



RAPPORT D'ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

2022





L'année 2022 marque un tournant significatif en tant que première année post-covid, clôturant ainsi la période de la COG 2018-2022 caractérisée par d'importantes réformes, notamment celle liée au logement.

Cette année a également été marquée par des changements majeurs au sein de la gouvernance de la Caf du Cantal, illustrés par l'installation d'un nouveau Conseil d'administration en avril. Cette transition s'est accompagnée d'une certaine continuité dans le fonctionnement de l'organisme, avec l'élection de Monsieur Alain MENINI en tant que Président. Je saisis cette occasion afin d'exprimer ma reconnaissance envers les administrateurs qui ont joué un rôle essentiel dans la mise en œuvre et l'accompagnement des politiques publiques.

Évènement majeur de 2022, l'Assemblée général du personnel Caf et Cpm a posé les bases d'une collaboration renforcée entre les branches Famille et Maladie du Cantal au service de nos usagers. La Direction désormais commune de nos caisses est le premier pas de cette synergie. Elle nous permet de renforcer la connaissance mutuelle des services des deux organismes, d'optimiser la gestion des activités pour garantir l'efficacité du pilotage, d'élaborer un diagnostic partagé du territoire et de définir les actions prioritaires.

EDITO

Nous pouvons également noter l'achèvement des travaux du 2^{ème} étage du siège, contribuant ainsi à l'amélioration des conditions de travail et à l'enrichissement de la collaboration au sein de nos équipes.

La Caf du Cantal reste profondément engagée sur son territoire, apportant un soutien quotidien aux allocataires et aux partenaires. Cette politique se traduit par l'intensité des partenariats qui sont déployés et plus particulièrement par les signatures de Conventions territoriales globales (CTG) sur l'ensemble du territoire cantalien.

Je tiens à exprimer ma gratitude envers tous les collaborateurs de la Caf pour leur dévouement et leur expertise dans l'accompagnement des allocataires, des collectivités et du monde associatif.

Prochamment, une nouvelle Convention d'objectifs et de gestion (COG) ainsi qu'un nouveau Contrat pluriannuel de gestion (CPG) entreront en vigueur, définissant de nouveaux objectifs communs que nous serons à même de relever collectivement. J'ai une confiance totale en notre capacité à relever les défis et les enjeux de notre territoire, où la solidarité demeure une valeur fondamentale.

Pascal PONS

Directeur de la Caf du Cantal

04

Portrait de la Caf du Cantal

12

*Zoom sur le Conseil
d'administration*

16

*Zoom sur les Conventions
Territoriales Globales*



10

Temps forts

14

La relation de service

20

*Zoom sur l'Assemblée
générale commune*

23

Les collaborateurs



18

Le Travail social

22

*Politique de maîtrise
des risques*

24

*Zoom sur
la médiation
administrative*



144 379

Habitants

soit + 0,77 % par rapport à 2021

23 146

Allocataires

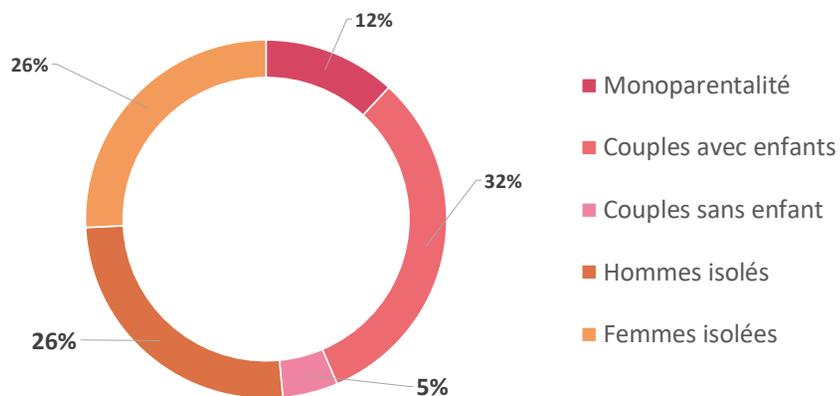
soit - 0,65 % par rapport à 2021

50 913

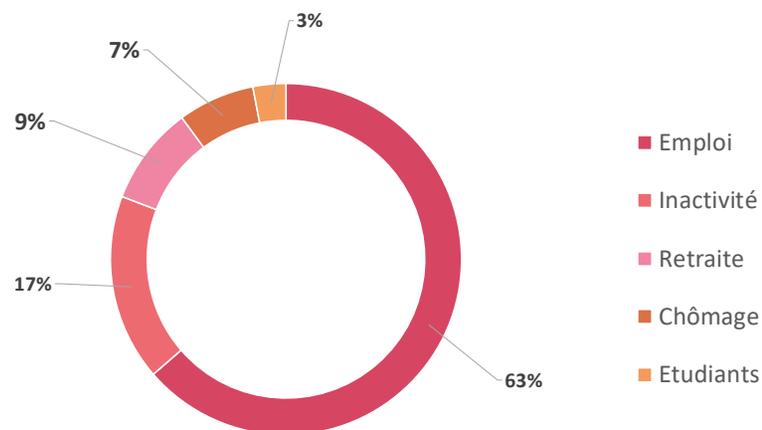
Personnes couvertes

soit - 1,37 % par rapport à 2021

SITUATION FAMILIALE DES ALLOCATAIRES



ACTIVITÉ DES ALLOCATAIRES



BÉNÉFICIAIRES DES PRESTATIONS

38 %

LOGEMENT

57 %

SOLIDARITÉ ET
INSERTION

38 %

ENFANCE ET
JEUNESSE

11 %

PETITE
ENFANCE

123 086 157 €

prestations versées

soit + 2,05 % par rapport à 2021

12 225 207 €

action sociale

soit + 34,83 % par rapport à 2021



PETITE ENFANCE ET JEUNESSE

Allocations familiales

Pour les familles à partir du deuxième enfant, sans conditions de ressources et jusqu'au 20 ans des enfants.

19 812 462 €

Allocation de rentrée scolaire (ARS)

Pour soutenir les familles dans la prise en charge des dépenses liées à la rentrée scolaire de leurs enfants âgés de 6 à 18 ans.

2 859 107 €

Prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE)

Dès le premier enfant, cette mesure s'applique à tous les parents qui réduisent ou cessent leur activité professionnelle pour élever leurs enfants.

1 174 528 €

Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)

Compense les dépenses liées à l'éducation et aux soins d'un enfant en situation de handicap.

2 741 305 €

Allocation journalière de présence parentale (AJPP)

Pour les parents en charge d'un enfant gravement malade, accidenté ou handicapé.

140 708 €

Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)

Comprend au moins l'une de ces 4 prestations : la prime à la naissance et à l'adoption, l'allocation de base, la prestation partagée d'éducation de l'enfant et complément de libre choix du mode de garde.

16 200 843 €



LOGEMENT

Aide personnalisée au logement (APL)

Pour les personnes résidant dans un logement sous convention entre le propriétaire et l'État.

9 591 528 €

Allocation de logement à caractère familial (ALF)

Pour les personnes ayant des enfants ou certaines autres personnes à charge, et ne bénéficiant pas de l'APL.

3 250 047 €

Allocation de logement à caractère social (ALS)

Pour les locataires qui ne bénéficient ni de l'APL, ni de l'ASF.

7 298 762 €

SOLIDARITÉ ET INSERTION

Prime pour activité (PPA)

Complète les revenus modestes d'une activité professionnelle, pour les travailleurs, salariés ou indépendants, ou les personnes indemnisées au titre du chômage partiel ou technique.

18 160 653 €

Revenu de solidarité active (RSA)

Permet de garantir un minimum de ressources aux personnes démunies ou dont les ressources sont faibles.

10 990 350 €

Allocation adulte handicapé (AAH)

Permet de garantir un minimum de ressources aux personnes en situation de handicap.

25 899 549 €

Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)

Compense les dépenses liées à l'éducation et aux soins d'un enfant en situation de handicap.

2 741 305 €

Allocation journalière de présence parentale (AJPP)

Pour les parents ayant en charge un enfant gravement malade, accidenté ou handicapé.

140 708 €

Allocation de soutien familial (ASF)

Pour le parent qui assume seul son (ses) enfant(s) et qui est privé de l'aide de l'autre parent.

2 180 073 €

Allocation décès enfant

Pour les parents confrontés au décès d'un enfant, survenu entre la 20^{ème} semaine de grossesse et le 25^{ème} anniversaire de l'enfant, vivant au sein de leur foyer.

18 417 €

Allocation journalière du proche aidant (AJPA)

Pour les personnes qui arrêtent ou réduisent leur activité professionnelle pour prendre soin d'un proche en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

40 893 €

JANVIER MARS



Rénovation du 2^{ème} étage

La rénovation du deuxième étage du siège ayant commencé l'année précédente, a été achevée en début d'année. Ainsi, en janvier 2022, les agents ont pu emménager dans ces nouveaux locaux, où sont désormais regroupés les services : Prestations, Travail Social, Accueil et Vérification.

Intermédiation financière

En mars 2022, le versement de l'ARIPA devient automatique.

AVRIL



Élection au Conseil d'administration

Le 8 avril a eu lieu l'installation du nouveau Conseil d'administration de la Caf du Cantal avec l'élection à la Présidence de M. Alain MENINI. *(A lire en détail à la page 12)*

Refonte du caf.fr

Afin d'améliorer l'expérience des usagers et de rester en phase avec les progrès techniques et technologiques, une évolution du site internet de la Caf est prévue pour 2022. Cette refonte débute en avril.

La refonte du site ne concerne, dans un premier temps, que la partie « Allocataires ».

Qui fait quoi ?

Lancement, en interne, d'une nouvelle rubrique intitulée « Qui fait quoi ? ».

L'objectif étant d'interviewer des agents provenant de différents services, afin de pouvoir présenter à l'ensemble du personnel les fonctions et rôles de chacun au

MAI



Réunion commune

Dans le cadre de l'instance commune régionale réunissant des agents de Direction en charge de l'accès aux droits côté Caf et Cnam lancée en 2021, la Caf et la Cnam du Cantal ont travaillé ensemble sur le parcours séparation.

L'@telier

L'@telier est un espace public qui propose un accès libre aux outils informatiques ainsi qu'un accompagnement en fonction des besoins des usagers.

A compter du 18 mai 2022, la Caf et la Cnam du Cantal s'inscrivent dans une démarche collaborative avec cet acteur afin de proposer des ateliers de découverte au caf.fr et ameli, ainsi qu'aux espaces personnels de ces deux sites.

Mise en ligne du caf.fr

Suite au projet de refonte du caf.fr, ce dernier est finalement mis en ligne en mai 2022.

JUIN



Assemblée générale

Le 21 juin 2022 a marqué la tenue de la toute première Assemblée générale commune entre la Caf et la Cnam du Cantal.

Espace libre service

L'espace libre service de l'accueil du siège de la Caf du Cantal a réouvert le 16 juin 2022, suite à un réagencement.

OCTOBRE



Maison France Service

Après deux ans de travaux pour transformer le vieux bâtiment de la rue du Docteur-Mallet en espace d'accueil et bureaux neufs, la maison « Hautes Terres services et Découvertes » de Massiac a été inaugurée, le vendredi 7 octobre 2022.

Webinaires partenaires

Lors de la refonte du Caf.fr mais également dans le cadre de la mise en place de l'intermédiation financière et de ses évolutions, des webinaires ont été proposés à nos partenaires par la Relation de Service.

Accès aux droits

Dans le cadre des journées nationales « Portes ouvertes France Services », qui se sont déroulées du 10 au 14 octobre 2022, la Caf et la Cpm du Cantal ont proposé des ateliers numériques au sein des Maisons France Services de Massiac, Allanche et Neuvéglise.

JUILLET



Service communication

En 2021, la Caf du Cantal a mis en place un poste en alternance dans le domaine de la communication. Suite à cela, en juillet 2022, la décision a été prise de créer un service communication, et en parallèle d'ouvrir un nouveau poste en CDI de Chargé.e de communication.

Relation de service

En juillet 2022, Caroline Delbert, auparavant Attachée de Direction, est nommée Directrice de la Relation de Service de la Caf et de la Cpm du Cantal.

NOVEMBRE



Rentrée étudiante

Dans le cadre du partenariat entre la Caf, la Cpm du Cantal et le Campus d'Aurillac, une journée d'information a été organisée afin de lutter contre le renoncement aux droits et aux soins.

Lors de cette journée, des agents ont accueilli les étudiants afin de les informer sur leurs droits Caf et Cpm, de les accompagner dans leurs démarches, de répondre à leurs questions ainsi que leurs besoins et parfois d'apporter un accompagnement spécifique face à des situations particulières.

DECEMBRE



Comité Social Economique

Fin 2022, a eu lieu l'élection des nouveaux membres du CSE.

Nouvelle cartographie

Suite à un besoin d'actualisation de la cartographie, en lien avec le déploiement des France Services, le choix a été fait de n'avoir qu'une seule carte commune aux deux caisses. Nous retrouvons ainsi, sur cette nouvelle carte, l'ensemble des points d'accueil de la Caf et de la Cpm du Cantal présents sur le territoire.

Boîte solidaire de Noël

Depuis 2020, la Croix Rouge conduit l'opération « Boîte Solidaire de Noël ». En 2022, la Caf du Cantal a décidé de rejoindre cette belle initiative.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'installation du Conseil d'administration s'est déroulée le 8 avril 2022 en présence de Madame Russier, Cheffe d'Antenne de la Mission Nationale de Contrôle (MNC) et d'audit des organismes de Sécurité Sociale de Lyon et de Madame Tymczak, auditrice en charge de la Caf du Cantal.

Ont été élus au cours de la séance :

- **Président** : Alain MENINI (MEDEF) (*photo ci-contre*)
- **1^{ère} vice-Présidente** : Françoise CHARBONNEL (CFTC)
- **2^{ème} vice-Présidente** : Carole CASSAGNE (CGT)
- **3^{ème} vice-Présidente** : Valérie ESCURE (MEDEF)

A cette occasion, ont également été désignés :

Les membres des commissions obligatoires :

- Commission de Recours Amiable
- Commission des Pénalités
- Commission des marchés

Les membres des commissions d'Action Sociale :

- Commission des aides individuelles aux familles
- Commission de soutien aux équipements et services



TEMPS FORTS

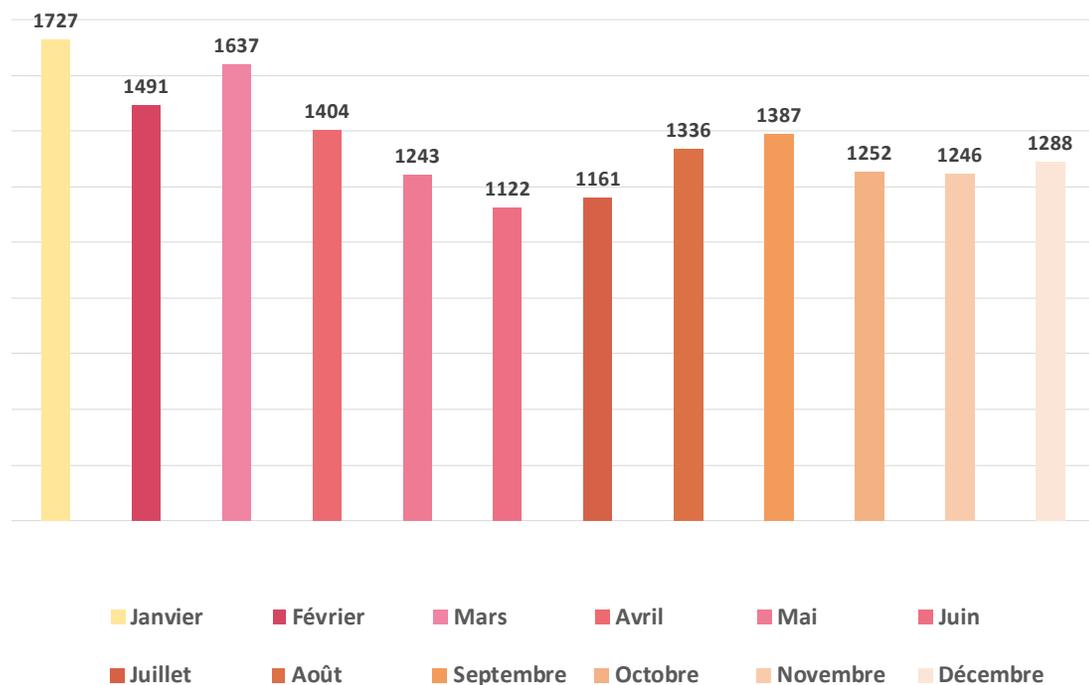
La conférence régionale des Caf de la région Auvergne Rhône-Alpes réunit les Présidents et 1^{ers} Vice-Présidents des Conseils d'administration ainsi que des Directeurs de chaque Caf de la région.

Elle concourt par ses réflexions et ses travaux à la mise en œuvre et à la communication des politiques publiques confiées à la Branche Famille et assure la représentation de la Branche au niveau régional.

La Caf du Cantal a accueilli la conférence des Caf Auvergne Rhône-Alpes le 13 octobre 2022 (*photo ci-dessus*) sur la commune de Vézac en présence de Monsieur le Maire. Les travaux ont porté, entre autres, sur la présentation de l'offre Petite Enfance sur le territoire de Vézac, commune de la Caba, ainsi que sur le déploiement des Conventions Territoriales Globales (CTG) et du dispositif des promeneurs du net de la région AURA.

L'ACCUEIL PHYSIQUE DU SIÈGE

En 2022, **16 006 visites** ont été réalisées, ce qui correspond à une baisse de 2,22 % par rapport à 2021. Et environ 82,51 personnes visitent l'accueil par jour.



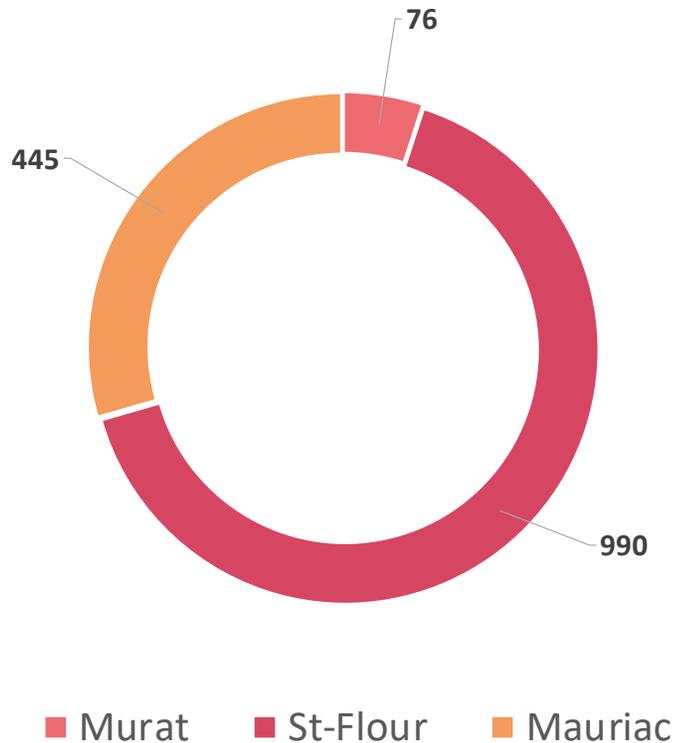
82,51
personnes/jour

423

RENDEZ-VOUS
téléphoniques
en 2022

VISITES SUR LES PERMANENCES

En 2022, **1 511 visites** ont été réalisées sur nos lieux de permanences. Elles sont en baisse sur le site de Murat (- 6,33 %) mais en hausse sur les sites de Mauriac (+ 15,89 %) et St-Flour (+ 14,35 %) par rapport à 2021.



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE LA PFS IDF2

94,22 %
TAUX DE DÉCROCHÉ

Pour l'année 2022, l'indicateur sur le taux de décroché est atteint. La PFS IDF2 se positionne ainsi à **la 3^{ème} place**.

1 253 296
APPELS TRAITÉS
soit - 16,29 % par rapport à 2021

206 846
MAILS TRAITÉS
soit + 22,51 % par rapport à 2021



LES CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES

Qu'est-ce qu'une CTG ?

Une Convention Territoriale Globale, est une convention partenariale visant à renforcer l'efficacité, la cohérence ainsi que la coordination des actions en direction des habitants d'un territoire.

Elle se concrétise par la signature d'un accord entre la Caisse d'allocations familiales, le Conseil départemental et d'une commune ou d'une communauté de commune.

La Ctg permet de rationaliser les partenariats existants et ainsi d'améliorer la mobilisation des fonds, en mettant l'accent sur la collaboration entre les acteurs à travers des étapes clés : l'appropriation de la démarche, diagnostic partagé pour identifier les ressources et les besoins, la définition d'un plan d'actions pluriannuel, le pilotage et le suivi, et enfin l'évaluation des actions entreprises.

Signatures en 2022



Un travailleur social ?

Les travailleurs sociaux interviennent auprès des allocataires de la Caf du Cantal en complément du versement des prestations légales.

Quels champs d'action ?

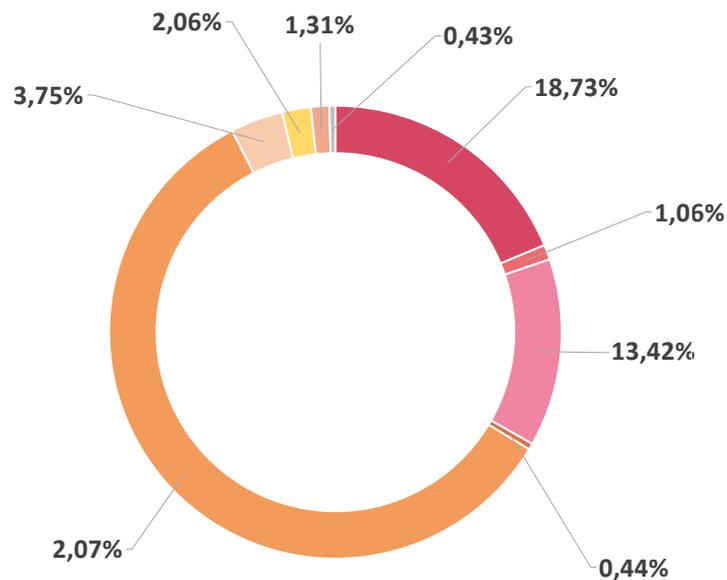
- **Les changements familiaux et la parentalité** : séparation/divorce, décès d'un conjoint, décès d'un enfant, arrivée d'un enfant.
- **Le logement et l'habitat** : impayés de loyer, suspicion d'habitat indigne.
- **L'insertion** : accompagnement budgétaire, accompagnement des familles dans l'accès aux droits, dans un projet vacances, sur des sorties familiales.

Ils assurent également l'accueil et la relation de services aux allocataires, participent à des groupes de travail, élaborent des projets dans le cadre de leurs champs d'interventions, octroient des avances et acomptes, accompagnent sur les téléprocédures et contribuent aux actions d'inclusion numérique.



SUIVI DES RENDEZ-VOUS

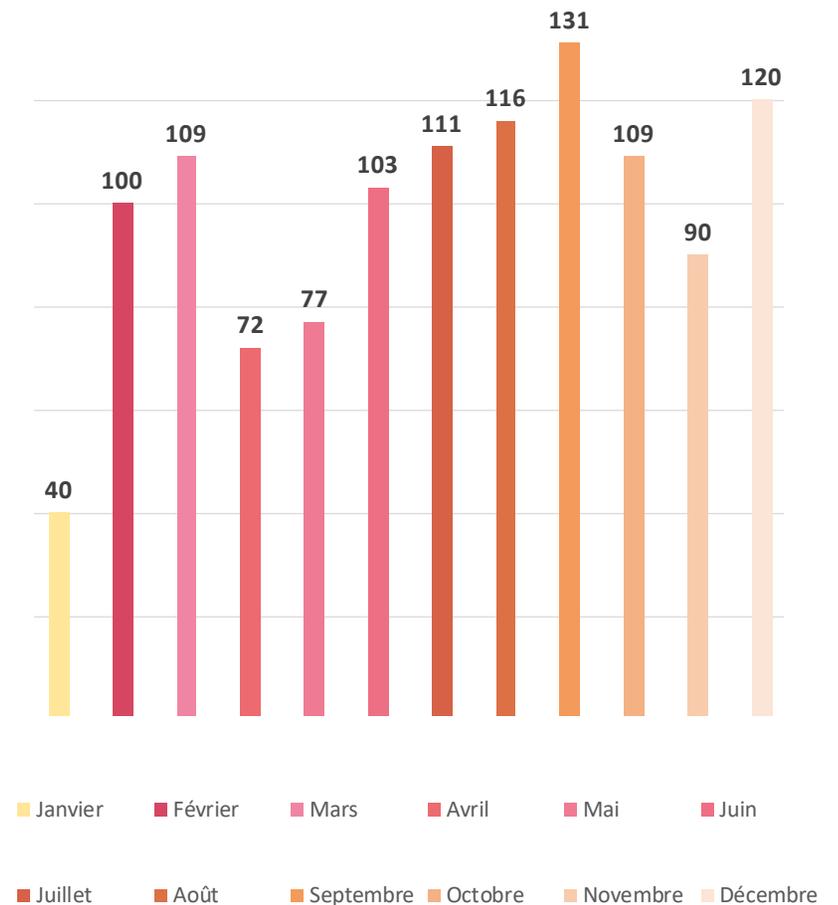
En 2022, **1 602 rendez-vous** ont été réalisés par les travailleurs sociaux.



- Accès au droits
- Séparation/Divorce
- Décès d'un enfant
- Décès d'un parent
- VACAF
- Non-décence
- Séparation Parent non-gardien
- Impayés de loyer
- Covid

VOLUME DES RENDEZ-VOUS DES DROITS

En 2022, **1 178 rendez-vous** concernant les droits ont été réalisés, soit 13 % de plus qu'en 2021.





L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE COMMUNE

Le 21 juin 2022, la Caf et la Cnam du Cantal ont organisé, pour la première fois, une assemblée générale commune au Centre des Congrès d'Aurillac.

A cette occasion, Pascal Pons, Directeur de la Caf et de la Cnam du Cantal, a présenté la carte d'identité ainsi que les priorités des deux organismes.

Cette AG a permis l'officialisation de la Direction commune Caf et Cnam, composée de Pascal PONS, Thibault LAPEYRE, Carole LÔ-CLÉMENT et Caroline DELBERT, avec pour objectif de déployer une synergie croissante entre les deux caisses.

Lors de cette journée, l'assemblée a également pu profiter des interventions de Rodolphe Damour, Directeur de la CCSS Hautes-Alpes et du Préfet du Cantal, Serge Castel.

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

Cette journée a été rythmée par des présentations croisées des services de la Caf et de la Cnam du Cantal.

- **La Politique d'Action Sociale de la Caf sur les territoires**, par Fabrice Sulas, Responsable des Aides Financières Collectives (AFC) à la Caf du Cantal.
- **Les Examens de Prévention de Santé (EPS) et la rentrée étudiante**, par Isabelle Visy, Chargée de prévention et Magali Maurel, Responsable communication, toutes deux à la Cnam du Cantal.
- **Le Travail social** (Parcours séparation), par Hélène Gerbeau, Responsable de la Relation de service et du Travail social et son équipe de travailleurs sociaux à la Caf du Cantal.
- **La lutte contre la fraude sociale**, par Céline Bieuylaigue, Responsable du service Recouvrement unifié à la Caf du Cantal et Myriam Lescure, Responsable service Contrôle / Lutte contre la fraude à la Cnam du Cantal.
- **Les accueils communs : sphère publique et sociale**, par Jérôme Cerisier, Directeur adjoint de la Cnam du Cantal.

Quels types de contrôles ?

- **Automatisés** : partage d'informations avec des institutions (Pôle Emploi, les Impôts, etc.)
- **Sur pièces** : demande de justificatifs à l'allocataire afin de vérifier les informations données.
- **Sur place** : des contrôleurs assermentés Caf, se déplacent directement chez les allocataires afin de vérifier leur situation.

Qu'est-ce qu'une fraude ?

A la Caf, on parle de fraude lorsqu'un allocataire oublie de déclarer de façon intentionnelle une information, ou au contraire lorsqu'il fait une fausse déclaration en vue de percevoir une aide.

Quelles conséquences ?

En cas de fraude, l'allocataire se risque à des régularisations de droits. Ces régularisations peuvent être soit en faveur de l'allocataire, on parle alors « **de rappels** », ou au contraire en sa défaveur et dans ce cas, il s'agit alors « **d'indus** ».



34 775
automatisés



3 519
sur pièces



210
sur place



1 556 671 €
ont été régularisés en 2022,
grâce aux contrôles

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

51

DOSSIERS FRAUDE

16

PÉNALITÉS

35

AVERTISSEMENTS

377 639 €

MONTANT DES FRAUDES EN 2022

103 salariés



100
CDI

5
CDD
transformés en CDI

81 %
de femmes
embauchées en CDI

19 %
d'hommes
embauchés en CDI

 59
télétravailleurs

 2
travailleurs en
situation de handicap

 71
salariés ayant
bénéficié d'une formation



LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE

Médiation administrative ?

Dans notre institution, la médiation administrative est un mode de relation qui vise à rétablir le dialogue et la compréhension entre une Caf et un allocataire, en favorisant le règlement des conflits qui peuvent survenir entre ces deux parties.

Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des litiges qui permet de trouver une solution ou d'apporter une réponse motivée dans le respect des textes.

Ainsi, l'allocataire qui n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, qui ne le comprend pas ou qui n'a pas eu de réponse, s'adresse au médiateur pour que celle-ci soit réexaminée sous un autre angle.

Le métier de médiateur a été inscrit dans la Loi à l'article L 217-7-1 du code de la Sécurité Sociale.

L'activité de la médiation en 2022

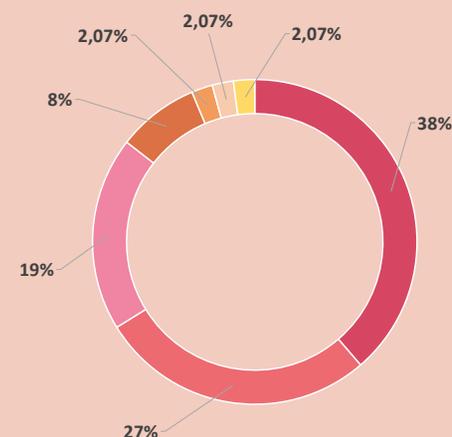
Le 23 juin 2022, Mme Christelle Dubos a été nommée médiatrice nationale de la Branche Famille.

Nombre de saisines

- 38 dossiers médiation dont 1 dossier fraude
- 3 dossiers hors médiation
- 6 jours de délai de prise en charge (*objectif : 8 jours*)

Qui saisit le médiateur ?

- Allocataire
- Présidence de la République ou des ministères
- Délégués du Défenseur des droits
- Élus
- Cnaf ou Caf
- Médiateurs externes
- Tiers





Directeur de la publication : Pascal Pons
Conception graphique : Service communication - Caf du Cantal
Crédit photo : Pexels / Service communication - Caf du Cantal



REJOIGNEZ-NOUS !