



Branche Famille: dernière ligne droite pour remplir ses objectifs

DOSSIER DE PRESSE
CONFÉRENCE DE RENTRÉE
6 SEPTEMBRE 2016



sommaire

05 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES : LA PREMIÈRE MISSION DE LA BRANCHE FAMILLE

- Être informé sur ses droits pour les faire valoir
- Simplifier et accompagner pour faciliter le recours aux droits
- L'accès aux droits, c'est aussi l'accès à l'accueil collectif des enfants

14 PROMOUVOIR LES VALEURS DE LA RÉPUBLIQUE : LA BRANCHE FAMILLE AU CŒUR DE LA COHÉSION SOCIALE

- Les centres sociaux : un espace d'actions citoyennes garant du maintien du lien social
- La jeunesse : au cœur des politiques sociale et familiale de la branche Famille
- La Charte de la Laïcité de la branche Famille fête son premier anniversaire

18 L'EFFICACITÉ DE GESTION ET EFFICIENCE DE LA BRANCHE FAMILLE

- La charge de travail des Caf
- Des coûts de gestion et des délais maîtrisés grâce aux gains de productivité mis en place par la branche Famille
- Agent d'accueil : écouter, comprendre, s'adapter

BRANCHE FAMILLE : *dernière ligne droite pour remplir ses objectifs*

À l'aube de la dernière année de la Cog 2013/2017,

la branche Famille met en œuvre des actions

novatrices pour confirmer sa performance

et faire face à l'ensemble de ses missions.

L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES : LA PREMIÈRE MISSION DE LA BRANCHE FAMILLE

Les Caf sont un service public de proximité. L'intervention en faveur de l'accès aux droits et aux services s'inscrit au cœur des missions qui leurs sont confiées. Dans un contexte économique difficile, le phénomène du non-recours aux droits sociaux constitue un enjeu de société important qui doit trouver une réponse adaptée. La réponse de la branche Famille réside dans l'amélioration constante de l'information livrée et la mise en place d'actions favorisant l'inclusion numérique.

Être informé sur ses droits pour les faire valoir

La branche Famille gère des dispositifs et prestations nombreux et complexes, parfois méconnus, souvent mal connus, ce qui peut être un frein au recours aux droits. La Cnaf y fait face en développant les actions de communication, d'information et de conseil auprès du public.

UNE COMMUNICATION DE SERVICE : L'EXEMPLE DE VIES DE FAMILLE

Au-delà de la promotion des offres de service et des prestations, grâce à la mise en place de campagnes de communication sur l'aide au logement

étudiant, l'allocation de rentrée scolaire, la Gipa ou encore la Prime d'activité, la mission Information et communication de la Cnaf a rénové son offre éditoriale.

La « marque » *Vies de famille* offre une information complète et variée aux 11,8 millions de foyers allocataires des Caf.

Les présidents et directeurs de Caf, membres des instances de *Vies de famille*, ont engagé depuis 2013 un chantier de rénovation du magazine, avec l'application de changements importants :

En 2016, *Vies de Famille*, c'est :

une **NEWSLETTER**
mensuelle envoyée à

6,5

millions de foyers

un **MAGAZINE**
papier trimestriel tiré à

3,5

millions d'exemplaires

une rubrique sur **CAF.FR**
avec un nouvel article chaque jour

UNE
WEB TV
AVEC UNE
ÉMISSION
THÉMATIQUE
PAR TRIMESTRE



généralisation de *Vies de famille* à l'ensemble des 102 Caf, réinternalisation des fonctions éditoriales au sein de la Cnaf, intégration de *Vies de famille* en tant que rubrique au sein du site caf.fr en avril 2015, rédaction et mise en application d'une nouvelle charte éditoriale et une refonte complète du magazine print en septembre 2016.

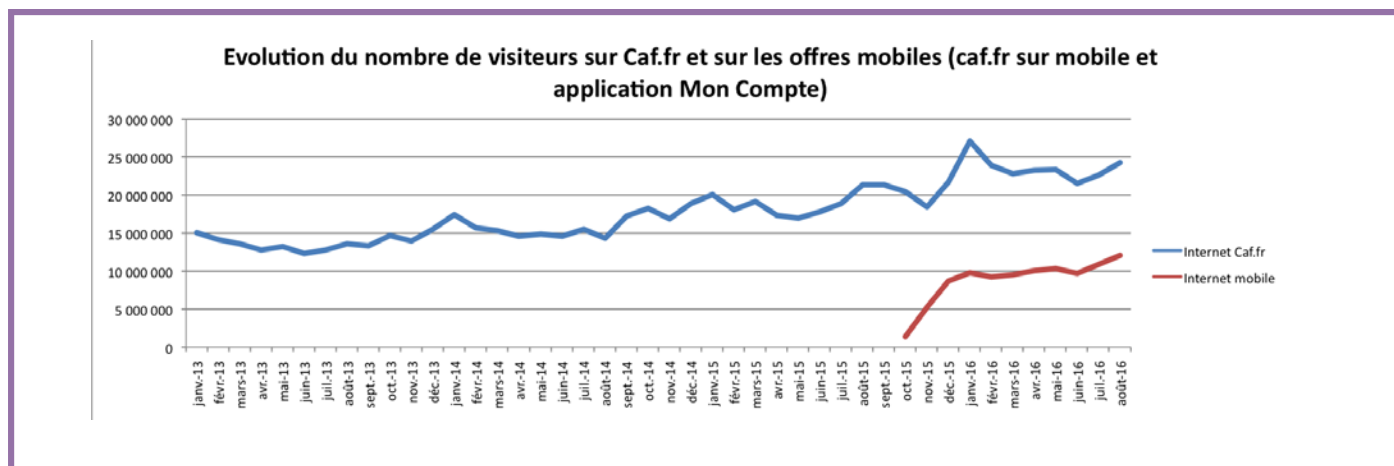
La nouvelle formule du magazine, dont le premier numéro est paru fin août, a vu ses contenus modernisés, basés sur des reportages, des portraits, des interviews, incarnant et humanisant l'ensemble des actions menées par les Caf et leurs partenaires. Elle met en valeur les allocataires, les partenaires de la

branche Famille, tout en gardant une vocation de pédagogie des prestations auprès du public.

CAF.FR : PREMIÈRE SOURCE D'INFORMATION DES ALLOCATAIRES

Avec plus de 6 millions de visiteurs uniques par mois, Caf.fr constitue le premier canal d'information de la branche Famille.

Afin d'améliorer toujours son service, Caf.fr fait peau neuve. La nouvelle version, totalement refondu, verra le jour début 2017, avec une nouvelle charte graphique, un contenu éditorial simplifié et un rubriquage plus accessible.



LES RENDEZ-VOUS DES DROITS: LE SUCCÈS SYMBOLIQUE D'UNE FORMULE D'ACCUEIL EXEMPLAIRE

Les rendez-vous des droits incarnent une offre de service qui renouvelle la détection des droits et le service à l'utilisateur. L'objectif du rendez-vous des droits est de permettre à chaque allocataire d'atteindre la plénitude de ses droits en fonction de sa situation en développant l'information et le conseil, en organisant une approche ciblée et des démarches proactives.

Le rendez-vous des droits consiste à étudier l'ensemble des aides au titre des dispositifs gérés par la branche Famille et, dans un cadre partenarial, à

informer et orienter au titre des dispositifs gérés par d'autres opérateurs.

Le rendez-vous des droits est proposé à :

- des demandeurs de Rsa, dans le cadre de l'entretien associé à l'instruction de la demande ;
- des allocataires qui ont bénéficié d'une offre systématique de contact dans le cadre des offres de travail social ;
- des personnes adressées par un organisme partenaire ;
- des personnes dont le dossier complexe induit un traitement attentionné et une vision globale de leur situation.



L'objectif fixé à la branche Famille était de **100 000 rendez-vous des droits par an** à partir de 2014. Il a été largement dépassé :

AU 31 DÉCEMBRE 2014, UN TOTAL DE

141 498

RENDEZ-VOUS DES DROITS
ONT ÉTÉ RÉALISÉS, DONT :

- **56 040** dans le cadre de l'entretien associé à l'instruction de la demande de Rsa ;
- **49 377** dans le cadre des offres de travail social ;
- **36 81** autres (personnes adressées par un organisme partenaire, dossier complexe, contacts réitérés...).

EN 2015,

234 476

RENDEZ-VOUS ONT ÉTÉ RÉALISÉS, DONT :

- **102 337** dans le cadre de l'entretien associé à l'instruction de la demande de Rsa ;
- **68 102** dans le cadre des offres de travail social ;
- **64 037** autres (personnes adressées par un organisme partenaire, dossier complexe, contacts réitérés...).

AU 31 JUILLET 2016,

167 880

RENDEZ-VOUS
ONT DÉJÀ ÉTÉ RÉALISÉS
depuis le début de l'année.

Simplifier et accompagner pour faciliter le recours aux droits

La fracture numérique ne s'entend plus aujourd'hui ni dans le niveau d'équipement ni dans leur usage, mais bien dans l'accessibilité des informations fournies et demandées. Pour répondre aux attentes toujours plus grandes sur les services numériques et aux besoins d'accompagnement des allocataires, la Cnaf a mis en place l'offre de service « 100 % dématérialisée, 100 % personnalisée ».

L'OFFRE DE SERVICE « 100 % DÉMATÉRIALISÉE »

repose sur le tryptique « simulateur et 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'usager 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.

La liquidation automatique permet d'accélérer la notification aux allocataires et de verser plus vite les prestations.

LE TOUT, EN TEMPS RÉEL

24h/24 ET 7J/7

« Avec près de 18 millions de simulations, le simulateur de la Prime d'activité a démontré son intérêt pour faire la pédagogie d'une prestation et donc pour jouer son rôle dans la promotion de l'accès au droit. Avec 95 % de dossiers dématérialisés, la téléprocédure, conçue avec des allocataires, les associations et des techniciens des caisses, a constitué un élément essentiel de la simplification et du succès de la montée en charge de la prestation. La cinématique des écrans, comme l'absence de pièces justificatives, a permis d'en faire un réel facteur d'accès au droit » déclare Daniel Lenoir, directeur général de la Cnaf.



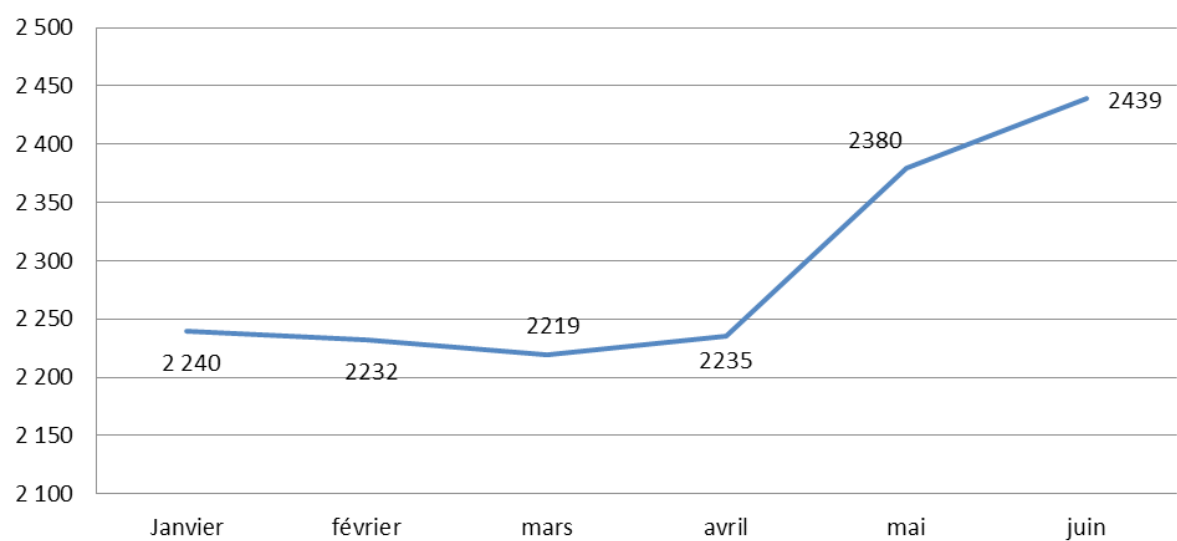
LA PRIME D'ACTIVITÉ : UNE OFFRE

« 100 %
DÉMATÉRIALISÉE,
100 %
PERSONNALISÉE »

chiffres Cnaf au 31 juillet 2016 :

- **17,6 millions** de simulations sur Caf.fr
- **3 381 569 foyers** ont bénéficié de la Prime d'activité au moins une fois depuis le mois de janvier
- **89 %** des demandes ont été faites sur caf.fr
- Depuis le 1^{er} avril 2016, **96 %** des déclarations trimestrielles ont été faites sur caf.fr

Suivi mensuel du nombre de foyers bénéficiaires de la Prime d'activité (en milliers), y compris les bénéficiaires Aah.



La hausse visible de mai et juin est liée à la montée en charge de la prestation : les nouvelles demandes sont plus nombreuses que les sorties.

Pour poursuivre la simplification et favoriser le recours, la Cnaf ambitionne d'étendre ce dispositif à l'ensemble des prestations en 2016 et 2017. Elle projette également de permettre aux non-allocataires de s'affilier directement en ligne.

L'OFFRE DE SERVICE « 100 % PERSONNALISÉE »

ou la facilitation numérique pour la branche Famille vise principalement à proposer aux allocataires un accompagnement dans l'utilisation des services dématérialisés. Pour permettre l'accessibilité aux services sur tout le territoire, la branche Famille a déployé des points d'accès numériques en s'appuyant sur son réseau et celui de ses partenaires. Il s'agit ici de garantir une présence sur le territoire et un accès aux services des Caf. La Caf délivre deux labels : label Point numérique Caf et label Point relais Caf.

EN SEPTEMBRE 2016,

83 %

des bassins de vie sont couverts.
L'objectif est de couvrir 100 %
des bassins de vie d'ici fin 2017.

Au-delà, La Branche a développé un tissu de partenariats tenant compte des besoins spécifiques au regard de la situation de l'utilisateur pour véritablement prendre part à l'inclusion numérique, notamment :

- **des partenariats liés à la médiation numérique :** certains allocataires sont trop éloignés du numérique pour que la Caf puisse être le principal acteur. Des partenariats sont recherchés pour orienter les usagers : ateliers numériques des Centres sociaux, Espaces publics numériques, etc.
- **des partenariats liés à l'illettrisme :** les allocataires illettrés doivent être orientés vers des partenaires compétents pour les aider dans leurs démarches d'accès au numérique.
- **des partenariats liés au handicap :** mise en œuvre du référentiel sur l'accessibilité aux locaux, aux sites internet : vocalisation, taille des caractères, couleurs, contrastes. Partenariats de traduction en LSF, etc.

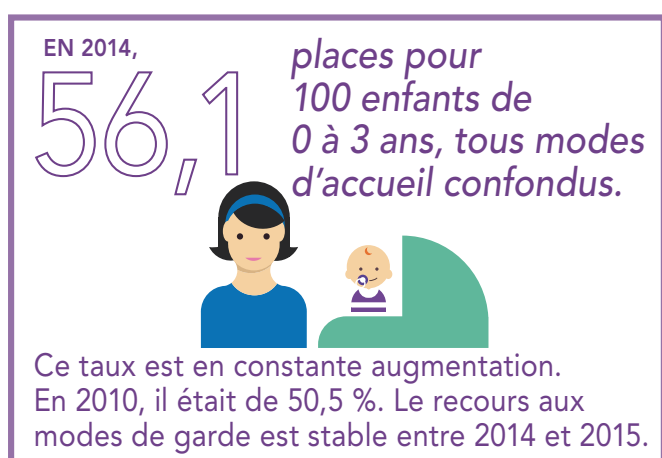


L'accès aux droits, c'est aussi l'accès à l'accueil collectif des enfants

LA PETITE ENFANCE

La branche Famille finance l'accueil de la petite enfance par le versement d'une prestation légale aux familles, la Paje, et par les subventions aux établissements d'accueil des jeunes enfants (Eaje), la Psu et le Cmg structure.

RÉSULTATS DE LA LETTRE DE L'OBSERVATOIRE DE LA PETITE ENFANCE :



Les Eaje : une progression vigoureuse de l'offre en ligne avec les objectifs

- Entre 2014 et 2015, **9 900 places en accueil collectif** ont été créées. Entre 2013 et 2015, **36 300 places de crèches** ont été créées (sur un total de 429 100), soit 55 % de l'objectif 2013-2017. Si la tendance de créations de places se poursuit, cet objectif serait réalisé entre 85 et 92 %.
- La Cnaf estime ainsi à **plus d'1 million d'enfants accueillis en Eaje en 2015**, soit une augmentation de 124 225 enfants depuis 2010.
- Le taux de couverture en accueil collectif s'élève en 2015 à **17,9 % en progression** de 7,8 % par rapport à 2013.
- Le recours aux Eaje est plus fort que pour les autres modes de garde formels, **+2,6 % d'heures facturées entre 2014 et 2015**, traduisant l'attachement des parents à ce mode de garde.

LES PARENTS ONT DE PLUS EN PLUS RECOURS AU MODE D'ACCUEIL QU'ILS PRÉFÈRENT

SI **28 %** des parents (2015) n'ont pas de préférence pour un mode de garde (avant de l'avoir trouvé), 26 % préféreraient garder eux-mêmes leur enfant, 25 % qu'il soit gardé en crèche et 21 % garder par une ass-mat.

80 % des parents qui expriment une préférence pour un mode de garde recourent à ce mode de garde (75 % en 2011).

68 % des parents qui expriment une préférence pour un mode de garde formel recourent effectivement à ce mode de garde (65 % en 2011).

Au global, 1,018 million d'enfants ont été accueillis en crèches en 2015, soit 42000 enfants de plus qu'en 2014. En 2017, à l'issue de la Cog, ils devraient être 1,046 million soit 125000 enfants de plus qu'en 2012, début de la Cog

En 2015 :

- **13439 places en Eaje** ont été créées ;
- **4902 places micro crèches** Paje ont été créées.

Au total, 86000 places devraient être créées sur l'ensemble de la période de la Cog selon les projections de la Cnaf.

En revanche, il y a eu en 2015, 4955 suppressions de places.

L'investissement reprend : 12300 nouvelles décisions de financement en 2015. Un investissement des CAF de + de 700 millions d'euros par an.

La mixité sociale au sein de ces structures est réelle : 20,5 % des enfants accueillis dans les Eaje répondant à l'enquête Filoué, vivent dans une famille à « bas revenus ». L'objectif de 10 % est largement dépassé.



L'ACCUEIL EXTRA ET PÉRISCOLAIRE DES ENFANTS ET DES JEUNES

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 pour favoriser la conciliation vie professionnelle et familiale.

Dès 2013, la branche Famille s'est engagée à accompagner la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs afin de développer de nouveaux services en direction des enfants et des familles. À cet effet, depuis la rentrée scolaire 2013-2014, les Caf versent une aide spécifique aux gestionnaires d'accueils de loisirs périscolaires déclarés

auprès des services de la jeunesse et des sports dans le cadre de la signature d'un Projet éducatif de territoire (Pedt), pour mettre en œuvre une offre adaptée durant les trois heures dégagées par la réforme des rythmes éducatifs. **En 2016, cette aide correspond à un montant de 57 € par enfant et par an.** L'État apporte, quant à lui, 50 € annuels par enfant (90 € en zone rurale ou urbaine sensible).

Par ailleurs, les Caf participent au financement de la réforme des rythmes éducatifs en versant une aide spécifique (Asre) sur le Temps d'activité périscolaire (Tap). C'est 436 M€ en 2015.

EN 2015, LA BRANCHE A CONSACRÉ

1,153 milliard d'€
au soutien
aux accueils
de loisirs sans
hébergement



(1) Pour rappel : la Cog 2013/2017 fixe comme objectif l'augmentation de 275000 nouvelles solutions d'accueil pour les enfants de moins de 3 ans à :
+ 100000 places en Eaje (dont 80000 créations de places, 13000 suppressions de places et une optimisation de 30000 des places existantes);
+ 100000 places chez les assistant(e)s maternel(le)s;
+ 75000 enfants de 2 ans scolarisés.



L'accès aux droits pour les personnes porteuses de handicap

LES PRESTATIONS ET SERVICES DÉDIÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEURS FAMILLES

Aah (Allocation adulte handicapé): sous conditions de ressources, son montant maximum est de 808,46 € par mois pour une personne handicapée.

Prime d'activité: complète les ressources des travailleurs aux revenus modestes. Cette nouvelle prestation concerne également les personnes percevant l'Aah ou à celles percevant une pension d'invalidité ou une rente accidents du travail – maladie professionnelle.

Aeeh (Allocation d'éducation de l'enfant handicapé): versée au parent d'enfant en situation de handicap de moins de 20 ans à charge. Elle dépend du taux d'incapacité de l'enfant. Ce taux est apprécié par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (Cdaph). Celle-ci se prononce également sur l'attribution de l'allocation, des compléments, et sur leur durée de versement.

Ajpp (Allocation journalière de présence parentale): versée au parent d'enfant gravement malade, accidenté ou handicapé de moins de 20 ans pour leur permettre d'arrêter d'exercer leur activité professionnelle pour s'en occuper.

Logement: le prêt à l'amélioration de l'habitat (Pah), épaulé les locataires ou les propriétaires pour des travaux d'accessibilité, de rénovation et d'agrandissement de leur résidence principale.

Les vacances: les Caf favorisent le départ en vacances des familles avec un enfant handicapé par le financement d'un dispositif expérimental qui permet de guider les parents et les enfants durant leur séjour. L'expérimentation des Caf est ouverte aux parents bénéficiaires de l'Aeeh. Dans le cadre de

l'élaboration de leur projet de départ en vacances, ils sont suivis par un travailleur social de la Caf, d'un centre social, d'une association spécialisée ou par le réseau « Passerelles » (partir en vacances avec son enfant handicapé). Cette personne prend contact avec les centres de vacances engagés pour préparer et organiser les modalités du séjour.

L'ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité ne s'entend pas uniquement par la mise aux normes du cadre bâti mais aussi par la mise en place d'accès à l'information et aux services adaptés aux difficultés liées à tout type de handicap: sensoriel, physique, psychique ou mental.

Accessibilité de Caf.fr

La mise en accessibilité des services en ligne de la Caf est une priorité pour la Branche. Au-delà des obligations légales, elle constitue une mission à part entière. Les Caf gèrent de nombreuses prestations compliquées puisque dépendantes de la situation personnelle de chacun de ses allocataires. Le défi est de garantir des services en ligne accessibles à tous sur Caf.fr. Cela nécessite un travail exigeant, autant sur le contenu éditorial que dans l'ergonomie et le développement lui-même pour garantir un service fiable, juste et utilisable simplement par les usagers. Ainsi la qualité du code informatique de caf.fr est systématiquement auditée pour respecter les normes en vigueur d'accessibilité des interfaces.

Depuis 2 ans, dans un souci d'amélioration constante de l'accessibilité de Caf.fr, la Cnaf a mis en place des tests d'usage et de compréhension du site, réalisés systématiquement à chaque grande évolution. Ainsi, chaque nouvelle fonctionnalité est testée auprès d'un panel d'allocataires en situation de handicap.

Concrètement, le site et l'application mobile proposent: des solutions embarquées de vocalisation, des tailles et couleurs de police et des

contrastes optimisés, un effort de simplification dans les contenus éditoriaux.

Pour les personnes qui connaissent de plus grandes difficultés, les Caf offrent un accompagnement humain au sein de ses espaces numériques et dans les points d'accès numériques de leurs partenaires.

La refonte de Caf.fr prévue pour début 2017 proposera ainsi une organisation simplifiée des pages et de la navigation, l'utilisation accrue de pictogrammes, de photos et d'images, afin de faciliter l'accès, la compréhension des contenus et l'utilisation des services en ligne.

Accessibilité des Caf

Des rendez-vous des droits accessibles aux personnes handicapées: si la priorité est incontestablement donnée à l'accueil en face à face, le rendez-vous des droits peut être réalisé par téléphone ou par visio guichet pour les allocataires ne pouvant pas se déplacer, notamment les allocataires handicapés.

Le recours à un interprète en langue des signes française au guichet et au téléphone est rendu possible pour les personnes sourdes et malentendantes, grâce au système d'interprétation en ligne auquel l'ensemble des Caf peut adhérer.

La mise en accessibilité des accueils des Caf recevant du public: les Caf ont certifié l'accessibilité de leurs accueils ou mis en place des Ad'ap (Agendas d'accessibilité programmée), conformément aux obligations de l'ordonnance du 26 septembre 2014. L'objectif de la Branche est que 100 % des sites d'accueil propriété des Caf soient accessibles aux personnes en situation de handicap. À ce jour, 28 % des accueils des Caf sont entièrement accessibles. Pour atteindre 100 % des sites répondant aux normes d'accessibilité, la Cnaf a mis à disposition des Caf un marché national pour la réalisation des diagnostics d'accessibilité, prend en charge la réalisation de l'attestation d'accessibilité puis finance les travaux nécessaires grâce au plan national immobilier.

L'ACCUEIL DES ENFANTS HANDICAPÉS DANS LES STRUCTURES COLLECTIVES ORDINAIRES

Le Fonds « publics et territoires » est destiné à prendre en compte la qualité des projets d'accueil, notamment des enfants porteurs de handicap au sein des structures ordinaires (établissements d'accueil du jeune enfant et accueils de loisirs sans hébergement). Tous les enfants doivent pouvoir trouver leur place dans la collectivité. Tous les parents doivent pouvoir choisir de travailler ou non. C'est avec l'objectif d'offrir à l'ensemble des parents et à l'ensemble des enfants les mêmes possibilités que la Branche Famille œuvre pour la levée des freins à la mise en place d'un accueil effectif et régulier d'enfants en situation de handicap au sein des crèches ou des accueils de loisirs. En soutenant des projets qui permettent de mobiliser des moyens d'actions diversifiés et d'avoir une prise en compte attentionnée des familles, la Branche favorise l'inclusion des enfants handicapés dans la société. En 2014, les Caf ont soutenu 967 projets.

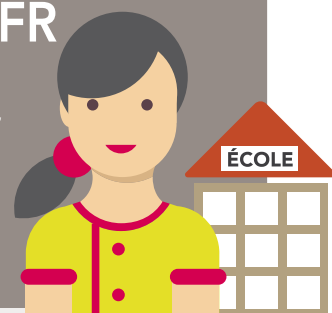
Le soutien des Caf en direction des accueils de loisirs a notamment contribué à l'accès des enfants en situation de handicap scolarisés aux activités proposées dans le cadre de la réforme des rythmes éducatifs. En effet, en 2014, une commune sur six a reçu des demandes d'inscription aux accueils périscolaires d'enfants en situation de handicap.

PAR AILLEURS,

5 701

enfants bénéficiaires de l'Aeeh ont été accueillis dans une crèche financée par la Branche Famille en 2014.

À SAVOIR: le site **MON-ENFANT.FR** recense l'ensemble des structures d'accueil particulièrement impliquées dans l'accueil des enfants en situation de handicap.



PROMOUVOIR LES VALEURS DE LA RÉPUBLIQUE : LA BRANCHE FAMILLE AU CŒUR DE LA COHÉSION SOCIALE

En prise directe avec les citoyens, les Caf prennent part naturellement à la défense des valeurs de la République. Elles sont parties prenantes du « Plan d'action pour lutter contre la radicalisation » du gouvernement. Dans ce cadre, la Cnaf a d'ores et déjà dégagé en 2016 un budget spécifique de 4,2 millions d'euros. L'enjeu est évidemment pour la Branche de maintenir la cohésion sociale et réduire les inégalités sociales et territoriales, dans un contexte de tension sociale certain, par l'encouragement des initiatives d'animation de la vie sociale et en apportant un soutien financier et technique aux structures de proximité. Au-delà de ces services proposés à tous et consciente que la transmission des valeurs de la République aux jeunes générations est essentielle pour la prévention de la radicalisation, la Cnaf a construit un plan d'action autour de l'éducation numérique et le renforcement de la politique jeunesse. Elle tient également à garantir l'application des principes de la laïcité en son sein et au sein de l'ensemble des 14 types de structures qu'elle finance.

Les centres sociaux : un espace d'actions citoyennes garant du maintien du lien social

EN 2016,

3 067

structures d'animation de la vie sociale sont soutenues financièrement par la Cnaf.

Parmi elles, 2 125 centres sociaux. Les centres sociaux sont des équipements de quartier à vocation sociale globale, familiale et intergénérationnelle, des lieux qui prennent en compte l'expression des demandes et des initiatives des habitants et favorisent le développement de la vie associative.

Ils ont pour objectifs de rompre l'isolement des habitants du territoire, prévenir et réduire les exclusions, renforcer les solidarités entre les personnes, permettre aux citoyens d'être acteurs sur leur lieu de résidence. Leur rôle dans le maintien de la cohésion sociale s'avère essentiel.

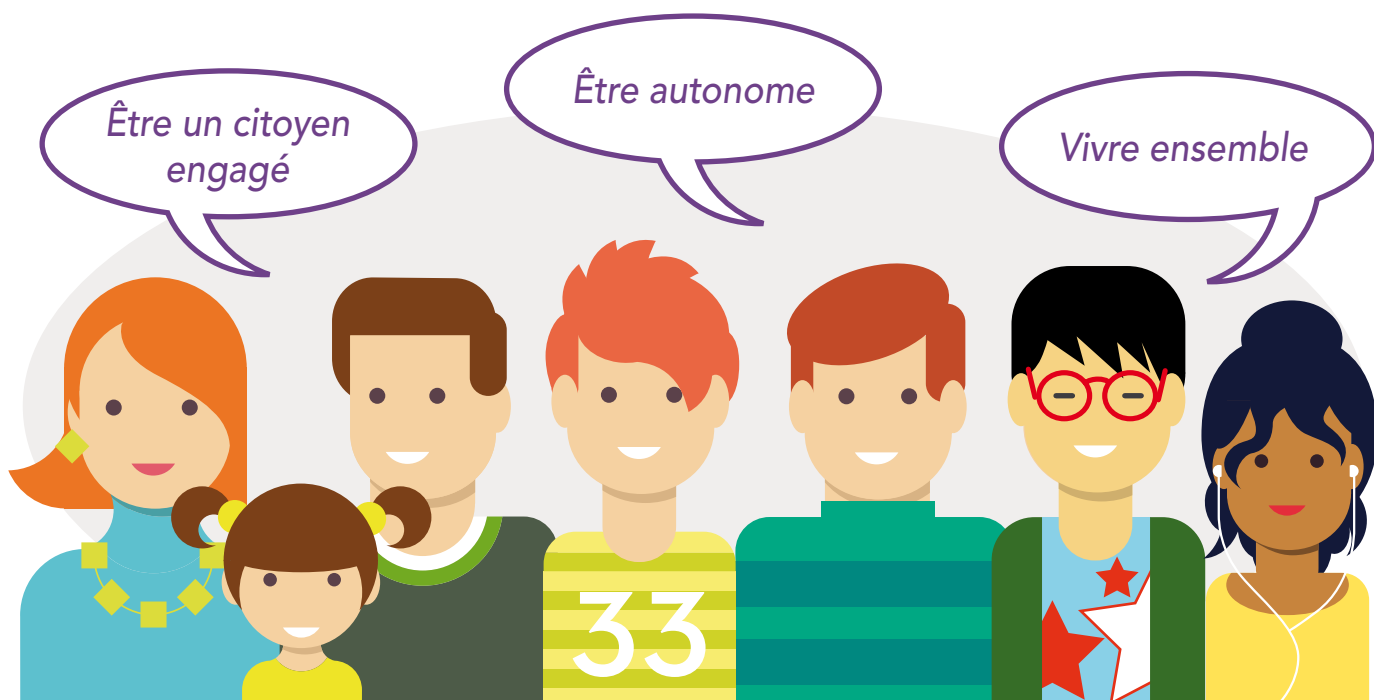
Or, aujourd'hui, 150 quartiers « politique de la ville » n'ont pas de centre social. La Cnaf se fixe comme objectif d'équiper ces quartiers marginalisés pour offrir à leurs habitants un service social minimum.

La jeunesse : au cœur des politiques sociale et familiale de la branche Famille

Si les phénomènes de radicalisation se constatent le plus souvent chez les jeunes, ils sont aussi un des symptômes du malaise de la jeunesse française. Dans l'European Social Survey 2006, on demande aux jeunes européens interrogés s'ils ont le sentiment que la société leur donne les moyens de montrer ce dont ils sont capables. La perception des jeunes Français est particulièrement négative. Ils sont plus de 50 % à estimer que la société ne leur laisse pas cette possibilité, soit plus de 10 points devant le second pays dans ce classement, le Portugal. Cette question permet d'approcher le cœur du malaise des jeunes Français et ce qui les distingue de leurs homologues européens: le sentiment qu'au-delà des difficultés économiques, dans l'emploi, dans les conditions de vie, c'est toute la société française qui ne leur fait pas de place. Un sondage réalisé pour l'Association de la fondation étudiante pour la ville (Afev) indiquait en mars 2010, comme en écho à ce sentiment, que 49 % des Français avaient une « image négative » de la jeunesse.

LA CNAF A RENFORCÉ SA POLITIQUE JEUNESSE PAR L'ADOPTION DE TROIS ORIENTATIONS MAJEURES EN JANVIER 2016 :

- **être un citoyen engagé** : soutenir l'accompagnement à la citoyenneté et à l'engagement dans la vie sociale. Parallèlement aux actions d'accompagnement éducatif visant à transmettre les valeurs de la République et à développer l'esprit critique, la Branche renforce son soutien aux projets portés par les jeunes ;
- **être autonome** : soutenir les processus d'autonomisation des jeunes. Il s'agit de continuer à accompagner les jeunes adultes dans leur processus de dé-cohabitation et d'insertion sociale, mais aussi d'aider les parents à s'impliquer dans la construction de l'autonomie de leurs enfants ;
- **vivre ensemble** : favoriser les liens des jeunes entre eux, avec leurs parents et les institutions. L'ambition est de renforcer la présence auprès des jeunes, tant au sein de structures que sur Internet.



LE 27 SEPTEMBRE 2016 : LA CNAF PROMEUT « LES PROMENEURS DU NET », UN RÉSEAU DE PROFESSIONNELS À L'ÉCOUTE DES JEUNES SUR LE WEB

En partenariat avec le ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, le ministère des Familles, de l'Enfance et des Droits des Femmes et l'Agence nouvelle des solidarités actives, la Cnaf étend sur l'ensemble du territoire national le projet « Promeneurs du Net, une présence éducative sur Internet ». Importée de Suède, cette initiative a été mise en œuvre par la Caf de la Manche et le conseil départemental de la Manche en 2012, par la Caf du Cher en 2014 en lien avec la direction départementale de la Cohésion sociale et le conseil départemental du Cher puis, en 2015, par la Caf du Morbihan.

Le Promeneur du Net:

- **contribue**, par sa présence éducative sur les espaces en ligne fréquentés par les jeunes, à définir de nouvelles modalités d'accompagnement en phase avec leurs préoccupations et besoins actuels.
- **est un professionnel, éducateur ou animateur**, qui peut exercer dans un centre social, un foyer de jeunes travailleurs, une maison des adolescents, une maison des jeunes et de la culture, un espace public numérique, une mission locale... etc. En entrant en relation avec les jeunes sur Internet, le Promeneur du Net élargit son territoire d'intervention, propose une nouvelle pratique professionnelle, en ligne, où il poursuit son action éducative.
- **se rend disponible** pour répondre aux sollicitations des jeunes, laisser des commentaires sur les blogs, participer aux tchats et forums, être « ami » avec les jeunes sur les réseaux sociaux, etc.



Premier anniversaire de la Charte de la Laïcité de la branche Famille

La défense des valeurs de la République, en particulier de la laïcité participe à la prévention primaire des phénomènes de radicalisation. C'est pourquoi, la Cnaf a adopté en septembre 2015 une Charte de la laïcité, pour renforcer la transmission de ces valeurs avec plus d'acuité. Elle est portée avec l'ensemble des partenaires, par tous les acteurs, professionnels, bénévoles et usagers. Un comité consultatif et de suivi de la Charte de la laïcité a été constitué en décembre 2015. Composé d'administrateurs, de directeurs et de partenaires, son rôle est de veiller à la mise en œuvre de la Charte de la laïcité mais également de faire partager les bonnes pratiques.

Il est consulté sur :

- le plan de déploiement de la démarche dans les départements ;
- la définition, en partenariat avec l'Observatoire de la laïcité, du guide de bonnes pratiques (pour les crèches, les centres sociaux, les centres de vacances, les centres de loisirs, les foyers de jeunes travailleurs...);
- les difficultés rencontrées par l'application de la Charte au sein des activités, que ce soit avec les instances de gouvernance, les salariés et les bénévoles mais aussi avec les publics accueillis. Il examinera notamment les projets de déconventionnement pour manquement aux obligations de la Charte avant qu'ils ne soient prononcés par les Caf ;
- les actions innovantes initiées par les Caf et leurs partenaires autour de l'appropriation de la Charte.

La récente polémique sur le séjour à caractère culturel, organisé par Vacances Éthiques dans le centre de vacances des Hautes-Alpes « Les Écrins d'Azur », a démontré l'importance de partager les principes fondamentaux de la laïcité et de son application. C'est pour répondre aussi à ces questions que la Charte de la laïcité de la branche Famille a été signée et que le Comité se fixe comme objectif de la décliner pour les équipements que la Branche finance, notamment: les crèches, les centres de loisirs, les centres sociaux et les centres de vacances.

ZOOM

Traitement des allocataires partis à l'étranger

La Direction générale de la sécurité intérieure (DGSI) signale à la Cnaf les personnes présumées parties en zone de guerre en Syrie ou en Irak, afin qu'elles cessent de percevoir les prestations.

Depuis début 2015

674

SIGNALEMENTS ont été transmis par la DGSI et font l'objet d'un suivi particulier par la Cnaf

4000

ALLOCATAIRES ont vu le versement des prestations suspendu pour cause de départ pour le Djihad

Le Comité consultatif et de suivi de la Charte de la laïcité se réunit le 7 septembre 2016

L'EFFICACITÉ DE GESTION ET EFFICIENCE DE LA BRANCHE FAMILLE

La branche Famille se situe dans un contexte d'accroissement continu de sa charge de travail sous l'effet d'une part, de l'augmentation significative du nombre d'allocataires: + 530 000 allocataires en 5 ans, et d'autre part, de la hausse sensible des demandes de prestations précarité pour lesquelles la gestion du dossier est plus complexe: + 10,4 % du nombre de bénéficiaires du Rsa entre 2013 et 2015. Le nombre de réformes joue aussi un rôle dans la charge de travail de la Branche. Au cours du premier semestre 2016, la Branche a intégré la Prime d'activité, la généralisation de la Gipa et la dégressivité des aides au logement.

Le métier premier des Caf est de verser des prestations. Pour garantir le versement et le paiement à bon droit aux 11,8 millions d'allocataires, la Branche a développé sa productivité et accompagne ses agents dans l'évolution de leurs métiers.

La charge de travail des Caf

AU PREMIER TRIMESTRE 2016

L'absorption de la Prime d'activité: le trimestre de tous les records. Les Caf ont reçu 3,4 millions d'appels et 200 000 visiteurs de plus qu'au dernier trimestre 2015.

AU DEUXIÈME TRIMESTRE 2016

La Branche se mobilise pour traiter les dossiers et résorber le solde. Comparé au 2^e trimestre 2015, l'ensemble des flux (sollicitations des Caf par les allocataires) sont en hausse à l'exception des flux d'accueil physique (-7 %).

Les Caf ont reçu 4,9 millions de pièces en plus ainsi que 2 millions d'appels en plus. *A contrario*, elles ont vu les visites diminuer de 240 000 visiteurs.

2,5 MILLIONS D'APPELS
ont été reçus
de moins qu'au
1^{er} trimestre 2016
et ces dernières
ont accueilli
480 000 visiteurs
de moins





Au 2^e trimestre 2016, deux engagements de service ne sont pas atteints et un seul est en dégradation par rapport au trimestre précédent. Comparé au 2^e trimestre 2015 l'ensemble des engagements de service sont en dégradation à l'exception des visites en moins de 20 minutes.

Début mai 2016, le « solde » (nombre de jours nécessaires pour traiter les dossiers en stock) a atteint 7,2 jours, soit 1,2 jour de plus qu'en 2015 mais moins qu'en 2013.

Le recours aux mesures de fermeture d'accueil téléphonique sur le 2^e trimestre 2016 concerne 3 Caf comme le trimestre dernier pour un total de 2,5 jours de fermeture. Deux Caf ont par ailleurs été amenées à réduire leur offre au niveau de la réponse téléphonique pour une durée totale de 5,7 jours.

Lorsqu'elles sont confrontées à un solde supérieur à 7 jours, les Caf mettent en place plusieurs mesures :

- Heures supplémentaires
- Solidarité interservices renforcée
- Renfort du réseau des Caf (une Caf en aide une autre)
- Et en dernier recours la réduction d'accueil, voire la fermeture.

Ces **MESURES** ont permis aux Caf de revenir à un niveau de stock de : **5,4 JOURS** au 31 août 2016

FACE À LA CHARGE, LE RECOURS AUX MESURES DE FERMETURE OU DE RÉDUCTION D'ACCUEIL PHYSIQUE SUR LE 2^e TRIMESTRE 2016 A AUGMENTÉ :

22 CAF ont procédé à des FERMETURES sur le 2^e trimestre 2016, contre 16 Caf sur le 2^e trimestre 2015, et 15 Caf le trimestre précédent.

AU TOTAL, **332** jours de fermeture sur le 2^e trimestre 2016 ont été enregistrés dans les Caf (contre 216 journées sur la même période de 2015).

8 CAF ont par ailleurs effectué des RÉDUCTIONS de leur OFFRE D'ACCUEIL physique, contre 2 Caf au 2^e trimestre 2015.

CELA REPRÉSENTE UN TOTAL DE : **30** jours de réduction au niveau de l'offre d'accueil (contre 1,9 jour l'année dernière sur la même période).

Des coûts de gestion et des délais maîtrisés grâce aux gains de productivité mis en place par la Branche Famille

La Branche Famille a engagé depuis plusieurs années des efforts majeurs afin d'améliorer les gains de productivité dans l'ensemble du réseau des Caf pour maîtriser au mieux les coûts de gestion.

La Branche s'est également engagée dans une démarche de réorganisation du réseau, notamment par la mutualisation d'activités et a porté des

Pour cela, la Branche Famille a mis en place des gains organisationnels grâce à l'opportunité du numérique en favorisant :

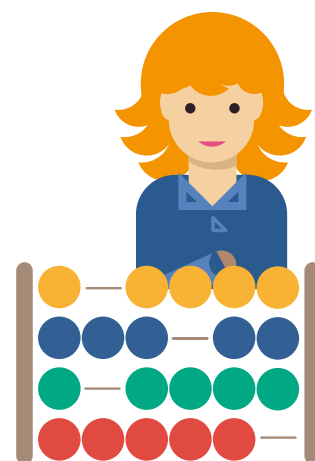
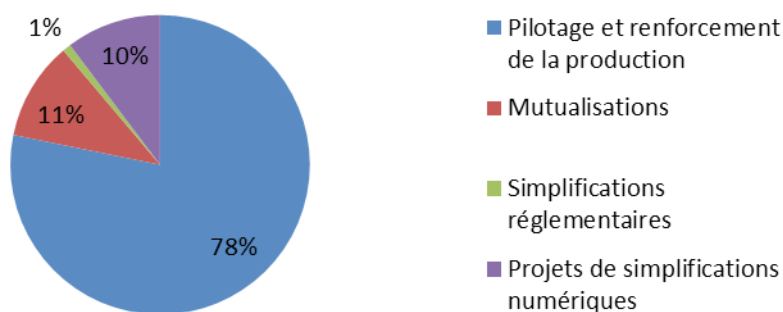
- la dématérialisation ;
- la liquidation automatique ;
- l'utilisation de Caf.fr ;
- les échanges avec les partenaires.

projets de simplifications réglementaires. L'une des mutualisations emblématiques concerne le traitement de la prestation d'Allocation de Soutien Familial récupérable qui repose à 100 % sur des services mutualisés, permettant ainsi d'améliorer significativement les performances de la Branche Famille en matière de recouvrement des impayés de pensions alimentaires. Aussi l'organisation mutualisée de la prestation a facilité la généralisation à l'ensemble de la Branche du dispositif de Garanties des Impayés de Pensions Alimentaires (Gipa) depuis avril 2016.

Enfin, la Branche a également mis en œuvre un renforcement du pilotage de la production avec notamment l'augmentation des ressources affectées à la production et à la relation de service.

Grâce à ces différentes mesures, la productivité de la Branche a augmenté de 56 % entre 2012 et 2015.

Sources gains de productivité en Équivalents Temps Plein 2012-2015

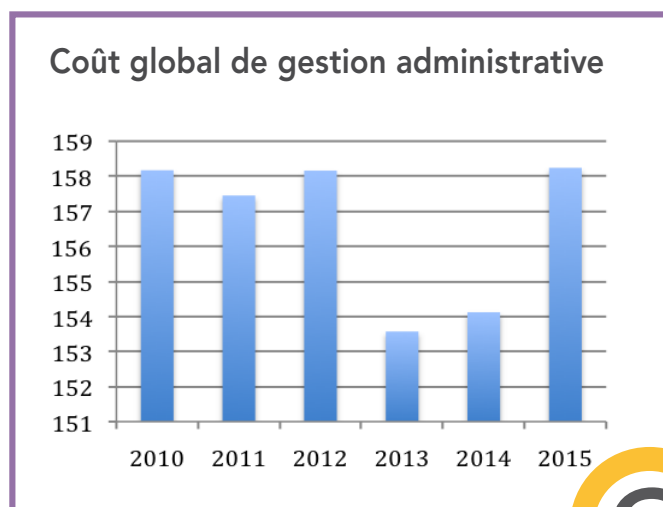


Cette stratégie multifactorielle a permis à la Branche d'être en capacité de faire face à la hausse de la charge en respectant les principaux engagements de service fixés par la Cog.

En effet, ces gains de productivité ont permis la mise en œuvre, en un temps record, de la prime d'activité depuis le 1^{er} janvier 2016 et de l'ensemble des réformes réglementaires qui sont intervenues au premier semestre 2016 : la généralisation de la Gipa et la dégressivité des aides au logement notamment.

Les mutualisations étant achevées, le renforcement des effectifs à la production à son maximum, et les simplifications réglementaires mises en œuvre, les gains de productivité à venir d'ici la fin de la Cog résulteront essentiellement de la dématérialisation et des possibilités de liquidation automatique des données qu'elle génère.

DES COÛTS DE GESTION MAÎTRISÉS MALGRÉ UNE HAUSSE EN 2015, DUE AU RENFORT D'EFFECTIFS POUR LA MISE EN PLACE DE LA PRIME D'ACTIVITÉ.



En 2015, le coût global par allocataire a progressé de 2,7 % compte tenu de la faible augmentation du nombre d'allocataires et du développement de nouvelles prestations qui leur sont destinées (Gipa, Prime d'activité) ou des modifications réglementaires (modulation des Allocations familiales, PreParE, Paje...). Pour autant le coût par allocataire est resté stable.

LA BRANCHE FAMILLE PROGRESSE SUR SA CAPACITÉ À PAYER À BON DROIT

Son métier premier étant de verser des prestations aux allocataires, son objectif majeur est par conséquent de garantir le paiement à bon droit. Les Caf déploient ainsi une politique de contrôle pour vérifier l'exactitude et sécuriser les données déclarées pour un paiement juste, rapide et régulier afin que chaque allocataire perçoive tous ses droits, rien que ses droits. Cette année encore, l'amélioration de sa politique de contrôle a permis à la Branche d'obtenir la certification de ses comptes par la Cour des comptes qui a souligné les progrès et a levé 2 réserves.

LA BRANCHE FAMILLE DIMINUE SON EMPREINTE CARBONE

Le plan cadre 2015-2018 de la Sécurité sociale fixe un objectif de diminution de 8 % d'émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2018.

Entre 2009 et 2015, la branche Famille l'a réduite de 13 %.

La montée en charge de la dématérialisation fait considérablement diminuer les déplacements des allocataires dans les accueils. Parallèlement, la migration récente du système d'information cœur de métier de la Branche vers un système d'information ouvert et moderne permet en plus d'économiser 20 millions d'€ par an, de réduire par trois sa consommation d'énergie.

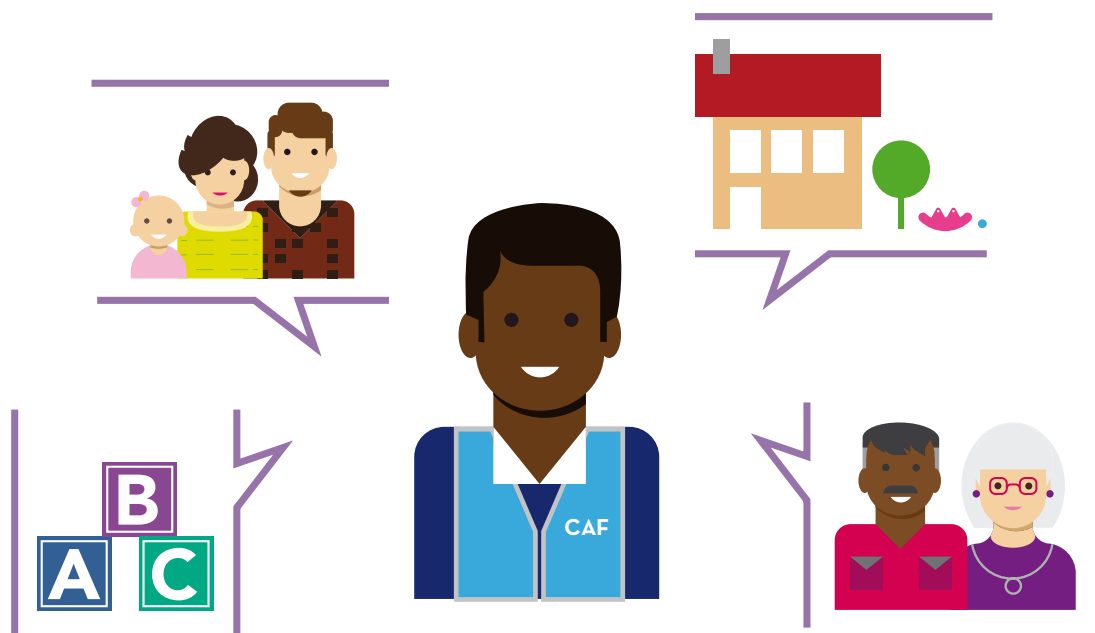
Agent d'accueil: écouter, comprendre, s'adapter

ACCUEILLIR : UN MÉTIER CENTRÉ SUR LA COMPRÉHENSION DES BESOINS ET L'ÉCOUTE DES USAGERS

La Cnaf a engagé différents travaux visant à accompagner les agents d'accueil pour optimiser l'accueil des usagers notamment ceux les plus en difficulté avec le numérique. Ces travaux complémentaires viennent enrichir la formation des conseillers de service à l'utilisateur afin de répondre aux évolutions du métier. Ils visent principalement à délivrer le niveau de service le mieux adapté au besoin de chacun :

- Un **diagnostic d'autonomie numérique des usagers** a été développé avec l'association WeTechCare en partenariat avec des Caf. Ce diagnostic permet en quelques questions simples et rapides de déterminer le niveau d'aisance numérique de l'utilisateur et d'adopter la posture d'accompagnement la plus adéquate (laisser faire - faire faire - faire avec). Cet outil s'accompagne d'un kit de formation à destination des conseillers de service à l'utilisateur et d'un kit de formation de formateurs pour essaimer au sein du réseau.

- La Cnaf a initié la démarche de parcours qui consiste en l'identification de profil type pour adapter l'offre d'accueil aux usages et besoins des allocataires. La Cnaf poursuit cette démarche avec le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique afin d'adopter la **démarche de « personas »** développée dans le cadre d'un groupe de travail interservices publiques. Ces « profils types » d'utilisateurs sont qualifiés par le degré d'autonomie vis-à-vis du numérique mais aussi des démarches administratives en général. Cette démarche permet de donner aux agents des repères pour adopter la bonne posture d'accueil et faciliter ainsi les échanges avec les usagers.
- La Cnaf a également sollicité l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme afin de développer, en partenariat avec le réseau des Caf, des **outils de sensibilisation des agents à la question de l'illettrisme**. Souvent discrets sur cette difficulté, les usagers en situation d'illettrisme méritent une attention particulière pour détecter et lever les blocages dans leurs démarches administratives papier ou numérique.



LES INCIVILITÉS : LES AGENTS D'ACCUEIL, TÉMOINS DE LA TENSION SOCIALE

La tension dans les accueils des Caf est prégnante. Le phénomène d'incivilité augmente, amplifiant le sentiment d'insécurité des agents d'accueil. Les faits divers dans les Caf relayés par la presse sont quasi quotidiens. Face à ce phénomène, la Branche Famille a engagé un plan d'actions. La première priorité est de mieux le mesurer pour mieux y répondre. La Cnaf a donc développé l'appliquatif « Recit » qui permet aux agents des Caf de déclarer les incivilités auxquelles ils sont confrontés. En parallèle, la Branche prévoit à l'automne 2016 le lancement d'une campagne nationale à destination des allocataires pour prévenir les incivilités.

Les actes d'incivilité peuvent être qualifiés différemment selon le degré de gravité perçu par l'agent :

- **DEGRÉ 1** : incident peu grave et sans conséquence ;
- **DEGRÉ 2** : incident grave avec conséquences éventuelles sur la santé ;
- **DEGRÉ 3** : incident très grave avec dommages psychologiques et corporels.

SELON LEUR NATURE, LES ACTES PEUVENT ÊTRE CLASSÉS EN 5 RUBRIQUES :

- **Incivilités** : tout acte traduisant une absence de respect d'autrui se concrétisant par des faits relativement bénins mais susceptibles de dégrader les conditions de travail ou de perturber le fonctionnement du service ;
- **Violences verbales** : toute action, tout langage qui s'écarte d'une attitude raisonnable et se traduit par des paroles méprisantes, blessantes, particulièrement injurieuses et/ou menaçantes envers le salarié ;
- **Violences psychologiques** : tout acte ou toute action démontrant une volonté de faire peur, une intention de nuire, traduisant une volonté de domination et suscitant effectivement chez autrui des sentiments de peur ou d'anxiété durables ;
- **Violences physiques** : toute action, tout comportement portant atteinte à l'intégrité physique du salarié avec ou sans blessures ;
- **Violences envers les biens** : acte de dégradation ou de destruction volontaire dirigé contre les biens de la Caf ou contre les biens personnels des salariés.



LES DONNÉES CHIFFRÉES DE JANVIER 2016 À MAI 2016²

2733 ACTES D'AGRESSION ont été enregistrés, dont :

- **51,56 %** des signalements ont concerné des cas de violences verbales
- **34,91 %** des cas d'incivilités
- **6,81 %** des cas de violences psychologiques
- **3,92 %** des cas de violences physiques
- **2,82 %** des cas de violences envers les biens

(2) Recit est devenu obligatoire pour les Caf au 1^{er} janvier 2016. L'évolution du phénomène ne peut donc pas être estimée.

Contacts presse

Coralie Beylot-Layens

01 45 65 68 84

coralie.beylot@cnaf.fr

Laetitia Loridan

01 45 65 52 19

laetitia.loridan@cnaf.fr

Caisse nationale des Allocations familiales

32 avenue de la Sibelle 75685 Paris Cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52 - Fax: 01 45 65 53 77