

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



MOT DE LA DIRECTRICE.

L'année 2021 a démarré comme elle s'est terminée, sur fond de crise sanitaire et de crise économique montante avec la fermeture des bars, des restaurants, des remontées mécaniques, etc, un coup dur pour l'activité touristique et économique du département.

L'impact sur l'activité de la Caf a été immédiat avec une augmentation importante et régulière de la charge de travail tant en matière de contacts, que de demandes de prestations (Rsa, etc.) et de dispositifs d'action sociale (aides exceptionnelles aux allocataires et aux partenaires, etc.), tout en menant à bien les différents projets.

Mais nous avons su tirer profit de l'expérience de 2020 et pu maintenir l'ensemble de nos activités pour atteindre nos objectifs dans un contexte de prévention, avec notamment la poursuite du télétravail en situation sanitaire et la pérennisation des rendez-vous téléphoniques dans notre offre de services aux usagers, validée par le Conseil d'administration, afin de limiter les déplacements dans nos accueils.

Vous trouverez dans ce bilan d'activité 2021, les priorités et les éléments concrets de notre investissement auprès des allocataires et des partenaires, pour les aider à traverser la crise et autres difficultés, et préparer l'avenir.

Ce contexte particulier n'a pas impacté la volonté et l'esprit d'innovation des équipes qui sont partie prenante d'une expérimentation nationale unique de transfert d'agrément des établissements d'accueil du jeune enfant du Département à la Caf, dans une logique de guichet unique pour les porteurs de projets. Cette expérimentation, nous la devons à un Département volontaire, avec lequel nous entretenons un partenariat constructif, mais aussi à un Conseil d'administration qui a toujours soutenu la Direction dans le développement des services aux familles sur les territoires.

Enfin, s'agissant de la dernière année d'exercice de mes fonctions de Directrice à la Caf de la Haute-Savoie, je remercie sincèrement :

- ✓ les partenaires institutionnels et partenaires de terrain avec qui la Caf a développé des coopérations fructueuses au service des familles du département ;
- ✓ le Conseil d'administration pour son appui à toutes les nouvelles orientations et tous les dossiers que nous avons menés et mis en œuvre avec les équipes au bénéfice des familles et des partenaires au cours de cette dernière année de mandature ;
- ✓ l'équipe de Direction qui a été à mes côtés pour faire avancer l'ensemble des sujets de cette Convention d'objectifs et de gestion (Cog) assez exigeante ;
- ✓ les managers et les salariés, sans qui rien n'aurait été possible ; nous avons, ensemble, fait évoluer la Caf, dans un contexte instable et inédit, vers une Caf toujours plus réactive et solidaire avec ses usagers dans un monde qui change. Chacun a su s'adapter, tenir les délais le mieux possible pour nos usagers et faire preuve d'engagement malgré les difficultés multiples, techniques et informatiques, qui sont venues s'ajouter à la charge et aux conditions d'exercice du métier, de plus en plus complexes. La mise en place de la réforme des aides au logement, avec un nouveau système d'information qui peine à se stabiliser, aura amplifié les problématiques.

Des remerciements sincères parce que vous le savez, le service public des Allocations familiales m'est cher et j'ai mis mon énergie à toujours le faire progresser, tout en préservant la qualité de vie au travail des collaborateurs.

Bonne continuation à vous tous.

Marie-Claire LAURENT-SANNA



SOMMAIRE.

5

ÉVÉNEMENTS MAJEURS

6

CHIFFRES CLÉS

8

AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT
DES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

12

GARANTIR LA QUALITE ET L'ACCÈS
AUX DROITS EN MODERNISANT
LE MODÈLE DE PRODUCTION

15

RENFORCER LE PILOTAGE
ET MODERNISER LE SYSTÈME D'INFORMATION

17

MOBILISER LES PERSONNELS

18

GOUVERNANCE

ÉVÉNEMENTS MAJEURS.

JAN
VIER

Aides au logement : plus près de la réalité.

La réforme des aides au logement, visant à être au plus près de la situation financière des allocataires, a été mise en œuvre le 1^{er} janvier. Elles sont désormais réévaluées par les Caf chaque trimestre en tenant compte des ressources des 12 derniers mois et non plus sur celles d'il y a 2 ans. Cette réforme réglementaire s'accompagne d'une refonte complète du système d'information des Caf.

Pensions alimentaires : intermédiation financière accessible à tous.

La Caf peut dorénavant devenir l'intermédiaire entre tous les parents séparés qui le souhaitent pour la collecte et le versement des pensions alimentaires fixées dans un titre exécutoire. L'objectif est de prévenir le risque d'impayé et de permettre aux parents de se concentrer sur l'éducation des enfants.



AVRIL

Vers un guichet unique de la petite enfance en Haute-Savoie.

La Caf et le Département expérimentent, depuis le 1^{er} avril, le transfert de compétence en matière d'agrément des Établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje). L'objectif principal est de simplifier les démarches des gestionnaires à travers un seul interlocuteur, la Caf, pour l'accompagnement au montage de projet, l'auto-risation de fonctionnement et les financements. Si les résultats sont concluants, cette expérimentation pourrait être généralisée sur l'ensemble du territoire national.

JUIN

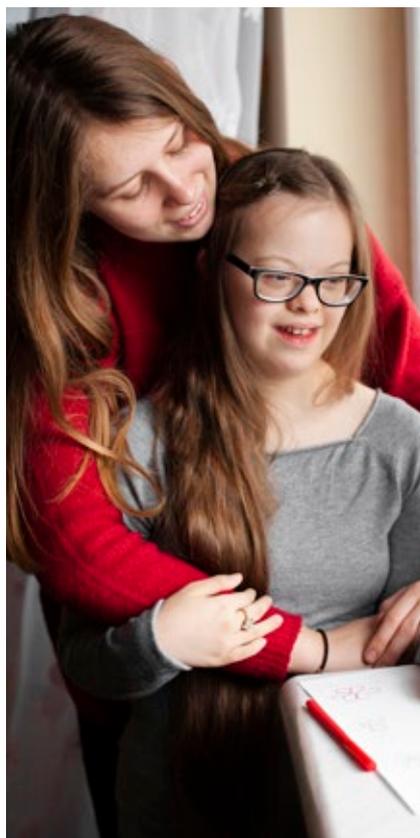
Crise Covid et retour au bureau pour tous.

Il y avait comme un air de rentrée des classes, dans les couloirs de la Caf, le 9 juin, alors que les derniers salariés en télé-travail sanitaire faisaient leur retour sur site dans le respect des gestes barrière. Un groupe de travail a œuvré, à l'occasion du retour sur site et de la rentrée, en faveur de la cohésion des équipes.

AOÛT

Un peu de répit pour les braves.

La Caf, engagée dans le développement des services aux familles, a lancé l'expérimentation de 2 dispositifs pour favoriser le répit des allocataires parents d'enfants en situation de handicap et de monoparents. Des professionnels d'associations conventionnées gardent à domicile leurs enfants pour permettre aux parents de prendre du temps pour eux, se rendre à un rendez-vous, pratiquer une activité, etc. La Caf finance ces heures de garde (sous conditions), c'est gratuit pour les familles.



OCTO
BRE

Une connexion plus sécurisée à nos offres digitales.

Le mode de connexion à nos offres digitales (caf.fr espace Mon Compte et l'application mobile Caf - Mon Compte) a évolué vers une connexion individualisée pour plus de sécurité. Ainsi, le point d'entrée est la personne et non plus le dossier. Pour se connecter, les usagers utilisent désormais leur numéro de Sécurité sociale à 13 chiffres ou passent par France Connect. L'allocataire peut déléguer la gestion de son dossier à son conjoint pour réaliser des démarches, répondre à la Caf, etc.

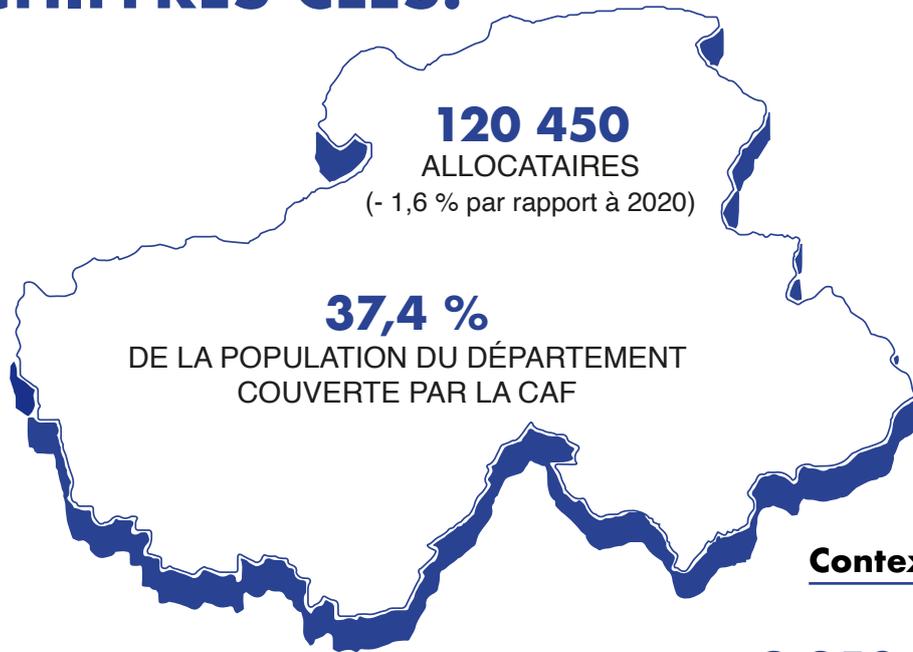
DÉCEMBRE

Appui aux territoires : Montagnes du Giffre et Annemasse Agglo ont signé une Ctg avec la Caf.

La Caf a signé 2 nouvelles Conventions territoriales globales (Ctg) en 2021, avec les Montagnes du Giffre et Annemasse Agglo, ce qui porte à 11 le nombre de Ctg sur le territoire départemental. Petite enfance, inclusion numérique, parentalité, accès aux droits, animation de la vie sociale, etc, l'enjeu est le développement de structures et services aux habitants. Avec ces 2 nouveaux partenariats, la Caf couvre 75,2 % de la population du département.



CHIFFRES CLÉS.



Contexte socio-économique

9 850 NAISSANCES
(Source Insee)

27 080 ALLOCATAIRES
FRONTALIERS
(Source Caf)

5,9 % CHÔMAGE
4ÈME TRIMESTRE
(Source Direccte Aura)
baisse de 0,3 pt en un an

31 640 ALLOCATAIRES
en-dessous du seuil de bas revenus

31 140 ENFANTS
D'ALLOCATAIRES
en-dessous du seuil de bas revenus

Situation familiale des allocataires



43,8 %

COUPLES
AVEC ENFANTS



15 %

PERSONNES SEULES
AVEC ENFANTS

58,8 %

DES ALLOCATAIRES ONT
AU MOINS UN ENFANT



38,1 %

PERSONNES
SEULES



3,1 %

COUPLES
SANS ENFANTS



PRESTATIONS
LÉGALES

583,8 M€

646 M€
VERSÉS

ACTION
SOCIALE

62,2 M€

- 2,2 % par rapport à 2020

PETITE ENFANCE

112,2 M€

18 159

BÉNÉFICIAIRES

44,3 M€

versés aux partenaires

ENFANCE & JEUNESSE

159,2 M€

59 367

BÉNÉFICIAIRES

12,1 M€

dont 89 %
versés aux partenaires

SOLIDARITÉ & INSERTION

209,9 M€

51 251

BÉNÉFICIAIRES

1,5 M€

dont 17 %
versés aux partenaires

LOGEMENT & CADRE DE VIE

96,1 M€

39 640

BÉNÉFICIAIRES

3,2 M€

dont 83,3 %
versés aux partenaires

AUTRES

6,4 M€

1 240

BÉNÉFICIAIRES

1,1 M€



811

ÉQUIPEMENTS ET
SERVICES FINANCÉS



AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX ALLOCATAIRES.

La Caf inscrit son action dans le cadre des politiques familiale et sociale locales, dans les domaines de la famille, l'enfance et la jeunesse, le logement et la lutte contre la précarité. Pour répondre aux besoins de la population, son offre de service s'articule autour du versement de prestations légales et d'aides d'action sociale, et du développement d'interventions sociales.

DÉVELOPPER L'OFFRE D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

La Caf a versé 156,5 M€ au titre de la petite enfance

La Caf aide les familles à assumer les frais liés à la naissance, l'adoption ou la présence d'enfants au sein du foyer.

PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT | **18 160** bénéficiaires | **112,2 M€**



Depuis le 1er avril, la prime à la naissance, auparavant versée au début du deuxième mois suivant la naissance, est désormais versée au cours du septième mois de grossesse.

Participation au développement de l'offre d'accueil collectif et individuel du jeune enfant. **19 micro-crèches ont vu le jour dans l'année.**

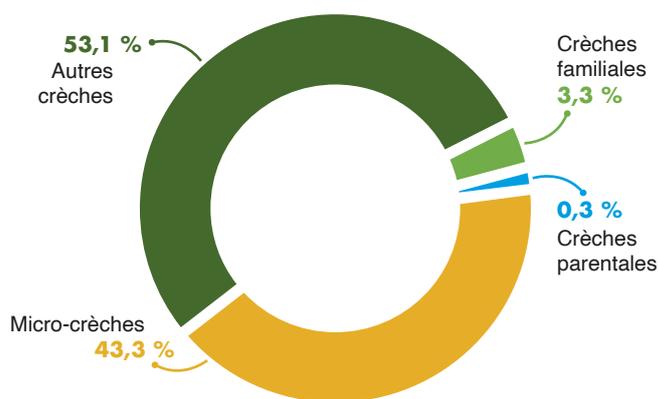
6 301

places d'accueil agréées

275

structures collectives d'accueil petite enfance

Établissements d'accueil du jeune enfant – typologie



Versement d'aides à l'investissement (**4,2 M€**) et pour le fonctionnement (**40 M€**) de ces structures.

3 bonus (mixité sociale, inclusion handicap et territoire) octroyés pour équilibrer l'offre d'accueil collectif.

Covid-19 : contribution exceptionnelle de **1,7 M€** pour compenser la baisse de fréquentation en Eaje et **4 110 €** en Mam.

Expérimentation : délégation de compétence de l'agrément des Eaje : 6 micro-crèches Paje ont bénéficié d'un accord pour l'augmentation de leur capacité d'accueil rendue possible par la réforme des modes de garde de septembre (10 places ont ainsi été créées).

Soutien aux assistants maternels (installation, amélioration de l'habitat, démarrage de Mam) et animation de réseaux (Ram, Mam) pour favoriser l'information des professionnels et des familles.

4 163 assistants maternels agréés actifs **36** Relais petite enfance

328 places d'accueil agréées en Mam **28** Maisons d'assistants maternels

ACCOMPAGNER LES PARCOURS ÉDUCATIFS DES ENFANTS ET SOUTENIR LES JEUNES DANS LEUR ACCÈS À L'AUTONOMIE

La Caf a versé 171,3 M€ au titre de l'enfance et de la jeunesse

Elle prend en charge une partie des dépenses des parents liées à l'entretien et à l'éducation de leurs enfants :

ALLOCATIONS FAMILIALES **51 380** bénéficiaires **115,2 M€**

COMPLÉMENT FAMILIAL **6 870** bénéficiaires **17,4 M€**

ALLOCATION DE RENTRÉE SCOLAIRE **23 680** bénéficiaires **15,5 M€**

ALLOCATION DIFFÉRENTIELLE **1 240** bénéficiaires **4,6 M€**

Gestion des dossiers d'allocataires frontaliers dont elle détermine le régime d'appartenance et le droit aux prestations en concertation avec les caisses suisses.

Versement d'aides à l'investissement (**1,9 M€**) et pour le fonctionnement (**8,9 M€**) de **266** structures d'accueil d'enfants (accueils de loisirs sans hébergement, accueils périscolaires et extrascolaires).

Soutien des collectivités qui proposent une offre éducative le mercredi (semaine sur 4 jours) : **53 plans mercredis**.

Participation aux vacances en famille (**950** foyers) et aux vacances des enfants (**610** enfants partis en séjour de vacances, camp ou séjour linguistique ; **3 600** enfants ayant fréquenté un accueil de loisirs sans hébergement).

Aides aux vacances : 1,2 M€

Soutien de projets et initiatives en matière de petite enfance, famille et jeunesse dans le cadre de la Commission mixte Caf-Département.

Commission mixte :

413 aides / 508 330 € sur fonds communs

7 Foyers de jeunes travailleurs (Fjt) du département subventionnés.

Versement d'une aide exceptionnelle de **150 €** sous la forme de chèques services à valoir sur des produits d'alimentation et d'hygiène à **625** jeunes résidant dans les Foyers de jeunes travailleurs (Fjt) du département.

Coût total de l'opération : **95 000 €**.



Les Caf de Savoie et de Haute-Savoie se sont concertées en vue du lancement coordonné, début 2022, du dispositif des Promeneurs du Net dans leurs départements afin de garantir une présence éducative auprès des jeunes sur Internet. Elles ont confié l'animation des dispositifs à la Fédération des œuvres laïques 73 et 74 qui se sont concertées et ont répondu, en 2021, à l'appel à projets.

VALORISER LE RÔLE DES PARENTS

La Caf accompagne les parents dans leur fonction éducative

La Caf verse l'Allocation de soutien familial (Asf) pour élever un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents.

ALLOCATION DE SOUTIEN FAMILIAL **4 760** bénéficiaires **10,3 M€**



Déploiement du parcours séparation, en septembre, pour renforcer l'approche des situations de séparation des allocataires en améliorant l'information sur l'offre globale de service : rendez-vous personnalisé (accompagnement, droits et démarches, pension alimentaire, garde d'enfants, etc.), aides financières, séances d'informations collectives, médiation familiale, etc.

Actions en recouvrement contre les parents qui ne s'acquittent pas des pensions alimentaires dues. En cas d'impayé total ou partiel, elle peut devenir l'intermédiaire entre les parents pour faciliter le versement de la pension et préserver l'intérêt des enfants (**479** dossiers).

20 Lieux d'accueil enfants-parents (Laep) financés pour favoriser les échanges entre parents.

Soutien des actions locales pour améliorer les relations des parents avec l'école et favoriser la réussite scolaire.

CONTRATS LOCAUX D'ACCOMPAGNEMENT À LA SCOLARITÉ | **18** gestionnaires | **86** actions | **148 100 €**

Financement, pilotage et animation du Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap) en concertation avec le Département.

REAAP | **26** acteurs | **104** actions | **29 800 €** (fonds Caf)

Subventions à **2** associations de médiation familiale (Couples et familles, École des parents et des éducateurs) et **3** associations d'espaces-rencontre.

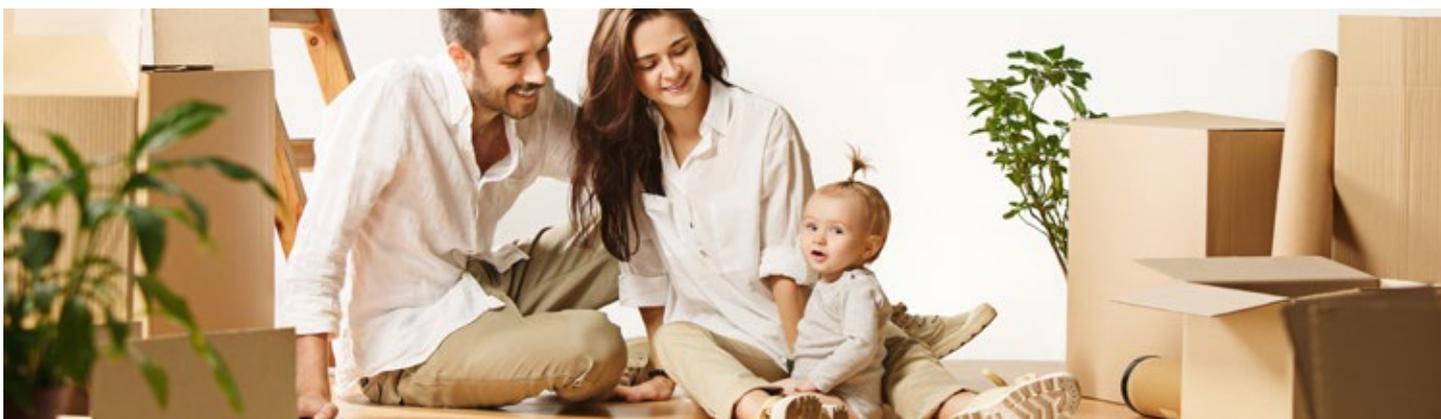
FAVORISER L'ACCÈS AU LOGEMENT ET DÉVELOPPER L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

La Caf a versé 99,3 M€ au titre du logement et du cadre de vie

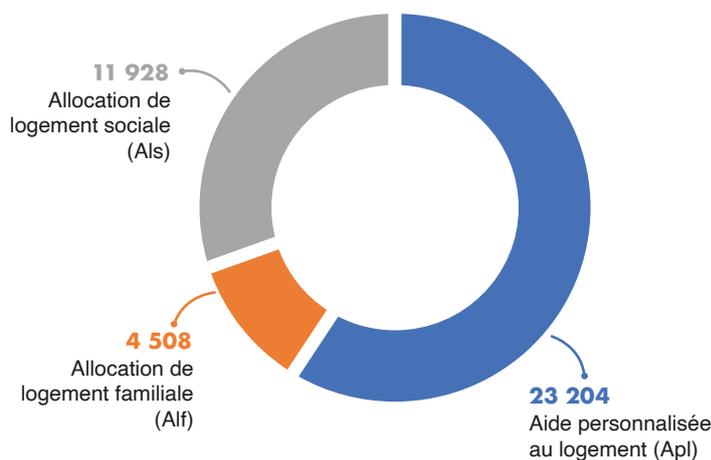
Elle octroie des aides au logement, une prime de déménagement et un prêt à l'amélioration de l'habitat. **3 680** ménages bénéficiaires d'une aide au logement comptent au moins 1 étudiant.

AIDE AU LOGEMENT | **39 640** bénéficiaires | **96,1 M€**

Mise en œuvre de la réforme des aides au logement au 1er janvier 2021.



Bénéficiaires d'aides au logement par type d'aide.



Versement d'une aide pour le logement temporaire de personnes défavorisées ou l'accueil de gens du voyage à des partenaires (**485 000 €**).

Gestion des impayés de loyers du parc public, participation à la Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives et abondement du Fonds de solidarité pour le logement (**450 000 €**).

Versement d'aides (**88 300 €**) et octroi de prêts pour l'entrée dans un logement et pour l'équipement du logement (**451 600 €**) pour faciliter la qualité du cadre de vie des allocataires.

Soutien aux parents d'enfants qui poursuivent des études supérieures à travers l'Aide à la rentrée étudiante (Are) pour la location d'un logement et le transport (**384** aides pour **105 450 €**).

Subventions versées aux **13** centres sociaux et **9** espaces de vie sociale et accompagnement de structures dans le renouvellement de leur projet social par les Caf de la Haute-Savoie et de Savoie et la Fédération des Centres sociaux des 2 Savoie.

2,2 M€

Animation de la vie locale

Financement de **2** services d'aide à domicile agréés (Aafp, Admr) qui accompagnent les familles à l'occasion d'un évènement pouvant perturber la vie familiale.

CONTRIBUER À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES ET LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ

La Caf a versé 211,4 M€ au titre de la solidarité et de l'insertion

Elle est partie prenante de la lutte contre la précarité :

Versement d'aides aux familles touchées par la maladie ou le handicap

**ALLOCATION AUX
ADULTES HANDICAPÉS** **8 180** | **72,7 M€**
bénéficiaires

**ALLOCATION D'ÉDUCATION
DE L'ENFANT HANDICAPÉ** **3 210** | **9,4 M€**
bénéficiaires

**ALLOCATION JOURNALIÈRE
DE PRÉSENCE PARENTALE** **86** | **1 M€**
bénéficiaires

**ALLOCATION JOURNALIÈRE
DU PROCHE AIDANT** **9** | **0,08 M€**
bénéficiaires

Versement d'aides aux personnes avec des revenus modestes ou sans ressources

**PRIME
D'ACTIVITÉ** **34 540** | **71,1 M€**
bénéficiaires

**REVENU DE
SOLIDARITÉ ACTIVE** **9 030** | **53,7 M€**
bénéficiaires
(financé par le Département)



Covid-19

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a eu pour effet une augmentation très importante du nombre de bénéficiaires du Rsa en 2020 (+ 21,2 % par rapport à 2019). Après une baisse enregistrée au premier semestre, leur nombre s'est stabilisé à 9 030 allocataires (- 8,8 % par rapport à 2020). Le nombre de bénéficiaires de la prime d'activité reste stable (+ 0,7 %).

Versement à l'automne d'une aide exceptionnelle d'un montant de 270 à 400 € selon la situation familiale, sur fonds locaux d'action sociale, à des familles en situation de précarité.

1 980 | **589 700€**
bénéficiaires

**ALLOCATION FORFAITAIRE
EN CAS DE DÉCÈS
D'UN ENFANT** **55** | **120 700 €**
bénéficiaires

Travail social

Accompagnement individuel des familles confrontées à des événements fragilisants (séparation, décès, impayés de loyers) : **3 830** allocataires rencontrés dans le cadre de **8 180** rendez-vous.

Organisation d'actions collectives autour de la parentalité, la séparation, l'insertion, le logement, etc.

98 secours et **7** prêts de dépannage accordés à des familles exposées à des difficultés particulières pour **70 930 €**.



Expérimentation de soutien financier à l'association Epanou pour favoriser l'accueil des enfants porteurs de handicap dans les Accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) sur Annecy.

RENFORCER L'APPROCHE TERRITORIALE TRANSVERSALE AVEC LE DÉVELOPPEMENT DES CTG

Fin 2021, la Caf est partenaire de 11 Conventions territoriales globales (Ctg) dans le département.

- Annemasse Agglo
- CA Thonon Agglo
- CC 4 rivières
- CC Arve et Salève
- CC Cluses Arve et Montagnes
- CC Faucigny-Glières
- CC Pays du Mont Blanc
- CC Pays Rochois
- CC Vallées de Thônes
- Grand Annecy
- Montagnes du Giffre

75,2 %

de la population du département couverte

Signée pour 4 à 5 ans, la Ctg scelle le partenariat entre des collectivités territoriales et la Caf pour renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des services développés en faveur des habitants d'un territoire.

Chacune de ces conventions intègre des axes de développement sur l'accessibilité, la fracture numérique, la parentalité, la petite enfance, la jeunesse et la lutte contre la pauvreté.

Ces Ctg sont assorties de nouvelles modalités d'aides au financement : le bonus territoire est versé directement à l'équipement et non plus aux collectivités locales ou aux Epci signataires.



GARANTIR LA QUALITÉ ET L'ACCÈS AUX DROITS EN MODERNISANT LE MODÈLE DE PRODUCTION DU SERVICE.

RENFORCER L'ACCÈS AUX DROITS

Renouveler la relation de service

68 050 visites à l'accueil (+ 54,7 %)

▼
54 420
visites pour consulter nos espaces et services numériques

▼
13 630
rendez-vous personnalisés avec un gestionnaire conseil



Des modalités de contacts adaptées aux nouveaux besoins des usagers

Au-delà des services permettant la gestion de son dossier en ligne (Mon Compte), envoi de documents par email, la Caf a développé de nouvelles offres de services pour faciliter les démarches des allocataires (rendez-vous téléphoniques).

Forte dynamique de labellisation d'espaces France services dont les agents interviennent auprès du public pour un accompagnement numérique dans les démarches en ligne sur les principaux sites Internet de services publics. Les espaces France services facilitent l'accès aux droits aux aides de la Caf.

Carte des points d'accueil au 31.12.2021



17 940

Rdv téléphoniques

339 150

appels reçus
+ 25,4 %

80,8 %

appels traités
(téléconseillers
+ serveur vocal)

La Caf de la Haute-Savoie pilote et coordonne l'activité du plateau téléphonique d'Auvergne-Rhône-Alpes. Annecy est l'un des 4 sites de réponse téléphonique aux allocataires de 10 départements de la région.



1,96 million

documents reçus
+ 0,6 %

Dématérialiser et simplifier

3,32 millions

connexions à
Mon Compte
(Caf.fr)
- 1,5 %

61 880

Courriels
- 5,7 %

83,5 %

des informations
transmises par
voie dématérialisée
+ 0,8 %



Pass numériques

Financement et octroi de Pass numériques pour favoriser l'inclusion numérique des usagers et lutter contre le non-recours à leurs droits, en partenariat avec le Département, pour une enveloppe globale de 50 000 €. Ces chèquiers, remis sous conditions aux allocataires par les conseillers d'accueil ou les travailleurs sociaux côté Caf, leur permettent d'accéder à des ateliers de formation aux démarches administratives en ligne dans des lieux labellisés.

Garantir un traitement rapide et juste des droits

MINIMA SOCIAUX

93 %
Dossiers traités
en - 10 jours

14,8 jours
Délai moyen de
démarche

TOUTES PRESTATIONS

80 %
Dossiers traités
en - 16 jours

17,9 jours
Délai moyen de
démarche

19 060
réclamations

80,6 %
réclamations
traitées en
- 10 jours

111
médiations

Les relations partenariales

Une dynamique partenariale au service des haut-savoyards

La Caf est engagée, auprès de ses partenaires, dans les réflexions et stratégies locales portant sur ses champs d'intervention (petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, logement, handicap) dans le but de développer les services et structures répondant aux besoins des familles sur les territoires. Elle contribue à travers son ingénierie, ses outils et ses moyens à proposer des solutions pour ceux qui en ont le plus besoin au nom des valeurs de la Sécurité sociale qu'elle porte localement.

Représentation des 12 Caf de la région Auvergne-Rhône-Alpes au Comité régional d'administration dédié à la stratégie de lutte contre la pauvreté et participation au Comité de pilotage départemental animé par l'Etat et le Département.

Participation au lancement, en mai, sous l'égide du Préfet, du Service public de l'insertion et de l'emploi de Haute-Savoie, visant à mutualiser les ressources de l'État, du Département et autres acteurs économiques et sociaux afin de favoriser l'insertion des personnes les plus éloignées de l'emploi.

Communication régulière en direction d'un réseau de partenaires de terrain (travailleurs sociaux du Département et des communes, France services, associations caritatives, Udaf, Pôle emploi, etc.) pour faciliter l'accès aux droits des usagers, leur information sur les démarches et les actualités des Allocations familiales.

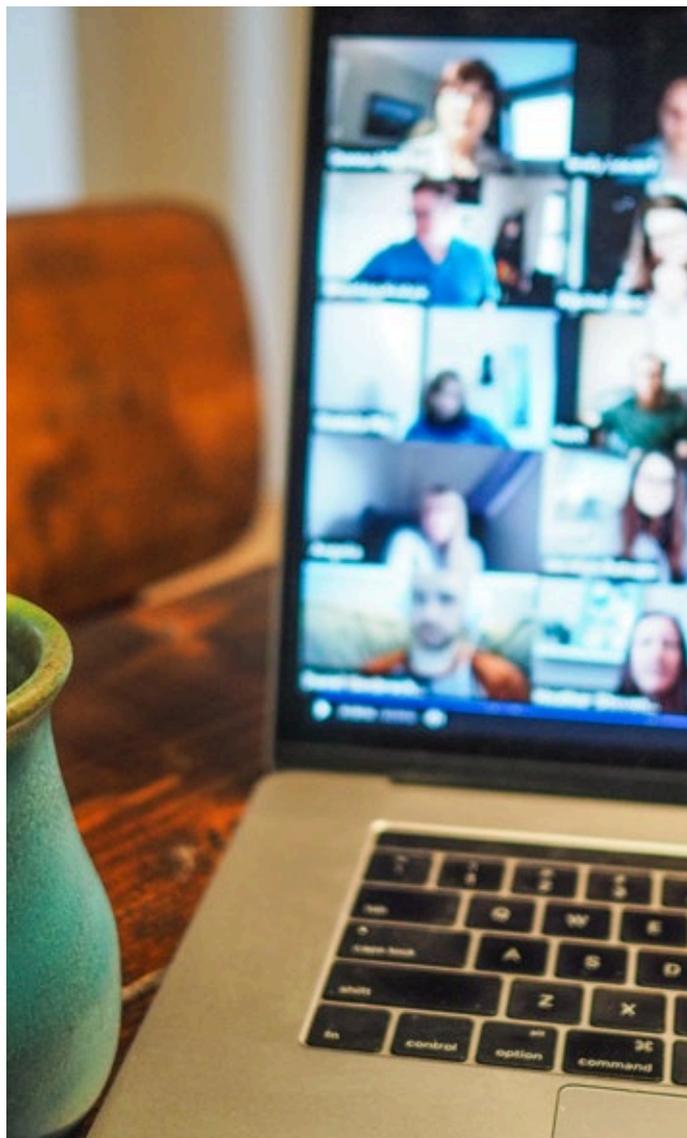
L'organisation de rencontres à distance

La crise sanitaire a amené les entreprises à s'adapter et à proposer des alternatives aux réunions et événements en présentiel. Ainsi, la Caf a proposé des webinaires à ses partenaires pour des réunions de travail, d'information mais aussi des événements d'envergure.

Animation, en janvier, d'un webinar sur la réforme des aides au logement à destination de partenaires afin de les informer, faciliter leur appropriation des évolutions et répondre à leurs questions.

Organisation, en juin, avec le Département et la Communauté de communes Pays d'Évian - Vallée d'Abondance, de la Journée départementale des assistants maternels et des relais d'assistants maternels de Haute-Savoie avec une web-conférence du Dr Patrick Ben Soussan sur la thématique « Voir le monde avec des yeux d'enfant pour enrichir ma pratique professionnelle ».

Organisation, en novembre, avec le Département, de la 8e Journée départementale du Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents de Haute-Savoie sur le thème « La parentalité aujourd'hui ». Temps de réflexion, d'échanges et de témoignages ; regards croisés avec des experts, Gérard Neyrand et Catherine Sellenet, chercheurs.



PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LA FRAUDE

Les situations de fraude correspondent à **0,37 %** du montant total des prestations versées.

2,18 M€
montant des fraudes
détectées par la Caf

220
situations
frauduleuses

Suites données :

86 %
pénalités
administratives

9 %
avertissements

5 %
poursuites pénales

SÉCURISER ET PAYER LE JUSTE DROIT

Les contrôles

La Caf a procédé à **294 130** contrôles :

- ✓ Échanges automatisés avec des tiers partenaires
- ✓ Contrôles sur pièces
- ✓ Contrôles au domicile des allocataires

13 contrôles ont également concerné les équipements et services financés par la Caf.

La validation des comptes

Les comptes 2021 de la Caf ont été validés par la Cnaf, avec 6 observations. Cette validation atteste que les comptes donnent une image fidèle de la situation financière, du résultat et du patrimoine de la Caf. C'est le reflet de la qualité de gestion de la mission de service public et du paiement du juste droit dû aux allocataires.



RENFORCER LE PILOTAGE ET MODERNISER LE SYSTÈME D'INFORMATION.

RÉUSSIR LES TRANSITIONS STRATÉGIQUES POUR LA CAF

La transformation numérique

Positionnement de la Caf parmi les acteurs numériques dans le département

Parce que le numérique facilite l'accès aux droits et parce qu'aucun usager ne doit rester en marge de la dynamique, la Caf s'est associée à l'action du Département pour impulser des projets et une véritable stratégie d'inclusion numérique.

- ✓ Partenariat avec les espaces France services.
- ✓ Achat et délivrance de Pass numériques pour les allocataires (conditions).
- ✓ Recensement des acteurs de l'accompagnement et de la formation, enrichissement de la plateforme Mednum74.fr et valorisation sur la rubrique Partenaires du caf.fr.

Poursuite de la transformation numérique interne

Les équipes se sont investies dans l'appropriation des outils de la suite Office 365, notamment Teams, pour faciliter la collaboration au sein des services en situation

de crise sanitaire et de télétravail et surtout garantir la continuité du service rendu aux allocataires et aux partenaires de la Caf.

Pour répondre aux besoins d'information et de perfectionnement sur ces applicatifs, un après-midi a été dédié à une session de (auto)formation début septembre. Navigation sur l'intranet Cafcom, visionnage de tutoriels du Campus Numérik, recours au tchatbot de la branche Famille, appui des facilitateurs numériques, etc.

La mutualisation des situations des travailleurs frontaliers

La Caf gère les situations entrant dans le cadre des Règlements Européens en lien avec la République Tchèque, la Slovaquie, le Liechtenstein et la Suisse. Cela représente plus de **26 000** dossiers en Haute-Savoie et **2 000** dossiers pour le compte des autres départements.

Les particularités du traitement des dossiers de frontaliers ont conduit à développer le partenariat de proximité avec les caisses d'Allocations familiales suisses et avec les autres organismes du département qui contribuent au « Portail Frontalier » sur le site internet de la Préfecture.

Elles ont aussi amené la Caf à spécialiser, fin novembre, l'une des cinq équipes de gestion des prestations légales, dans le traitement des demandes liées aux Règlements européens.

L'optimisation de la gestion

La Caf s'attache à assurer ses missions au meilleur coût en accordant une attention particulière à la maîtrise des dépenses de fonctionnement (recherche de l'efficacité, développement d'échanges dématérialisés, mutualisations, etc.). Le coût de gestion représente, pour l'année, **139,1 €** par allocataire, soit un taux de gestion de **2,67 %**.

Elle organise ses activités dans le respect des processus nationaux, fruits de la capitalisation des bonnes pratiques remontées par les caisses.

Elle met à profit son expertise dans des groupes de travail nationaux et locaux : Observatoire des charges pour évaluer l'impact des réglementations, Observatoire des centres sociaux, Observatoire de la protection de l'enfance, Observatoire des loyers.

RENFORCER LES COOPÉRATIONS

Un partenariat de proximité actif

Notamment avec la Caf de la Savoie, le Conseil départemental, la Préfecture du département, mais aussi celle de la région, les autres Caf d'Aura et les autres organismes de Sécurité sociale du département

Des projets communs aboutis

- ✓ Le management commun du Service des interventions sociales avec celui de la Caf de la Savoie.
- ✓ L'entraide entre les Caf de la région.

Ces démarches permettent de rationaliser la gestion des activités.

Implication des services et de la direction de la Caf sur des champs et des thématiques divers :

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ✓ Les frontaliers | ✓ Le déploiement des France services |
| ✓ Le maintien des engagements de service en faveur des usagers | ✓ L'insertion |
| ✓ La formation | ✓ La fraude |
| ✓ Le numérique | ✓ La sécurité |
| ✓ La pauvreté | ✓ La continuité des activités |

Les dépenses de gestion

Les dépenses de gestion restent stables à hauteur de **13,8 M€**.

Les frais de personnel en représentent **89,6 %**, les autres dépenses de fonctionnement, à un niveau plus bas depuis le début de la crise sanitaire, **8,7 %** et les investissements **2,1 %**.

Les investissements ont porté sur :

- ✓ le renouvellement d'équipements informatiques ;
- ✓ les travaux, débutés en 2020, de modification et d'agrandissement de la halte-garderie L'île bleue dont la Caf a mis les locaux à la disposition de la Ville d'Annemasse (crèche du Parc ouverte fin novembre) ;
- ✓ les travaux, commencés en août, d'aménagement du toit du siège de la Caf qui accueillera des panneaux photovoltaïques et un espace collectif extérieur.



MOBILISER LES PERSONNELS.

L'EFFECTIF DE LA CAF S'ÉLÈVE,
FIN 2021, À 251 SALARIÉS.



224
femmes



27
hommes

234
salariés en
Contrat à durée
indéterminée
(93 %)

17
salariés en
Contrat à durée
déterminée
(7 %)

CRÉER DES CONDITIONS DE TRAVAIL FAVORABLES

179 salariés ont bénéficié d'au moins une action de formation. Au total ce sont **9 230** heures de formation qui ont été suivies.

1 salariée a obtenu, au terme de plusieurs mois de formation (modules d'enseignement et alternance), le Certificat de qualification professionnelle de Contrôleur allocataires.

4 salariées ont reçu leur Certificat de qualification professionnelle de gestionnaire-conseil allocataires (enseignement théorique et pratique sur Annecy; formation mutualisée avec la Caf de la Savoie).

1 salariée, ayant obtenu le Diplôme d'État d'assistant de service social, en alternance entre l'Enseis de Haute-Savoie et la Caf (3^e année), a été titularisée au poste de Travailleur social au sein du Service des interventions sociales.

Un accord sur le télétravail pour un plus grand nombre de salariés a été signé avec les trois organisations syndicales représentées au sein de la Caf afin de favoriser l'accès à cette modalité de travail facilitant la conciliation vie familiale – vie professionnelle. Au total, fin 2021, ce sont **110** salariés qui télétravaillaient. Les mardis et jeudis, réservés au présentiel, sont consacrés à des temps collectifs de formation, réunion, etc.

GÉRER LA SORTIE DE CRISE COVID-19

Le travail à distance s'est poursuivi afin de préserver la santé des salariés notamment les plus vulnérables pendant la crise Covid-19.

La levée des restrictions gouvernementales a permis d'organiser le retour sur site de tout le personnel le 9 juin.



Une attention particulière a été accordée aux conditions de travail, au sein des équipes, et avec l'appui du Cabinet Elvéor des actions ont été engagées pour refaire équipe dans la motivation individuelle et collective (événement interne, séminaire managers, etc.).



Les salariés de toutes les branches de la Sécurité sociale ont été amenés à donner leur avis sur les métiers et les conditions de travail, comme tous les 4 ans, dans le cadre du Baromètre social interne (Bsi) 2021, du 31 mai au 18 juin.

HOMOGÉNÉISER LES RYTHMES DE TRAVAIL

Pour plus d'efficacité et de cohérence avec l'accessibilité de nos services (plateforme téléphonique, accueil sur sites, etc.), le rythme de travail est dorénavant le même pour tous les salariés et comme toutes les autres Caf, du lundi au vendredi. **90** salariés sous contrat du mardi au samedi ont changé de calendrier de travail pour passer du lundi au vendredi.



Dernière année de mandature du Comité social et économique (Cse). Des élections ont été organisées en janvier 2022 pour élire les représentants du personnel.



GOVERNANCE.

Inauguration de l'espace de vie sociale du Croisollet, en présence de la directrice et du président du conseil d'administration de la Caf.

LA DIRECTION

- Marie-Claire LAURENT-SANNA** Directrice
- José TASSART** Directeur comptable & financier
- Murielle NICOD** Directrice-adjointe
- Marion SANDRE** Sous-directrice
- Christophe CADEAU** Secrétaire général

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de **24** membres (représentants d'assurés sociaux désignés par les organisations syndicales de salariés, représentants des employeurs et travailleurs indépendants, représentants des associations familiales, personnes qualifiées et représentants du personnel), le conseil d'administration définit la politique de l'organisme en déclinaison des orientations nationales :

- ✓ Il veille à la qualité des relations avec les allocataires.
- ✓ Il détermine les grandes orientations d'action sociale.
- ✓ Il vote les budgets.

Les administrateurs ont participé à des instances de représentation extérieures :

- ✓ Petite enfance
- ✓ Handicap et insertion
- ✓ Vacances et loisirs
- ✓ Services d'aide à domicile
- ✓ Logement et habitat des familles
- ✓ Centres sociaux

Présidence

- Jean-Louis GARCIA** Président
- Cyril MENEHINI** 1^{er} vice-président
- Syverine LEROY-SYMOENS** 2^{ème} vice-présidente
- Olivier BAREAU** 3^{ème} vice-président

Commissions

Commission de secours 11 séances

Nombre de situations examinées	Suite donnée
105	98 secours et 7 prêts ont été accordés (70 930 €)
15	15 aides Covid (6 340 €)

Commission de recours amiable 11 séances

208	46 % des demandes de remises de dettes ont fait l'objet d'une dispense de remboursement totale ou partielle
-----	---

Commission des pénalités 2 séances

16	100 % des pénalités ont été confirmées
----	--

Commission d'action sociale 5 séances

121	104 subventions d'investissement (4,4 M€) et 17 subventions de fonctionnement (598 850 €)
-----	---

Commission des marchés 1 séance

1	Appel d'offres pour le nettoyage de locaux
---	--



CAF DE LA HAUTE-SAVOIE

✉ TSA 90019 - 74987 ANNECY CEDEX 9

☎ 32 30 Service gratuit + prix appel

@ www.caf.fr

