



## BRANCHE FAMILLE

# La Caf solidaire du plus grand nombre

Les caisses d'Allocations familiales soutiennent  
les foyers en proposant des prestations  
financières et un accompagnement personnalisé.  
Mais quelles sont leurs missions ?

## SOLIDARITÉ

# Un foyer sur deux bénéficie du soutien de la Caf



Depuis plus de soixante-dix ans, les caisses d'Allocations familiales assurent la protection et l'accompagnement de leurs allocataires sur tout le territoire.

Les caisses d'Allocations familiales (Caf) jouent un rôle essentiel dans le dispositif de protection sociale et de solidarité français. Pour preuve, près d'un foyer sur deux bénéficie du soutien de la Caf, directement ou indirectement. Cette situation est rendue possible grâce à l'action de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et des 101 Caf réparties sur l'ensemble du territoire (métropole et outre-mer). Ensemble, elles forment ce que l'on appelle la branche Famille de la Sécurité sociale. Car oui, on le sait peu mais il existe cinq branches : la famille, la mala-

die et les accidents du travail, la retraite, et le recouvrement.

## Une mission de service public

Chaque caisse nationale de la Sécurité sociale signe, tous les cinq ans, une convention d'objectifs et de gestion (Cog) avec l'État. Ce document définit les actions à mettre en œuvre sur la période 2018-2022, ainsi que les moyens de fonctionnement dont disposeront les Caf pour y parvenir. Le saviez-vous ? Les caisses d'Allocations familiales sont des établissements privés remplissant une mission de service public. Les

32 000 agents des Caf ne sont donc pas fonctionnaires mais bien salariés du secteur privé. Tous veillent au bon versement des prestations légales, mises en place par l'État, aux 12,3 millions d'allocataires. Ces aides financières prennent la forme de compléments de revenus (allocations familiales, aides au logement...). Mais la branche Famille verse également des revenus de substitution : le Rsa (revenu de solidarité active), l'allocation aux adultes handicapés (Aah) ou, plus récemment, la Prime d'activité. En 2017, les Caf ont versé plus de 89 milliards d'euros de prestations.

## À NOTER

### Des prestations, et plus encore !

Au niveau local, chaque Caf décline ce que l'on appelle sa politique d'action sociale (lire p. III). Cela permet aux caisses de moduler leurs actions, en fonction de la situation des allocataires du département et de leurs territoires. Les Caf peuvent ainsi décider d'accorder des aides individuelles aux familles, de mobiliser des dispositifs qu'elles financent (aide à domicile, médiation familiale... ). Elles versent aussi des subventions aux nombreux partenaires locaux (communes, associations, crèches, etc.). Pour connaître les aides proposées par votre Caf, renseignez votre code postal sur la page d'accueil du site [caf.fr](http://caf.fr), puis rendez-vous dans la rubrique « Ma Caf > Offre de service ».



## ACCOMPAGNEMENT

# Action sociale : « C'est du cousu main! »



Au sein des Caf, des travailleurs sociaux conseillent les personnes confrontées à des situations compliquées. Un appui précieux qui leur apporte des solutions adaptées.

**D**écès, séparation, naissances multiples, difficultés à payer le loyer... certaines situations ou événements peuvent vite perturber l'équilibre d'une famille. Pour vous aider à faire face, votre caisse d'Allocations familiales peut vous proposer d'être accompagné par un travailleur social. « Notre rôle est d'écouter les familles pour bien comprendre leurs difficultés, explique Maryline Ghislat, travailleuse sociale à la Caf. Nous cherchons avec elles la solution la plus adaptée à leur situation. C'est du cousu main! » Lors d'un premier rendez-vous, le professionnel dresse, avec la famille, un bilan de situation afin de voir si elle a activé toutes les prestations auxquelles elle a droit. « Si c'est pertinent, nous pouvons ensuite les orienter vers les organismes adaptés, par exemple des lieux d'accueil enfants-parents, ou des services de médiation familiale en cas de séparation », illustre Maryline Ghislat. Le travailleur social s'appuie sur le réseau des partenaires locaux. Après une naissance, il peut conseil-

ler à une famille la crèche ou le lieu d'accueil le plus adapté. S'il est nécessaire de faire respirer enfants et parents, il peut également leur permettre d'obtenir une aide au départ en vacances financée par la Caf.

### « On n'est pas dans l'assistanat »

Dans tous les cas, rien n'est jamais imposé aux familles. « Nous sommes là pour donner des conseils, on respecte toujours le choix qui est fait », affirme la travailleuse sociale. Cet accompagnement peut s'étaler sur plusieurs mois, tout dépend de la situation. « On n'est pas dans l'assistanat, prévient cependant Maryline Ghislat. Le but de notre intervention, c'est que les familles retrouvent leur autonomie. Parfois, leur situation est très compliquée, alors ça prend du temps. Mais on y arrive toujours. » Pour savoir si vous pouvez bénéficier de l'aide d'un travailleur social, indiquez votre code postal sur la page d'accueil du site caf.fr, puis rendez-vous dans la rubrique « Ma Caf ».



## CHIFFRES CLÉS

# 12,3 millions

C'est le nombre d'allocataires bénéficiant d'au moins une prestation.

# 32 millions

C'est le nombre de personnes couvertes directement ou indirectement par l'aide des caisses d'Allocations familiales.

# 89 milliards d'euros

C'est le montant total des prestations versées par les Caf en 2017.

# 101

C'est le nombre de Caf en France, soit une par département.

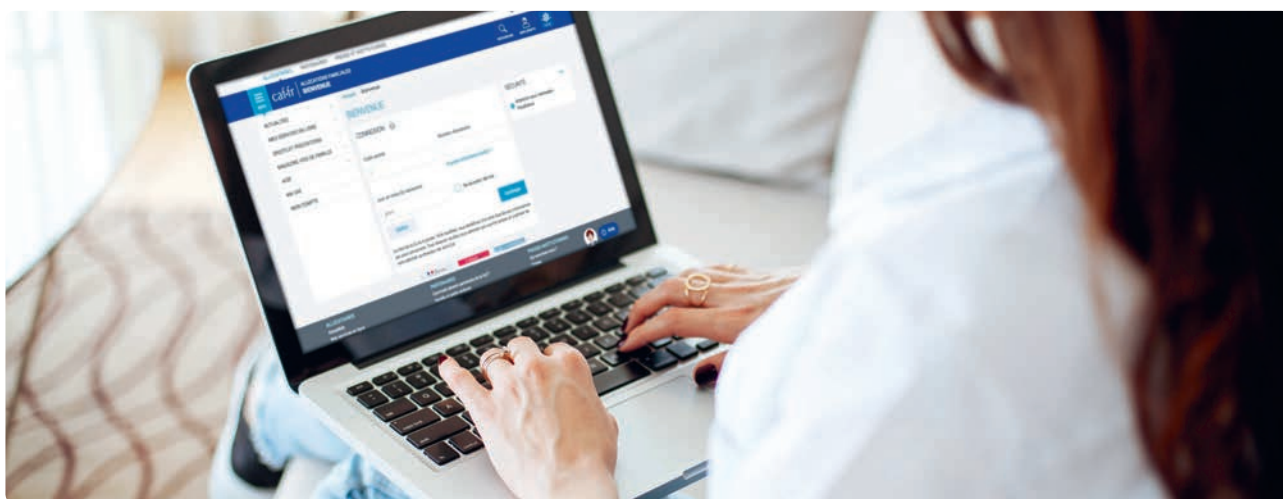




## SERVICES EN LIGNE

# Toutes vos démarches en quelques clics

Depuis le site [caf.fr](http://caf.fr) et l'appli mobile « Caf - Mon Compte », chaque allocataire peut facilement s'informer sur ses droits et actualiser son dossier, à tout moment.



**D**emande de prestation, transmission d'un document ou signalement d'un changement de situation... pour toutes ces démarches, un seul réflexe : rendez-vous sur le site [caf.fr](http://caf.fr) !

Depuis la rubrique « Mes services en ligne », des simulateurs vous permettent de savoir si votre situation personnelle, familiale et financière vous donne droit à des prestations versées par la Caf. Si la simulation est concluante, il est possible de faire une demande de prestation directement en ligne.

Pour gérer votre dossier, vous disposez d'une zone privée et sécurisée : l'espace « Mon Compte ». « *C'est le moyen le plus pratique pour communiquer avec votre Caf* », assure Sabrina Hélaïne, directrice projet de l'écosystème numérique à la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf). Pour vous connecter, munissez-vous de votre numéro d'allocataire et de votre mot de passe. « *Une fois identifié, vous pouvez suivre l'avancée de vos démarches, connaître la date de vos prochains paiements, et signaler vos changements de situation*, détaille Sabrina Hélaïne. *Plus besoin de vous rendre à l'accueil de votre caisse. Lorsque votre vie change, vous pouvez nous informer depuis chez vous, à n'importe quelle heure.* »

La Caf est directement avertie de votre nouvelle situation et procédera rapidement au calcul de vos nouveaux droits. « *En cas de besoin, c'est votre Caf qui vous contactera pour vous demander une information ou un document* », assure l'experte. Vous recevrez alors un courrier ou un e-mail vous invitant à vous connecter à votre espace « Mon Compte ».

## Une application en constante évolution

Pour gérer votre dossier encore plus facilement, l'application pour smartphone « Caf - Mon Compte » vous donne accès à votre espace allocataire depuis votre poche. « *C'est un outil simple et rassurant*, explique Sabrina Hélaïne. *Si vous bénéficiez du Rsa ou de la Prime d'activité, un rappel vous invite à remplir votre déclaration trimestrielle de ressources.* » En plus de la mise à jour de vos coordonnées, les déclarations de grossesse et de naissance peuvent également se faire depuis l'application. « *D'autres fonctionnalités vont arriver*, promet la directrice projet. *C'est un outil de plus en plus utilisé par les allocataires. Nous souhaitons qu'il soit le plus pratique et le plus simple d'accès.* »

◆ EN SAVOIR PLUS : [caf.fr](http://caf.fr)