



Rapport d'activité

2022



Sommaire

Edito

2

Chiffres
clés

3

Temps
forts

8

La petite enfance

9

L'enfance et la jeunesse
L'autonomie des jeunes

11

Le soutien
à la parentalité

14

L'accompagnement
social

15

Le logement

16

L'animation
de la vie sociale

17

Accès aux droits

19

Une offre de service
personnalisée

21

Le juste droit

23

La responsabilité
employeur

25

Le Conseil
d'administration

28

Edito

Deux termes peuvent caractériser l'année 2022 pour la Caf de la Corrèze : la consolidation et le changement.

Tout d'abord consolidation de notre engagement auprès des Caf dans le cadre des mutualisations. A cet égard, les équipes de Tulle ont été renforcées sur le volet liquidation par des postes supplémentaires afin de traiter de nouvelles prestations pour la Caf 93. Il s'agit d'un signe de reconnaissance du travail accompli par les équipes et des bons résultats obtenus. Dans la même logique et avec le même organisme, une expérimentation relative à la vérification a pu démarrer entre les Directions comptables et financières. Un premier bilan sera réalisé en 2023 mais parions que la Caf de la Corrèze saura valoriser ce dispositif et relever ce défi.

Consolidation également en raison des bons résultats obtenus. Notre organisme fait partie des Caf du réseau ayant obtenu la note maximale pour la part locale de l'intéressement. Ce résultat démontre d'une part la qualité du travail effectué par l'ensemble des équipes à Brive et à Tulle et l'efficacité de notre organisation. Par ailleurs, les comptes de la Caf de la Corrèze ont été certifiés sans restriction gage de sérieux et de l'implication non seulement des équipes de la Direction comptable et financière mais aussi de tous les services participant à l'arrêté des comptes et aux dispositifs de contrôle interne. Tout cela n'aurait pas été possible sans l'ensemble des salariés de notre organisme. Je souhaitais les remercier toutes et tous pour leur investissement et leur implication au service des allocataires corréziens.

Tous ces éléments viennent démontrer que la Caf de la Corrèze est un organisme solide sachant conjuguer atteinte des résultats, qualité, performance et service à nos allocataires. Ce sont toutes des missions essentielles qui fondent notre légitimité et donnent du sens à nos missions.

L'année 2022 a constitué une année de changements. Tout d'abord le nouveau Conseil d'administration a été installé au mois d'avril. Christophe Delpyroux a vu son mandat renouveler en tant que Président. Gage de continuité pour notre organisme et nos partenaires.

Changement également avec l'arrivée d'un nouveau Préfet en août 2022. Cela a permis de relancer une nouvelle dynamique avec les services de l'Etat et d'envisager des pistes de travail communes pour la sphère publique au sens large dans le département de la Corrèze. Cela permettra d'améliorer l'efficacité de l'action publique et de rendre un meilleur service à nos allocataires.

Changements enfin avec le départ d'Anne-Hélène Ruff à compter du 1er octobre et l'intérim exercé par Laura Zanin. L'arrivée d'un nouveau Directeur comptable et financier, Emmanuel Tabuteau à cette même date. Dernier élément à souligner : le départ de 4 cadres stratégiques parmi les 11 que comptent l'organisme. Il nous faudra avec cette équipe, largement renouvelée, bâtir les perspectives futures pour notre organisme et relever les défis qui se présenteront à nous.

Pour terminer, je voulais remercier tous les salariés de la Caf pour leur travail et leur investissement au service des allocataires. J'ai également une pensée pour tous les collègues ayant été touchés par la maladie ou les difficultés.

Didier Bruguière

Directeur

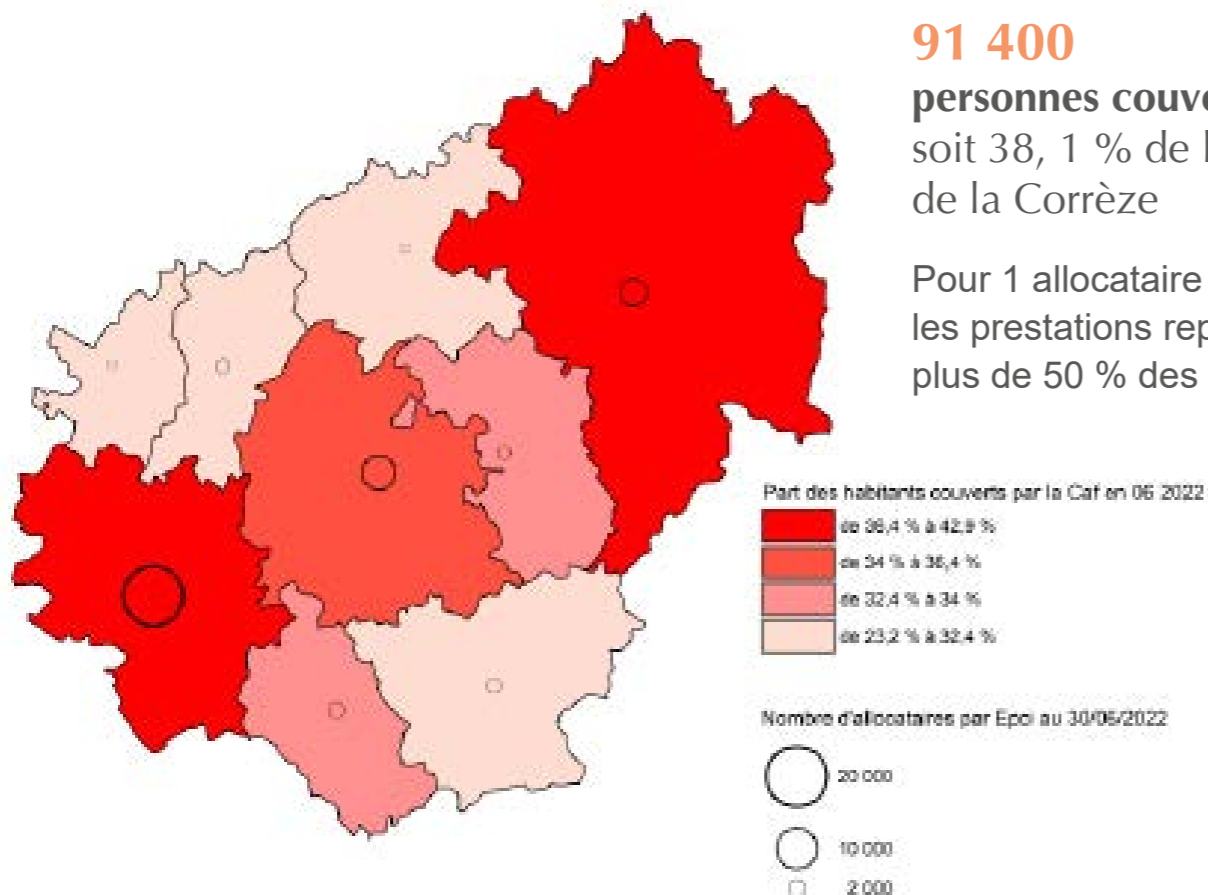


Chiffres clés

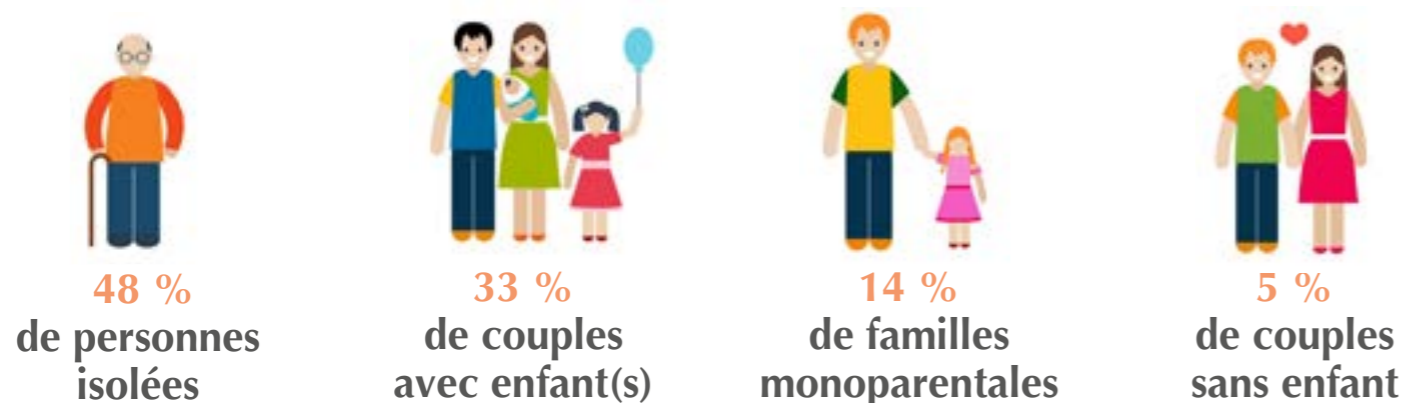
39 600
allocataires

91 400
personnes couvertes
soit 38,1 % de la population
de la Corrèze

Pour 1 allocataire sur 5
les prestations représentent
plus de 50 % des ressources



Les familles allocataires



48 % des allocataires de la Caf sont des personnes sans conjoint ni enfant à charge. Les étudiants en font partie.

Les familles, c'est-à-dire les allocataires ayant la charge d'au moins un enfant, représentent 33 % des allocataires.

14 % des allocataires sont des familles monoparentales, c'est-à-dire qu'elles sont composées d'un adulte seul ayant la charge d'au moins un enfant. Soit 5 612 familles monoparentales allocataires.

Répartition des familles selon le nombre d'enfants

- 31 %** de familles avec 1 enfant
- 50 %** de familles avec 2 enfants
- 19 %** de familles avec 3 enfants et plus



4 644 familles
avec enfants
de 0-2 ans



11 538 familles
avec enfants
de 3-11 ans

Poids financier des prestations légales

217 millions d'€

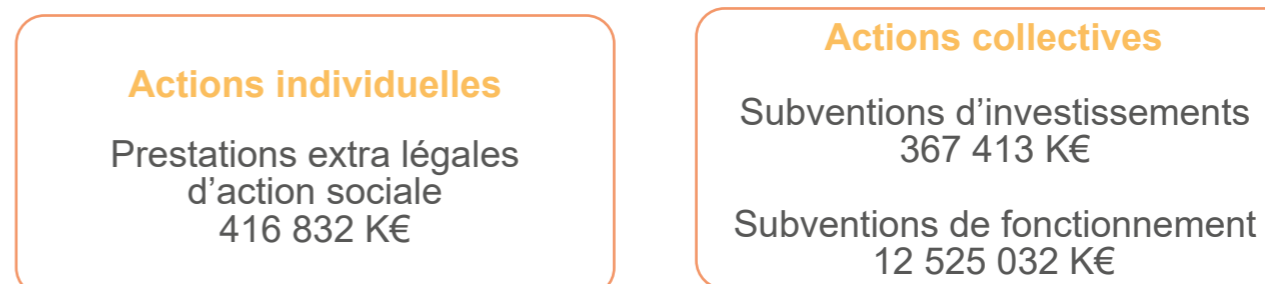
Origine du financement



Poids financier de l'action sociale

13,3 millions d'€

Domaines



Les dépenses

Petite enfance

Prestation d'accueil du jeune enfant

28 934 595 €
7074 bénéficiaires

8 652 404 €
versés au titre de l'action sociale

1 072
places d'accueil
dans 32 structures

81
places dans 8 micro-crèches

10
relais petite enfance (Rpe)

589
assistants maternels agréés

20
Mam

Soutien à la parentalité

763 002 €
versés au titre de l'action sociale

5
lieux d'accueil enfants parents

24
actions parentalité financées

61
actions Clas

4 centres sociaux sur 5
avec un référent familles

Enfance, jeunesse

2 678 555 €
versés au titre de l'action sociale

41
accueils extrascolaires

43
accueils périscolaires

6
établissements scolaires

4
Alsh bénéficiant de l'Asre

7
accueils adolescents

6
plans mercredi

Les aides aux vacances

l'Aide aux vacances familiales
118 060 € pour 284 familles

l'Aide aux vacances avec
accompagnement social
38 515 € pour 45 familles

l'Aide aux vacances enfant
29 306 € pour 312 enfants

L'aide au transport
34 400 € pour 255 familles

Travail social

7 744 €
versés au titre de l'action sociale

155
rendez-vous d'infos-conseils

238
familles accompagnées

Animation de la vie sociale

1 080 486 €
versés au titre de l'action sociale

5
centres sociaux

4
animations collectives familles

25
espaces de vie sociale

3
foyers de jeunes travailleurs

Solidarité

22 981
bénéficiaires

15 106
bénéficiaires de la prime d'activité

3 088
bénéficiaires du Rsa

4 787
bénéficiaires de l'allocation aux
adultes handicapés

Logement

36 198 306 €
de prestations légales

15 326
bénéficiaires

236 867 €
versés au titre de l'action sociale

53 507 €
pour l'équipement
ménager et mobilier

150 000 €
pour le fonds
de solidarité logement

25 000 €
pour l'Adil

8 360 €
pour financer
les diagnostics
non décence



Les engagements de service



426 126
courriers reçus



23 011
courriels traités



108 836
appels
téléphoniques
traités



19 017
visites
(visites spontanées
+ rendez-vous)

4 953
rendez-vous
physiques

3 896
rendez-vous
téléphoniques

750
rendez-vous en
visio contact



Temps forts

Les structures petite enfance en Corrèze

Le maintien et le développement des modes d'accueil de la petite enfance est une priorité. La Caf joue un rôle de régulateur du développement de ce secteur. Elle veille à pérenniser l'offre d'accueil collectif en aidant financièrement les opérations de rénovation, en accompagnant les structures en difficultés. Elle veille également à la diversité des modes d'accueil sur l'ensemble du département. En 2022, plusieurs dossiers de structures petite enfance ont reçu un avis favorable du Conseil d'administration de la Caf. Des places nouvelles seront accessibles aux parents dès 2023 sur différents territoires du milieu urbain et rural. Ces places supplémentaires contribueront à limiter la tension en offre de mode de garde sur le département. Il s'agit du projet de construction d'une nouvelle structure petite enfance à Rivet qui offrira 40 places au lieu de 25 actuellement et de deux projets de micro-crèches financées par la prestation de service unique. Ces deux structures verront le jour sur les communes de Treignac et de Chamberet. Elles monteront en charge progressivement pour atteindre une capacité d'accueil de 12 places chacune.

1 342 762 € d'aides à l'investissement ont été attribués en 2022 pour la création de ces 3 structures.

136 139,30 € d'aides à la rénovation dans le cadre du Fonds de modernisation des Eaje ont été attribués à Tulle Agglo, la Cabb et le Centre hospitalier de Tulle pour sa crèche.

Un micro-crèche financée par la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) complément mode de garde (Cmg) structure a également ouvert début 2022 à Brive (12 places).

La totalité des EPCI
du département
est couverte
par une Convention
territoriale globale (Ctg)

La convention territoriale globale constitue le socle d'intervention qui fixe le cadre partenarial en lien avec la politique familiale et sociale d'un territoire. En Corrèze, les Ctg ont été signées uniquement avec des Epci.

Au mois de novembre 2022, les deux dernières Ctg ont été signées avec les communautés de communes Ventadour Egletons Monédières et Vézère Monédières Millesources. Le taux de couverture du département en Ctg est ainsi de 100 %. Des travaux ont débuté fin 2022 pour renouveler les deux premières Ctg arrivant à échéance avec les communautés de communes Midi corrézien et Xaintrie Val'Dordogne.

Un premier bilan intermédiaire des travaux engagés a été réalisé fin 2022 avec chaque communauté de communes signataires d'une Ctg. Cette réunion était aussi l'occasion de fixer les orientations à venir entre représentants des communautés de communes et de la Caf.

En 2022, 2 389 035,52 € au titre du Bonus Territoire apportent des financements complémentaires aux services d'un territoire signataire d'une Ctg.

La formation pour l'obtention du Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur (Bafa)

Le Bafa permet d'encadrer des enfants et des adolescents dans les accueils de loisirs et en colonie de vacances. Il est obtenu à l'issue d'une formation qui est accessible dès l'âge de 16 ans depuis 2022. La Caf aide les jeunes corréziens à financer le Bafa pour les encourager à s'engager dans l'animation, mais aussi pour permettre aux Alsh de recourir à des animateurs formés. 2 types d'aides cohabitent : l'aide nationale sans condition de ressources et l'aide régionale sous conditions de ressources, qui est une aide complémentaire. La Caf de la Corrèze a délégué la gestion de ces aides à la Caf des Deux-Sèvres.

En 2022, 63 formations ont été financées pour un montant d'aide financière de 13 500 €.

La petite enfance

8 652 404 €
pour la petite enfance

L'accueil de la petite enfance

L'objectif de la Caf est d'offrir aux familles une offre d'accueil de qualité pour les jeunes enfants en luttant contre les inégalités sociales (familles modestes, confrontées au handicap d'un jeune enfant) et territoriales.

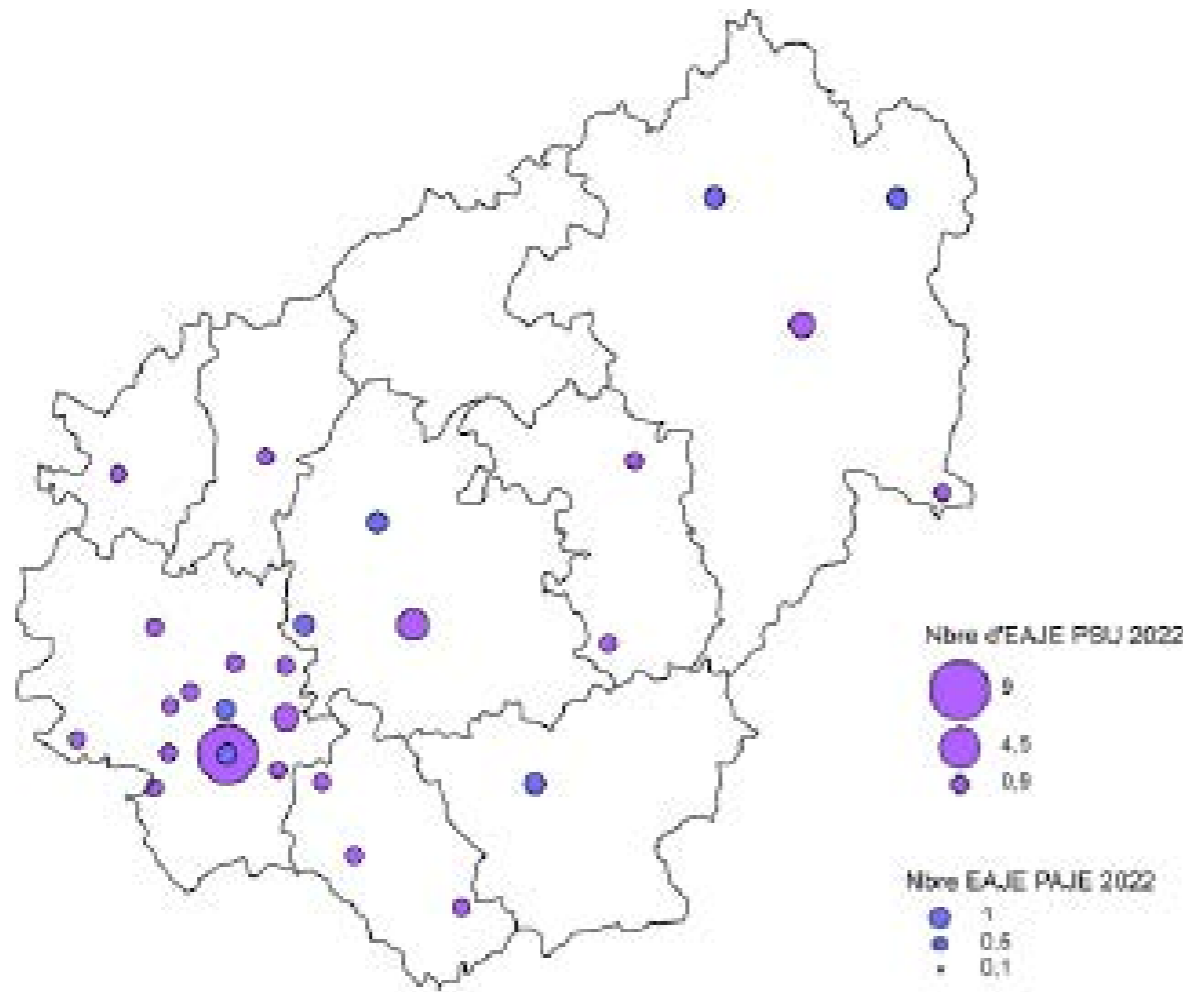
19 places en crèches familiales ont fermé en 2022.

24 places ont été ouvertes en accueil collectif (dont une micro-crèche Paje).

30 assistantes maternelles nouvellement agréées ont bénéficié d'une aide à l'installation représentant une enveloppe de 14 100 €.

Un nouveau Relais petite enfance géré par la Mutualité française limousine a ouvert sur la communauté de communes Midi Corrèzien.

Les équipements d'accueil du jeune enfant en Corrèze



- 1072 places d'accueil dans 32 structures
- 20 maisons d'assistantes maternelles (Mam)
- 589 assistantes maternelles agréées
- 10 relais petite enfance (Rpe)
- 81 places dans 8 micro-crèches

monenfant.fr et les assistantes maternelles

Les démarches d'inscription et de mise à jour du profil sur le site monenfant.fr ont été simplifiées pour les assistantes maternelles. Afin de les accompagner dans cette démarche, de favoriser leur inscription sur le site, la Caf de la Corrèze a réalisé des opérations de communication en direction des assistantes maternelles et s'est appuyée sur les animatrices de relais petite enfance pour les accompagner.

Au 31 décembre 2022, 346 assistantes maternelles sont inscrites sur le site, soit 59 % des assistantes maternelles agréées en activité.

Zoom

La poursuite du soutien à l'exercice des assistants maternels en Maison d'assistantes maternelles (Mam)

Le développement des Mam s'est poursuivi avec l'ouverture de **4 nouvelles Maison d'assistantes maternelles** en 2022 sur les communes de Beaulieu sur Dordogne, d'Espartignac, Bort les Orgues et Aix. Ces Mam sont toutes soutenues par les communes. **22 places nouvelles** complètent l'offre de garde pour les familles sur deux territoires et permettent une nouvelle offre sur les deux autres. Les assistantes maternelles de ces Mam se sont engagées à respecter la charte de qualité proposée par le Conseil départemental, la Caf et la Msa site Corrèze. Leur projet a bénéficié de l'expertise et des conseils de la Pmi, de la Msa et de la Caf en amont de l'ouverture des structures. Ces ouvertures de Mam contribuent également à atténuer les conséquences des départs en retraite ou cessation d'activité des assistantes maternelles exerçant à leur domicile. Les Mam sont des moyens de garde adaptés au milieu rural.

L'enfance et la jeunesse

L'autonomie des jeunes

2 678 555 €
pour l'enfance
et de la jeunesse

FACILITER
L'ACCÈS
AUX LOISIRS
DES ENFANTS
ET
DÉVELOPPER
L'AUTONOMIE
DES JEUNES

Les accueils collectifs de mineurs

Concernant l'enfance et la jeunesse, la Caf intervient pour accompagner le parcours éducatif des enfants et des jeunes et permettre aux familles de trouver un lieu d'accueil pour leurs enfants. Elle apporte ainsi depuis de nombreuses années un soutien aux Alsh du département qui assurent l'accueil collectif des enfants et des adolescents en dehors du temps scolaire (Accueils de loisirs, accueils adolescents, accueils de jeunes).

41
accueils
extrascolaires

43
accueils
périscolaires

La prestation de service « Jeunes »

Créée au 1er janvier 2020 la prestation de service «jeunes» soutient des projets dédiés à l'accompagnement éducatif des jeunes âgées de 12 à 17 ans.

En 2022, deux communes ont travaillé sur une préfiguration pour cette prestation de service avec la Caf : Meymac et de Tulle.

La préfiguration est une période qui permet de se mettre en conformité avant la signature d'une prestation de service « Jeunes ».

La Caf a financé à hauteur de 20 016 € sur la base d'objectifs à mettre en œuvre.

7
accueils adolescents
dont 1 labellisé
«accueil jeunes»

Encourager la fréquentation des accueils de loisirs

La Caf accorde à ses allocataires une aide financière pour encourager la fréquentation d'un Alsh par les enfants de 3 à 15 ans : le Pass'Alsh.

Etabli au nom de l'enfant ouvrant droit, il est accordé sans limitation de fréquentation, dans la limite du prix payé par la famille.

En 2022, 152 436,60 € ont été consacrés à cette action.

6
établissements scolaires
et 4 Alsh bénéficient de l'ASRE
(aide spécifique rythme scolaire)

6
plans mercredi

L'accueil des enfants en situation de handicap dans les Alsh

La Caf facilite également l'accueil des enfants en situation de handicap dans les Alsh par le financement de l'action « Amis 19 » portée par l'association Adapac de la Corrèze. Parents, enfants et Alsh sont accompagnés pour que les séjours des enfants en Alsh se déroulent au mieux, en fonction des particularités de chacun. A ce titre, la Caf finance la coordination et des accompagnements d'enfants le plus en difficultés, ce qui permet de renforcer les équipes d'animation.

90 904 € ont été consacrés à faciliter l'inclusion des enfants en situation de handicap.

Zoom

L'appel à projet Forfait qualité rénové en direction des Alsh conventionnés avec la Caf

Cet appel à projet proposé aux Alsh pour la 1ère fois en 2022 est centré sur 3 orientations jeunesse :

- l'accueil des enfants et des jeunes en situation de handicap dans les Alsh avec 3 types d'actions finançables :
 - l'achat de matériel éducatif complémentaire, petit mobilier nécessaire pour faciliter l'accueil de ses enfants dans de bonnes conditions et permettre aux animateurs de mettre en place des activités adaptées à ces enfants et faciliter ainsi leur participation ;
 - le renfort en personnel pour permettre la mise en place de petits groupes pour prendre en compte le handicap de l'enfant ;
 - les petits travaux d'aménagements de locaux dans l'objectif de favoriser ou améliorer l'accueil des enfants en situation de handicap ;
- les séjours de vacances collectives pour les enfants et les jeunes de 6 à 18 ans ;
- les chantiers de jeunes pour les 15 – 25 ans.

Un financement forfaitaire est accordé par type de projet. Les Alsh peuvent présenter un ou plusieurs projets dans une ou plusieurs thématiques.

En 2022, **17 gestionnaires d'Alsh ont déposé 46 projets**. 45 ont été financés pour un montant total de 87 411 €.

9 actions ont été financées en faveur de l'accueil des enfants en situation de handicap.

39 projets de séjours collectifs pour les enfants et les jeunes ont été déposés.

579 enfants ont bénéficié d'un séjour collectif.



Le soutien à la parentalité

VALORISER LE
RÔLE DES
PARENTS
ET
CONTRIBUER
À PRÉVENIR
LES
DIFFICULTÉS

763 002 €
pour le soutien
à la parentalité

Les aides aux vacances

La fin de la pandémie a permis aux familles de se réinscrire dans des séjours vacances dans le cadre des dispositifs Avf et Avs de Vacaf. Le nombre de séjours a ainsi augmenté en 2022.

La Caf aide les allocataires à partir en vacances en famille selon des critères de ressources et avec deux dispositifs :

- l'Aide aux vacances familiales (Avf)

s'adresse à des familles autonomes dans leur départ en vacances.

284 familles sont ainsi parties principalement dans les départements des Charentes-Maritimes, de l'Hérault, de la Vendée.

La Caf a consacré 118 060 € à cette action.

- l'Aide aux vacances avec accompagnement social (Avs)

45 familles ont bénéficié d'un accompagnement par les associations Secours populaire et Resto du cœur avec **un financement Caf de 38 515 €.**

73 % des familles qui partent avec cette aide sont des familles monoparentales qui ne partiraient pas sans cet accompagnement.

Afin de soutenir les enfants et les jeunes dans leur prise d'autonomie, 2 dispositifs s'adressent à cette population :

- l'Aide aux vacances enfant (AVE)

facilite le départ en séjours collectifs des enfants de 3 à 17 (colonies, camps) avec une nette augmentation en 2022.

117 séjours ont profité à 312 enfants.

Le financement Caf s'est élevé à 29 306 €.

Accompagner les parents dans l'intérêt de l'enfant

La Caf accompagne les parents dans leur rôle éducatif, dans les moments clés de leur vie. Pour cela, elle impulse et soutient des actions et services mettant en œuvre cet accompagnement. Il s'agit d'actions labellisées « parentalités », des lieux d'accueil enfants parents, des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité, des groupes de paroles, de l'aide à domicile. Elle finance les postes de référents familles dans les centres sociaux.

Depuis 2022, deux axes d'interventions complémentaires ont été créés avec la possibilité pour la Caf de financer des « lieux ressources » visant à promouvoir des structures spécialisées dans l'accompagnement des parents et proposant une palette de réponses en matière de soutien à la parentalité et le développement de services d'écoute personnalisée et d'accompagnement des parents à distance.

- 5 lieux d'accueil enfants parents
- 24 actions parentalité réalisées
- 10 actions contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) pour **61** enfants ou jeunes accueillis
- 4 centres sociaux sur 5 sont dotés d'un référent familles dont les 3 centres sociaux situés dans les quartiers politique de la ville de Brive

Zoom

L'aide au transport pour les bénéficiaires de l'AFV

La branche Famille a souhaité renforcer sa politique vacances auprès des familles en mettant en œuvre une aide au transport à titre expérimental. En effet, les frais de transports sont un motif au non-départ en vacances et constituent également une source d'inégalité entre les familles allocataires : impact sur le coût de séjour pour les familles éloignées des zones touristiques plébiscitées, limitation du choix du lieu de séjour...).

La Caf de la Corrèze s'est inscrite dans cette expérimentation en 2022 et a complété la dotation nationale par une dotation locale pour des familles qui n'y auraient pas eu droit. Cette aide est mobilisée sous conditions.

255 familles en ont bénéficié en 2022 pour un montant de financement de 34 400 €.



L'accompagnement social

7 744 €
pour le travail social

Accompagner et prévenir les événements fragilisants

En 2022, les travailleurs sociaux de la Caf sont intervenus auprès d'allocataires confrontées à des événements fragilisant dans les cas de séparation, de décès d'un conjoint, d'un enfant, de parents seuls, d'impayés de loyer, d'impayés d'accession à la propriété, ainsi que dans des situations de non-décence du logement pour les bénéficiaires de l'Alf.

Les travailleurs sociaux dispensent des « Infos-conseils » pour favoriser l'accès au droit des personnes et selon les situations, effectuent un travail d'accompagnement auprès de ces familles sur la base d'objectifs convenus avec elles. Ce travail s'inscrit dans un réseau partenarial de territoire.

155 rendez-vous d'infos-conseils ont été dispensés par les travailleurs sociaux.

238 familles ont été accompagnées.

Les travailleurs sociaux ont également la possibilité de proposer un soutien financier ponctuel à ces familles confrontées à des événements qui ont un impact déstabilisateur sur l'organisation de la vie familiale, sous conditions.

La prise en charge des personnes signalant des violences intra-familiales

Ces situations signalées à la Caf font l'objet d'une proposition d'accueil attentionné par un travailleur social Caf pour évaluer la situation, les protections à mobiliser, les besoins immédiats ou à venir.

Cette action s'inscrit en partenariat avec l'ensemble des actions menées dans ce domaine.

Selon les situations, une aide financière peut être activée.

Le logement

236 867 €
pour le logement

Améliorer le cadre de vie des familles

En complément des prestations légales, la Caf soutient les familles les plus modestes par des aides à l'équipement ménager et mobilier sous forme de prêts sans intérêt ou de subventions selon le niveau de ressources des familles. Elle verse également le prêt à l'amélioration de l'habitat sans condition de ressources afin de réaliser des travaux dans la résidence principale, pour les locataires ou les propriétaires.

Les aides à l'équipement ménager et mobilier

163

aides financières ont été accordées sous forme de prêts ou de subventions. Ce qui représente un montant total d'aide de 53 507 €.

Prévenir les expulsions et lutter contre le mal logement

150 000 €

versés par la Caf au fonds de solidarité logement (Fsl) géré par le Conseil départemental.

25 000 €

pour soutenir l'Adil.

8 360 €

consacrés au financement de diagnostics non décence.



L'animation de la vie sociale

1 080 486 €
pour l'animation
de la vie sociale

FAVORISER LE
VIVRE
ENSEMBLE

Centres sociaux & espaces de vie sociale pour mieux vivre ensemble

Véritable levier pour faciliter l'insertion sociale des familles dans leur environnement, les centres sociaux et espaces de vie sociale, par leurs actions, favorisent le développement des liens sociaux, la cohésion sociale sur les territoires, la prise de responsabilité des usagers, le développement de la citoyenneté de proximité. Agréés par la Caf, les centres sociaux et espaces de vie sociale sont à l'écoute de la population. Sur la base de projets sociaux, ils proposent des actions variées dans les domaines des loisirs, du soutien à la parentalité, de l'accès à la culture, de la lutte contre l'isolement, de l'éducation du numérique, de la lutte contre l'exclusion, le bien vieillir, le développement durable. Tous les quartiers politiques de la ville en Corrèze sont dotés d'un centre social. En 2022, plusieurs gestionnaires ont été accompagnés pour renouveler leur agrément à compter du 1er janvier 2023 (1 centre social et 8 espaces de vie sociale, un nouvel Evs a été agréé).

5
centres sociaux

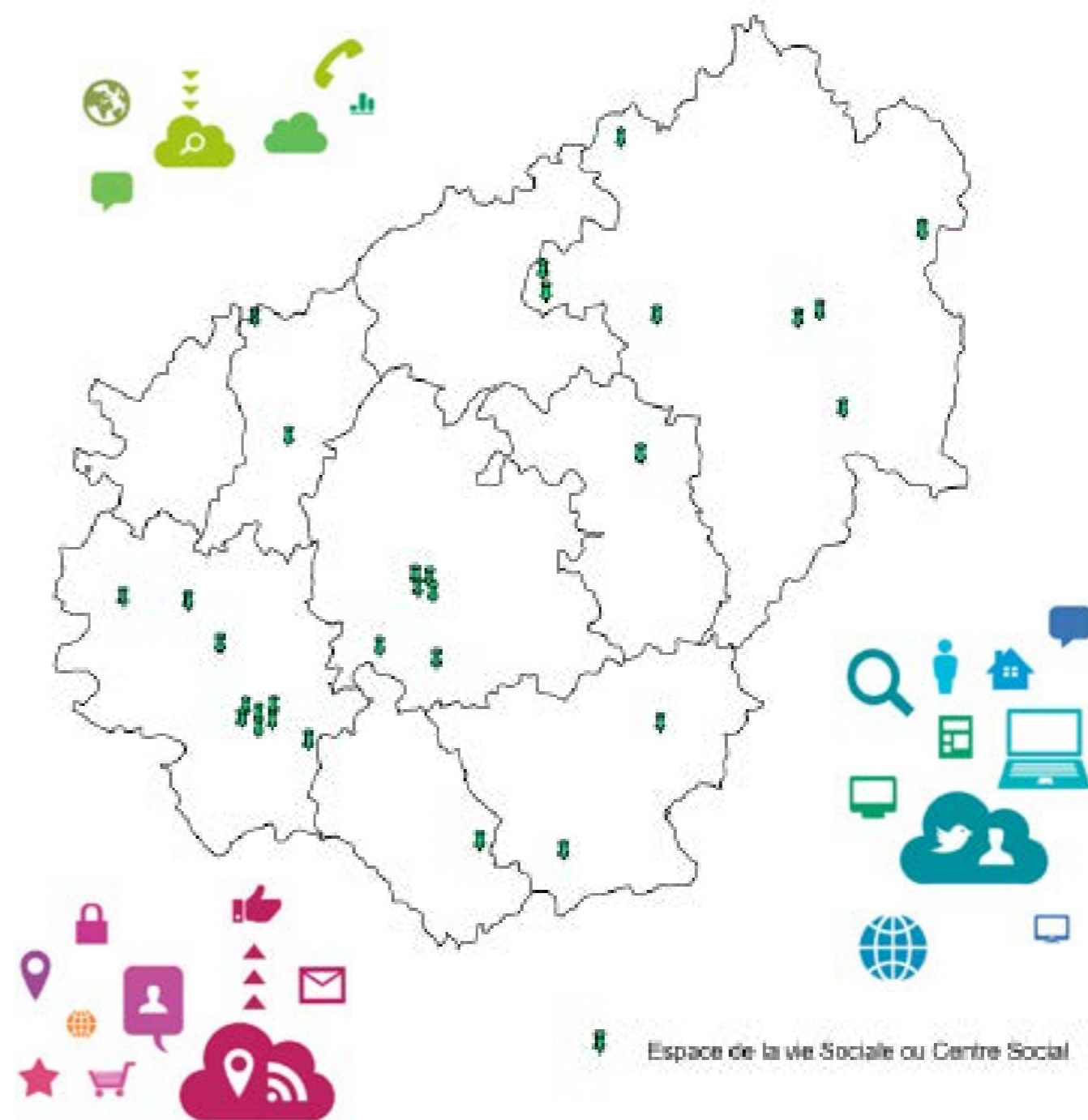
25
espaces de vie sociale

3
foyers des jeunes travailleurs

4
animations collectives



Centres sociaux & espaces de vie sociale



Accès aux droits

205 828
pièces dématérialisées

Accès aux droits

L'accès aux droits est un engagement fort des Caf et en particulier de notre organisme.

Il s'agit de valoriser tous les droits de nos allocataires et de lutter contre le non recours sans attendre que l'allocataire se manifeste.

L'accès aux droits est à la croisée de nombreuses activités de nos équipes.

Il relève du volet « conseil » des équipes en charge de l'accueil de notre public : être à l'écoute des situations des allocataires ou de nos futurs allocataires, de leurs besoins pour les accompagner dans la valorisation de tous les droits auxquels ils pourraient prétendre.

C'est un accompagnement spécifique en direction de publics plus fragiles, de personnes connaissant des situations de vie particulière qui nécessitent une orientation, un accueil dédié.

Nous proposons alors des rendez-vous sur des thématiques particulières nécessitant parfois un accompagnement conjoint des travailleurs sociaux et des gestionnaires conseil allocataires. Nous travaillons sur la valorisation de tous les droits en Caf mais aussi dans un objectif de prise en charge plus globale avec une orientation vers nos partenaires.

C'est aussi une vigilance au quotidien des équipes qui traitent les dossiers : être en alerte sur des droits potentiels à activer.

C'est encore l'accompagnement pour entrer en relation avec la Caf. Cela se fait par la mise en œuvre d'ateliers numériques au sein de notre organisme pour aider nos allocataires ou futurs allocataires dans l'utilisation des outils numériques.

C'est aussi se former à des langues différentes telle que la langue des signes.

Tout cela ne peut se faire sans une synergie au sein de notre organisme comme dans le réseau partenarial.

Les actions de communication pour l'accès aux droits

Les actions en faveur de l'accès aux droits sont aujourd'hui limitées à notre fichier allocataires mais les évolutions à venir nous permettront d'élargir nos actions prochainement.

Nous ciblons aujourd'hui les bénéficiaires de la prime d'activité (Ppa), les plus sujets aux renoncements aux droits.

Il s'agit d'informer par mail, sms, ou encore par contacts téléphoniques, nos allocataires pour les inciter à réaliser une démarche en ligne. Nous mettons en œuvre ces actions en direction du public qui semblent satisfaire les critères d'attribution de la Ppa.

En 2022, nous nous sommes rapprochés, par téléphone, des allocataires ayant déjà bénéficié de cette prestation sur quelques mois dans l'année, pour les encourager à compléter une déclaration trimestrielle (ou plusieurs) afin que des droits puissent être valorisés sur un, voire plusieurs trimestres.

Convention partenariale avec les associations et charge d'accueil des bénéficiaires de la protection internationale, des personnes réinstallées (Bpi)

Ce partenariat a commencé en 2015 avec une association en particulier dans le cadre du premier « plan migrants ».

C'est en 2017, avec l'activation du second « plan migrants » qu'il s'est étendu à d'autres associations au fil des ans.

Tout était à créer : les relations à investir avec les associations, les circuits, les traitements des dossiers plus complexes, etc.

Nous avons développé « l'aller vers » avec ce public spécifique, fragile. Il s'agit des personnes qui demandent l'asile (réfugiés, bénéficiaires de la protection internationale, apatrides) ou des personnes réinstallées.

Le partenariat tissé avec l'office français d'immigration intégration (Ofii), les associations, la Ddetspp, les travailleurs sociaux est aujourd'hui très riche et porteur.

Le 30 juin 2021, nous avons signé la première convention au niveau national. La Cnaf a souhaité être parmi nous pour cet événement.

Depuis, ce partenariat continue d'œuvrer et a vu son champ d'intervention se développer, dès février 2022, en raison du conflit en Ukraine.

La promotion et le développement des services en ligne

La Caf de la Corrèze a augmenté l'utilisation de ses téléservices en 2022 de 1,6 point pour atteindre 91,1% de téléprocédures sur l'année ce qui est conforme à la moyenne nationale.

Pour répondre aux besoins et pratiques numériques de ses allocataires, la Caf propose une diversité de services en ligne. Elle les accompagne de campagnes de communications spécifiques et ciblées.

De manière générale 77,9 % des pièces entrantes se font par voie dématérialisée contre 51,5 % en 2018 en début de Cog.

La campagne loyers atteint sa vitesse de croisière avec une progression des 15 % des loyers déclarés sur le portail partenaires.

L'utilisation des services en ligne

Demandes de prime d'activité

▶ 93 %

Demandes d'aide au logement

▶ 73,5 %

Demandes de Rsa

▶ 50,7 %

Demandes de prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)

▶ 94,8 %



Une offre de service personnalisée

20
Maisons France service
ou Msap

ACCESSIBILITE
ET RELATION
DE SERVICE

Des lieux d'accueil de proximité

La Caf dispose d'une offre d'accueil diversifiée sur l'ensemble du département, en s'appuyant notamment sur les partenaires du territoire.

- Un réseau de points relais Caf assure un premier niveau d'information sur la Caf et un accompagnement au caf.fr aux administrés du territoire.
- Des Msap offrent des accès au caf.fr.

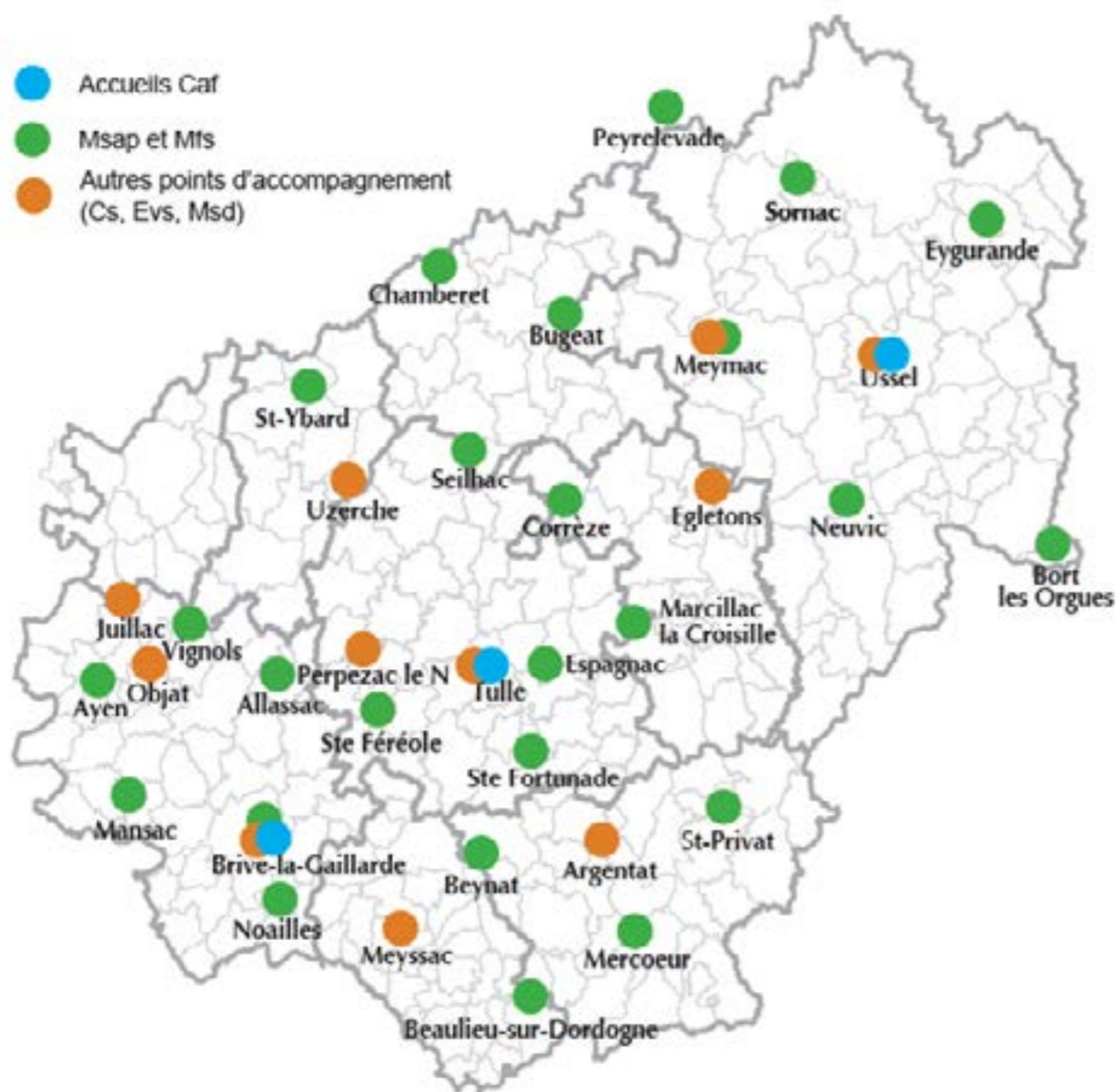
Toutes ces structures sont formées et accompagnées par la Caf. Les sites d'accueils de la Caf proposent des rendez-vous avec des professionnels Caf, un accompagnement au caf.fr et plusieurs espaces multiservices en libre accès.

Des modes de contact diversifiés

EN 2022, la Caf a déployé l'ensemble des canaux de contacts possibles :

- 4 953 rendez-vous physiques
- 3 896 rendez-vous téléphoniques
- 750 rendez-vous en visio contact

Suite à la fiabilisation de la solution et à l'habitude chez les usagers de ce nouveau moyen de communiquer avec la Caf, on constate une augmentation des contacts visio avec les allocataires.



Zoom

Mise en place d'ateliers numériques avec le 400 au sein des locaux de la Caf

16 participants sur les 2 derniers mois de l'année sur des thèmes divers :

- présentation du site de la Caf,
- se connecter et prendre rendez-vous,
- s'actualiser sur le site Caf.fr,
- scanner un document avec son smartphone...


108 836
appels téléphoniques traités


23 011
mails traités


426 126
courriers reçus

LE 400 - TIERS LIEU NUMÉRIQUE

MÉDIATION NUMÉRIQUE

Les ateliers express

Les ateliers de 1h30 à 1h45

- 09/09 Scanner un document avec son téléphone et le transmettre par mail
- 16/09 Comprendre et utiliser France Connect
- 23/09 Cybersécurité : créer des mots de passe sécurisés et gérer les escroweries
- 07/10 Gérer ses dossiers et fichiers sur l'ordinateur
- 14/10 Télécharger des applications, les organiser et comprendre le principe de double authentification
- 21/10 Paramétrer son téléphone et gérer son espace de stockage
- 28/10 Traitement de texte basique Google Doc et organisation de Drive

Des locaux de la Caf - place Jean Chabonnet, 19100 Brive-la-Croisille
400

Le juste droit

LE
VERSEMENT
A BON DROIT

La politique de contrôle

Nos allocataires et partenaires attendent de la Caf un versement rapide et régulier de leur juste droit. Le calcul de ce droit repose sur un système déclaratif. La Caf vérifie ou sécurise l'exactitude des informations fournies par ses allocataires et partenaires afin de corriger les erreurs mais aussi de leur garantir la valorisation de l'intégralité des droits auxquels ils peuvent prétendre.

Le contrôle de l'exactitude des informations déclarées s'opère au travers :

- d'un entretien avec un contrôleur (contrôle sur place) ;
- d'un questionnaire complété par l'allocataire et de pièces justificatives (contrôle sur pièces) ;
- d'un échange de données avec Pôle emploi ou la Dgfiip (contrôle automatisé) ;
- ou de la vérification au sein des structures des informations déclarées et du respect des consignes de gestion (contrôle sur place en Action sociale).

La régularisation des dossiers induite par ces contrôles peut générer :

- un indu, lorsque l'allocataire ou le partenaire a perçu une somme à tort. Ce « trop-perçu » devra être remboursé à la Caf.
- un rappel, lorsque le contrôle identifie des droits qui n'étaient pas valorisés. Ce complément sera versé à l'allocataire ou au partenaire.

Les résultats

20 413 allocataires, soit plus de un sur deux, ont fait l'objet d'un contrôle par les agents de la Caf de la Corrèze. A cela se rajoute un ensemble de 88 292 contrôles automatisés.

Au total, ce sont donc 94 943 contrôles qui ont été réalisés pour un impact financier global de 3 149 511 €.

En moyenne, les régularisations de droits ont été de 361 € par dossier contrôlé. 32 % de ces contrôles ont généré un indu ; 17 % ont conduit à un rappel de droits.

En Action sociale, 17 partenaires ont été contrôlés pour un total de droits de référence de 1,45 M€.

Les contrôles opérés ont permis de régulariser les droits de 9 structures à raison de 3 indus pour un total de 12 950 € et de 6 rappels pour un total de 12 749 €.

20 413
des allocataires sont
concernés par un
contrôle

88 292
contrôles
automatisés

478
contrôles sur place

6 113
contrôles sur pièces

17
partenaires
contrôlés

La prévention des indus

Depuis de nombreuses années, nous travaillons de manière plus prégnante dans la prévention des indus. Celle-ci est basée majoritairement sur de la communication adaptée envers nos publics.

Il s'agit de campagnes directes auprès de nos allocataires ou des tuteurs/organismes tutélaires pour leur rappeler leurs obligations déclaratives, des contacts téléphoniques expliquer les créances et éviter que celles-ci se renouvellent.

Cela peut aussi revêtir la forme des campagnes de communications indirectes : il s'agit d'informer nos partenaires sur ces obligations déclaratives afin d'orienter, sensibiliser nos allocataires.

Ces campagnes de communication sont nombreuses et l'on peut citer : des campagnes liées à la vie de couple, au départ des grands enfants du foyer ou encore au départ à l'étranger, mais encore des campagnes de sensibilisation de nos partenaires (bailleurs, Conseil départemental, Carsat, etc).

7 901 577 €
d'indus implantés

1 704 K€
indus logement

1 671 K€
indus prime d'activité

1 286 K€
indus Rsa



Zoom

Le plan local de lutte contre la fraude

Les prestations sont attribuées sur la base des déclarations faites par les allocataires, à charge pour eux de signaler tout changement dans leur situation personnelle et professionnelle.

En 2022, ce sont **497 lettres de rappel** des obligations déclaratives qui ont été adressées aux allocataires corréziens.

La Caf opère des contrôles qui permettent de rétablir les allocataires dans leurs droits. En présence de fausse déclaration intentionnelle ou d'omission délibérée, la fraude est détectée et sanctionnée.

Au cours de l'année 2022, **114 dossiers ont été qualifiés de fraude** par la Caf de la Corrèze, pour un montant de 1 035 075 €.

Pour les sanctions relevant de la compétence de la Caf, la Directrice a prononcé 22 avertissements, 91 pénalités (moyenne 1127 €), et 3 dépôts de plainte.

En parallèle, 2 dossiers avec un préjudice au Rsa seul ont été transmis au Conseil départemental pour les sanctions relevant de sa compétence.

Ce qui porte le nombre de dossiers de fraude à 116 pour l'année 2022.

La responsabilité employeur

DES FEMMES
ET DES
HOMMES
AU SERVICE
DES FAMILLES

Les ressources humaines

148 agents dont les compétences se mettent au service des allocataires corréziens mais aussi au service des allocataires d'autres organismes.

- ▶ **20 hommes**
- ▶ **128 femmes**
- ▶ **9 agents à temps partiel**
- ▶ **5 contrats à durée déterminée**

64,86 %
des agents associés aux métiers de la «gestion des situations clients».

La formation

- ▶ **95,5 % des agents ont suivi au moins une formation**
- ▶ **363 792 € consacrés à la formation**
- ▶ **8, 18 % de la masse salariale consacrée à la formation**

11 610,33
heures consacrées à la formation professionnelle initiale ou continue.

L'année 2022 se caractérise notamment par :
- 14 parcours qualifiants de gestionnaires conseil allocataire
- la participation de 50 agents à une formation 'mieux communiquer pour mieux travailler ensemble'.

Le dialogue social

Une nouvelle année riche en matière de négociation avec notamment la signature d'un avenant au protocole d'accord relatif à la mise en œuvre du télétravail portant principalement sur

- La limitation des exclusions au dispositif
- L'accès au télé travail en cours d'année sous conditions
- L'extension de la durée maximale possible du télétravail à 3 jours consécutifs
- L'élargissement de l'accès au forfait jour à un plus grand nombre d'emplois

Zoom

Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble

Une démarche initiée par la Caf et qui découle du contexte de la crise sanitaire traversée ensemble et qui s'est accompagnée d'une modification de l'environnement et des relations de travail. Le télétravail, les formations, les réunions en distanciel et l'implication de tous ont permis de maintenir, à un haut niveau qualitatif nos missions et le service attendu par nos allocataires et nos partenaires mais cette distanciation a questionné nos modes de communication individuels et collectifs.

Inscrite dans son plan d'action de la qualité de vie au travail, cette formation vise ainsi à partager ensemble le même message pour mieux communiquer ensemble au travers d'un enseignement théorique sur ce qu'est la communication et ce que nous en faisons individuellement et collectivement.

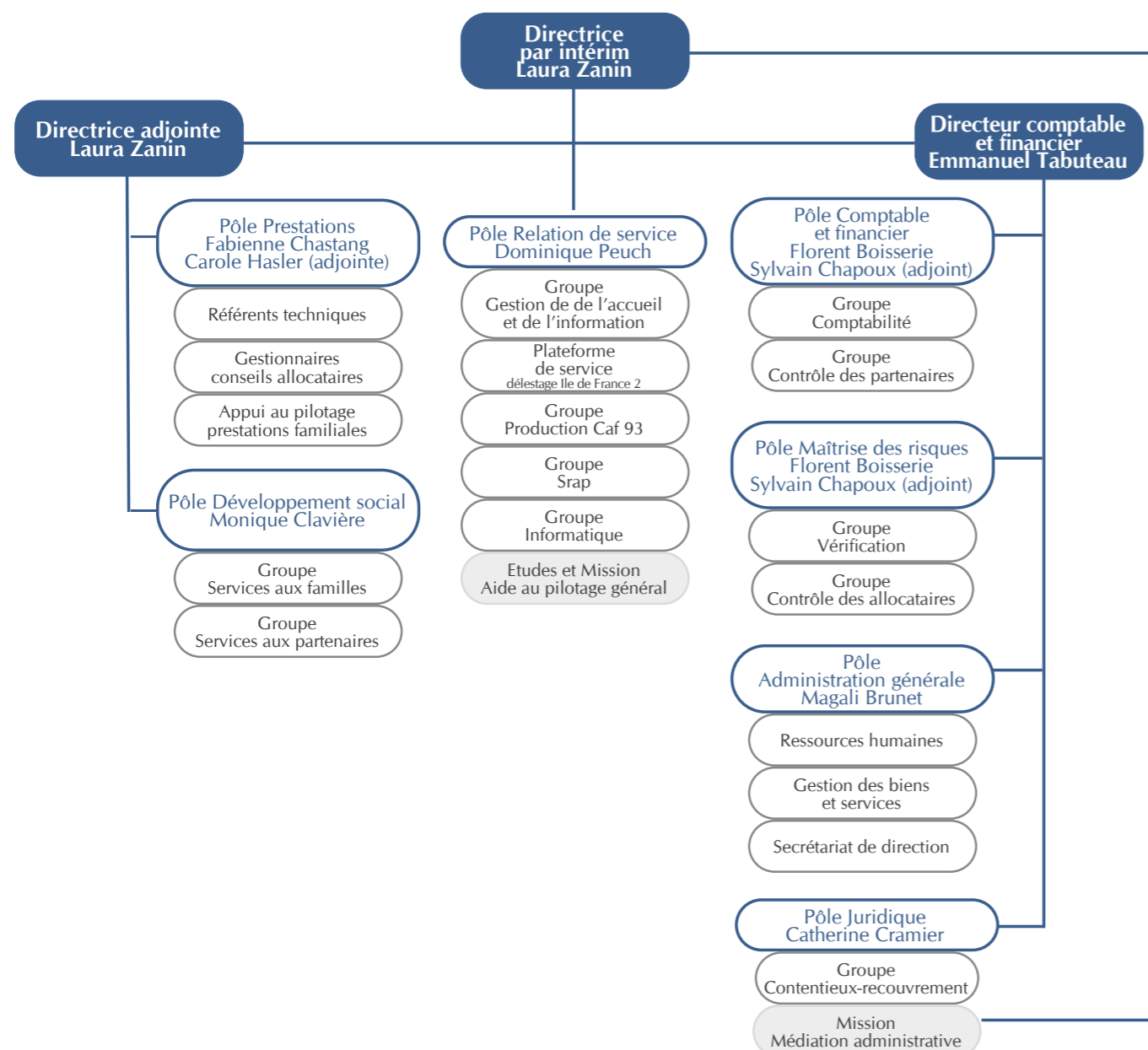
- Acquérir des techniques pour mieux comprendre et se faire comprendre ;
- Repérer l'impact de son comportement sur la relation avec autrui ;
- Savoir prévenir les situations conflictuelles et s'affirmer avec ses collègues tout en préservant la relation.

Dans une volonté d'assurer le mieux possible la représentation de l'ensemble des acteurs de la Caf tout en évitant la présence d'un lien hiérarchique entre les participants, des groupes ont été constitués aléatoirement. C'est ainsi que pour la première année de mise en œuvre 50 agents ont participé à cette formation.

De nouvelles sessions sont attendues pour 2023 et 2024.



La Direction



Le Conseil d'administration

Représentation	Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux		
CGT	Patrick CHAMBON	Kévin JONCHERE
	Sandrine VERLHAC	Poste vacant
CGT-FO	Stéphanie BRETIN	Benoit LACROIX
	Christophe DELPEYROUX	Nadine MONZAT
CFDT	Sandrine BEYLIE Pierre BRUNEAU	Laurent BOUTHOUYRIE Poste vacant
CFTC	Marie-Laure VAURIE	Vanessa FELIU
CFE-CGC	Jean-Claude CLAVEL	Jean-Luc FEUILLETTE
Représentants des employeurs		
MEDEF	Christophe CASSAGNE	Jean-Michel ALBARET
	Amaury COQUARD	Jérôme HEREIL
CPME	Annick BATUT	Sophie CHABENAT
	Pierre EKK	Gwenn-Aël COLLET
U2P	Evelyne BOUSQUET	Poste vacant
Représentants des travailleurs indépendants		
CPME	Thomas BLANCHARD	Anne-Laure ANDRIEU
U2P	Poste vacant	
FNAE	Catherine TUESTA	
Représentants des associations familiales		
UDAF	Marie-Claude CARLAT	Charles-Marie CHEVRE Isabelle FIALIP Poste vacant Poste vacant
	Christophe GILLE	
	Jean-Baptiste PATIER	
	Jessica Kelly PIQUE	
Personnes Qualifiées		
	Jean Michel CLAUX	
	Martial COULAUD	
	Annie FAUGERAS	
	Frédéric PATRAT	
Représentants du personnel (avec voix consultative)		
Collège cadres	Poste vacant	Poste vacant
Collège employés	Fabienne CASSAGNES	Valérie FORESTIER

Lexique

Les réunions du Conseil et des commissions	Nombre
Bureaux des Vice-Présidentes	4
Conseils d'administration	4
Commissions d'action sociales - 66 décisions dont 30 en fonctionnement 36 en investissement	4
Commissions de recours amiables - 280 remises de dettes traitées en commission - 38 contestations traitées en commission	8
Commissions des pénalités - 8 dossiers traités en commission	3

Représentations externes	Participants
L'Adil	1 titulaire
Corrèze habitat	1 titulaire
Brive habitat	1 titulaire
Oph Egletons	1 titulaire
Cdaph	2 suppléants

Convention territoriale globale	Nombre
Signatures de Ctg - Ventadour Egletons Monédières le 15 novembre - Vézère Monédières Millesources le 25 novembre	2
Comités de pilotage Ctg - Midi corrézien le 27 septembre - Haute Corrèze communauté le 29 septembre - Xaintrie Val Dordogne le 10 octobre - Tulle Agglo le 18 octobre - Ccab le 14 novembre - Pays d'Uzerche le 22 novembre	6

Alsh

Accueil de loisirs sans hébergement

Aripa

Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires

Avf

Assurance vieillesse pour les parents au foyer

Avpf

Assurance vieillesse pour les parents au foyer

Avs

Assurance vieillesse pour les parents au foyer

Bpi

Bénéficiaire de la protection internationale

Caf

Caisse d'allocations familiales

Clas

Contrat local d'accompagnement à la scolarité

Ctg

Convention territoriale globale

Dgfip

Direction générale des finances publiques

DPpa

Déclaration trimestrielle de prime d'activité

DtRsa

Déclaration trimestrielle de Rsa

Laep

Lieux d'accueil enfants-parents

Mfs

Maison France services

Msa

Mutualité sociale agricole

Pdlhi

Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne

Pmi

Protection maternelle et infantile

Ppa

Prime d'activité

Ppi

Plan de prévention des indus

PreParE

Prestation partagée d'éducation de l'enfant

Psu

Prestation de service unique

Ram

Relais d'assistants maternels

Reaap

Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents

Rgpd

Règlement général sur la protection des données

caf·fr



Caisse d'allocations familiales de la Corrèze
Place Jean Charbonnel
19118 Brive-la-Gaillarde Cedex

Crédits photos :

Dr Cnaf, Caf19, Adobe Stock,
Freepik

Cartographie :

Etudes et statistiques Caf 19

Réalisation :

Communication Caf 19

Impression :

septembre 2023