



EN 2016,
LES CAF, ENTREPRISES
PERFORMANTES ET MODERNES,
ONT REDOUBLÉ D'EFFORTS
POUR RENDRE PLUS DE
SERVICES À PLUS DE MONDE

DOSSIER DE PRESSE **TETRIS**

20 JUIN 2017

La mise en œuvre de chantiers majeurs et la progression très forte du nombre d'allocataires ont fait de l'année 2016 l'année de tous les risques et tous les records pour les Caf. Les Caf ont mis en œuvre des réformes importantes: la Prime d'activité, la Garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa), l'évolution du RSA et de l'AAH, ainsi que les mesures logement issues de la loi ALUR et de la loi de finances. 2016 est donc marquée par un contexte de tensions sur la charge de travail pour les Caf. En prenant le virage du numérique, en déployant une offre de service attentive et en diversifiant ses modes de contacts avec leurs allocataires, les Caf ont néanmoins maîtrisé cette charge et ont tenu globalement leurs objectifs.

Si le bilan 2016 des Caf prouve leur capacité d'adaptation, leur efficacité et leur modernité, les idées reçues persistent. Par des données chiffrées et objectives, le bilan 2016 des Caf déconstruit les clichés et dépeint l'image d'une entreprise performante, tenue par des personnels engagés pour des allocataires à l'image de la population française.

UNE IDÉE REÇUE

1. LES ALLOCATAIRES DES CAF: SONT-ILS RÉELLEMENT ASSISTÉS? TOUS PAUVRES? TOUS ÉTRANGERS? TOUS ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE?

FAUX! Les allocataires des Caf sont à l'image de la société française.

La France compte 67,0 millions de personnes au 1^{er} janvier 2017, dont 20,2 millions de moins de 25 ans¹. Les Caf servent 12,5 millions d'allocataires, soit 32 millions de personnes couvertes, dont 13,8 millions

Portrait « robot » de l'allocataire de la Caf	Portrait « robot » de la population générale
Une femme	Une femme
entre 30 et 39 ans	de 41 ans
vivant en couple	vivant en couple
avec deux enfants	avec un enfant ou pas
de nationalité française	de nationalité française

Source: Cnaf

Source: Insee

Et dans le détail, qui sont les allocataires des Caf?

LEUR GENRE



55 %

des allocataires sont des femmes
52 % de la population française sont des femmes

LEURS RESSOURCES

39 %

des allocataires des Caf ont des ressources supérieures à 30 000 € par an.

Source: Cnaf



En 2013, le revenu disponible annuel médian est de 29 540 € par ménage dans la population française.

Source: Insee

Ressources annuelles	Nombre d'allocataires 2016	Pourcentage
Ressources nulles	2 267 884	18 %
De 1000 à 10 000 €	2 587 558	21 %
De 10 000 à 30 000 €	4 007 912	32 %
Plus de 30 000 €	3 685 527	39 %
Total	12 548 881	100 %

Source: Cnaf

LEUR SITUATION FAMILIALE

54 %

des allocataires ont des enfants

Source: Cnaf

36 % 

des ménages en population globale ont des enfants en 2013

Source: Insee



	Nombre d'allocataires 2016	Pourcentage
Personnes seules	5 114 852	41 %
Personnes isolées avec enfant(s)	1 963 768	16 %
Couples sans enfant	620 253	5 %
Couples avec enfant(s)	6 813 794	38 %
Total	12 548 881	100 %

Source: Cnaf

47 %

des allocataires qui ont des enfants, en ont 2

Source: Cnaf

38 % 

des familles françaises ont 2 enfants

Source: Insee




	Nombre d'allocataires 2016	Pourcentage
Familles avec 1 enfant	2 090 310	31 %
Familles avec 2 enfants	3 233 317	47 %
Familles avec 3 enfants	1 124 006	2 %
Familles avec 4 enfants ou plus	268 457	4 %
Familles avec 5 enfants ou plus	97 704	1 %
Total	6 813 794	100 %

Source: Cnaf

LEUR ÂGE



54 %
des allocataires
ont **entre 30 et 49 ans**
Source: Cnaf

26 % 
de la population française
a **entre 30 et 49 ans**
Source: Insee

	Nombre d'allocataires 2016	Pourcentage
Moins de 20 ans	275 832	2 %
Entre 20 et 24 ans	1 292 075	10 %
Entre 25 et 29 ans	1 402 162	11 %
Entre 30 et 39 ans	3 407 795	27 %
Entre 40 et 49 ans	3 319 797	26 %
Entre 50 et 59 ans	1 594 746	13 %
60 ans et plus	1 255 560	10 %

LEUR NATIONALITÉ



90 %
des allocataires
sont français
Source: Cnaf

94 % 
de la population
générale **est française**
Source: Insee

	Nombre d'allocataires 2016	Pourcentage
Français	11 315 669	90 %
Étrangers CEE	267 420	2 %
Étrangers hors CEE	964 983	8 %
Non renseigné	809	0 %
Total	12 548 072	100 %

Source: Cnaf

LES ALLOCATAIRES SONT « CONNECTÉS » À LEUR CAF

Source: Cnaf



80,9 %
des allocataires ont
transmis une adresse mail
à leur Caf et donné leur
accord d'utilisation

13,4
millions d'allocataires
distincts se sont **connectés**
à **caf.fr** (site classique) au
moins une fois en 2016

6,2
millions d'allocataires
distincts **se sont connectés**
à l'offre mobile (application
mobile ou caf.fr optimisé
pour appareils nomades)
en 2016



54,9 % des consultations (pages vues) du site internet caf.fr
ont lieu depuis un ordinateur, **37,4 %** depuis
un Smartphone et **7,6 %** depuis une tablette

LES BÉNÉFICIAIRES SUIVANT LE TYPE DE PRESTATIONS PERÇUES EN 2016

	Nombre d'allocataires 2016	Pourcentage d'allocataires	Évolution 2016 vs 2015	Montants versés	Pourcentage des dépenses
Naissance & jeunes enfants (PAJE)	2100 208	17 %	-2 %	12 Mds €	17 %
Prime naissance ou adoption	46 197				
Allocation de base	1 712 852				
Complément libre choix d'activité	139 773				
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)	259 696				
Complément mode de garde	829 961				
Enfance et jeunesse	5 830 694	46 %	+0,2 %	18 Mds €	26 %
Allocations familiales	4 878 841		+0,1 %		
Complément familial	857 532		+0,9 %		
<i>dont CF avec montant différentiel</i>	<i>19 177</i>				
Allocation de soutien familial	742 291		-1,0 %		
Allocation de rentrée scolaire	2 998 552		+0,5 %		
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	248 155		+5,1 %		
Allocation journalière de présence parentale	6 191		+2,8 %		
Complément AJPP	2 259				
Logement	6 280 776	50 %		18 Mds €	24 %
Allocation de logement familiale	1 239 611		-1,8 %		
Allocation de logement sociale	2 294 583		-1,0 %		
Aide personnalisée au logement	2 746 582		+0,5 %		
Solidarité et d'insertion	5 011 692	40 %		24 Mds	33 %
Revenu Solidarité Active - droit commun (généralisé et jeune)	1 838 292		-27,5 %		
<i>dont Revenu Solidarité Active - avec majoration isolement</i>	<i>222 723</i>				
<i>dont Revenu Solidarité Active - sans majoration isolement</i>	<i>1 615 569</i>				
Prime d'activité	2 487 137				
Allocation adultes handicapés	1 056 390		+2,7 %		
<i>dont AAH calcul trimestriel</i>	<i>99 576</i>				
Compléments AAH (avec ou sans AAH)	216 575				
Revenu de Solidarité (DOM)	8 774		-4,7 %		
Autres					
Allocation différentielle	9 872				
Complément différentiel (CDI)	487				
Total	12 548 881			72 Mds €	

Source : Cnaf

2. LE PERSONNEL DES CAF: SONT-ILS FONCTIONNAIRES? TROP NOMBREUX? INCOMPÉTENTS? INSENSIBLES?

FAUX! Les agents des Caf sont les garants de la mission de service public des Caf, dont la charge de travail augmente d'année en année. Salariés et non fonctionnaires, ils sont soumis à des objectifs, qu'ils remplissent quelque soient les difficultés liées au contexte économique, social et budgétaire de la France, en respectant aussi les principes des services publics.

Les Caf comptent 32 427 agents en CDI, 3 074 agents en CDD soit 35 501 agents au total.

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

Malgré l'augmentation significative du nombre d'allocataires, de l'intégration de nombreuses réformes, de nouvelles missions, du contexte économique et social... les personnels des Caf ont maîtrisé la charge de travail colossale et s'adaptent en permanence aux évolutions de la réglementation et aux demandes des usagers.

L'année 2016 marque une augmentation du nombre d'allocataires de 6,2 % entre décembre 2015 et décembre 2016. Elle est aussi l'année record des réformes qu'il a fallu intégrer, lancer et mettre en œuvre: la Prime d'activité, la Garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa), l'évolution du RSA et de l'AAH, ainsi que les mesures logement.

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS: LE CŒUR DE MÉTIER DES CAF

La branche Famille déploie une stratégie de gestion de la charge de travail par un pilotage national coordonné. Elle peut mettre à disposition des Caf les plus en difficulté, du personnel d'autres Caf en renfort pour le traitement des dossiers. Cette stratégie permet d'équilibrer la charge de travail des personnels d'une Caf à une autre et de garantir une égalité de traitement pour les allocataires, peu importe leur lieu d'habitation. L'objectif est de favoriser l'accessibilité aux services, en les maintenant ouverts le plus possible. C'est notamment le cas de l'accueil qui ne peut être fermé qu'en dernier ressort, si toutes les autres solutions ont été épuisées et que la charge de travail est trop forte avec des délais de traitement trop élevés pour les usagers

Près de **50 %** du personnel des Caf traitent les dossiers des allocataires. **En moyenne, un agent traite 35 dossiers par jour.**

Il existe 4 indicateurs pour permettre l'évaluation de la charge de travail des Caf:

- > le nombre de courriers reçus et à traiter,
- > le nombre de pièces à traiter: toute sollicitation des Caf qui nécessite un traitement par un agent (changement d'adresse, demande de prestation, déclaration de ressources...),
- > le nombre d'appels téléphoniques aboutis,
- > le nombre de visites dans les Caf.

Pour 2016, trois de ces indicateurs ont augmenté de façon exponentielle

	En 2016	Évolution 2015/2016
Courriers à traiter reçus	110,2 millions	+14 %
Pièces à traiter reçues	176,4 millions	+8,2 %
Appels aboutis	37,5 millions	+16,1 %
Visites dans les accueils (hors espaces numériques)	12 millions	-13,2 %

Source: Cnaf

Corrélativement à l'augmentation du nombre d'allocataires, en 2016, les Caf ont reçu 13,43 millions de pièces à traiter en plus par rapport à 2015.

Seuls les flux à l'accueil sont en diminution: -13,2 % par rapport à 2015. Cette diminution s'explique en partie par l'instauration de la nouvelle politique d'accueil qui s'inscrit dans une logique d'offre de service dématérialisée. En ce sens, un flux impor-

tant en accueil physique correspond aujourd'hui à du libre-service accompagné. Les allocataires se rendent sur les espaces numériques des Caf et demandent un accompagnement des agents pour la réalisation de leurs démarches. Une partie des visites ne sont pas prises en compte dans les espaces multi-services. Ces flux ne sont plus comptabilisés alors même qu'ils perdurent et nécessitent un investissement important des Caf. La durée des

Flux entrants courriers et pièces (en millions)



Source: Cnaf

Par ailleurs, l'année 2016 marque une augmentation significative du nombre d'appels téléphoniques reçus par les Caf, avec un volume de 37,5 millions d'appels aboutis soit une hausse de 16,1 % qui représente plus de 5,2 millions d'appels supplémentaires, essentiellement due à la mise en place de réformes.

Contre toute idée reçue, ce sont bien les agents Caf qui assurent cette mission et répondent au téléphone.

LA CONVENTION D'OBJECTIF ET DE GESTION (COG): DES OBJECTIFS À ATTEINDRE ET DES ENGAGEMENTS DE SERVICE À TENIR

La Convention d'objectif et de gestion (Cog), conclue entre l'État et la Cnaf définit, pour une période de 4 ou 5 ans, leurs objectifs respectifs et les moyens dévolus à la branche Famille pour les atteindre. La convention nationale est déclinée dans chaque Caf dans un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion liant la Cnaf et la Caf. Établi 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. Ainsi, chaque Caf (et donc son personnel) doit respecter des engagements de service.

Dans la Cog actuelle, qui se termine fin 2017 :

- > le traitement des demandes ne doit pas excéder 15 jours ouvrés dans 85 % des cas,
- > le traitement des demandes de minima sociaux

ne doit pas excéder 10 jours ouvrés,

- > l'accueil téléphonique doit être ouvert au minimum 32 heures par semaine,
- > les allocataires ne doivent pas attendre plus de 20 minutes avant d'être accueilli en Caf,
- > l'accueil physique des Caf doit être ouvert au moins 35 heures par semaine.

Malgré l'augmentation de la charge de travail, les Caf ont dépassé les objectifs fixés par la Cog pour deux engagements de services sur quatre :

- > le délai de traitement des pièces relatives aux minima sociaux en moins de 10 jours (+2 points par rapport à l'objectif),
- > le taux de visites en moins de 20 minutes (+9,5 points par rapport à l'objectif).

Cependant, le délai de traitement des pièces en moins de 15 jours est un point en dessous du seuil fixé par la Cog et le taux d'appels traités par les

AINSI, EN 2016 :



92 %

des dossiers de minima sociaux ont été traités 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 traités par les agents

Source : Cnaf

Quant au solde de pièces à traiter, c'est-à-dire du nombre de jours qu'il faudrait pour traiter l'ensemble des pièces en stock, le niveau atteint à fin 2016 est de 4,9 jours contre 4,6 fin 2015.

L'ACCÈS AUX DROITS ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL: LES CAF AU CŒUR DE LA POLITIQUE DE SOLIDARITÉ

L'accès aux droits et l'accompagnement social des publics les plus vulnérables s'inscrivent depuis toujours au cœur des missions des Caf sur les politiques de solidarités. Cette orientation a été fortement réaffirmée dans le cadre de la Cog actuelle.

Les travailleurs sociaux des Caf soutiennent les familles confrontées à certains événements comme une naissance, une séparation ou un décès.

Cet accompagnement peut aussi prendre la forme d'aides financières ponctuelles pour des projets familiaux comme des vacances ou un déménagement.

Par ailleurs, dans un contexte économique difficile, le phénomène du non-recours aux droits sociaux est devenu un enjeu important et constitue un frein à l'efficacité des politiques publiques.

Parmi les actions prévues dans la Cog, la plus emblématique est la mise en place du rendez-vous des droits qui constitue un vecteur innovant et privilégié de l'accès aux droits. L'objectif du rendez-vous des droits est de permettre à chaque allocataire de percevoir tous ses droits en fonction

de sa situation en développant l'information et le conseil, en organisant une approche ciblée et des démarches proactives. Ainsi, en 2016, les Caf ont réalisé 270 469 rendez-vous des droits, dont 44 % en moyenne ont donné lieu à des droits nouveaux.

INS
IDÉE REÇUE

3. LES CAF: SONT-ELLES POUSSIÉREUSES? ONT-ELLES TOUTES DES FILES D'ATTENTES INTERMINABLES? SONT-ELLES UNIQUEMENT DES TIROIRS CAISSES?

FAUX! Les Caf sont un service public moderne qui a su prendre le virage du numérique, en proposant une offre d'accueil personnalisable et diversifiée et dont les missions se sont élargies au fil des années.

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES CAF EST ENGAGÉE

L'offre de service dématérialisée des Caf, lancée avec la Prime d'activité repose sur le tryptique « simulateur, téléprocédure et liquidation automatique » disponible sur l'ensemble des équipements informatiques: ordinateur, tablette et Smartphone pour répondre aux différents usages numériques.

- > **le simulateur**, par ses vertus pédagogiques, permet à l'internaute de comprendre la prestation grâce à un déroulé d'étapes limitées et simples, de savoir s'il peut y prétendre et de connaître le montant auquel il a droit,
- > **la téléprocédure** permet à l'utilisateur de faire sa demande de prestation en ligne sans fournir de justificatif, mais également de transmettre directement le document demandé au format dématérialisé en fin de démarche,
- > **la liquidation automatique** permet d'accélérer la notification aux allocataires et de verser plus vite les prestations.

Sur caf.fr, les allocataires peuvent:

- > **gérer leur dossier personnel** en temps réel,
- > **consulter les derniers paiements**, les courriers,
- > **obtenir une attestation** de droits, de paiement et de quotient familial,
- > **répondre dans une rubrique dédiée aux questions de la Caf** pour le traitement de leur dossier,
- > **transmettre toute pièce justificative** demandée en ligne,
- > **modifier directement leurs informations person-**

nelles (adresse, téléphone, mail, situation professionnelle, familiale, grossesse, séparation, coordonnées bancaires, arrivée ou départ d'une personne du foyer...),

- > **déclarer une naissance**,
- > **déclarer la situation des enfants** à la rentrée pour le droit à l'Ars,
- > **déclarer les ressources annuelles**,
- > **déclarer la valeur du patrimoine** pour l'aide au logement,
- > **déclarer les ressources trimestrielles** Prime d'activité, Rsa, Aah,
- > **estimer les droits à la Prestation accueil du jeune enfant** (Paje),
- > **estimer les droits aux Aides au logement**,
- > **estimer les droits Rsa**,
- > **estimer les droits à la Prime d'activité**,
- > **faire une demande en ligne** d'Allocation de logement, de Prime d'activité, de Rsa
- > faire une demande en ligne de Prime à la naissance,
- > faire une demande en ligne de Complément de libre choix du mode de garde.

En 2016, les Caf reçoivent 1,17 pièce papier pour 1 pièce dématérialisée alors qu'en 2013, elles recevaient 4,5 pièces papiers pour 1 pièce dématérialisée. D'ici fin 2017, les téléservices s'étendront à la refonte de l'ensemble du caf.fr dans un objectif de meilleure relation de service et pour faciliter l'accès à la dématérialisation pour tous les allocataires

MA CAF, PARTOUT, TOUT LE TEMPS! UNE OFFRE D'ACCUEIL AUX MODES DE CONTACTS DIVERSIFIÉS POUR RÉPONDRE PLUS VITE ET DE FAÇON PLUS ADAPTÉE AUX NOUVEAUX USAGES

La politique d'accueil mise en place en 2014 et généralisée en 2016 a permis de fluidifier significativement les accueils des Caf. Elle repose sur la mobilisation coordonnée d'espaces numériques, l'accueil sur rendez-vous et des partenariats d'accueil. Elle vise à adapter l'offre d'accueil à la dématérialisation, tout en garantissant l'accès aux droits et aux services par une véritable politique d'inclusion numérique. La Caf a ainsi fait un effort très important pour rénover ses accueils et renforcer l'accompagnement aux démarches numériques des allocataires, en lien avec ses partenaires.

Elle se situe au carrefour de trois attentes :

- l'amélioration de la qualité de service,
- l'efficacité de gestion,
- l'amélioration des conditions de travail des agents en charge d'accueillir les allocataires.

Rappel des nouveautés apportées par la politique d'accueil des Caf :

- mise en place de l'accueil sur rendez-vous sur au moins un site principal d'accueil par département en juin 2015,
- organisation des accueils sur la base des scénarios repères définis,
- mise en place d'espaces multiservices pour offrir un accompagnement aux offres numériques,
- rappel téléphonique des usagers après prise de rendez-vous par Internet, confirmation des rendez-vous par SMS, etc.,

- mobilisation des partenariats afin de développer l'accompagnement numérique et la facilitation administrative,
- des points d'accès dans + de 85 % des bassins de vie.

Les différents canaux de contacts des Caf :

- site Caf.fr et application mobile Caf-Mon compte,
- téléphone,
- agence: rendez-vous, espace numérique et accompagnement, accueil guichet, rendez-vous des droits et borne.

Résultats du baromètre de satisfaction des allocataires en 2016 :

Les allocataires sont globalement satisfaits du service rendu par les Caf : la note moyenne de satisfaction globale est de 7,31/10 et reste stable par rapport à 2015. Le site internet caf.fr reste le canal de contact le plus apprécié par les allocataires avec la note de 7,55/10 contre 7,58/10 en 2015. L'accueil sur rendez-vous est toujours apprécié par les allocataires qui lui accordent une note de 7,34/10 et les visites à la Caf sont également bien notées avec 7,02/10. Ces deux canaux sont stables par rapport à 2015. En revanche, le traitement des appels téléphoniques reste moins bien évalué et sa note se dégrade de -3,3 % par rapport à 2015 pour atteindre la note de 6,69/10. Cette tendance est très liée aux pics de charge générés par la prime d'activité au 1er trimestre 2016

LES CAF... BIEN PLUS QUE DES CAISSES! L'ACTION SOCIALE DÉPLOYÉE PAR LES CAF PROPOSE DES SERVICES ET DES ÉQUIPEMENTS DE PROXIMITÉ À L'ENSEMBLE DE LA POPULATION.

Favoriser le vivre ensemble, lutter contre les inégalités sociales et territoriales, contre les phénomènes de radicalisation, permettre une meilleure conciliation entre vie professionnelle - vie privée... tels sont les objectifs de l'action sociale menée par la branche Famille.

Les caf disposent de professionnels en charge de l'accompagnement social des familles vulnérables qui proposent leur service en cas d'évènement fragilisant : une naissance multiple, une séparation, un impayé de loyer, un décès... Par ailleurs, elles sont également dotées de professionnels en charge de développer des services aux familles sur l'ensemble du territoire, par un accompagnement technique et financier des acteurs locaux.

Petite enfance :

Plus de la moitié des dépenses d'action sociale concerne l'accueil collectif des jeunes enfants. Le financement des crèches se traduit par des aides à l'investissement, qui permettent le développement des équipements, et par des subventions de fonctionnement qui rendent moins coûteux pour les familles le recours aux services d'accueil collectif.

Les subventions de fonctionnement se présentent sous deux formes :

- La prestation de service unique (Psu) : Cette aide concerne les établissements accueillant des enfants de moins de quatre ans. Pour en bénéficier, les structures d'accueil s'engagent à appliquer le barème des participations familiales fixé par la Cnaf en fonction des revenus et du nombre d'enfants d'une famille.
- Le contrat enfance et jeunesse (Cej) : Avec le Cej,

la Caf souscrit un contrat d'objectifs et de cofinancement avec une collectivité locale ou une entreprise pour promouvoir l'accueil des enfants âgés de moins de six ans. La priorité est donnée aux territoires les moins bien couverts.

La Convention d'objectifs et de gestion 2013-2017 prévoit un objectif de développement de l'accueil du jeune enfant aussi bien en accueil collectif qu'en accueil individuel.

Enfance et jeunesse

Les Caf favorisent l'accès des enfants et des jeunes aux loisirs et aux vacances :

- elles contribuent au financement des accueils de loisirs sans hébergement (Alsh);
- elles soutiennent les départs des familles modestes, notamment grâce au service Vacaf (Vacances Caf) qui leur propose des hébergements dans près de 3000 centres de vacances.

Ces aides prennent des formes différentes :

- **subventions** de fonctionnement à des partenaires qui gèrent des équipements (accueils de loisirs, centres de vacances) nommées prestations de service (Ps);
- **subventions** de fonctionnement par le biais du Cej;
- **aides financières individuelles** (Afi) versées directement aux familles.

Soutien aux parents

Des dispositifs spécifiques viennent en soutien des familles pour :

- **apporter** aux parents un appui par la création et le renforcement des liens sociaux, dans le cadre des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap);
- **prévenir** la rupture du lien familial et favoriser l'entente dans l'intérêt de l'enfant, grâce à la médiation

familiale ou à des espaces de rencontres permettant à l'enfant de côtoyer son parent non gardien dans les situations de séparation complexes;

- **favoriser** la qualité du lien d'attachement parents-enfants en s'appuyant sur les lieux d'accueil enfants-parents (Laep) pour les parents et leurs enfants de moins de 6 ans;
- **renforcer** le lien entre familles et écoles en contribuant au financement des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité permettant de donner aux enfants les plus éloignés du système scolaire les ressources dont ils ont besoin pour réussir et d'impliquer leurs parents.

Solidarité et insertion

Des dispositifs d'action sociale facilitent l'accès aux droits sociaux, actions de prévention, d'information et d'éducation familiale, versement d'aides financières individuelles, accompagnement social individuel ou collectif par des travailleurs sociaux.

Logement et cadre de vie

Des aides spécifiques existent :

- la prime de déménagement pour les familles nombreuses qui déménagent quand leur foyer s'agrandit;
- le prêt à l'amélioration de l'habitat pour lutter contre l'habitat non décent.

Selon la situation financière et sociale de la famille, d'autres aides peuvent être accordées pour l'installation et l'équipement du logement ou pour faire face aux impayés de loyer ou de charge d'emprunt et prévenir ainsi les expulsions.

Les Caf favorisent aussi les initiatives d'animation de la vie sociale en apportant un soutien financier et technique aux structures de proximité comme les centres sociaux qui favorisent le vivre ensemble et la citoyenneté de proximité par le portage des projets des habitants.

EN RÉSUMÉ, EN 2016 LES CAF ONT FINANCÉ :

405 200

places en crèches Psu
dont 7500 places nouvelles ouvertes
en 2016

35 400

accueil de
loisirs sans
hébergement

1 430

lieux d'accueil
enfants/parents

2 200

centres sociaux



Source : Cnaf