

Rapport d'activité 2020



SOMMAIRE

- 2-3 Edito
- 4-5 Nos allocataires
- 6-7 Les prestations versées
- 8-9 Le journal de l'année 2020
- 10-11 La petite enfance
- 12-13 L'enfance et la jeunesse
- 14-15 Le soutien à la parentalité
- 16-17 L'accompagnement social
- 18-19 Favoriser le vivre ensemble
- 20-21 L'accès aux droits
- 22-23 L'offre d'accueil
- 24-25 Le juste droit
- 26-27 Un employeur engagé
- 28-29 Les instances de la Caf
- 30-31 Les sigles

ÉDITO

Maintenir le lien...

Accompagnement et soutien des partenaires, conseils et orientation, versement des prestations à bon droit, accueil physique et téléphonique des usagers,... toutes les activités de la Caf se sont poursuivies, en 2020, dans le contexte de la crise sanitaire.

Un service adapté pour assurer la continuité des droits

Dès le 4 avril, la Caf a assuré le versement en avance des prestations sociales, et maintenu ainsi la continuité des ressources en cette période difficile.

Nous avons également été au rendez-vous mi-mai et fin novembre pour verser l'aide exceptionnelle de solidarité aux foyers les plus modestes ainsi qu'une aide de 200 euros destinée aux jeunes.

L'accompagnement personnalisé des familles en difficulté a été opéré par nos travailleurs sociaux qui ont pu apporter, de manière urgente, un soutien financier aux familles identifiées en détresse.

Afin d'assurer la sécurité sanitaire du public en participant à l'effort collectif pour éviter la propagation de l'épidémie, la Caf a modifié ses modalités d'accueil en privilégiant les démarches en ligne et/ou téléphoniques.

Le lien a été maintenu, en permanence, par les conseillers de la plateforme de services qui ont poursuivi l'accueil téléphonique sur site ou en télétravail durant toute l'année, sans aucune interruption !

Le contexte du Covid-19 rendant difficile l'impression et l'envoi de documents par voie postale, dès le mois d'avril, les usagers ont pu envoyer les pièces justificatives nécessaires pour toute nouvelle demande de prestation, scannées ou photographiées, à une adresse mail générique dédiée : transmettreundocument.caf17@info-caf.fr

En complément de l'accueil sur rendez-vous sur les sites de La Rochelle, Rochefort et Saintes, qui ont été suspendus de mars à fin août, un nouveau service a été mis en place dès le mois de mai : le rendez-vous par téléphone.

Les conseillers de service et les gestionnaires conseil ont également été amenés à contacter directement des allocataires par téléphone pour les accompagner durant cette période.



Gaëlle GAUTRONNEAU
Directrice

Soutenir les équipements

Le maintien du financement des équipements conventionnés ainsi que l'accompagnement personnalisé qui a été fait par les équipes d'intervention confortent la Caf dans son rôle de chef de file des politiques familiales, aux côtés des collectivités territoriales.

Ainsi, afin d'accompagner les baisses partielles ou totales d'activité des équipements causées par la pandémie de Covid-19, des mesures de maintien des prestations de service ont été mises en œuvre sur les champs de l'enfance, de la jeunesse, du soutien à la parentalité, de l'aide à domicile et de l'animation de la vie sociale en neutralisant les périodes de fermetures et de baisses d'activité des équipements.

Accompagner les parents

Un plan d'action en matière de soutien à la parentalité a été décliné pour mieux accompagner les parents dans cette situation inédite qui peut contribuer à renforcer le lien enfant-parent mais aussi à exacerber les tensions familiales.

Pour centraliser les ressources utiles aux parents, et privilégier les formats qui facilitent l'accès à l'information, la Cnaf a mis en ligne sur monenfant.fr « l'accueil de loisirs à la maison ». Ce centre de loisirs virtuel leur propose chaque jour de nouvelles activités ludiques et éducatives à faire avec leur(s) enfant(s) et adolescent(s).

La Caf a également contribué au recensement des besoins en ligne sur le site monenfant.fr et assuré la mise en relation des besoins de garde exprimés par les personnels soignants et des offres de places en structures ou par des modes de garde individuels.

Solidarité, implication et responsabilité des agents de la Caf

Grâce au télétravail et à la mobilisation des collaborateurs, l'activité de la Caf a été maintenue en permanence.

Je tiens à saluer le travail remarquable qui a été et continue à être réalisé dans notre service public pour toutes les familles, les enfants, les partenaires et je souhaite partager avec vous notre engagement au quotidien en faveur des allocataires.

Les projets et la modernisation des Allocations familiales se poursuivent

En complément de nos activités, les évolutions annoncées de longue date se sont mises en œuvre, notamment celle concernant les aides personnelles au logement (« APL en temps réel : mes droits s'adaptent à ma situation »), évolution qui marquera une part importante de notre mobilisation sur la fin 2020 et le début 2021 avec près de la moitié de nos allocataires concernés par le versement d'une aide au logement.

Au cours de cette année 2020 et aujourd'hui encore, tous les salariés de la Caf de la Charente-Maritime sont mobilisés, en télétravail ou sur site, et s'emploient à offrir le meilleur niveau de service possible. Nous innovons également chaque jour en recherchant toutes les solutions qui permettent de garder le contact entre nous et avec les usagers.

Parce que les Allocations familiales « Branche Famille de la Sécurité sociale, » sont à vos côtés, au quotidien.

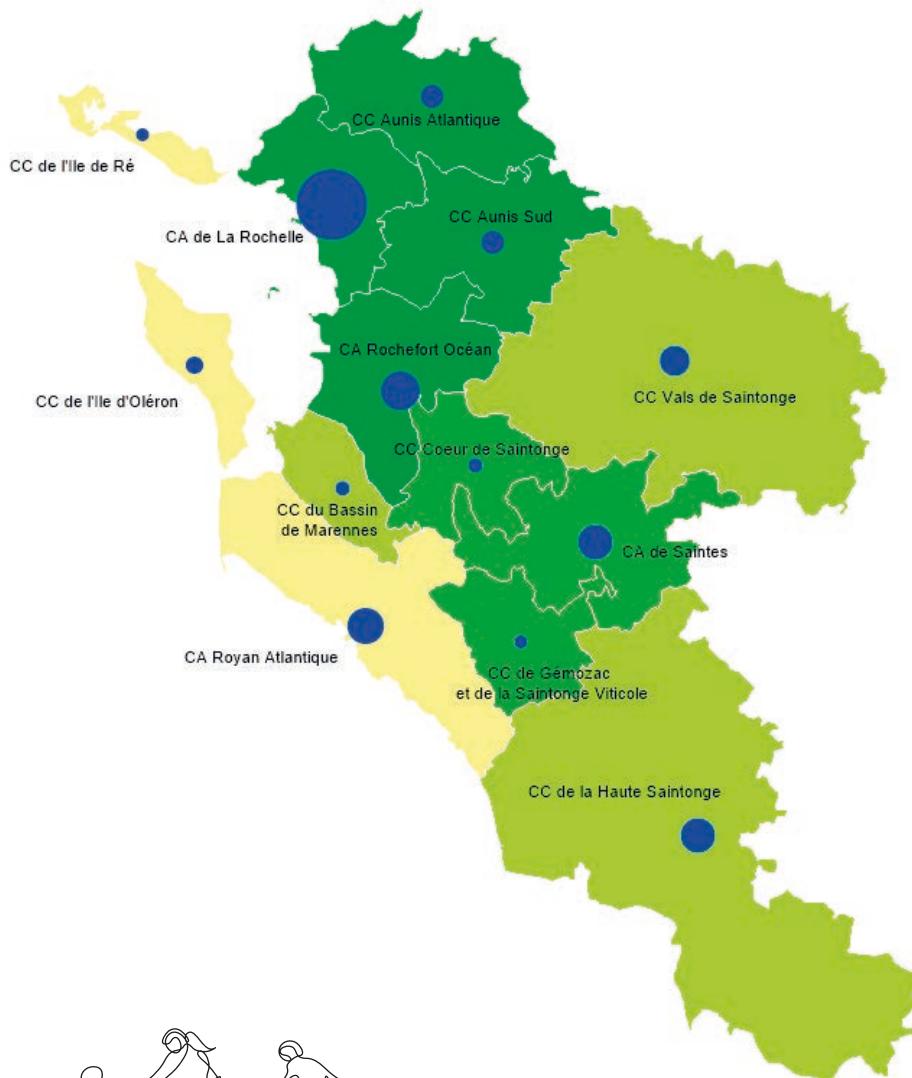
Je souhaite également remercier les administrateurs pour l'anticipation et l'adaptation dont ils ont fait preuve (aide à l'équipement numérique votée début 2020 dans le règlement intérieur d'action sociale, aides d'urgence avec délégation exceptionnelle pour pouvoir rapidement verser une aide financière d'urgence pour les familles particulièrement impactées par la crise sanitaire).

Enfin, j'adresse tous mes remerciements à Clémence Paulian Soula qui a assuré la direction par intérim de notre organisme, durant la moitié de cette année si particulière.

Bonne lecture.



NOS ALLOCATAIRES



277 418

personnes couvertes, soit

43 %

de la population du département

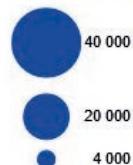
Pour 1 allocataire sur 4

les prestations représentent plus de

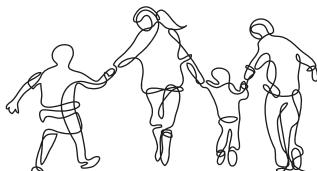
50 %

des ressources

Nombre d'allocataires

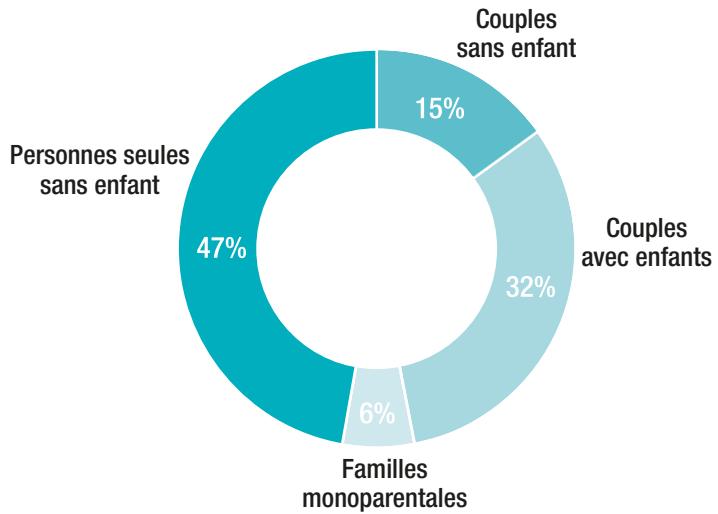


Taux de couverture par Epci



122 107
allocataires,
en augmentation de
1,9 %
par rapport à 2019

Les familles allocataires



La Charente-Maritime se caractérise par une proportion importante de personnes isolées (47 % contre 45 % au niveau national). Les familles monoparentales représentent 32% des familles avec enfants.

Répartition des familles allocataires selon le nombre d'enfants

14 272
enfants de
0-2 ans

 18 934 familles avec 1 enfant

51 568
enfants de
3-11 ans

 28 767 familles avec 2 enfants

 9 482 familles avec 3 enfants et plus

LES PRINCIPALES PRESTATIONS VERSÉES

Prestations d'accueil du jeune enfant

Prestation	Bénéficiaires	Montants
Prime naissance/adoption	312	3 901 276 €
Allocation de base	11 558	23 541 245 €
Prestation partagée d'éducation de l'enfant	1 780	5 794 836 €
Complément Mode de Garde	8 201	56 967 222 €
Total	15 023	90 204 579 €

Prestations d'entretien

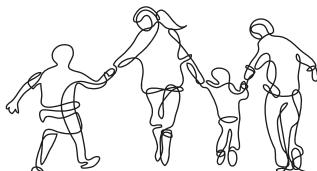
Prestation	Bénéficiaires	Montants
Allocations familiales	39 270	92 225 129 €
Complément familial	6 073	15 599 133 €
Allocation de soutien familial	6 980	13 966 456 €
Allocation de rentrée scolaire	27 448	21 385 567 €
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	3 802	10 836 174 €
Allocation journalière de présence parentale (Ajpp)	70	673 540 €
Complément Ajpp	3	36 667 €
Total	43 988	154 722 666 €

Logement

Prestation	Bénéficiaires	Montants
Allocation de logement familiale	10 847	33 432 713 €
Allocation de logement sociale	22 370	51 090 977 €
Aide personnalisée au logement	19 482	47 061 538 €
Total	52 699	131 585 228 €

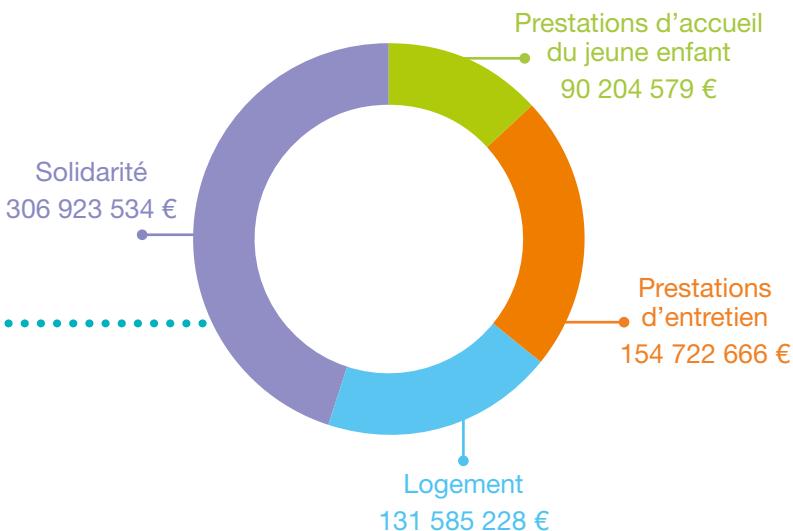
Solidarité

Prestation	Bénéficiaires	Montants
Rsa - socle et jeune	16 400	97 828 223 €
• Rsa sans majoration isolement	14 713	
• Rsa avec majoration isolement	1 687	
Allocation adultes handicapés (Aah)	12 665	112 772 795 €
Compléments Aah	2 309	
Prime d'activité	44 664	96 322 516 €
Total	69 107	306 923 534 €



LE POIDS FINANCIER

683 millions €
de prestations
versées en 2020



Plus de
683 millions d'€
de prestations versées
en 2020

soit en moyenne
466 euros par mois
et par allocataire

39,9 millions d'€
pour la mise en oeuvre
de la politique d'action
sociale,

soit une diminution
de 3 % par rapport
à 2019.

LE JOURNAL DE L'ANNÉE

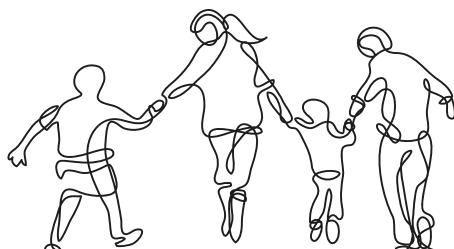
Des aides financières aux familles renouvelées

A compter du 1er janvier, un nouveau règlement des aides financières aux familles et aux partenaires a été voté par le Conseil d'administration. 6 nouvelles aides pour les familles allocataires sont créées et d'autres sont renouvelées afin de s'adapter à l'évolution des problématiques sociales et familiales.



La politique départementale d'animation de la vie sociale formalisée

Les enjeux du Sdavs (schéma directeur d'animation de la vie sociale) s'articulent autour d'un maillage territorial équilibré et cohérent des structures d'animation de la vie sociale et le renforcement de la qualité des offres de services et des réponses sociales aux besoins des familles et des jeunes. 24 centres sociaux et 16 espaces de vie sociale couvrent le département.



Signature de nouvelles conventions territoriales globales

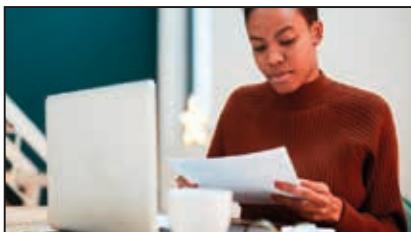
Les Ctg permettent de développer et consolider le travail des acteurs d'un territoire (élus, associations, institutions) autour d'objectifs prioritaires communs, ceci en lien avec tous les champs d'intervention de la Caf et en développant une approche la plus transversale possible. En 2020, une convention a été signée avec la communauté de communes de l'Île d'Oléron.



Ouverture de nouveaux services aux usagers

La Branche a su réagir pour adapter ses relations avec les allocataires, dans une logique de maintien des relations et d'accompagnement, afin d'intégrer les contraintes liées au confinement (forte limitation des déplacements, difficultés d'acheminement du courrier, fragilité des situations d'une partie des allocataires, ralentissement fort de l'activité économique).

Des modalités alternatives ont été mises en œuvre pour permettre aux allocataires de rester en contact avec la Caf : fourniture de pièces justificatives possible en dématérialisé, diffusion d'informations actualisées sur caf.fr, rendez-vous téléphoniques, etc.



MAINTENIR LE LIEN GRÂCE AU NUMÉRIQUE

Les outils numériques, ont permis de garder le lien tout au long de cette crise :

Avec les usagers,

- En leur permettant, grâce aux outils en ligne, d'accéder à leurs droits, de prendre des rendez-vous physiques et, nouveauté 2020, par téléphone, d'envoyer des documents par mail,
- En leur envoyant des courriels ou sms régulièrement pour rassurer, informer, guider.

Avec les partenaires

- En maintenant le lien par mail et en mettant à disposition, des supports en ligne sur le caf.fr,
- En organisant des réunions en visioconférence,
- En développant un nouveau support de communication bimestriel : Caf Info partenaires.

Avec les salariés

- En diffusant rapidement et régulièrement des informations
- En facilitant les échanges via de nouveaux outils et méthodes de travail ainsi qu'un matériel (ordinateurs, écrans, caméras, casques) déployé très rapidement auprès de chaque collaborateur de la Caf.



LE DÉVELOPPEMENT
DE L'OFFRE D'ACCUEIL
DU JEUNE ENFANT,
EN LUTTANT CONTRE
LES INÉGALITÉS
TERRITORIALES ET
SOCIALES

LA PETITE ENFANCE

Le rôle de la Caf dans l'accueil de la petite enfance

La Caf soutient la conciliation vie professionnelle/vie familiale des parents à la fois par le versement de la prestation d'accueil du jeune enfant à 15 023 familles du département et par son action en partenariat avec les collectivités territoriales et associations afin de contribuer au libre choix des familles en matière de modes d'accueil. Elle accompagne la diversité des modes d'accueil individuel et collectif.

15 023

bénéficiaires de la Paje
dont :

11 558

bénéficiaires
de l'allocation de base et

8 201

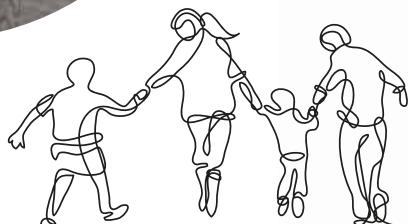
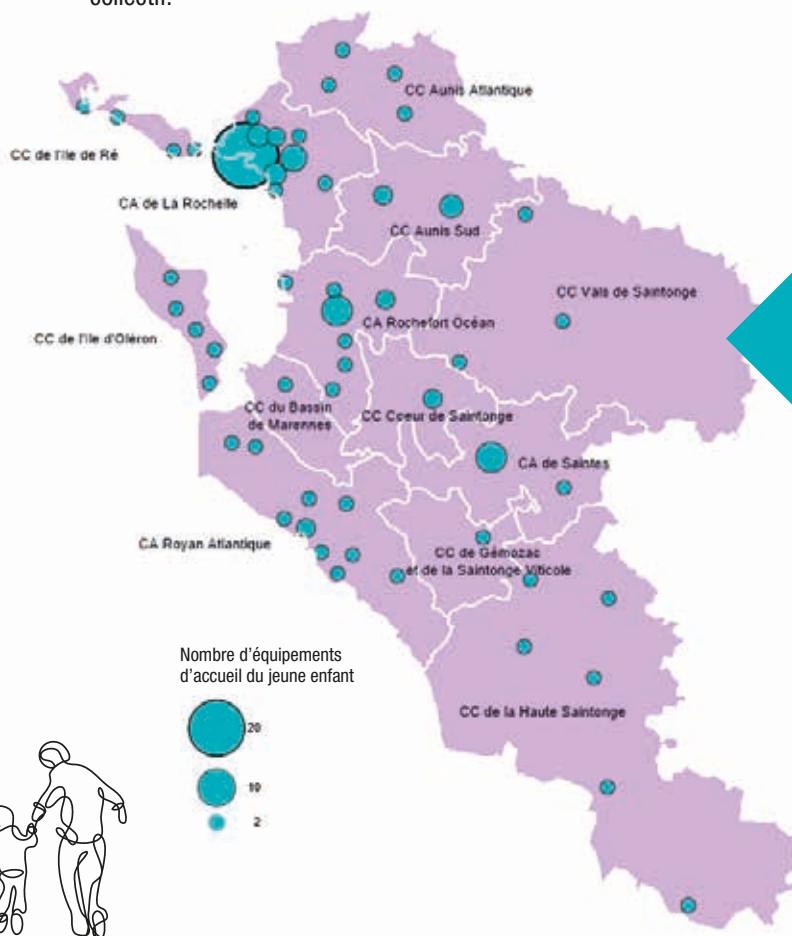
du complément de mode
de garde

96

équipements d'accueil du
jeune enfant représentant
2 161 places

35

relais d'assistantes
maternelles
soit 1 Ram pour 80
assistants maternels



21 millions d'€

versés au titre de
l'action sociale



La lutte contre les inégalités sociales et territoriales

L'enjeu, pour la Caf et ses partenaires, est de proposer des services d'accueil accessibles à tous les jeunes enfants, notamment ceux issus des familles les plus fragilisées ou confrontées au handicap. Il est également porté par les institutions signataires du schéma départemental des services aux familles 2019-2022.

Pour les soutenir, la Caf a créé deux bonus spécifiques, complémentaires de l'aide au fonctionnement (Psu) des établissements d'accueil du jeune enfant :

Le bonus «inclusion handicap»

L'établissement doit avoir accueilli un ou plusieurs enfants bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), au cours de l'année. Le montant du bonus est lié au pourcentage d'enfants bénéficiaires, dans la limite de 1 300 € par an et par place agréée au 31 décembre de l'année considérée.

Le bonus «mixité sociale»

L'établissement doit avoir accueilli des enfants issus de familles payant une participation familiale inférieure à 1€ par heure. Il varie de 300 € à 2100 € par an et par place agréée par la Pmi. Le montant du bonus varie en fonction du montant moyen des participations familiales perçues par la structure.

15
Eaje* bénéficiaires
du bonus inclusion
handicap
pour un montant de
28 914 €

19
Eaje* bénéficiaires
du bonus mixité
sociale pour un
montant de
271 300 €

DES MASQUES INCLUSIFS POUR LES CRÈCHES ET LES MAM

En décembre 2020, la Caf de la Charente-Maritime a procédé à la distribution de masques transparents aux 92 crèches et aux 47 Maisons d'assistants maternels (Mam) du département.

Cette initiative a été financée par la Branche Famille pour soutenir les professionnels de la petite enfance, dans le souci partagé du bien-être des enfants. Soucieux d'améliorer la qualité de l'accueil et le bien-être des enfants, les administrateurs de la Caisse nationale des Allocations familiales ont voté en faveur de l'achat de ces masques transparents.



Les professionnels exerçant leur activité en présence de jeunes enfants ont ainsi reçu trois masques transparents chacun.

En Charente-Maritime, 3 000 masques ont été distribués dans 139 structures.

*Etablissement d'accueil du jeune enfant

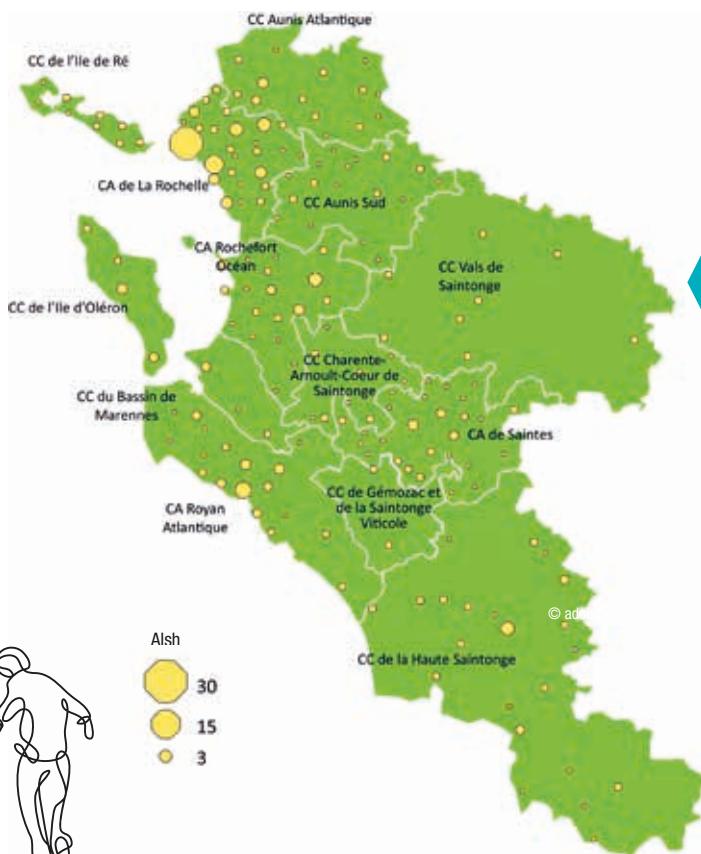
FACILITER L'ACCÈS
AUX LOISIRS
DES ENFANTS
ET DÉVELOPPER
L'AUTONOMIE DES
JEUNES



L'ENFANCE ET LA JEUNESSE L'AUTONOMIE DES JEUNES

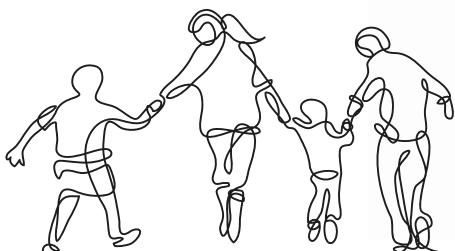
Les accueils de loisirs sans hébergement

La Caf accompagne le parcours éducatif des enfants âgés de 3 à 11 ans par le soutien aux temps de loisirs et de vacances, tout en permettant aux parents la conciliation vie familiale/ vie professionnelle. Le renforcement de la qualité éducative constitue également un investissement en matière de formation des animateurs Bafa. Son soutien appuyé au financement du Plan mercredi (la mise en oeuvre d'une bonification spécifique).



301
conventions de
partenariat pour la
gestion d'accueils de
loisirs

27 448
familles bénéficiaires
de l'allocation de
reentrée scolaire



13,5 millions
d'euros

versés au titre
de l'action sociale

Le soutien à l'accès au logement des jeunes

La Caf vise deux ambitions en matière d'accès au logement des jeunes :

- L'accès aux droits des jeunes en matière de logement et leur accès à l'autonomie ;
- L'allègement des charges pesant sur les parents lors de la décohabitation de leur enfant, dans une logique de suppléance familiale.

En 2020, la Caf a versé l'allocation logement à 8 894 jeunes de moins de 25 ans soit 16,8% des bénéficiaires d'allocations logement.

Elle soutient également les associations favorisant l'accès des jeunes de 16 à 30 ans à un logement tels que le Cllaj et les foyers de jeunes travailleurs implantés dans le département.

Outre l'accès à un logement, ces structures offrent également un accompagnement socio-éducatif favorisant l'autonomie des jeunes et les liens sociaux.

En 2020, la prestation de service octroyée aux 5 Foyers de jeunes travailleurs a intégré une évolution du public jeune accueilli tenant compte de la précarisation de la situation de nombreux jeunes. Une attention accrue est portée à l'accueil et l'accompagnement des jeunes les plus vulnérables : jeunes sortant de l'Ase, familles monoparentales, jeunes en situation de handicap et jeunes réfugiés.

363 908 €
versés par la Caf
aux foyers jeunes
travailleurs

130 000 €
en faveur du Fonds
d'aide aux jeunes,
du CLLAJ et des
services logement
Jeunes

Zoom

LA NOUVELLE PRESTATION DE SERVICE JEUNES

La création de la prestation de service Jeunes vise à accompagner la professionnalisation de l'accompagnement destiné aux adolescents et à encourager la consolidation et l'évolution de l'offre en direction des jeunes.

Elle constitue à ce titre un levier au profit des objectifs poursuivis par la Cnaf et les Caf en direction des jeunes :

- Encourager les initiatives des adolescents en accompagnant leurs projets et en renforçant une présence éducative à leurs côtés, tant dans les structures qui les accueillent que sur Internet et les réseaux sociaux ;
- Poursuivre le développement des actions favorisant l'autonomie des jeunes en encourageant leur engagement citoyen et en facilitant leur processus de décohabitation.

Ce financement a pour objectif de soutenir les structures jeunesse dans l'accompagnement des jeunes âgés de 12 à 25 ans en finançant des postes d'animateurs qualifiés.



VALORISER LE
RÔLE DES PARENTS
ET CONTRIBUER
À PRÉVENIR LES
DIFFICULTÉS
RENCONTRÉES

LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

Accompagner les parents dans l'intérêt de l'enfant

La Caf accompagne les parents afin de développer leurs capacités à agir pour favoriser le bien-être et le développement de l'enfant et de l'adolescent, pour prévenir les difficultés éducatives et favoriser la qualité du lien parent-enfant.

Cet accompagnement se traduit par l'amélioration des dispositifs existants en matière d'accueil du jeune enfant en concourant à leur bonne articulation et en mobilisant plus activement les partenariats.

La politique de soutien à la parentalité contribue également à prévenir les risques pouvant peser sur les relations intrafamiliales au fil de l'avancement en âge de l'enfant, avec une attention particulière aux transitions importantes de la vie des familles.

En 2020, l'Ariipa a élargi ses missions et propose désormais un service d'intermédiation entre les parents pour le paiement de la pension alimentaire afin de lutter contre les impayés. La Caf poursuit par ailleurs son engagement en appui des parents confrontés à une séparation.

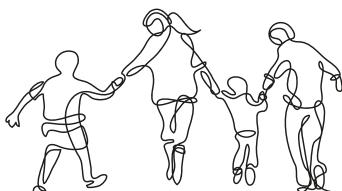


23
lieux d'accueil
enfants parents

32
actions du réseau
d'écoute, d'appui et
d'accompagnement des
parents

25
associations proposant
des contrats locaux
d'accompagnement à la
scolarité (Clas)

448
bénéficiaires de
séances de médiation



1,2 million €
versés au titre
de l'action sociale

Accompagner et prévenir les ruptures familiales

La Caf poursuit le développement des offres de services accompagnant les séparations afin de favoriser la coparentalité avec notamment :

- L'organisation de séances d'information «Parents après la séparation» ;
- L'accompagnement des situations les plus fragiles par l'action des travailleurs sociaux Caf ;
- La promotion des missions du service public des pensions alimentaires (Aripa) porté par la Caf et la Msa ;
- Les espaces de rencontre pour le maintien des liens parents/ enfants ;
- La médiation familiale pour l'apaisement des conflits.



LA CAF
EST À VOS
CÔTÉS



Rendez-vous
sur caf.fr



39 270
bénéficiaires des
allocations familiales

6 073
bénéficiaires du
complément familial

Zoom

LE NOUVEAU SERVICE PUBLIC DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Depuis le 1er octobre 2020, la Caf propose ce nouveau service aux parents séparés qui sont concernés par la pension alimentaire. Les deux organismes pourront devenir l'intermédiaire entre les deux parents : ils collecteront la pension auprès du parent qui doit la payer (le parent « débiteur ») et la verseront tous les mois au parent qui doit la recevoir (le parent « créancier »).

Qui peut la demander ?

Ce service est proposé depuis le 1er octobre 2020 aux parents séparés, uniquement en cas de pension alimentaire non payée ou partiellement payée.

Les parents qui souhaitent accéder à ce service doivent avoir un titre exécutoire indiquant le montant de la pension alimentaire : jugement du tribunal judiciaire, titre exécutoire Caf ou Msa, convention de divorce devant avocat déposée chez le notaire. Ils n'ont pas besoin de l'accord de l'autre parent pour demander l'intermédiation financière.

Au 1er janvier 2021, l'accès à l'intermédiation financière est étendu : tous les parents séparés pour lesquels une pension alimentaire a été fixée pourront y accéder, même sans aucun problème d'impayé. Il suffit que la pension pour le ou les enfant(s) soit fixée dans un titre exécutoire, sans aucune autre condition.





Favoriser l'insertion sociale et professionnelle

L'accompagnement social est un levier d'intervention essentiel auprès des familles, complémentaire au versement des prestations légales et aux équipements et services financés par la Caf notamment les structures de l'animation de la vie sociale, structures au carrefour de l'ensemble des politiques familiales et sociales.

La Caf joue un rôle important et constitue un acteur incontournable dans le dispositif d'aide à l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité.

Cette intervention est mobilisée en complémentarité avec les autres partenaires institutionnels tels que le Département, la Cnam, les Ccas ou Pôle Emploi.

Grâce à la mobilisation de ses professionnels, la Caf a l'ambition d'accompagner les familles fragilisées par un événement particulier (séparation, décès d'un enfant ou d'un conjoint(e), impayé de loyer) et vulnérables (foyers monoparentaux de 18 à 34 ans) par une action préventive qui s'appuie sur l'ensemble de l'offre de service de la Caf.

La détection systématique des situations à risque permet de repérer et d'informer les familles de façon proactive, et participe ainsi de la relation de service des Caf.

1 320
interventions sociales
auprès des familles

16 400
bénéficiaires
du Revenu de
solidarité active

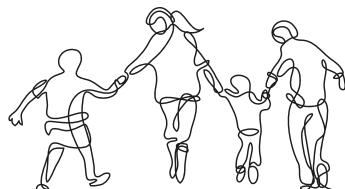
12 665
bénéficiaires de
l'Allocation adultes
handicapés

44 664
bénéficiaires de la
Prime d'activité

Soutenir les familles vulnérables



En 2020, pour répondre à la détresse de certaines familles, la Caf a créé une aide financière d'urgence « crise sanitaire » d'un montant forfaitaire de 400€. 375 aides ont été versées en 2020. Cette aide a principalement permis de répondre aux besoins alimentaires et au règlement de charges liées au logement des familles allocataires ayant un quotient familial jusqu'à 760€.



293 500 €

versés au titre
de l'action sociale

Contribuer au maintien et à la qualité des logements

La Caf poursuit son engagement pour le maintien des familles dans leur logement grâce à plusieurs leviers d'intervention : la mobilisation de ses personnels tant en matière d'accès aux droits légaux que d'octroi d'aides extra légales et par des partenariats avec l'Association départementale d'information sur le logement (Adil) et l'association Soliha qui assure la réalisation des diagnostics de non décence des logements.

La Caf est également impliquée dans le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et le pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne. Sur 75 situations enregistrées par la Caf, 57 logements ont été diagnostiqués non décents et ont fait l'objet d'une conservation de l'aide au logement, dans l'attente de la réalisation des travaux par les propriétaires sous 18 mois.

141 826 €

versés par la Caf aux
partenaires intervenant
sur le logement

Prêts à l'amélioration
de l'habitat :

10 prêts sociaux soit
15 000 €

21 prêts légaux soit
39 000 €

1 346

aides à l'équipement
ménager/mobilier
versées pour

661 857 €

52 699

bénéficiaires d'aides
au logement

Zoom

LE SOUTIEN AUX FAMILLES CONFRONTÉES AU DÉCÈS DE LEUR ENFANT

La Caf propose un accompagnement global aux familles allocataires confrontées à un décès d'enfant.

Des rendez-vous personnalisés sont systématiquement proposés aux familles concernées.

Cela permet de :

- Soutenir et faciliter les démarches administratives de la famille, l'informer sur le maintien des prestations et actualiser son dossier Caf ;

- Mobiliser des aides financières pour contribuer aux frais liés aux décès (obsèques, réorganisation du foyer, ...) et permettre le maintien d'un équilibre familial et budgétaire ;

- Proposer un soutien à la vie quotidienne par l'intervention temporaire d'un professionnel au domicile ;

- Orienter la famille pour lui permettre de bénéficier d'un soutien psychologique du processus de deuil ;

Nouveauté : depuis le 1er juin 2020, la Caf verse désormais une allocation forfaitaire aux familles confrontées au décès d'un enfant de moins de 25 ans qui était présent au foyer.

Son montant est de 1000 ou de 2000 euros en fonction des ressources de la famille.

17 aides ont été versées aux familles allocataires de la Caf confrontées à un décès d'enfant entre le 1er juin et le 31 décembre 2020.



FAVORISER LE «VIVRE ENSEMBLE»

Les centres sociaux au coeur de l'animation de la vie locale

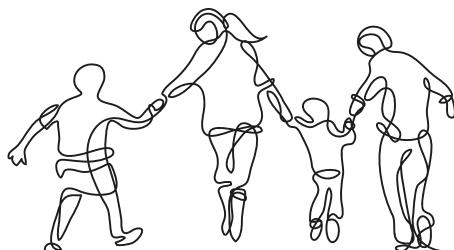
L'animation de la vie sociale s'inscrit en complémentarité des offres d'intervention sociale dans les territoires.

Les structures de l'animation de la vie sociale, principalement représentées par les centres sociaux et les espaces de vie sociale, représentent un outil privilégié pour faciliter l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires.

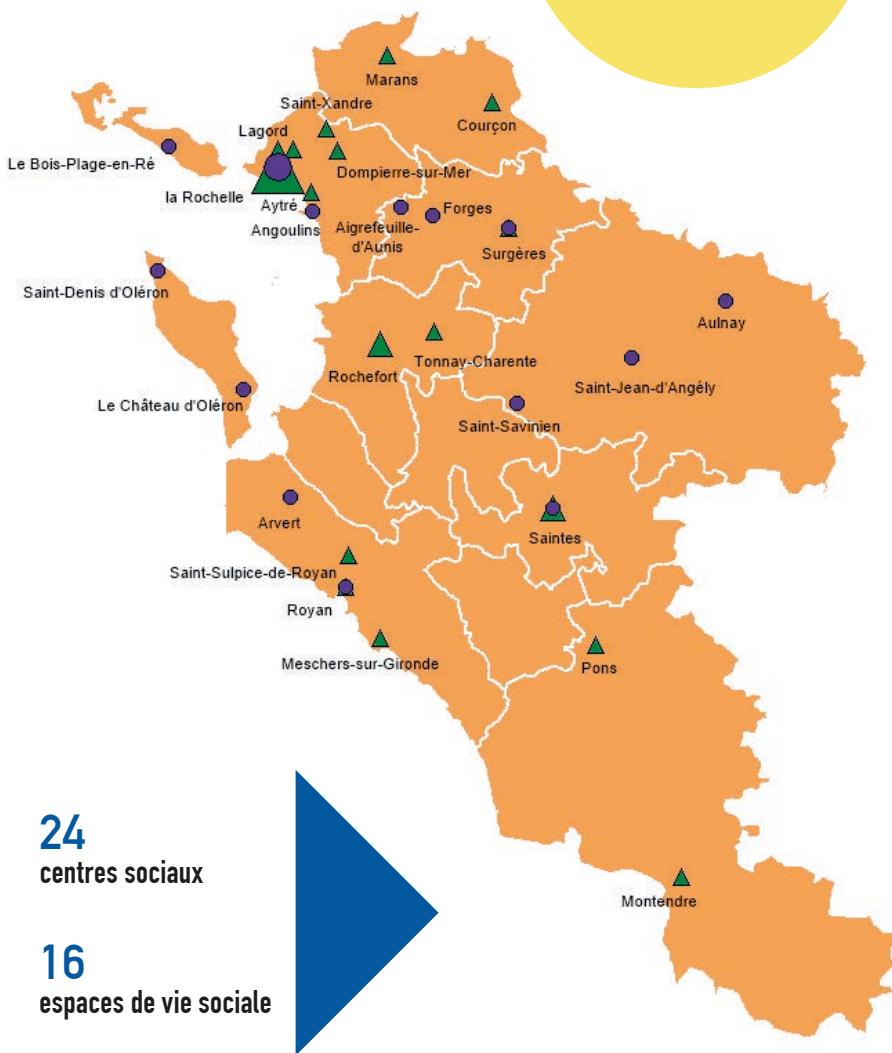
- l'inclusion sociale et la socialisation des personnes,
- le développement des liens sociaux,
- la prise de responsabilités des usagers,
- le développement de la citoyenneté de proximité.

Les champs d'intervention des centres sociaux sont orientés principalement sur :

- des actions en faveur des familles,
- l'accès aux droits,
- la lutte contre l'isolement,
- la citoyenneté,
- l'implication des jeunes.



4 millions d'€
versés au titre
de l'action sociale



24
centres sociaux

16
espaces de vie sociale

Zoom

UNE NOUVELLE PRESTATION : L'ALLOCATION JOURNALIÈRE DU PROCHE AIDANT

L'allocation journalière du proche aidant (Ajpa), entrée en vigueur le 30 septembre 2020, compense la diminution de revenu liée à des absences ponctuelles d'activité ou assimilées pour s'occuper d'un proche en perte d'autonomie.

Attention : tout aidant n'est pas éligible à ce revenu de remplacement : il faut exercer une activité professionnelle ou assimilée et être bénéficiaire, pour les salariés, d'un congé de proche aidant.

L'aidant doit par ailleurs interrompre ponctuellement son activité professionnelle, sa formation, sa recherche d'emploi pour s'occuper de la personne aidée dépendante ou handicapée.

L'Ajpa indemnise ainsi les conséquences financières de cette suspension ou réduction d'activité.

Vous êtes
**proche
aidant ?**
ou vous
souhaitez l'être



Pour tout savoir
sur l'Ajpa,
**rendez-vous vite
sur caf.fr**



RENFORCER L'ACCÈS AUX DROITS ET SIMPLIFIER LES DÉMARCHES

Le versement des droits : une priorité au quotidien

Le paiement juste, rapide et régulier des droits constitue le cœur de métier de la Branche et le premier objectif de la Caf.

Dans ce contexte, l'un de nos enjeux prioritaires est de rendre l'allocataire autonome dans ses demandes en lui offrant un accès de plus en plus complet aux démarches en ligne.

Cet objectif a été atteint en 2020, grâce à la mise en ligne accélérée de tous les formulaires, ne donnant pas lieu à un téléservice, en version « remplissable en ligne ». Cette opération a été couplée avec la mise à disposition d'une boîte aux lettres électronique permettant d'envoyer directement ces documents sans passer par le papier.

1,7 million
de pièces reçues, dont
49%
arrivées en ligne et
90%
traitées en moins de 15
jours

Faciliter l'accès aux droits

La Caf déploie de nombreuses actions visant à faciliter l'accès aux droits et à accompagner les usagers dans leurs démarches.

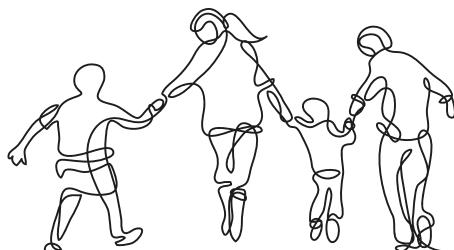
La poursuite des rendez-vous des droits, le développement de l'accueil sur rendez-vous, l'accès facilité aux démarches en ligne, l'accompagnement à l'usage du numérique, le développement des contacts pro-actifs, la recherche de droits potentiels sont autant d'illustrations de sa mobilisation pour lutter contre le non-recours.

La Caf de la Charente-Maritime fait ainsi de l'accès aux droits un axe fort de sa politique.

11,6 jours
c'est le délai moyen
de traitement des
documents adressés
par les allocataires en
2020



© adobe stock



La dématérialisation, source d'efficacité et de qualité

En 2020, une très grande majorité des allocataires a eu recours aux démarches en ligne, totalement sécurisées.

Ces services s'ajoutent aux échanges numériques que la Caf réalise avec ses partenaires.

La dématérialisation des procédures, couplée à la récupération des données issues des tiers de confiance, est ainsi source de progression de l'efficacité de notre gestion, tout en gageant un fort niveau de service rendu aux usagers.

La promotion régulière et les mesures sanitaires limitant les déplacements ont largement concouru à une progression importante de ces services en ligne.

89 %
des informations
entrantes
dématérialisées

77%
demandes
de Rsa

96%
déclarations
trimestrielles Rsa

59%
déclarations de
changement de
situation

91%
demandes de
prime d'activité

98%
déclarations
trimestrielles prime
d'activité

Zoom

DE NOUVEAUX MODES DE CONTACT ADAPTÉS POUR FACILITER LES DÉMARCHES ET LIMITER LES DÉPLACEMENTS

Dans le contexte de crise sanitaire et afin d'éviter des déplacements, la Caf propose un nouveau service : compléter les formulaires de demande en ligne et les envoyer directement via une adresse mail spécifique : transmettreundocument.caf17@info-caf.fr

Ce dispositif complète les très nombreux services et démarches qui sont disponibles directement en ligne.

19 000 documents reçus numérisés via l'adresse "transmettre un document".

En complément des rdv en accueil physique, qui ont été maintenus de janvier à mars puis de mai à décembre, une nouvelle offre de rdv a été proposée : le rdv téléphonique.

L'usager prend rdv sur le caf.fr, choisit son moyen de communication puis le jour et l'heure de son rdv.

C'est la Caf qui l'appelle sur le numéro de son choix.

Cette nouvelle offre a immédiatement rencontré un grand succès, permettant un service rapide et ne nécessitant aucun déplacement.

11 150 rdv téléphoniques honorés en 2020



UNE OFFRE DE SERVICE PERSONNALISÉE



Des lieux d'accueil de proximité

Avec ses points d'accueil, la tenue de permanences administratives et le maillage de ses partenaires numériques, la Caf de la Charente-Maritime assure une présence de proximité sur l'ensemble du département.



- 1 siège
- 2 antennes Caf
- 6 permanences
- 50 points d'accès numérique dont
- 20 France services

La plate-forme de services en première ligne

À partir du 16 mars 2020, et tout au long de la crise sanitaire, la PFS NANO (dont les équipes sont réparties entre la Caf de la Charente- Maritime et celle de la Vienne) a maintenu son offre de service en direction des allocataires des 7 départements qu'elle prend en charge. Pendant tout le premier confinement, la réponse téléphonique est restée le seul canal de contact direct avec la Caf qui a été maintenu.

L'ensemble des équipes a dû s'adapter à des conditions de travail exceptionnelles. En effet, la Branche famille a su qualifier un dispositif technique pour les plateaux téléphoniques en quelques semaines, que nous avons pu déployer au mois d'avril 2020.

S'il est évident que les résultats obtenus ne sont pas ceux qui correspondent aux objectifs qui sont les nôtres en période normale, c'est une grande fierté que d'avoir su nous mobiliser pour faire évoluer nos organisations et assurer la continuité d'une activité qui s'avère essentielle dans notre offre de relation de service.



418 000

appels téléphoniques traités,
soit une efficacité de 75%



48 000

mails traités



16 350

visites en accueil

Zoom

CAP SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE !

Afin de mieux accompagner les organismes partenaires relais numériques avec qui elle est conventionnée, en janvier 2020, la Caf a créé un poste de médiateur "inclusion numérique".

Ce professionnel Caf propose :

- Des rendez-vous numériques mensuels pour partager l'actualité de la Caf (nouveaux services en ligne, législation, prise de rendez-vous...);
 - Des formations de découverte des offres digitales de la Caf;
 - Des formations de perfectionnement sur des situations (séparation, précarité, ...) ou thématiques particulières au regard des besoins repérés;
 - Un appui sur des situations complexes d'allocataires ou dossiers bloqués avec un risque de rupture de droits Caf;
- La Caf se mobilise également dans le cadre du déploiement des France services pour assurer la formation des professionnels de ces lieux d'accueil des usagers permettant de faciliter les démarches administratives des usagers.*

En 2020, le réseau des organismes partenaires relais numériques comptait 36 partenaires diversifiés : France services, centres sociaux, centres communaux et intercommunaux d'action sociale, Mission locale, ... représentant 50 points relais numériques Caf.



375 831

contrôles
effectués

La politique de contrôle

Les différentes formes de contrôle

- Les échanges automatisés : échanges automatiques avec les partenaires (Pôle emploi, Dgfiip...).
- Les contrôles sur pièces : ciblage des dossiers avec une incohérence entre la nature des ressources déclarées et la situation professionnelle connue au dossier ou présentant un score de risque élevé.
- Le contrôle métier : vérification des saisies ordonnateur à risque.
- Le contrôle sur place : contrôle des droits, vérification des situations déclarées, lutte contre la fraude, mais aussi garantie de l'accès à tous leurs droits pour les familles.
- Le contrôle des services aux familles cofinancés par la Caf : il a porté sur un volume financier de 1 582 619 € en 2020 soit 12 équipements (crèches, accueils de loisirs, ...) contrôlés.

Le datamining

Le datamining permet de mieux orienter nos contrôles sur place et sur pièce. Les allocataires sont ciblés en fonction de leur score de risque d'indu. Parallèlement, une nouvelle démarche tente de cibler des allocataires potentiels qui n'auraient pas fait valoir tous leurs droits.

Le rôle des partenaires

Le partenariat demeure incontournable pour favoriser le repérage des bénéficiaires mais aussi pour étendre la récupération de données auprès de tiers de confiance.

La Caf anime le pôle social du Comité Opérationnel Départemental Anti Fraudes, dont l'objectif est de permettre le partage et le croisement des informations. 134 fiches ont été transmises à la Direction nationale de lutte contre la fraude par le pôle social au titre de l'année 2020, pour 1,8 millions d'euros. Le montant global des fraudes détectées s'élève à 2,15 millions d'euros.

505

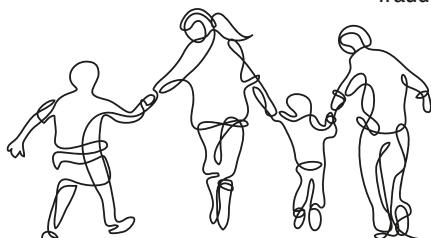
contrôles sur place

314 041

contrôles automatisés

12

partenaires contrôlés



La prévention des indus

La campagne de communication

« Célibataire ou en couple ? Dois-je modifier ma situation ? » tel est l'intitulé de l'une des campagnes phare de prévention des indus.

Destinées à inciter les allocataires à déclarer leurs changements de situation ou à signaler des revenus nouveaux par exemple, ces campagnes d'emailing permettent de cibler des populations spécifiques avec des messages personnalisés.



L'efficacité de la démarche qualité

La démarche qualité intégrée est une démarche managériale et de pilotage. Elle vise à organiser l'amélioration continue via la mise en œuvre de revues de processus et l'identification de leviers d'amélioration.

En 2020, 23 revues de processus ont été conduites, couvrant une grande partie des activités de la Caf. Chaque revue dresse un bilan d'activité et élabore un plan d'amélioration, sous forme d'une feuille de route.

La démarche qualité repose également sur l'outil préventif qu'est la supervision, en identifiant des pistes d'amélioration individuelles et collectives. 2 250 supervisions ont été réalisées en 2020 sur l'ensemble des secteurs de la Caf, dont plus de 50 % pour le service des prestations aux allocataires.

6,5 millions d'€
d'indus

2,5 millions d'€
de rappels

Zoom

UNE ADAPTATION DES CONTRÔLES DES ALLOCATAIRES ET DES PARTENAIRES

Du fait de la crise sanitaire, les contrôles sur place des allocataires et des partenaires ont été suspendus de mars à juin 2020.

En remplacement, les contrôles des allocataires se sont poursuivis, sur rdv, dans nos points d'accueils et par téléphone. Les protocoles de contrôle ont été adaptés en conséquence.

A partir de juillet, la reprise des activités de contrôle et de recouvrement s'est inscrite dans le contexte de reprise normale des activités de la Branche.

Cette activité de contrôle est une nécessité pour sécuriser la mission fondamentale de la Branche de paiement juste et fiable des aides financières, et ainsi renforcer la protection des publics bénéficiaires dans la perspective d'une situation économique dégradée.

Elle repose sur des principes de progressivité et d'adaptation aux situations.



Préserver la santé des salariés comme des usagers

L'année 2020 a été marquée par la généralisation du télétravail dans le cadre du Plan de continuité d'activité déclenché en raison de la crise Covid. Dans ce contexte, des mesures exceptionnelles ont été mises en œuvre. Une attention a ainsi été portée sur :

- l'optimisation de l'installation en télétravail pour garantir la continuité du service à nos usagers en préservant la santé de nos salariés. Nous leur avons en effet mis à disposition un kit d'équipement en télétravail composé du matériel informatique adapté (ordinateur assorti d'un double écran, d'un casque audio, d'une webcam), d'un fauteuil ergonomique, et d'un bureau ;
- la mise en œuvre d'un protocole sanitaire destiné à préserver la santé des usagers et des salariés amenés à travailler sur site (aménagement des accueils dans le respect des consignes de sécurité sanitaire, mise à disposition de masques, etc.)
- le maintien du lien avec l'ensemble des salariés pour éviter l'isolement. Ce lien a été maintenu grâce à l'ensemble de l'équipe d'encadrement qui a pu s'appuyer sur des outils numériques performants ;
- le renforcement de la communication sur :
 - nos dispositifs d'écoute et d'accompagnement à destination des salariés
 - les services de santé au travail
- la mise en place d'offres de services destinées à favoriser le mieux être au travail.

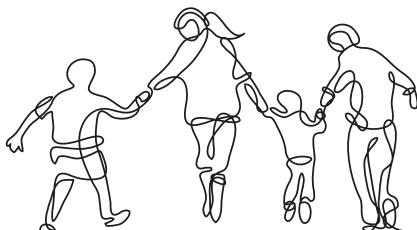
Nous avons également été attentifs au maintien dans l'emploi de nos salariés en situation de handicap (7,4% de notre effectif), notamment par la mise à disposition d'équipements en télétravail adaptés et identiques à ceux dont ils bénéficient sur leur site habituel de travail.

284
salariés en CDI

1
kit de télétravail pour
chaque salarié



© adobe stock



S'appuyer sur les outils numériques

La Caf de la Charente-Maritime s'est appuyée sur des outils numériques performants pour assurer la continuité du service et maintenir le lien avec les salariés. Cette période nous a amené à développer la communication via le nouvel intranet de l'organisme et à renouveler nos modes de management.

Cette période a également été l'occasion de développer l'agilité numérique de l'ensemble de nos collaborateurs.

Au cours de cette année, nous avons aussi poursuivi notre effort de formation selon de nouvelles modalités (renforcement de la FOAD*, développement de modules de formation en e-learning, coopérations régionales)

Instaurer des temps pour se ressourcer

La Caf de la Charente-Maritime, pendant toute l'année, a développé une offre de service destinée à favoriser le mieux-être de l'ensemble des salariés. Au-delà du renforcement de notre dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique, nous avons organisé des temps pour se ressourcer telles que des séances de sophrologie, des webconférences sur la parentalité, du coaching « santé » et des conseils « bien-être » dans notre intranet. En 2021, du coaching sportif sera également proposé.

*Formation ouverte et à distance

Zoom

INDEX ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

Depuis deux ans, la Caf, comme toutes les entreprises d'au moins 50 salariés, doit publier chaque année cet index. Celui-ci a été mis en place par le législateur, dans un souci de supprimer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes.

Pour nous permettre de calculer automatiquement cet index, nous prenons en compte les 5 indicateurs suivants :

- l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes : nous obtenons 37/40
- l'écart de taux d'augmentations entre femmes et hommes : nous obtenons 5/20
- l'écart de taux de promotions entre femmes et hommes : nous obtenons 15/15
- le pourcentage de salariés augmentés dans l'année suivant leur retour de maternité : nous obtenons 15/15, considérant l'application du protocole sur les garanties salariales au retour de maternité
- le nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations : nous obtenons 10/10 (sachant que nous avons 6 femmes et 3 hommes).

Notre index est par conséquent de 82/100 pour l'année 2020 la note minimale en deçà de laquelle il convient de mettre en place des mesures correctives est 75/100.



LES INSTANCES DE LA CAF

JEAN-JACQUES RODRIGUES

Président

MONIQUE BONNAMY

1^{ère} Vice-Présidente

PATRICK MATTIAZZO

2^{ème} Vice-Président

FRÉDÉRIC DUPUY

3^{ème} Vice-Président

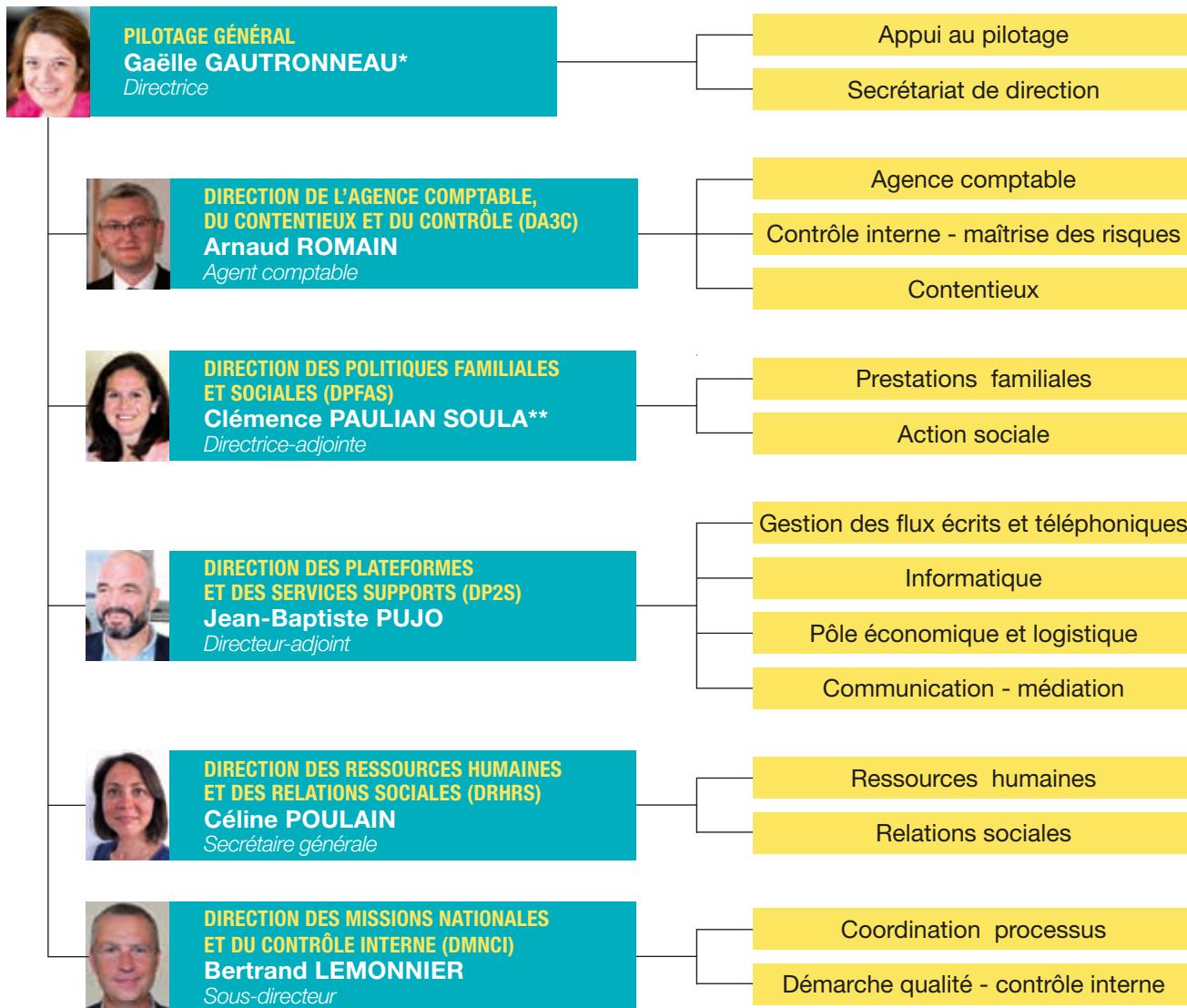
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Représentation		Titulaires	Suppléants
CFDT		Christel HAAS	Christine SEURBIER
		Patrick MATTIAZZO	Thibault STAELS
CFTC		Elisabeth FREBY	Marc MOULIN
CGT		Robert COLIN	Maryse BEAUBEAU
		Esther ZDUNEK	Frédéric RICHARD
CGT-FO		Antoine JAGUT	Sylvie BELOUIN
		Jean-Jacques RODRIGUES	Dominique PERRU
CFE-CGC		Hervé MYON	
MEDEF		Monique BONNAMY	Delphine BOURREAU
		Charles-Antoine DE LA FOLLYE DE JOUX	Daniel DUTHIL
		Florence BILLARD-GIROUDIÈRE	Bruno RAGOT
CPME - Cat. employeurs		Frédéric DUPUY	Sarah MEUNIE
U2P - Cat employeurs		Sylvie FRIBOULET	
CPME - Trav. indépendants		Sabrina JEANNEAU	Sophie BOUCHER
U2P - Trav. indépendants		Catherine LEMASSON-LASSEGUE	Sylvie MARTIN
UNAPL - Trav. indépendants			
UDAF		Marie-Claude BRACHE	Fanny CISOWSKI
		Anne DE CHALENDAR	Francelise LAVENTURE
		Françoise ELSEN	Patrick RENARD
		Laurence NALIN	Magali RENAUD
Personnes qualifiées		Jacques BOUINEAU	
		Anne-Marie LE HUEROU-KERIZEL	
		Thérèse LECROART	
		Ouiza MEZIANE	
Représentants du personnel	CFDT	Fabrice BREMAND	Céline BERTRAND
	CGT	Anaïs SANTOS	Eric LATIMIER

DATE D'INSTALLATION
le 16/01/2018

7 réunions en 2020

LES SERVICES

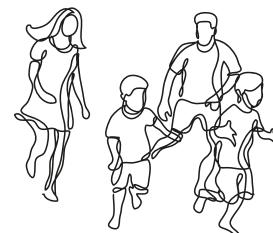


* à partir du 1er juin 2020

** Directrice par intérim jusqu'au 1er juin 2020

AAD	Allocation adoption	ARIPA	Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires	CDIJ	Centre départemental d'information jeunesse
AAH	Allocati on aux adultes handicapés	ASF	Allocation de soutien familial	CEJ	Contrat enfance et jeunesse
ADIL	Association départementale d'information sur le logement	ASFR	Allocation de soutien familial recouvrable	CF	Complément familial
ADMR	Association d'aide à domicile en milieu rural (Fédération départementale)	AVF	Aide aux vacances familiales scolaire	CIL	Comité interprofessionnel du logement
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AVPF	Assurance vieillesse des parents au foyer	CLAS	Contrats locaux d'accompagnement scolaire
AF	Allocations familiales	AVS	Auxiliaire de vie sociale	CLH	Commission locale de l'habitat
AFAD	Association familiale d'aide à domicile	BAFA	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur	CLLAJ	Comité local pour le logement autonome des jeunes
AFAS	Association des familles d'Aunis et de Saintonge	BAFD	Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur	CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
AFC	Aides financières collectives	BMAF	Base mensuelle de calcul des allocations familiales	COG	Convention d'objectifs et de gestion
AFI	Aides financières individuelles	CA	Communauté d'agglomérations	CPOG	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion
AJPP	Allocation journalière de présence parentale	CAFI	Commission des aides financières	CRA	Commission de recours amiable
AJPA	Allocation journalière proche aidant	CC	Communauté de communes	CUCS	Contrat urbain de cohésion sociale
AL	Allocation de logement	CCAS	Centre communal d'action sociale	DGFIP	Direction générale des finances publique
ALSH	Accueil de loisirs sans hébergement	CCAPEX	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions	DT	Délégation territoriale
ALT	Aide au logement transitoire	CDH	Conseil départemental de l'habitat	DSL	Développement social local
AMEF	Association de médiation familiale	CDAP	Consultation des données allocataires par les partenaires	EAJE	Equipement d'accueil du jeune enfant
APL	Aide personnalisée au logement	CDI	Conseil départemental d'insertion	EPCI	Etablissement public de coopération inter-communale
APRE	Allocation pour le retour à l'emploi			ESAT	Etablissement et services d'aide par le travail
ARS	Allocation de rentrée scolaire			FAAD	Fonds d'aide aux accédants en difficulté

FAJ	Fonds d'aide aux jeunes	NIR	Numéro d'identification du répertoire	REAAP	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement aux parents
FNAL	Fonds national d'aide au logement	ORU	Opération de renouvellement urbain	RNCPS	Répertoire national commun de la Protection sociale
FNAS	Fonds national d'action sociale	PAH	Prêt à l'amélioration de l'habitat	RSA	Revenu de solidarité active
FNGA	Fonds national de la gestion administrative	PAJE	Prestation d'accueil du jeune enfant	RHJ	Résidence habitat jeunes
FNH	Fonds national de l'habitat	PAJE CA	Complément d'activité de la Paje	SIAS	Système d'information d'action sociale (application informatique)
FNPF	Fonds national des prestations familiales	PAJE CMG	Complément de mode de garde de la Paje	SNAP	Service national d'appui à la production
FSL	Fonds de solidarité logement	PAJE COLCA	Complément optionnel de libre choix d'activité de la Paje	SRAP	Service régional d'appui à la production
GA	Gestion administrative	PDALHPD	Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées	TISF	Technicien d'intervention sociale et familiale
GED	Gestion électronique des documents	PDLHI	Plan départemental de lutte contre l'habitat indigne	TPSA	Tutelle aux prestations sociales adultes
GIPA	Garantie contre les impayés de pension alimentaire	PEL	Projet éducatif local	TPSF	Tutelle aux prestations sociales familles
GTD	Groupe technique départemental	PF	Prestations familiales	UDAF	Union départementale des associations familiales
GTL	Groupe technique local	PMI	Protection maternelle et infantile	UCANSS	Union des caisses nationales de la Sécurité sociale
IMAJE	Indicateur de mesure de l'accueil du jeune enfant (application informatique)	PPA	Prime pour l'activité	VIP	Vocation d'insertion professionnelle (dispositif crèche)
LAD	Lecture automatique des documents	PS	Prestation de service (financement national action sociale)		
LAEP	Lieu d'accueil enfants parents	PSAVL	Prestation de service animation vie locale		
LOLF	Loi d'orientation de la loi de finances	PSU	Prestation de service unique		
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées	QF	Quotient familial		
MPI	Majoration parent isolé	RAM	Relais assistants maternels		
NIMS	Navigateur intranet multi-services (application informatique)				





Caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime

4 bis avenue du Général Leclerc - TSA 47123
17073 LA ROCHELLE CEDEX 9

Crédits photos :

Adobe Stock - Pixabay - Caf17

Cartographie :

Département études et statistiques Caf 17

Conception et réalisation :

Communication Caf 17 - Okhma studio

Impression :

Docu Concept - Juin 2021

