

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021





# SOMMAIRE

RA 2021

# 01

## EDITO

01 - 02

Mot de Pascal PONS,  
Directeur de la Caf du Cantal

## ZOOM

03 - 04

Réforme de l'aide au logement  
Connexion à la personne  
Le parcours séparation (ARIPA)

# 02

# 03

## TEMPS FORTS

05 - 06

Retraçons l'ensemble  
des faits qui ont marqué  
l'année 2021

## CHIFFRES CLÉS

07 - 12

Portrait de la Caf du Cantal  
Prestations versées  
Qualité de service  
PFS IDF2  
Travail Social  
La lutte contre la fraude

# 04

## EDITO

Pascal Pons



L'année 2021, dans la continuité de l'année 2020, a été fortement marquée par la crise sanitaire.

Les périodes de présence sur site et de télétravail se sont succédées. Même si cette crise sanitaire n'est pas encore tout à fait derrière nous, nous avons su nous adapter et nous organiser pour assurer nos missions auprès des familles et des partenaires Cantaliens.

Le début de cette année 2021 a vu la mise en œuvre de la réforme des aides au logement. Nos équipes se sont fortement mobilisées pour accompagner les allocataires dans cette évolution malgré les difficultés importantes liées à des dysfonctionnements informatiques.

Afin de renforcer l'accès aux droits des allocataires et favoriser la mise en œuvre d'un accompagnement global à certains moments fragilisants de leur vie, un « parcours séparation » est désormais proposé. En outre, les travailleurs sociaux apportent une attention particulière, dans la prise en charge, sur les situations de violences conjugales.

Résolument tournés vers l'accompagnement de nos partenaires locaux, particulièrement éprouvés par la crise sanitaire, la Caf du Cantal a engagé différentes mesures qui ont permis de préserver la pérennité financière des équipements d'accueil du jeune enfant et d'autres structures qui participent, au quotidien, à l'épanouissement des enfants et à la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle.

La Caf du Cantal a eu également la volonté de poursuivre le développement des Conventions territoriales globales (Ctg), au service de l'ensemble des familles, sur l'ensemble du département.

En interne, un projet d'aménagement des locaux au deuxième étage du siège de la Caf du Cantal a été mené afin d'améliorer les conditions matérielles et en ce sens la qualité de vie au travail d'un grand nombre d'agents de la caisse. Ce projet s'est inscrit dans le Plan National Immobilier 2018-2022.

Cette année aura également été marquée par le développement de la communication interne et externe. Car aujourd'hui, il est primordial de valoriser nos actions et nos missions au sein de nos organismes, de développer une connaissance partagée et défendre des valeurs communes.

Enfin, 2021 a connu un fort renouvellement de son équipe de Direction avec l'arrivée de Monsieur Thibault Lapeyre en tant que Directeur comptable et financier en février et d'une Directrice adjointe, Madame Carole Lô-Clément, au mois de septembre.

Afin d'assurer une continuité de service et de la réactivité, il apparaît comme indispensable de maintenir des caisses départementales qui connaissent les caractéristiques et les spécificités du territoire. Il n'est plus à démontrer que la connaissance territoriale associée aux compétences des collaborateurs de la Caf et l'engagement du Conseil d'administration ont été essentiels pour gérer, au plus près, les aléas de la crise sanitaire.

Je tiens donc à remercier, au nom de toute l'équipe de Direction, chacun et chacune pour son investissement, son implication et son professionnalisme au bénéfice des allocataires et des partenaires de notre département.

**PASCAL PONS**

Directeur de la Caf du Cantal

# ZOOM

2021



## DES ÉVOLUTIONS STRUCTURANTES DANS LA DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS

### 2021, l'année de la réforme des aides au logement

2021 a été en grande partie marquée par la réforme des aides personnelles au logement.

Afin d'adapter au plus près des besoins et à la situation des allocataires, les revenus des 12 derniers mois sont désormais pris en compte, au lieu des revenus perçus sur l'année N-2 et le droit est actualisé tous les 3 mois.

Ces évolutions d'ordre réglementaire ont eu un fort impact technique sur les outils de gestion des droits. Elles constituaient, en effet, le premier palier d'intégration automatique de données via le nouveau système d'informations.

### L'évolution de la connexion à l'espace « Mon compte »

A l'automne, afin de personnaliser la connexion à l'espace Mon Compte, une connexion individualisée, « à la personne » s'est mise en place.

Ainsi, les allocataires, depuis le 9 octobre 2021, se connectent à l'aide de leur numéro de Sécurité Sociale ou grâce au dispositif « France Connect » sur le caf.fr ou l'application mobile.

Cette évolution a pour objectif de renforcer la sécurisation des services en ligne de la Branche Famille et de simplifier et uniformiser les démarches pour les allocataires, avec un mode de connexion commun à l'ensemble des services publics.



# FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS ET À LA CONNAISSANCE DE L'ENSEMBLE DE NOTRE OFFRE DE SERVICES

## Un parcours simplifié pour les personnes séparées

Pour les soutenir, au moment de la séparation ou lorsqu'elle est déjà engagée, la Caf propose une offre de services globale réunie dans un « Parcours Séparation ».



Ainsi, dès lors qu'une séparation est déclarée, les allocataires peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé selon leur situation (aides financières et/ou accompagnement personnalisé).

Pour améliorer l'accompagnement des familles monoparentales, l'année a notamment été marquée par :

- ▶ La mise en place, dès le mois de janvier, de l'intermédiation financière (ARIPA) pour le paiement des pensions alimentaires, pour tous les couples séparés qui en font la demande, avec ou sans situation d'impayés.

# TEMPS FORTS

2021



## MISE EN PLACE DU PROJET COMMUNICATION

Caroline DELBERT, attachée de Direction a eu la mission de proposer des pistes d'amélioration sur la communication au sein de la Caf du Cantal.

Un plan de communication interne a été élaboré avec la participation d'agents issus de différents services. Plusieurs actions ont été identifiées : développement de la communication interne, création des pages Facebook et LinkedIn, etc.



## TRAVAUX DE RÉNOVATION DU RDC HAUT

Ce projet d'aménagement des locaux concernant le deuxième étage du siège de la Caf du Cantal, était inscrit dans le Plan National Immobilier 2018-2022.

Ce projet a été mené par Caroline DELBERT, attachée de Direction à la Caf du Cantal.

## VISITE DE LA DIRECTION DE LA CAF DE L'ESSONNE (95) - PFS IDF2

Le 20 janvier, nous avons reçu dans nos locaux, des représentants de la Caf 95, Caisse pilote de la PFS IDF2.

- Christelle Kissane, Directrice de la Caf 95
- Samir Kadi, Directeur des Prestations et Pilote de la PFS IDF2
- Wissame Etsouli, Hyperviseur de la PFS IDF2



## DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER - COMMUN CAF/CPAM

Le 1er février 2021, arrivée de Monsieur Thibault LAPEYRE, en tant que Directeur Comptable et Financier, commun Caf et Cpm du Cantal.





## DIRECTRICE ADJOINTE

Le 13 septembre 2021, arrivée de Madame Carole LÔ-CLEMENT, en tant que Directrice Adjointe. Sur la période du 04/10/21 au 04/05/22, elle est nommée Directrice Adjointe de la Cnam du Cantal par intérim.



## SÉPARATION

LA CAF  
EST À VOS  
CÔTÉS



## LE MOIS DE LA PARENTALITÉ

Participation de la Caf du Cantal au mois de la parentalité, sur le week-end du 1 au 3 octobre, avec la mise à disposition d'un stand. Cet événement majeur s'adresse à tous les parents du département et propose, partout sur notre territoire, un ensemble d'actions (ateliers, cafés-échanges, ciné-débats, conférences, spectacles, expositions) sur le thème de la parentalité.

## SERVICES PUBLICS+



## DISPOSITIFS D'ENTRAIDES

Mise en place et développement des dispositifs d'entraides :

- Contrôle sur place allocataire,
- Relai Informatique et Libertés (RIL),
- Trésorerie...

## RÉUNION DIRECTION LIVE

Une réunion Teams, Direction-Personnel s'est tenue pour la première fois à distance. Plusieurs sujets ont été abordés lors de cette réunion, notamment :

- La santé au travail (télétravail),
- Les Travaux d'aménagement du RDC haut,
- La Crise sanitaire.



## GROUPE DE TRAVAIL CAF ET CPAM - PARCOURS SÉPARATION

Dans le cadre de l'instance commune régionale réunissant des agents de Direction en charge de l'accès aux droits côté Caf et Cnam, la Caf et la Cnam du Cantal ont choisi de travailler ensemble sur le parcours séparation. La Caf du Cantal étant très avancée sur le déploiement de ce parcours, nous l'avons adapté en tenant compte des préconisations de la CNAF ainsi qu'en l'enrichissant des offres de services de la Cnam.

## LE MOIS DE LA PARENTALITÉ

*Parents mode d'emploi*



## LANCEMENT DE SERVICES PUBLICS +

Il s'agit d'une démarche pilotée par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) dans la continuité des engagements Marianne. C'est un programme d'amélioration continue des services publics qui est centré sur l'expérience usager. Ce programme comprend 9 engagements qui sont déclinés en 109 actions et 3 thématiques : + **PROCHES**, + **SIMPLES**, + **EFFICACES**. C'est une démarche commune à l'ensemble des Services Publics.



# CHIFFRES CLÉS

2021



## PORTRAIT DE LA CAF DU CANTAL

**88**

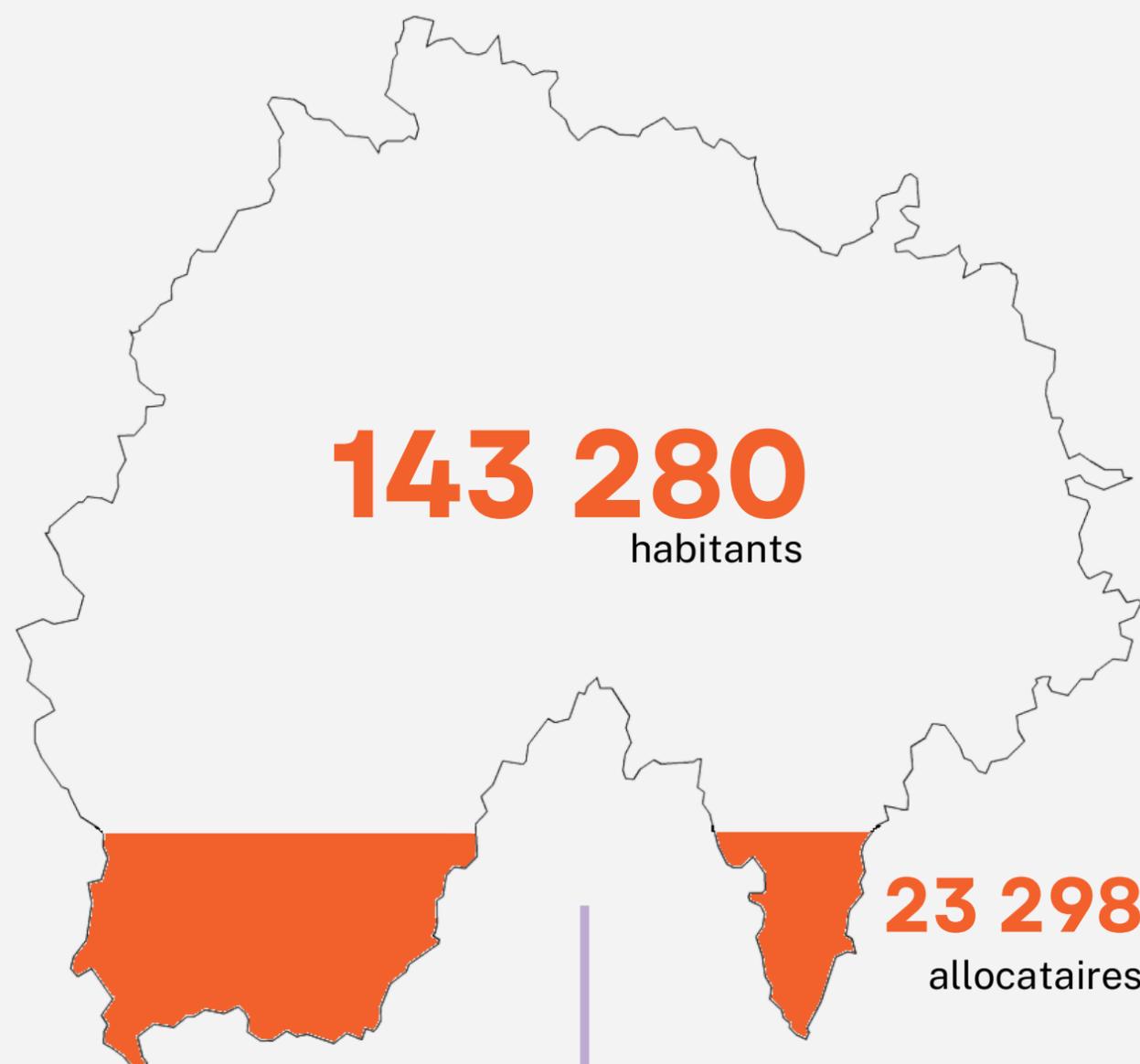
CDI

**16**

CDD

dont

*2 alternances*



**51 620**

bénéficiaires

soit

*36 % de la population du Cantal*

## Bénéficiaires des prestations



**39 %**  
Logement



**56 %**  
Solidarité et insertion

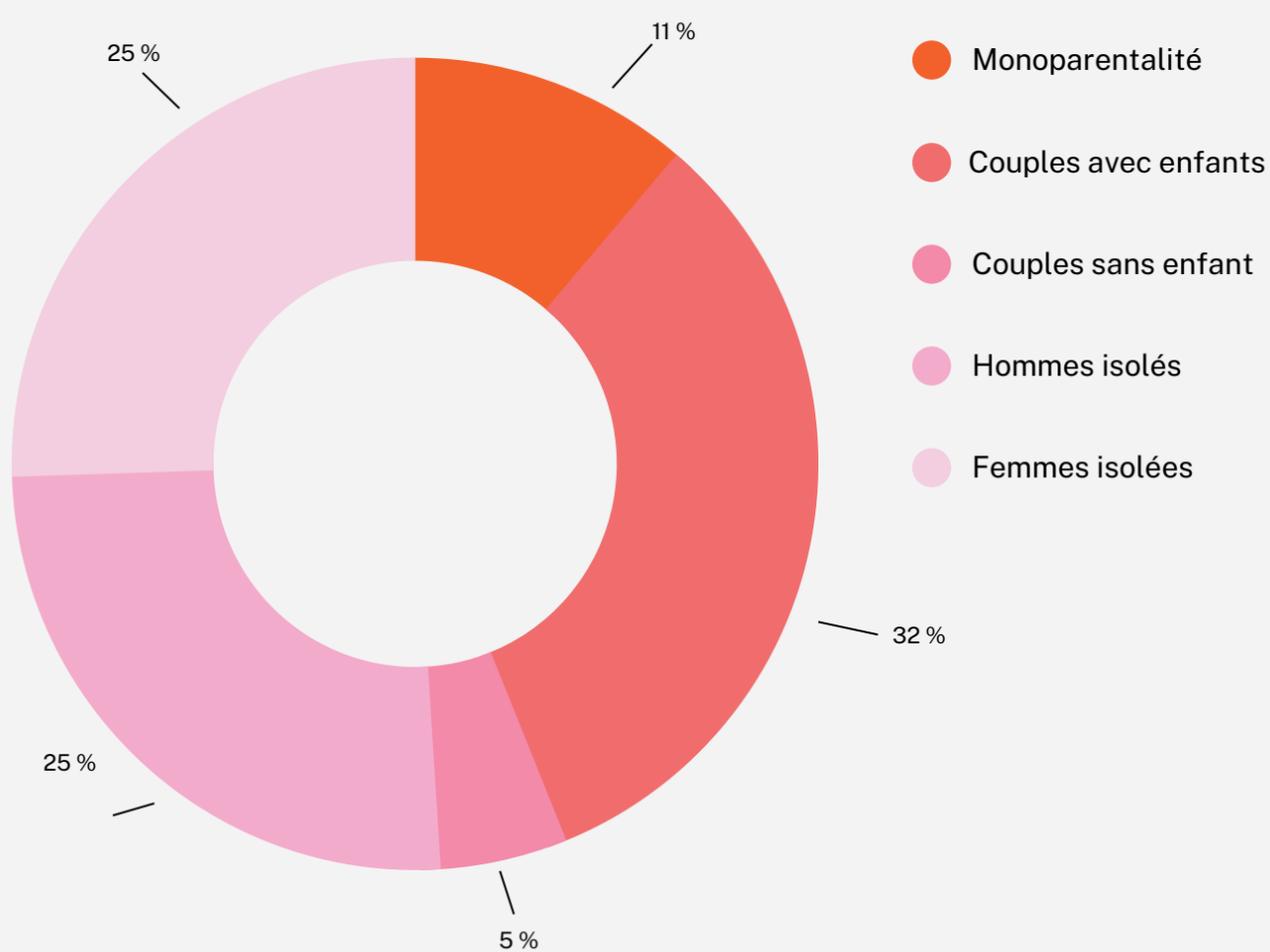


**38 %**  
Enfance et jeunesse

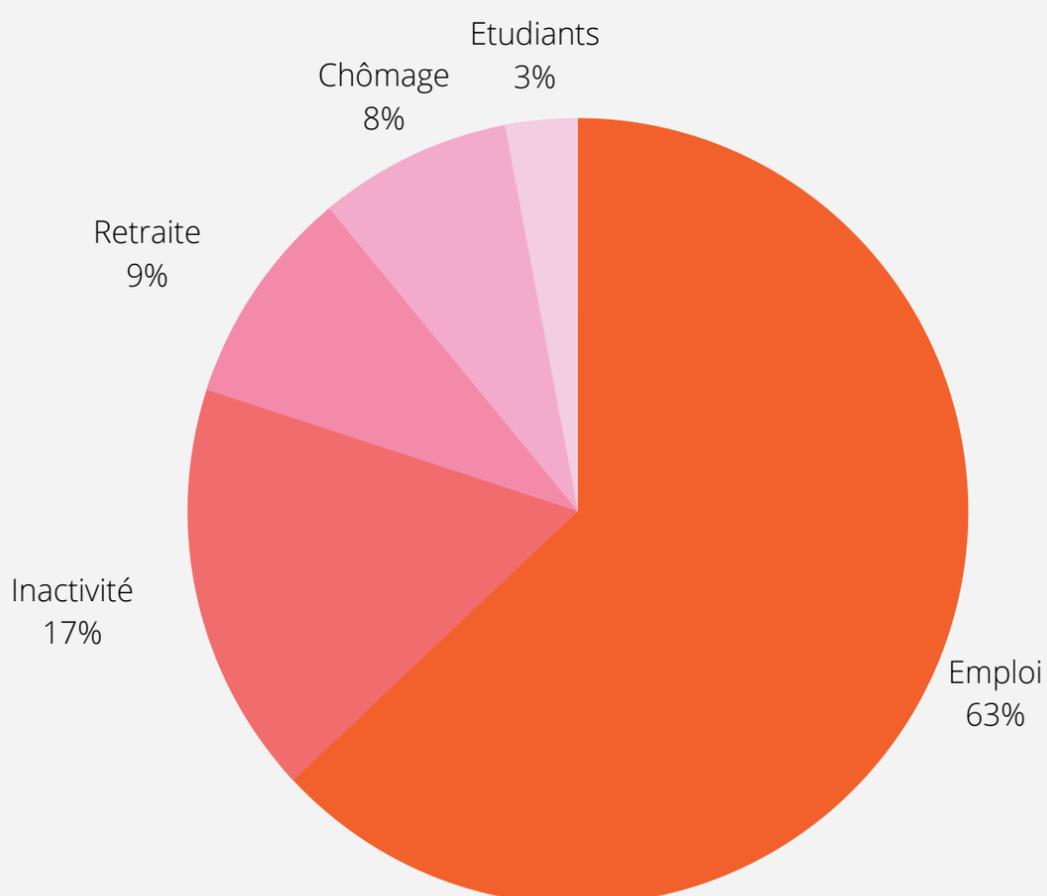


**12 %**  
Petite enfance

## Situation familiale des allocataires



## Activité des allocataires



## PRESTATIONS VERSÉES PAR LA CAF DU CANTAL



**129 681 486 €**  
TOTAL DES PRESTATIONS  
VERSÉES

soit  
**- 3.34% par rapport à 2020**



**120 614 247 €**  
DE PRESTATIONS  
FAMILIALES

soit  
**- 4.97% par rapport à 2020**



**9 067 239 €**  
DE PRESTATIONS  
ACTION SOCIALE

soit  
**+ 25.17% par rapport à 2020**

# GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE

## Accueil Siège

**16 361**

visites réalisées

soit

*- 10,88 % par rapport à 2020*

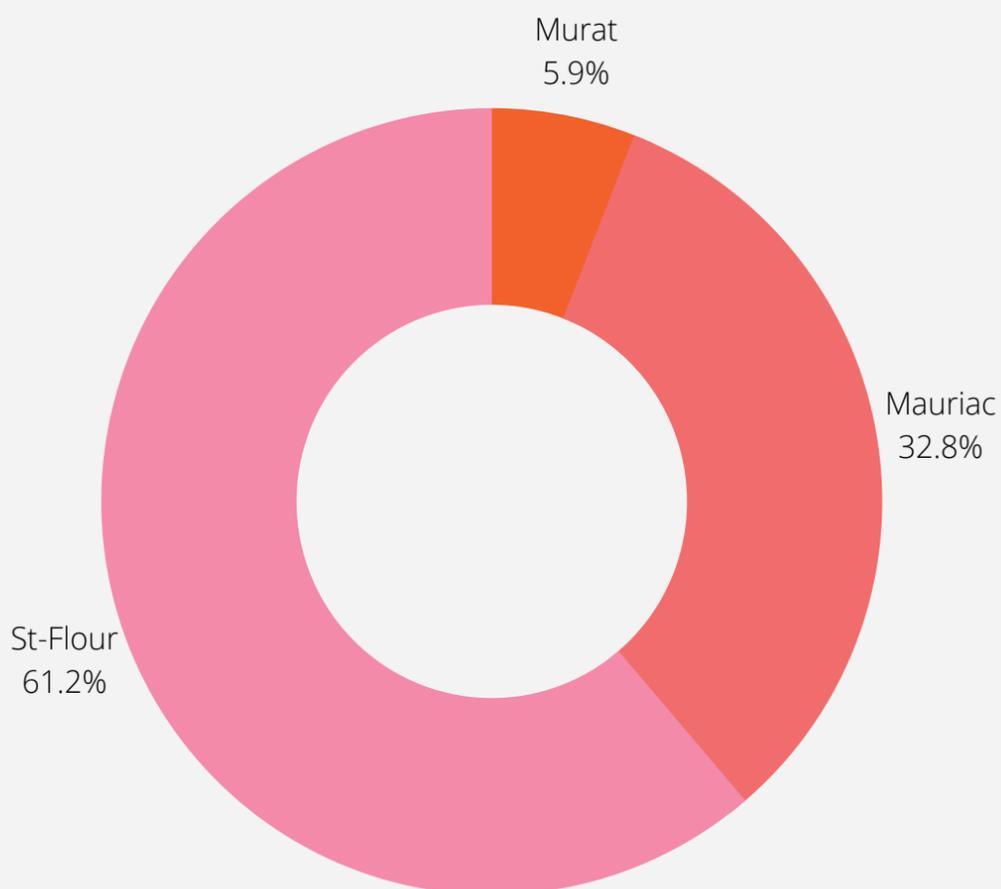


**81,94**

personnes/jour

## PERMANENCES

### Volume de visites par site



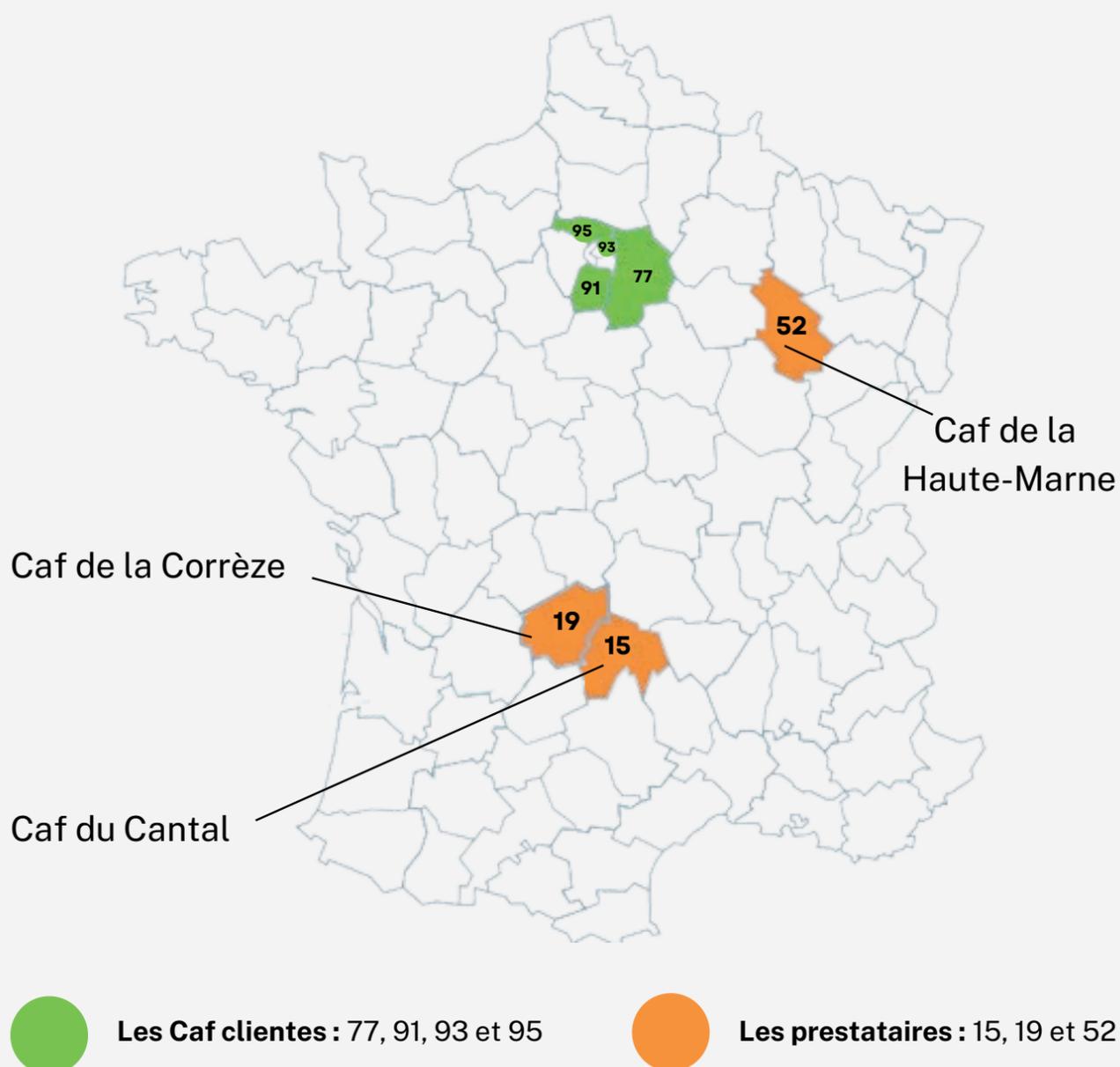
**400**

**RENDEZ-VOUS**  
téléphoniques

**252**

**RENDEZ-VOUS**  
visio

## PFS IDF2



# 1 497 174

appels présentés

soit

**+ 16.87% par rapport à 2020**

Taux de décroche :

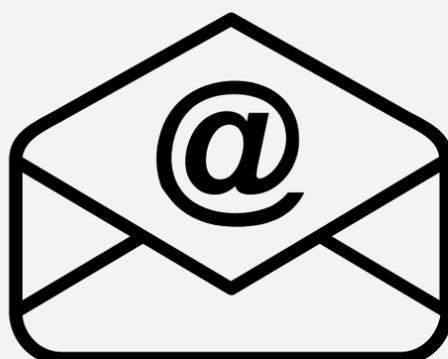
# 90.33 %

# 168 836

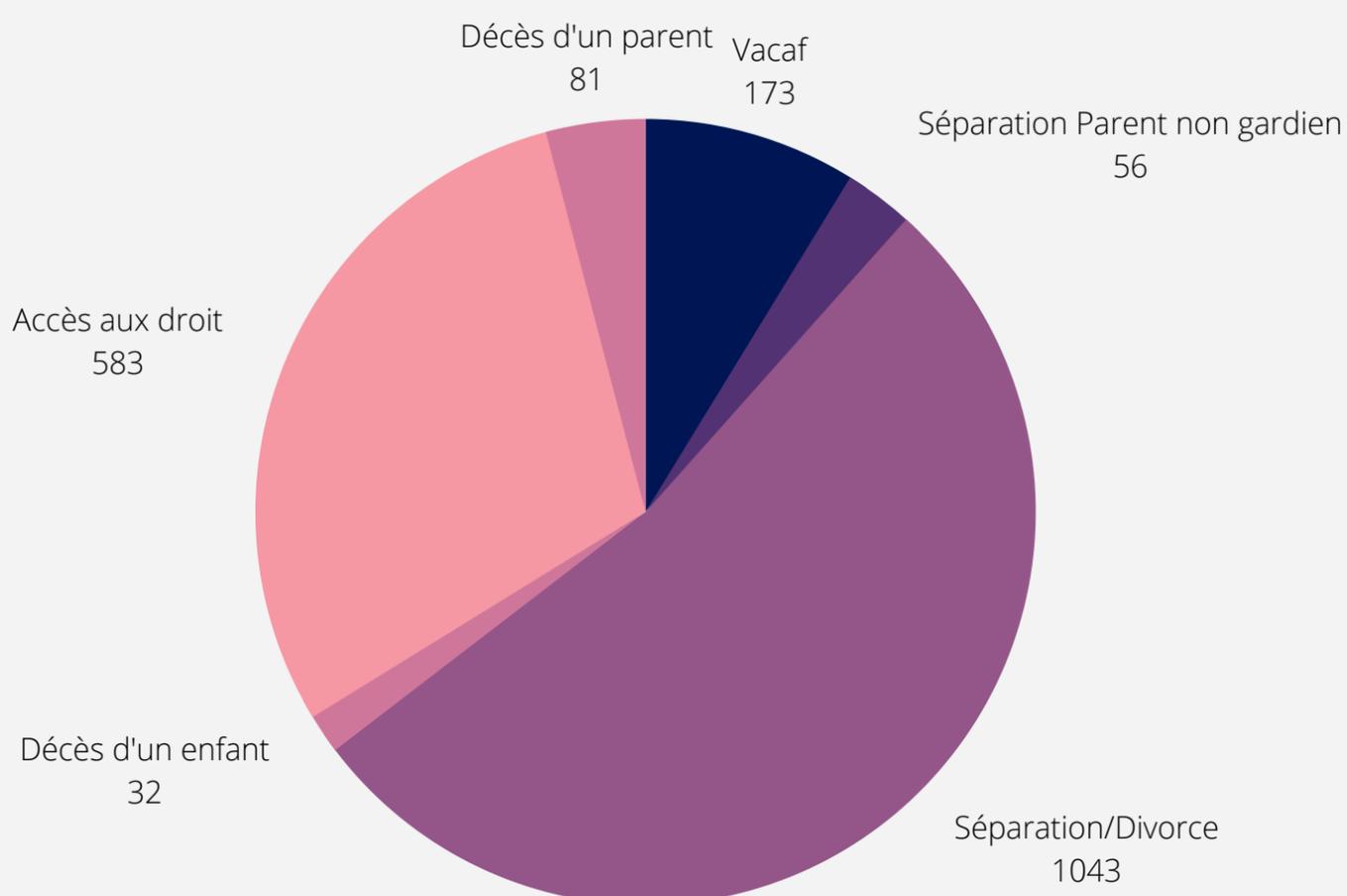
mails traités

soit

**- 13.38% par rapport à 2020**



## LE TRAVAIL SOCIAL, SUIVI DES RENDEZ-VOUS



## EN 2021, LA CAF DU CANTAL A EFFECTUÉ :



**40 380**  
Contrôles automatisés



**3 366**  
Contrôles sur pièces



**147**  
Contrôles sur place

Grâce à ces contrôles, **1 320 273 €**  
ont été régularisés en 2021

## FOCUS : LUTTE CONTRE LA FRAUDE

**43**

Fraudes

**19**

Pénalités

**21**

Avertissements

# CAF DU CANTAL

15 RUE PIERRE MARTY  
15000 AURILLAC



Suivez-nous !

