



Bilan d'étape Cog 2013-2017

**En 2015, les Caf ont su relever
de nouveaux défis tout en assurant
leurs missions de service public**

Convention d'objectifs et de gestion signée le 16 juillet 2013
entre la Cnaf et l'État pour 5 ans



Sommaire

Chiffres clés	3
Les Caf ont relevé les défis de quatre nouvelles législations	4
L'expérimentation réussie de la Garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa) conduit à sa généralisation	4
La prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE)	5
La modulation des Allocations familiales	5
La Prime d'activité : un défi relevé avec efficacité	6
En 2015, les Caf ont su faire face à l'augmentation de leur activité	7
Le délai de traitement des dossiers en 2015 est au-delà des objectifs fixés par la Cog	8
L'accès aux droits : une priorité	9
Une amélioration de la satisfaction des usagers confortée par les résultats du baromètre 2015	9
L'action sociale de la branche Famille progresse en 2015	10
Un Fonds national d'action sociale (Fnas) qui traduit la mise en œuvre des orientations de la Cog, en particulier sur la petite enfance	10
Des actions en faveur de la promotion des valeurs de la République et de la prévention de la radicalisation	11

Chiffres clés de l'année 2015



11,8 millions d'allocataires, soit
31,1 millions de personnes, dont
13,8 millions d'enfants
70,2 milliards d'€

Entre 2014 et 2015, le nombre d'allocataires reste stable (-0,2%) tandis que les dépenses de prestations versées par les Caf ont progressé de 1,6 %.



La petite enfance

La Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)

2 143 679 bénéficiaires

12,1 milliards d'€

soit 17,2 % des prestations versées

La Paje est composée de la prime à la naissance ou à l'adoption, de l'allocation de base (Ab), du complément de libre choix du mode de garde (Cmg), ainsi que du complément de libre choix d'activité (Clca) remplacé progressivement par la prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE).



L'enfance et la jeunesse

4 874 552 bénéficiaires des allocations familiales

850 258 bénéficiaires du complément familial

749 653 bénéficiaires de l'allocation de soutien familial - Asf

2 984 698 bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire - Ars

236 093 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé - Aeeh

18,5 milliards d'€ soit 26,4 % des prestations versées



Le logement

6,3 millions
de bénéficiaires

17,6 milliards d'€

soit 1/4 des prestations versées

Trois types d'aides existent : l'aide personnalisée au logement (Apl), l'allocation de logement à caractère familial (Alf), l'allocation de logement à caractère social (Als).



La solidarité et l'insertion

2 533 841 bénéficiaires du Revenu de solidarité active - Rsa

1 028 845 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés - Aah

21,6 milliards d'€ soit 30,7 % des prestations versées

Au-delà de la gestion des prestations légales existantes et de la progression de l'action sociale, en 2015, les Caf ont intégré quatre nouvelles législations qui n'ont pas eu d'impact sur la réalisation des objectifs fixés par la Cog. L'augmentation de la charge de travail pour les Caf a été reconnue et a permis le recrutement de 1 467 personnes en Cdi. Les succès de 2015 sont notables, mais à nuancer au regard de la situation actuelle au 3 mai 2016. En effet, les Caf ont œuvré, avec succès, pour l'accès aux droits dans le cadre de la mise en œuvre de la Prime d'activité : elles ont ainsi traité plus de 2 millions de dossiers à ce titre en trois mois.

Les Caf ont relevé les défis de quatre nouvelles législations

L'expérimentation réussie de la garantie contre les impayés de pensions alimentaires (Gipa) conduit à sa généralisation

Après une expérimentation de 18 mois dans 20 départements, le dispositif de garantie contre les impayés de pensions alimentaires a été généralisé le 1^{er} avril 2016 pour soutenir les familles monoparentales, qui sont davantage touchées par la pauvreté, dans l'éducation et l'entretien de leurs enfants, par :

- La garantie d'une pension alimentaire minimum de 104,75 € par enfant, qu'elle soit intégralement payée (complément pour de petites pensions alimentaires : allocation de soutien familial complémentaire), ou impayée (allocation de soutien familial recouvrable) ;
- Des moyens supplémentaires pour un recouvrement des pensions impayées plus efficace ;
- Un accompagnement des parents séparés par des séances d'informations sur la co-parentalité pour veiller à protéger les enfants des conflits.

La Gipa
18 mois d'expérimentation - 20 Caf expérimentatrices

Allocation de soutien familial- complémentaire

- 5 000 Familles monoparentales bénéficiaires
95 % de femmes
2 enfants à charge en moyenne

68 € : Montant moyen versé par mois par les Caf

Généralisation

- Entre 50 et 100 000 bénéficiaires potentiels
40 millions de budget prévisionnel

Séances d'information collectives «Parents après la séparation »

- 92 séances organisées en 5 mois
730 participants, dont:
80 % de femmes
36% ont 2 enfants à charge

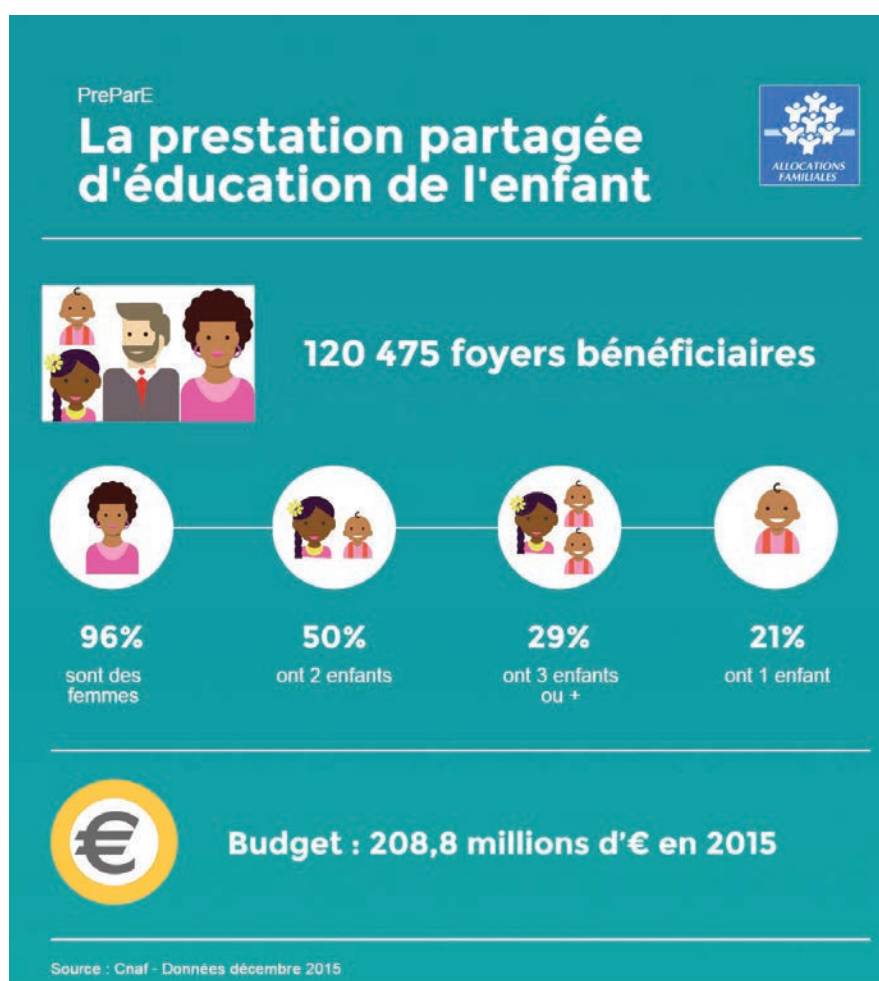
Source - Cnaf - Chiffres au 31 mars 2016

La prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE)

La PreParE permet à un ou aux deux parents de cesser ou de réduire leur activité professionnelle pour s'occuper de leur enfant né ou adopté depuis le 1^{er} janvier 2015. L'objectif est d'inciter les deux parents à prendre une durée minimale de congé parental.

La PreParE vient progressivement remplacer le Complément de libre choix d'activité (Clca). Pour les enfants nés ou adoptés avant le 1^{er} janvier 2015, le parent qui a cessé ou réduit son activité professionnelle pour s'occuper de son enfant continue de percevoir le Clca.

Ainsi, en 2015 ce sont 442 761 foyers qui ont perçu une prestation de complément d'activité (PreParE, Clca ou Colca), pour un budget total de 1,74 milliards d'Euros.



La modulation des Allocations familiales

Fin 2014, l'article 85 de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2015 a prévu de moduler le montant des allocations familiales, de la majoration pour âge et du forfait d'allocations familiales en fonction du niveau de revenus des familles, avec une entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2015.

Jusqu'en juillet 2015, le montant des allocations familiales était identique pour une même composition familiale, quels que soient les revenus du foyer. Avec la réforme, si chaque famille peut toujours bénéficier des allocations familiales, leur montant varie désormais en fonction des revenus du foyer. La Cnaf a su intégrer ces nouveaux calculs sans difficulté.

Cette réforme a eu un impact pour 455 100 allocataires, soit 3,5 % de l'ensemble des allocataires.

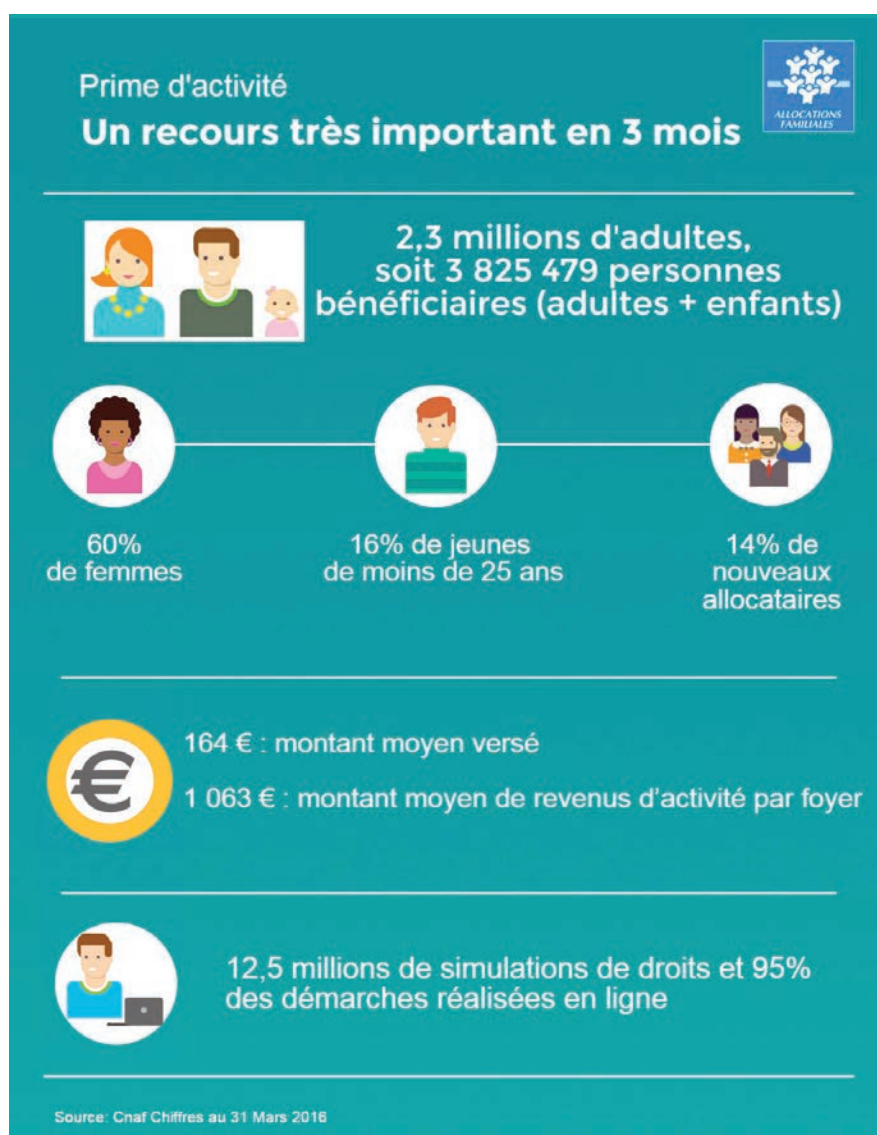
La Prime d'activité : un défi relevé avec efficacité

L'année 2015 a été marquée par la mise en œuvre de la Prime d'activité qui a constitué un défi que les Caf ont su relever dans un délai extrêmement serré de 10 mois.

Cette nouvelle prestation, en remplacement de la prime pour l'emploi (Ppe) et du Rsa activité, est inscrite dans la loi relative au dialogue social et à l'emploi. Elle a été publiée au Journal officiel du 18 août 2015 pour une entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016. La Prime d'activité permet de soutenir l'activité et le pouvoir d'achat des travailleurs modestes.

La Cnaf a proposé une démarche « 100 % dématérialisée, 100 % personnalisée ». Avec le développement de services et outils 100% numériques (page événementielle sur caf.fr, simulateur, demande en ligne...), la Cnaf a cherché à faciliter l'accès aux droits des bénéficiaires en les accompagnant dans leurs démarches. Parallèlement, afin de faciliter le recours tout en limitant la fracture numérique, la Cnaf a développé un programme d'inclusion numérique avec le soutien de ses partenaires, notamment de La Poste, des centres sociaux et d'Emmaüs Connect.

Fin 2015 a été marquée par le lancement réussi du simulateur de la Prime d'activité qui, enregistrait 650 000 accès en moins de 24h. Quant à caf.fr, le site a enregistré plus de 1,5 million de connexions dans les 24h qui ont suivies le lancement.



En 2015, les Caf ont su faire face à l'augmentation de leur activité

En 2015, les Caf ont su faire face à l'augmentation de leur activité

L'anticipation de l'augmentation de la charge de travail, notamment due aux évolutions et nouvelles législations, a permis le recrutement de 1 467 personnes en Cdi, 694 contrats d'emplois d'avenir dans 59 Caf, portant l'effectif de la branche Famille à 33 535 salariés en Cdi en 2015 et 155 services civiques accueillis dans 69 Caf/organismes.



Le délai de traitement des dossiers en 2015 est au-delà des objectifs fixés par la Cog

Comme l'année précédente, l'ensemble des engagements de service sont atteints voire dépassés, à l'exception du taux d'appels traités.

9,4 millions de courriers supplémentaires et 15,4 millions de pièces arrivées supplémentaires par rapport à 2014. Les délais relatifs au traitement des pièces dépassent les objectifs de la Cog. Avec un résultat sur 2015 qui s'élève à 89,4 %, le taux de pièces traitées en moins de 15 jours est supérieur de 4,4 points à l'objectif fixé par la Cog (85 %) et en quasi-stagnation par rapport à l'année 2014. Quant au traitement des dossiers de minima sociaux en moins de 10 jours, l'objectif est également atteint cette année avec un résultat de 95,2 % (- 1,4 points comparé à l'année 2014).

2,17 millions de visites en moins à l'accueil physique et une baisse de 609 377 appels téléphoniques aboutis. L'engagement de service relatif au temps d'attente (20 minutes maximum) est supérieur de 7,5 points à l'objectif Cog fixé à 85 % grâce à un résultat en 2015 qui atteint 92,5 % contre 89,2 % en 2014.

Seul l'engagement de service concernant le taux des appels traités se situe légèrement en deçà du seuil fixé par la Cog (avec un résultat de 89,3% pour un objectif à 90 %), mais continue de progresser par rapport à 2013 et 2014. Cet écart à l'objectif est lié à deux phénomènes externes à la téléphonie : un bug de caf.fr en début d'été et la gestion d'une fin de marché d'externalisation.

Un solde de pièces atteint à fin 2015 de 4,6 jours, contre 5,2 fin 2014. Ainsi, les résultats constatés sur l'année 2015 confortent la bonne maîtrise de l'écoulement de la charge de travail par les Caf. Cet écoulement est notamment dû aux outils et services numériques développés par la Cnaf. La mobilisation de la branche Famille lui a permis d'être dans une situation optimale afin de faire face à la mise en place de la Prime d'activité au 1^{er} janvier 2016. Les Caf se sont mobilisées pour permettre au plus grand nombre de bénéficier de la nouvelle Prime d'activité. Cette action s'est avérée fructueuse : la prévision initiale de 2 millions de bénéficiaires sur l'année a été dépassée dès le premier trimestre. Dans ce contexte, les Caf ont vu leur charge de travail s'accroître. Elles ont donc dû faire face à une forte hausse du nombre d'appels et de visites. Cette augmentation globale de l'activité liée aux mesures nouvelles (Gipa, PreParE et Prime d'activité notamment) a été prononcée en particulier dans les relations avec les allocataires. Si la satisfaction des usagers demeure élevée, cette activité prononcée a contribué à une hausse des incidents constatés dans les accueils des caisses.

1 267 incidents ont fait l'objet d'un signalement de la part des agents au cours du premier trimestre 2016 (contre 1148 au dernier trimestre 2015), dont :

- **1,52 %** ont abouti à des dépôts de plainte
- **51,69 %** ont concerné des cas de violences verbales
- **7,13 %** des cas de violences psychologiques
- **3,54 %** des cas de violences physiques
- **55,42 %** ont eu lieu au siège de la Caf

L'accès aux droits : une priorité

Si le 100 % dématérialisé permet de simplifier et de favoriser l'accès aux droits, l'approche « 100 % personnalisée » y contribue également. Ainsi, la branche Famille a développé une doctrine d'accueil pour garantir l'accessibilité des services, l'accompagnement au numérique et la personnalisation par le rendez-vous.

Favoriser l'inclusion numérique par l'implantation de points d'accès numérique. Accompagner les allocataires dans leurs démarches en ligne par des services de proximité est essentiel à la garantie de l'accès aux droits. Pour permettre l'accessibilité aux services sur tout le territoire, les Caf déploient dans tous les bassins de vie des points d'accès numériques en s'appuyant sur son réseau et celui de ses partenaires (Collectivités territoriales, Centres sociaux, associations, Cnam, etc.) et le recrutement d'emplois d'avenir et de volontaires du Service civique. En cas de besoin, cette démarche est complétée par l'implantation de points d'accès numériques Caf dans les bureaux de Poste.

L'extension de l'offre d'accueil sur rendez-vous à l'ensemble des Caf. L'enquête réalisée en octobre 2015 auprès de l'ensemble des Caf, montre que le déploiement des nouvelles modalités d'accueil est très largement effectif sur le territoire :

- **94 %** des Caf proposent une nouvelle organisation d'accueil ;
- **57 %** des Caf proposent de l'accueil sur rendez-vous sur 4 jours et plus ;
- **42 %** des Caf les proposent sur un seul site ;
- **74 %** de ces Caf atteignent déjà l'engagement Cog de proposer 85% de rendez-vous en moins de 7 jours ouvrés.

Les rendez-vous des droits : l'engagement le plus emblématique de la lutte contre le non recours et l'accès aux droits. Le dispositif du « rendez-vous des droits » est mis en œuvre pour permettre à chacun de bénéficier de la totalité de ses droits par le développement d'une approche ciblée et des démarches proactives. Il a permis en 2015 à 234 476 allocataires de bénéficier, grâce à l'implication forte du réseau, de ce vecteur privilégié de l'accès aux droits. A noter que 34,91 % de rendez-vous des droits donnent lieu à au moins une ouverture de droit.

Une amélioration de la satisfaction des usagers confortée par les résultats du baromètre 2015

La Cnaf réalise chaque année un baromètre de satisfaction pour rendre compte de la qualité du service rendu aux usagers. Cette enquête s'inscrit, depuis 2014, selon le texte de la Cog, dans une démarche élargie d'écoute des usagers et d'évaluation de la relation de service des Caf.

Dans le baromètre 2015, l'évaluation globale de la qualité de service est quasiment la même qu'en 2014, avec une note de 7,32/10 au lieu de 7,30/10. Mais le baromètre 2015 pointe des évolutions, avec des différences d'appréciation dans la satisfaction globale en fonction du type de prestation fournie.

Les modalités de contacts évoluent avec une forte progression de l'utilisation de l'e-mail (+ 14 %) et de l'application mobile « Mon Compte » (+ 75 %) qui bénéficie d'un exceptionnel niveau de satisfaction de 95 %. Ce résultat est à mettre en relation avec les incitations de recours au numérique poursuivies par les Caf.

Le site Internet caf.fr reste le canal le plus apprécié avec une note globale de 7,6.

Sur l'accueil physique, la satisfaction augmente de 9 % par rapport à 2014. La visite au guichet s'améliore de manière significative avec une proportion d'allocataires satisfaits progressant de 2,5 %. Ce gain est sans doute dû à la politique d'accueil sur rendez-vous qui séduit davantage les allocataires qui ont eu recours à ce service, avec une hausse de la satisfaction de 3,2 %.

L'amélioration de la satisfaction au téléphone se traduit par une appréciation du serveur vocal interactif en hausse de 4,4% pour atteindre 72% de satisfaits.

L'action sociale de la branche Famille progresses en 2015

Un Fonds national d'action sociale (Fnas) qui traduit la mise en œuvre des orientations de la Cog, en particulier sur la petite enfance

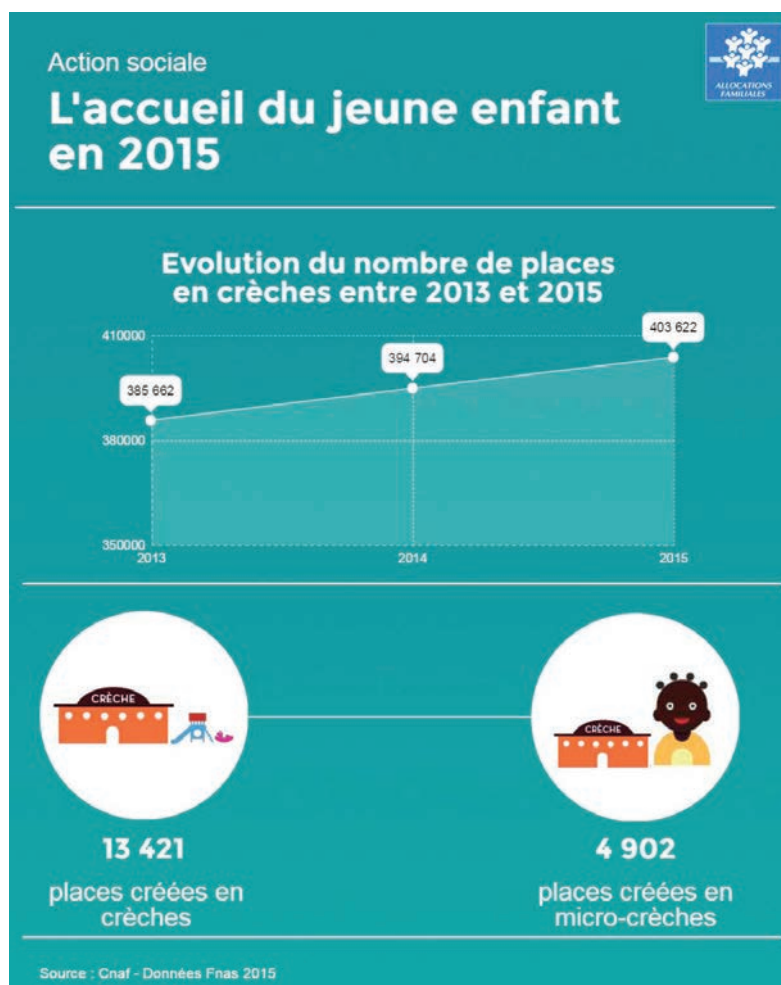
Avec 5,249 Mds € de dépenses en 2015, les dépenses du Fnas ont augmenté de +5,1 % par rapport à 2014, alors que la progression était de + 6,8 % en 2014 et + 0,6 % en 2013 :

- les Prestations de service ont augmenté de + 7,1 %, contre + 6,0 % en 2014, tirées par la dynamique du secteur périscolaire (l'aide spécifique aux rythmes éducatifs a progressé de + 86 %, la Prestation de service ordinaire (Pso) périscolaire de + 22 %) ;
- les dépenses d'investissement petite enfance progressent de + 27 % après + 82 % en 2014.

Comme en 2014, l'année a été marquée par le fort développement des dépenses jeunesse, une progression des dépenses petite enfance en fonctionnement et une reprise en investissement : grâce à la majoration de 2000 € des aides à l'investissement, 12 300 décisions de financement de places nouvelles en établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) ont été prises en 2015 contre environ 10 000 en 2014 et 6000 en 2013. Pour autant, les annulations de projets (intégrales ou partielles) sont en forte progression. Elles sont passées de 13M € à 25M €.

Les Eaje : le nombre de places passe de 394 704 en 2014 à 403 622 en 2015. 13 421 places ont été créées et 4 503 places ont été supprimées.

Les micro-crèches : le nombre de micro-crèches passe de 774 en 2012 à 1 870 en 2015. Les micro-crèches Psu représentaient le tiers de l'ensemble des micro-crèches en 2012, elles ne représentent plus qu'un quart en 2015 (de 32 % à 27 %). Le nombre de places en micro-crèche Paje passe de 15 954 en 2014 à 20 856 en 2015.



Des actions en faveur de la promotion des valeurs de la République et de la prévention de la radicalisation

Dès janvier 2015, à la demande des ministres de tutelle : Marisol Touraine, ministre des Affaires sociales et de la Santé et Laurence Rossignol, ministre des Familles, de l'Enfance et des Droits des Femmes, et du gouvernement, les Caf ont engagé des travaux de réflexion avec leurs partenaires pour mieux promouvoir et défendre les valeurs de la République. Ces travaux ont abouti à une démarche de prévention primaire et secondaire.

La prévention primaire, en amont des phénomènes de radicalisation, passe par la défense des valeurs de la République, en particulier de la laïcité. 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 communication et d'accompagnement de la démarche
- les actions innovantes initiées par les Caf et leurs partenaires autour de l'appropriation de la Charte
- 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.

La prévention secondaire intervient lorsque le phénomène de radicalisation s'établit. Pour cela, la Cnaf a construit un plan d'action institutionnel structuré autour de 4 grands axes : l'éducation numérique, le renforcement de la politique jeunesse, le renforcement du soutien à la parentalité, l'élaboration d'outils collaboratifs et de partage.

En déclinaison du programme élaboré par la Caisse nationale, chaque Caf s'est dotée au 31 décembre 2015 d'un plan d'actions local destiné à renforcer le plan de prévention de la radicalisation mis en place par les pouvoirs publics.

En lien avec les attentes des pouvoirs publics, les Caf ont poursuivi le suivi des dossiers sensibles et participé à la cellule de veille départementale. A ce jour, près des deux tiers du réseau des Caf sont associés aux cellules de veille (contre moins d'un quart en janvier 2015), ce qui démontre l'engagement des Caf.

Les signalements émanent principalement des services locaux de renseignement et des préfetures, la Cnaf transmettant également les signalements réalisés au niveau national par la direction générale de la sécurité intérieure (Dgsi).