce justificative à un numéro d'allocataire, la liquidation, qui consiste à instruire et traiter le dossier pour permettre le versement de la prestation financière et la sécurisation qui consiste à organiser des actions de contrôle pour s'assurer du paiement au juste droit et détecter les fraudes.

Dans la Cog 2013-2017, la branche Famille de la Sécurité sociale s'est engagée à respecter un traitement des pièces dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés dans 85 % des cas et un traitement des demandes de minima sociaux dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés dans 90% des cas.

### 3. SOUTENIR LES FAMILLES DANS LEUR VIE QUOTIDIENNE EN DÉVELOPPANT L'ACTION SOCIALE

Les Caf soutiennent les familles sous forme d'aides individuelles (chaque Caf décidant de ces aides et définissant localement ses critères d'attribution) et par des subventions accordées à des partenaires (communes, associations, et entreprises) qui développent des équipements destinés aux enfants, aux jeunes et aux familles (crèches, les centres de loisirs, les lieux d'accueil enfant-parents, les centres sociaux, ...)

Les Caf disposent le plus souvent de travailleurs sociaux qui peuvent apporter un soutien aux familles

confrontées à des événements nouveaux tels que la naissance d'un enfant, le décès d'un enfant ou d'un parent, une séparation, ... Ces professionnels organisent également des actions collectives qui contribuent au lien social et aux relations sociales de proximité entre les habitants d'un même territoire de vie.

Le budget d'action sociale est mobilisé au niveau national via le Fonds national d'action sociale (Fnas) et est en partie redistribué sous forme de dotations aux Caf. Au-delà du socle national, elles choisissent les aides qu'elles proposent à leurs allocataires en fonction des spécificités de leur territoire.

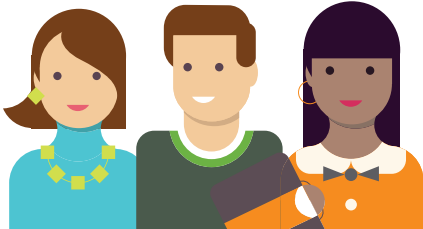
#### Les Caf interviennent dans plusieurs domaines :

	PRESTATIONS LÉGALES	ACTION SOCIALE
PETITE ENFANCE	<b>Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prime à la naissance</li> <li>&gt; Allocation de base</li> <li>&gt; Complément de libre choix d'activité (Clca) ou PrePare</li> <li>&gt; Complément de libre choix du mode de garde (Cmg)</li> </ul>	<b>Financement</b> des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) : crèches, haltes garderies, jardins d'enfants, ... <b>Aides à l'investissement</b> pour les porteurs de projet de création de places en Eaje <b>Prime d'installation</b> d'un assistant(e) maternel(le) (première installation)
ENFANCE & JEUNESSE	<b>Allocations familiales</b> <b>Complément familial</b> <b>Allocation de rentrée scolaire (Ars)</b>	<b>Aides financières</b> individuelles accordées aux familles modestes pour les loisirs de leurs enfants, les départs en vacances <b>Financement</b> des centres sociaux, des accueils de loisirs sans hébergement (Aslh), de centres de vacances.
PARENTALITÉ	<b>Assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf)</b> <b>Allocation de soutien familial (Asf)</b>	<b>Financement des :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)</li> <li>&gt; Associations de médiation familiale</li> <li>&gt; Lieux d'accueil enfant-parents (Laep)</li> <li>&gt; Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas)</li> </ul>
LOGEMENT	<b>Aides au logement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aide personnalisée au logement (Apl)</li> <li>&gt; Allocation de logement à caractère familial (Alf)</li> <li>&gt; Allocation de logement à caractère social (Als)</li> </ul> Prime de déménagement Prêt à l'amélioration de l'habitat <b>Aide au logement temporaire pour les organismes</b> (intermédiation locative)	<b>Aides à l'installation</b> , à l'équipement du logement ou en cas d'impayés de loyer. <b>Financement</b> d'associations départementales d'information sur le logement <b>Prêt à l'amélioration</b> du lieu d'accueil (Pala) pour les assistant(es) maternel(les)
PRÉCARITÉ	<b>Revenu de solidarité active (Rsa)</b> <b>Prime d'activité</b>	<b>Aides financières</b> individuelles <b>Accompagnement</b> social individuel
HANDICAP	<b>Allocation adulte handicapé (Aah)</b> <b>Allocation d'éducation d'enfant handicapé (Aeeh)</b> <b>Allocation journalière de présence parentale (Ajpp)</b>	<b>Aides financières</b> individuelles <b>Accompagnement</b> social individuel



## Les chiffres clés

En 2016, les Caf ont connu une charge de travail record



**Les Caf ont versé au moins une prestation légale à plus de 12,5 millions d'allocataires.**

Au total, les Caf couvrent près de 32 millions de personnes, dont 13,8 millions d'enfants. Le nombre de bénéficiaires est en forte augmentation (+ 6,2 %) par rapport à 2015

**72 milliards d'€**

de prestations légales versées par les Caf

Les Caf ont intégré

**11 changements**

de législation des prestations familiales et sociales dont la création au 1<sup>er</sup> janvier 2016 de la Prime d'activité

Les Caf ont reçu :



**12 millions**

de visites dans leurs accueils

**37,5 millions**

millions d'appels téléphoniques

**110,2 millions**

de courriers à traiter

**176,4 millions**

de pièces à traiter

En 2016 :



**92 %**

des dossiers de minima sociaux ont été traité en moins de 10 jours

**94,5 %**

des visites à l'accueil ont été prises en charge en moins de 20 minutes

**83,9 %**

des pièces ont été traitées en moins de 15 jours

**78,4 %**

des appels téléphoniques ont été traité par les agents



**Les Caf ont financé 405 177 places**

en établissement d'accueil du jeune enfant (financement par la Psu), dont 7547 places nouvelles ouvertes en 2016



## Les dates clés

**1932**

La loi Landry du 11 mars généralise le principe des sursalaires familiaux pour tous les salariés de l'industrie et du commerce ayant au moins deux enfants.

**1938**

Le décret-loi du 12 novembre crée des allocations familiales indépendantes du salaire et des entreprises.

**1945**

Le 4 octobre, une ordonnance crée le nouveau régime de la Sécurité sociale qui intègre les Caisses d'allocations familiales.

**1946**

Le 22 août, une loi définit les quatre prestations des Caf :  
> les allocations familiales versées sans condition de ressources à partir du deuxième enfant  
> l'allocation de salaire unique versée dès le premier enfant  
> les allocations prénatales  
> l'allocation de maternité.

**1967**

Création de la Cnaf et de la branche Famille.

**1978**

Généralisation des prestations familiales à toute la population résidant sur le territoire.

**1988**

Création du revenu minimum d'insertion (RMI).

**1995**

Réforme constitutionnelle qui instaure le principe d'une loi de financement de la Sécurité sociale annuelle

**1996**

Création par ordonnance des Conventions d'Objectifs et de Gestion.

**2008**

Promulgation de la loi généralisant le revenu de solidarité active (RSA) et réformant les politiques d'insertion.

**2016**

Création de la Prime d'activité.

**2017**

Création de l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires.



## Pour aller plus loin

Tous les documents de référence sont sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) rubrique : **Qui sommes-nous ?**