



Rapport d'activité 2021

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

2021 a conduit la Caf de la Charente-Maritime, plus que jamais, à adapter ses offres de services, à renforcer son agilité et l'engagement des ses équipes au service de ses publics.

La Caf a ainsi pleinement joué son rôle d'amortisseur social en accompagnant les allocataires mais aussi en soutenant les structures fragilisées par cette crise.

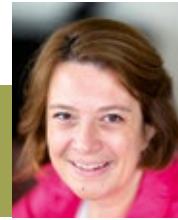
Une année trépidante

Dès le 1er janvier, le législateur a fait évoluer les aides personnelles au logement. Objectif : adapter les aides au plus près de la situation des allocataires. Cette réforme conduit à actualiser de manière automatique et tous les trimestres les ressources des bénéficiaires afin de déterminer de façon plus juste le montant à verser en fonction de la situation. Cette réforme s'est accompagnée de la pose de la première brique du NSI* pour adapter notre système d'information et le rendre plus interfacé avec ceux de la sphère publique, dans une logique d'accès aux droits renforcée. Mais les fondations sont encore fragiles et les dysfonctionnements encore trop nombreux.

La connexion aux services de la Caf (Mon compte sur caf.fr et sur l'appli) a évolué. Depuis le mois d'octobre, les allocataires utilisent leur numéro de sécurité sociale pour se connecter aux différents services de la Caf. L'objectif est d'aller vers plus de simplicité avec une référence unique pour toutes les démarches. Ce nouvel usage a nécessité d'accompagner les allocataires dans cette évolution importante.

2021, c'est aussi la mise en œuvre attendue de l'extension de l'intermédiation financière pour mieux accompagner les familles monoparentales, particulièrement précarisées à la suite de la pandémie mondiale. Cet accompagnement complète ainsi notre offre globale de service en direction des parents séparés : le parcours séparation. Ce processus met en cohésion tous les acteurs internes et externes qui accompagnent les familles lors de cet événement fragilisant, notamment pour le maintien des liens parents/enfants et pour lutter contre la pauvreté des enfants.

(20% des enfants vivent en situation de pauvreté en France dont 80% dans des familles monoparentales – Source HCFEA)



Gaëlle GAUTRONNEAU
Directrice

Répondre à de nouveaux besoins

Pour les usagers, l'offre de service de rendez-vous téléphonique a trouvé pleinement son public. De même, le développement permanent des téléservices permettent aux usagers les plus autonomes numériquement d'accéder à leurs droits sans se déplacer. Ainsi, en 2021, la médiatrice inclusion numérique de la Caf a accompagné régulièrement les 73 points numériques du département. Elle s'appuie sur le maillage des France services et des centres sociaux notamment, pour accompagner au plus près tous les usagers, quel que soit leur bassin de vie ou leur aisance à réaliser des démarches administratives sur le caf.fr.

Toujours dans ce même objectif de facilitation des démarches en ligne, les administrateurs de la Caf ont décidé de l'élargissement du public bénéficiaire de l'aide à l'équipement numérique. Je tiens à les remercier pour leur appui et leur engagement au service des familles ; en particulier les administrateurs qui nous ont quitté fin 2021 avec l'échéance de la mandature précédente.

La Caf a aussi su être présente pour ses partenaires, en particulier pour les structures d'accueil du jeune enfant ou encore d'accueil de loisirs. La plupart des structures, grâce aux aides exceptionnelles versées par la Caf, sortent de la crise sanitaire avec une situation financière stable et saine. Celles dont la pandémie a accéléré les déséquilibres préalablement constatés ont été accompagnées spécifiquement, avec les professionnels sur le terrain, auprès des partenaires, pour mobiliser toutes les expertises.

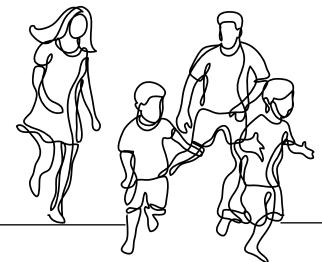
En matière de développement social, notons la poursuite du déploiement des conventions territoriales globale (Ctg) et notamment la signature de la première Ctg co-signée avec la Mutualité sociale Agricole des Charentes, avec la démarche grandir en milieu rural, ceci pour la Communauté de communes de Gémozac-Saintonge viticole.

Pour le personnel, l'année écoulée a permis d'expérimenter de nouvelles manières de travailler : ouverture du temps de travail au forfait pour les collaborateurs qui le souhaitent, extension du télétravail jusqu'à 3 jours par semaine ou sous forme d'une enveloppe de jours considérablement accrue, développement de nouvelles méthodes et outils d'animation d'équipes avec des outils participatifs ou encore accompagnement de la transformation managériale par l'innovation. Là encore, les équipes ont su faire preuve d'une grande capacité d'adaptation qu'elles ont pu expérimenter avec agilité.

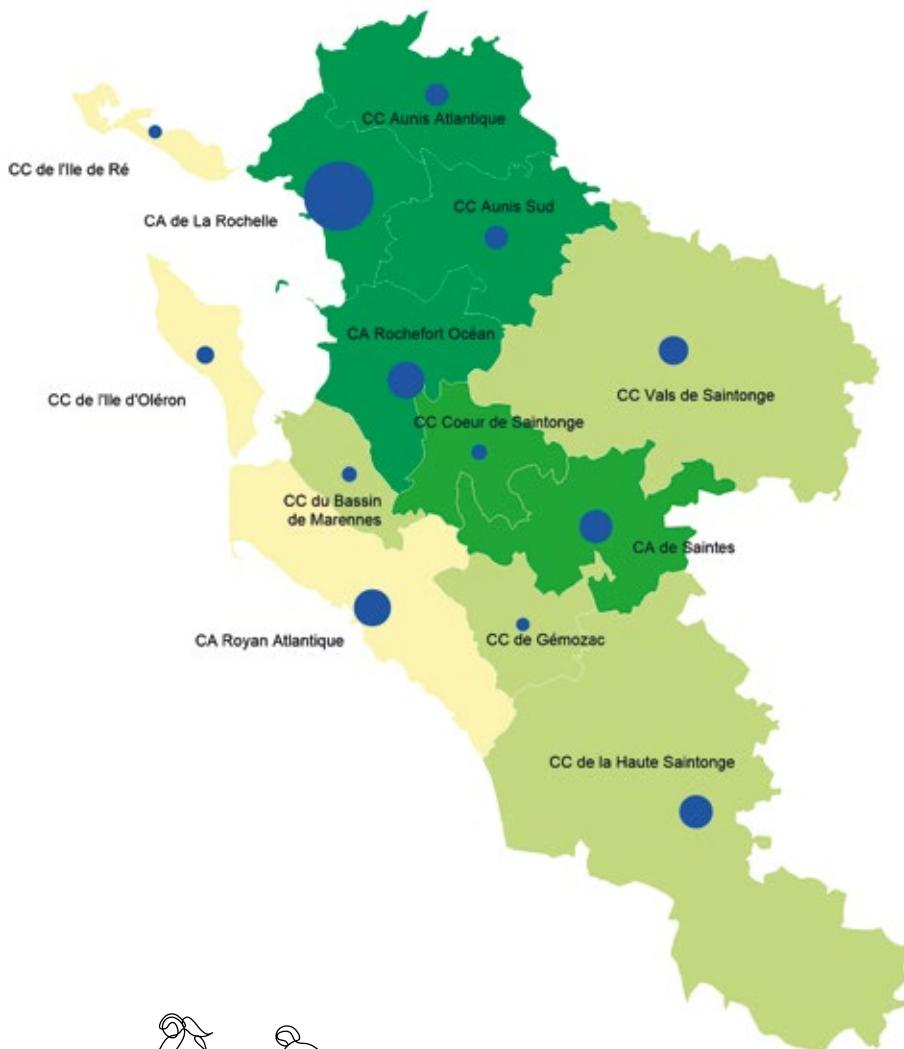
Des agents et des administrateurs engagés au service de nos publics

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des collaborateurs de la Caf de la Charente-Maritime qui se sont résolument mobilisés, pour apporter leur expertise, leur savoir-faire, leur intelligence individuelle et collective aux allocataires et partenaires de l'ensemble du département de la Charente-Maritime.

*nouveau système d'informations



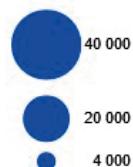
NOS ALLOCATAIRES



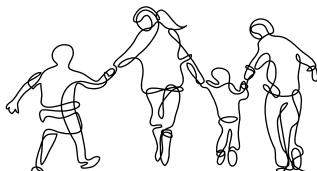
273 940
personnes couvertes, soit
42 %
de la population du
département

Pour 1
allocataire
sur 4
les prestations
représentent plus de
50 %
des ressources

Nombre d'allocataires

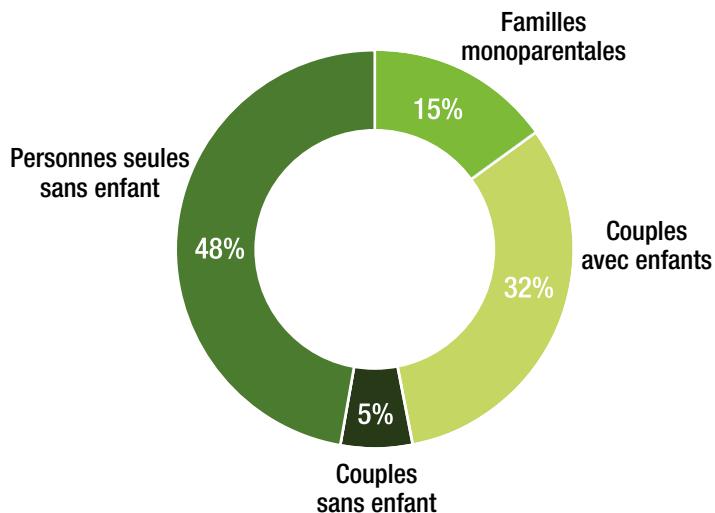


Taux de couverture par Epci



120 858
allocataires,
en diminution de
1 %
par rapport à 2020

Les familles allocataires



La Charente-Maritime se caractérise par une proportion importante de personnes isolées (48 % contre 46 % au niveau national). Les familles monoparentales représentent 32% des familles avec enfants.

Répartition des familles allocataires selon le nombre d'enfants

14 155

enfants de
0-2 ans



18 600 familles avec 1 enfant



28 495 familles avec 2 enfants



9 352 familles avec 3 enfants et plus

50 450

enfants de
3-11 ans

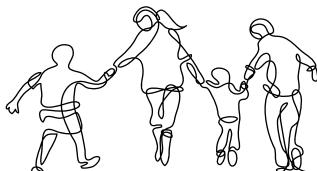
LES PRINCIPALES PRESTATIONS VERSÉES

Prestations d'accueil du jeune enfant		
Prestation	Bénéficiaires	Montants
Prime naissance/adoption	324	5 454 598 €
Allocation de base	11 331	22 392 020 €
Prestation partagée d'éducation de l'enfant	1 665	5 392 175 €
Complément Mode de Garde	8 510	62 423 967 €
Total	14 945	95 935 760 €

Prestations d'entretien		
Prestation	Bénéficiaires	Montants
Allocations familiales	38 935	91 230 421 €
Complément familial	5 903	15 242 366 €
Allocation de soutien familial	6 745	13 456 804 €
Allocation de rentrée scolaire	27 151	16 728 574 €
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	3 818	11 752 753 €
Allocation journalière de présence parentale (Ajpp)	74	693 084 €
Complément Ajpp	30	38 015 €
Total	43 548	149 142 017 €

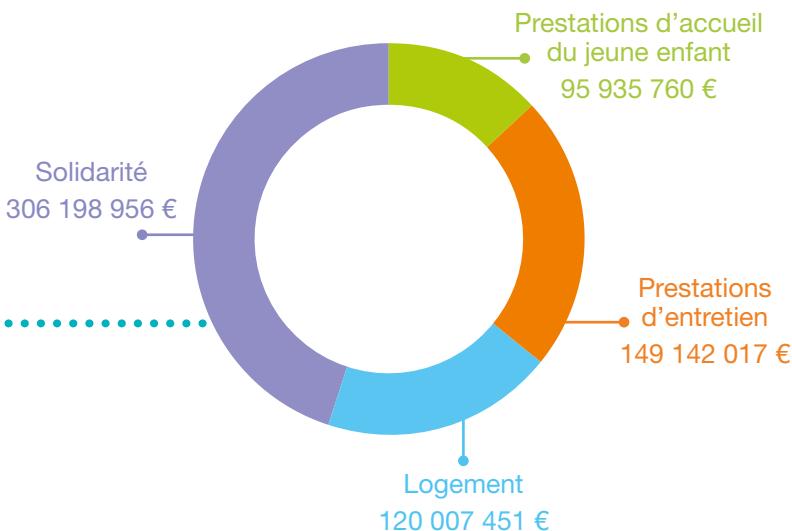
Logement		
Prestation	Bénéficiaires	Montants
Allocation de logement familiale	9 383	28 423 219 €
Allocation de logement sociale	21 137	46 886 314 €
Aide personnalisée au logement	18 768	44 697 918 €
Total	49 288	120 007 451 €

Solidarité		
Prestation	Bénéficiaires	Montants
Rsa - socle et jeune	15 452	92 114 259 €
• Rsa sans majoration isolement	13 944	
• Rsa avec majoration isolement	1 508	
Allocation adultes handicapés (Aah)	12 926	114 111 605 €
Compléments Aah	2 178	
Prime d'activité	43 593	93 972 792 €
Total	67 579	300 198 656 €



LE POIDS FINANCIER

665 millions €
de prestations
versées en 2021



Plus de
665 millions d'€
de prestations versées
en 2021

soit en moyenne
459 euros par mois
et par allocataire

40,6 millions d'€
pour la mise en oeuvre
de la politique d'action
sociale,

soit une augmentation
de 1,75 % par rapport
à 2021.

LE JOURNAL DE L'ANNÉE

De nouveaux locaux en chantier à Rochefort

Les «premiers coups de pioche» ont été donnés au début du mois de septembre 2021. Un chantier de près d'une année a ainsi débuté pour offrir un cadre de travail plus confortable et mieux adapté aux salariés et de meilleures conditions d'accueil pour les usagers et les partenaires. Ces travaux nous permettent aujourd'hui de bénéficier d'un bâtiment totalement rénové, confortable, écologique et ergonomique.



Une nouvelle crèche à Saintes

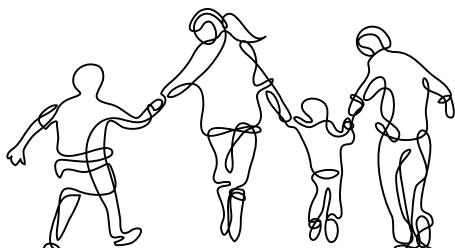
Le 1er Décembre, Jean-Jacques Rodrigues, Président du Conseil d'administration de la Caf, a inauguré la crèche "Les p'tits drôles" à Saintes.

Ses caractéristiques : 40 places d'accueil, une amplitude d'ouverture très importante de 6h30 à 19h30, une seule semaine de fermeture dans l'année.



Signature de la CTG de Gémozac

Le 22 décembre 2021, la Caf, la Mutualité sociale agricole des Charentes, et la Communauté de communes de Gémozac et de la Saintonge viticole **ont signé une convention territoriale globale et une convention « Grandir en milieu rural ».**



Mieux accompagner le versement des pensions alimentaires

En 2021, l'Aripa a encore élargi ses missions d'intermédiation entre les parents pour le paiement de la pension alimentaire afin de lutter contre les impayés. En Charente-Maritime, 38 procédures d'intermédiation financière ont été engagées dans l'année.

La Caf poursuit par ailleurs son engagement en appui des parents confrontés à une séparation en proposant automatiquement un rendez-vous personnalisé aux familles déclarant leur séparation à la Caf.



Zoom

LA REFORME DES APL

Depuis janvier 2021, les aides personnelles au logement (Apl) sont calculées sur la base des revenus des 12 derniers mois avec une révision trimestrielle.

Avec 2 années de décalage entre les revenus déclarés et le versement des Apl, le système antérieur pouvait conduire à verser un montant d'Apl déconnecté du niveau de ressources des allocataires.

Plus réactif, ce nouveau système permet désormais de verser le juste droit aux ménages qui en ont le plus besoin et de s'ajuster plus rapidement aux situations réelles.

La réforme des Apl est plus juste en tenant compte des ressources contemporaines des allocataires, et plus réactive car elle s'ajuste plus vite aux évolutions de leurs revenus grâce à l'actualisation trimestrielle des droits des allocataires.



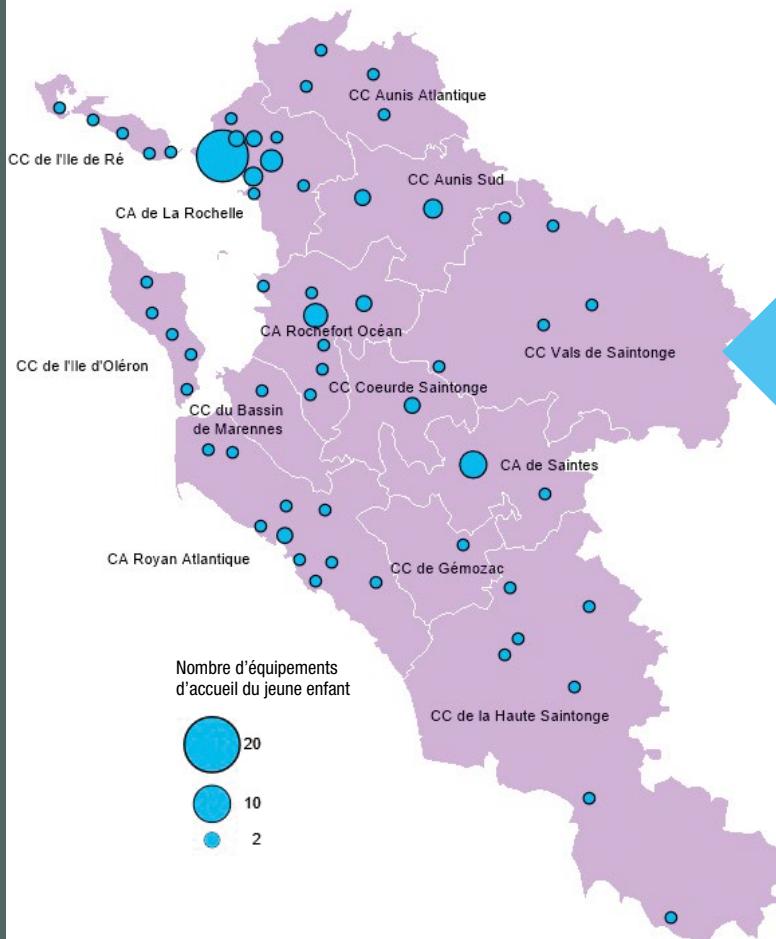
LE
DÉVELOPPEMENT
DE L'OFFRE
D'ACCUEIL DU
JEUNE ENFANT, EN
LUTTANT CONTRE
LES INÉGALITÉS
TERRITORIALES ET
SOCIALES



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 14 945 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.



14 945
bénéficiaires de la Paje
dont :
11 331
bénéficiaires
de l'allocation de base et
8 510
du complément de mode
de garde

97
équipements d'accueil du
jeune enfant représentant
2 181 places

35
relais petite enfance
soit 1 Rpe pour 80
assistants maternels

21,9 millions
d'euros

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 financière au fonctionnement 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.

**Établissement d'accueil du jeune enfant*

Près de
50%

des Eaje bénéficient
d'un bonus financier

« inclusion
handicap » et/ou «
mixité sociale »

351 600 €
mobilisés en 2021

Zoom

AIDE EXCEPTIONNELLE AUX EAJE

Le Conseil d'administration de la Cnaf a voté début 2021 un plan de soutien exceptionnel aux services de la petite enfance.

En Charente-Maritime, 42 établissements d'accueil du jeune enfant ont bénéficié d'aides exceptionnelles (remises de dettes et/ou aides financières) pour près de 229 000€.

Ce plan exceptionnel de soutien a également permis des majorations financières des aides Caf habituelles pour la création de places d'accueil.

807 000€ ont été mobilisés par la Caf pour la création de 23 nouvelles places en crèches en 2021.



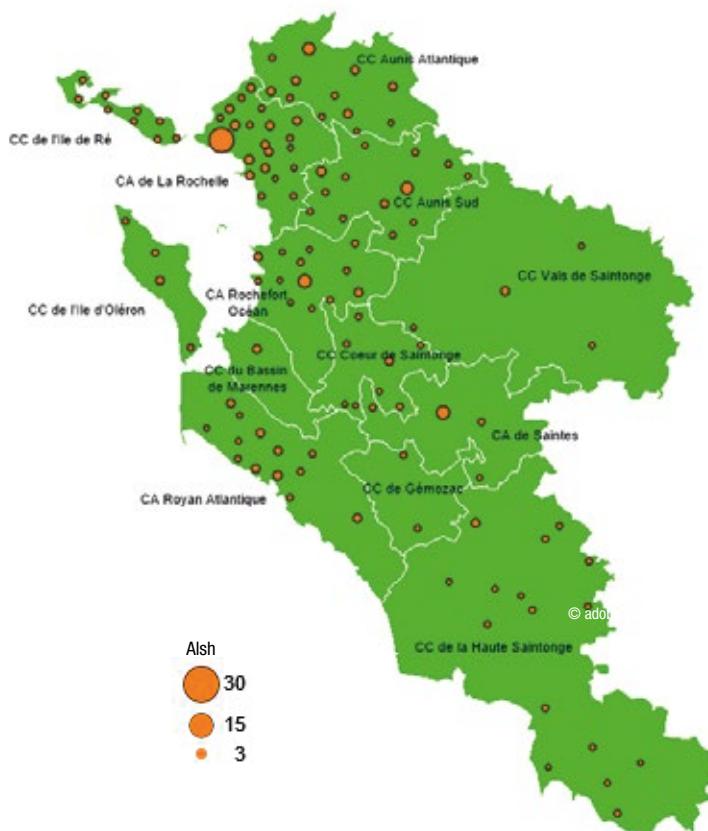
FACILITER L'ACCÈS
AUX LOISIRS
DES ENFANTS
ET DÉVELOPPER
L'AUTONOMIE DES
JEUNES



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.



304
conventions de
partenariat pour la
gestion d'accueils de
loisirs périscolaires /
extrascolaires

27 151
familles bénéficiaires
de l'allocation de
rentrée 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.

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.

Les 5 foyers de jeunes travailleurs accueillent un public jeune 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.

386 500 €
versés par la Caf
aux foyers jeunes
travailleurs

120 000 €
en faveur du Fonds
d'aide aux jeunes,
du Cllaj et des
services logement
Jeunes

Zoom

L'AIDE À L'INSTALLATION DES JEUNES 16/25 ANS

Le Conseil d'administration de la Caf a souhaité avoir une attention particulière aux jeunes de 16 à 25 ans du fait des graves difficultés rencontrées par cette population pendant la pandémie.

L'aide à l'installation des jeunes de 16 à 25 ans a pour but d'aider le jeune à la prise d'autonomie dans un logement, lorsqu'il quitte le domicile de ses parents ou prépare son départ d'une structure d'hébergement (Fjt, service d'aide sociale à l'enfance, ...).

L'aide d'un montant forfaitaire de 500 € est destinée à financer des équipements de première nécessité pour le logement, l'abonnement Internet, les fournitures scolaires, matériels d'apprentissage, ...



*Aide sociale à l'enfance

*Comité local pour le logement autonome des jeunes

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 des âges de l'enfant, avec une attention particulière aux transitions importantes de la vie des familles.



23

lieux d'accueil
enfants parents

35 500 €

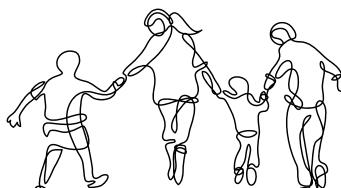
en soutien aux
actions du réseau
d'écoute, d'appui et
d'accompagnement
des parents

25

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

3

services de médiation
familiale



1,2 million
d'euros

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 4 séances d'information «Parents après la séparation» ;
- L'accompagnement des situations les plus fragiles par l'action des travailleurs sociaux Caf (666 rendez-vous réalisés) ;
- La promotion des missions du service public des pensions alimentaires (Aripa) porté par la Caf et la Msa ;
- Les 8 espaces de rencontre pour le maintien des liens parents/enfants ;
- Les 3 services de médiation familiale pour l'apaisement des conflits.



LA CAF
EST À VOS
CÔTÉS



Rendez-vous
sur caf.fr



Zoom

SOUTENIR LES LIENS MALGRÉ LA SÉPARATION

S'adaptant aux évolutions des familles, le Conseil d'administration de la Caf a mis en place une nouvelle aide financière pour les familles allocataires confrontées à la séparation avec un quotient familial jusqu'à 760€ : l'aide au maintien des liens parents enfants.

Cette aide permet de soutenir financièrement les parents séparés pour exercer leur droit de visite et d'hébergement.

La contribution de la Caf peut aller jusqu'à 1000€ par an pour la prise en charge de frais d'hébergement et de mobilité pour le parent éloigné de plus de 50 kms de la résidence principale de l'enfant.



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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 partenaires institutionnels tels que le Conseil départemental, la Cnam, les Ccas ou Pôle Emploi et les partenaires associatifs.

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.

828
interventions sociales
auprès des familles

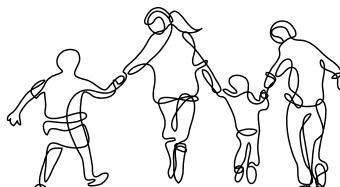
15 452
bénéficiaires
du Revenu de
solidarité active

12 926
bénéficiaires de
l'Allocation adultes
handicapés

43 593
bénéficiaires de la
Prime d'activité



© adobe stock



750 000 €

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.

Elle agit notamment en matière d'impayés de loyer avec une action préventive de ses travailleurs sociaux : sur 134 propositions de rendez-vous aux familles en situation d'impayés dans le parc privé, 44% ont souhaité donné suite et ont pu bénéficier d'un accompagnement social Caf.

142 000 €

versés par la Caf aux
partenaires intervenant
sur le logement

1 254

aides à l'équipement
ménager/mobilier
versées pour
608 000 €

49 288

bénéficiaires d'aides
au logement

Zoom

UNE AIDE AU RÉPIT

La Caf propose un soutien au répit des parents avec un enfant / adolescent en situation de handicap.

Le Conseil d'administration est engagé en faveur des familles aux ressources modestes, avec un enfant ou un adolescent en situation de handicap. Outre les aides octroyées aux crèches ou centres de loisirs par exemple, il a souhaité créer une aide financière spécialement destinée au répit des parents.

L'aide permet la prise en charge du coût de l'intervention d'un organisme spécialisée dans l'accompagnement des enfants et adolescents en situation de handicap, au domicile des parents pour leur permettre des activités de loisirs, des démarches personnelles, ou tout simplement de se reposer.

L'aide financière peut aller jusqu'à 1000 € par an.



FAVORISER LE «VIVRE ENSEMBLE»

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

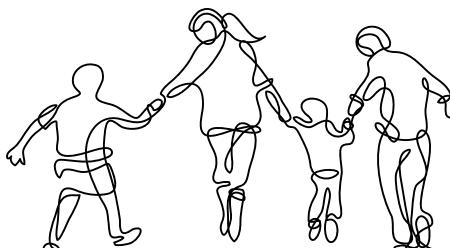
L'animation de la vie sociale s'inscrit en complémentarité des offres d'intervention sociale dans les territoires.

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.

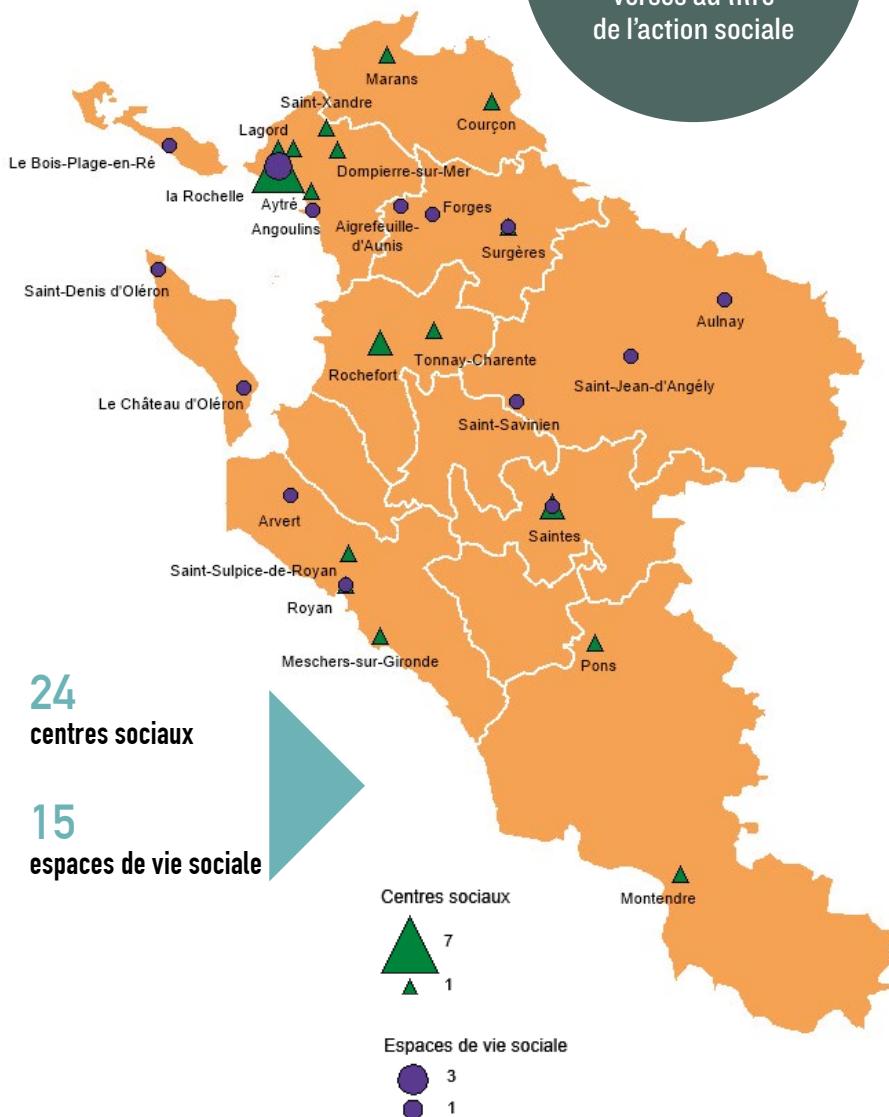
- l'inclusion sociale et la socialisation des personnes,
- le développement des liens sociaux,
- la prise de responsabilités des usagers,
- le développement de la citoyenneté de proximité.

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.



2,5 millions
d'euros
versés au titre
de l'action sociale



Zoom

SUR LE SOUTIEN À L'ENGAGEMENT DES JEUNES DE 13 À 18 ANS

Outre le soutien technique et financier aux professionnels accompagnant les jeunes au quotidien, le Conseil d'administration a choisi de s'engager aux côtés de la Fédération des centres sociaux de Charente-Maritime, partenaire Caf pour l'appui aux centres sociaux et aux espaces de vie sociale du département.

En lien avec les animateurs « jeunes », l'ambition du projet est de structurer un réseau départemental des jeunes pour favoriser l'engagement citoyen des jeunes et leur place dans les instances associatives. L'ambition est également d'outiller les professionnels qui accompagnent les jeunes dans le développement de leur « pouvoir d'agir ». Un premier regroupement a été organisé par une dizaine de jeunes en juillet 2021 sur l'île Oléron et a réuni près d'une quarantaine de jeunes de tout le département pour travailler sur des thématiques choisies. La Caf a mobilisé 4 000 € pour ce projet.



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 2021, 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
53%
arrivées en ligne et
85%
traitées en moins de 15
jours

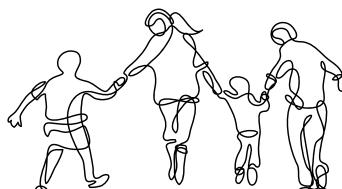
Faciliter l'accès aux droits

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.

16,1 jours
c'est le délai moyen
de traitement des
documents adressés
par les allocataires en
2021



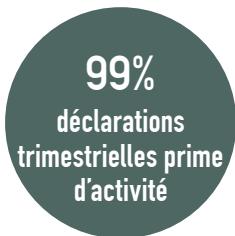
La dématérialisation, source d'efficacité et de qualité

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.



76 %
des informations entrantes dématérialisées

Zoom

CALP : UNE NOUVELLE MODALITÉ DE CONNEXION POUR LES USAGERS !

Début 2021, la Caisse d'Allocations familiales a fait évoluer le mode de calcul des aides au logement dans le cadre de la réforme des APL.

Souhaitant réussir ce passage dans de bonnes conditions pour l'usager et un niveau de sécurisation maximal, la Caf change donc le mode de connexion (process d'identification et d'authentification) des usagers sur les canaux de contact (numérique, téléphone, courriel, courrier et accueil) et dispose désormais d'une connexion individualisée (à la personne).



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.



© adobe stock



La plate-forme de services en première ligne

En ce qui concerne la réponse téléphonique, l'année 2021 a connu un « choc de contacts », largement dû au cumul des effets de la crise sanitaire et de la réforme des aides au logement.

Les flux entrants ont augmenté de près de 50% sur l'année ce qui, compte tenu des moyens dont les plateformes de service disposent au niveau national comme local, n'a pas permis d'atteindre nos objectifs en matière d'efficacité. Par ailleurs, les communications ont été rendues plus difficiles du fait de l'incompréhension majeure des allocataires face aux évolutions de leur situation, et de nombreuses anomalies rendant les dossiers difficilement lisibles par les conseillers de service à l'usager.

Pour autant, le service a été constamment maintenu malgré les contraintes sanitaires et techniques, pour offrir le meilleur service possible à nos allocataires et partenaires.

Autre fait marquant de l'année, notre PFS a été retenue par la Caisse Nationale pour faire partie du dispositif des « Plateaux spécialisés » (voir ci-contre).



397 706

**appels téléphoniques traités,
soit une efficacité de 75%**



12 304

visites en accueil



46 543

mails traités

Zoom

LES PLATEAUX SPÉCIALISÉS

Ce dispositif, piloté par la Caisse Nationale au travers du Centre National d'Appui à la Téléphonie, regroupe 6 plateformes de service (Picardie, Rhône-Alpes, Languedoc-Roussillon, Normandie, Midi-Pyrénées, Nouvelle Aquitaine) pour constituer un plateau virtuel chargé d'assurer une réponse téléphonique spécialisée.

Ses principales cibles : les étudiants bénéficiaires de l'aide au logement, les bailleurs utilisateurs de « Mon Compte Partenaire », les allocataires en difficultés avec l'utilisation du Caf.fr (hotline). Certains sites interviennent également en soutien conjoncturel à des PFS en difficulté (la PFS NANO y contribue depuis juin 2022).*

L'effectif au niveau national est d'environ 80 positions.

Ce projet, qui a associé les Caf 17 et 86, a été mené en quelques mois et a permis à la PFS NANO d'intégrer une vingtaine de CSU supplémentaires (hors Cdd renfort pour les périodes de pic), dont une quinzaine pour la seule Caf 17 (Cdi+ Cdd longue durée).

**Nouvelle Aquitaine Nord*



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 1 993 715 € en 2021 soit 21 équipements (crèches, accueils de loisirs, ...) contrôlés.

Le datamining

Le datamining permet de mieux orienter nos contrôles sur place et sur pièces. 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

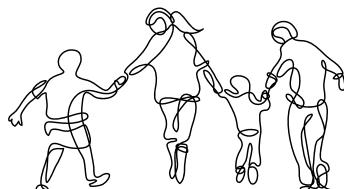
Le partenariat demeure incontournable pour favoriser le repérage des bénéficiaires mais aussi pour étendre la récupération de données auprès de tiers de confiance.

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. 180 fiches ont été transmises à la Direction nationale de lutte contre la fraude par le pôle social au titre de l'année 2021, pour 2,8 millions d'euros. Le montant global des fraudes détectées s'élève à 3,16 millions d'euros.

1022
contrôles sur place

302 030
contrôles automatisés

21
partenaires contrôlés



322 520

contrôles
effectués

L'efficience 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 2021, des revues de processus ont été conduites sur la majorité 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. 3 156 supervisions ont été réalisées en 2021 sur l'ensemble des secteurs de la Caf, dont plus de 55 % pour le service des prestations aux allocataires.

8,5 millions d'€
d'indus

2,8 millions d'€
de rappels

Zoom

LE DROIT À L'ERREUR

La loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance, dite « loi Essoc », a instauré un droit de rectification des informations concernant les bénéficiaires des prestations sociales et des minima sociaux en cas de notification d'indus.

Le droit de rectification est mis en œuvre dans la branche Famille depuis le 1er avril 2021, par l'information qui en est donnée aux allocataires destinataires d'une notification de dette, et par l'intégration dans le système d'information du décalage du démarrage du recouvrement.

A cette occasion, l'ergonomie générale des notifications de dettes est modifiée en profondeur s'agissant de l'information donnée sur les modalités de recouvrement ainsi que sur les voies de recours, simplifiées dans leur présentation et enrichies du droit de rectification. Ces notifications s'accompagnent désormais d'un imprimé spécifique permettant à l'allocataire qui le souhaite de formuler le recours qui correspond à sa demande (contestation / demande de remise de dette / exercice du droit à l'erreur).

OUPS.GOUV.FR 
Vous avez droit à l'erreur



UN EMPLOYEUR ENGAGÉ

Un employeur qui fait confiance, responsabilise, développe l'autonomie ...

L'année 2021 a été marquée par la mise en œuvre d'accords négociés localement, destinés à développer l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs, et à favoriser la conciliation vie professionnelle et personnelle. C'est ainsi que la Caf a ouvert la possibilité à tous les salariés qui le souhaitent de bénéficier :

- D'une convention de forfait jour : les salariés qui le souhaitent et qui répondent aux critères légaux d'éligibilité (autonomie dans l'organisation de son travail et variabilité de la charge de travail) peuvent en effet désormais bénéficier de cette nouvelle modalité de gestion de leur temps de travail décompté non plus à la minute mais à la demi-journée, sans obligation de respecter une présence sur des plages fixes.
- Du télétravail jusqu'à 3 jours par semaine, selon deux formules possibles au choix : des jours fixes chaque semaine ou une enveloppe jours annuelle pouvant aller jusqu'à 126 jours, sous réserve d'une présence sur site de 2 jours par semaine pour maintenir le lien avec l'équipe, l'organisme et éviter le risque d'isolement

Les salariés concernés gagnent en souplesse d'organisation et peuvent ainsi mieux concilier vie professionnelle et personnelle, ce qui constitue un des leviers de motivation au travail.

Parallèlement, afin de préserver la santé des salariés de l'organisme les partenaires sociaux ont souhaité négocier sur le droit à la déconnexion et ont abouti à un accord. De même, une attention est portée sur :

- l'optimisation de l'installation en télétravail par la mise à disposition d'un kit d'équipement en télétravail.
- le maintien du lien avec l'ensemble des salariés pour éviter l'isolement.
- le renforcement de la communication sur :
 - nos dispositifs d'écoute et d'accompagnement à destination des salariés
 - les services de santé au travail
 - l'organisation de temps pour se ressourcer et destinés à favoriser le mieux être au travail : coaching sportif, conseils nutrition, séances de sophrologie

276
salariés en CDI au
31/12/2021

211
salariés ayant opté
pour le télétravail

78
salariés ayant opté
pour une convention
individuelle de forfait
jour

270
salariés ayant
bénéficié d'une action
de formation dans
l'année

96%
index égalité
femmes-hommes

Par ailleurs, comme chaque année, la Caf poursuit sa dynamique d'intégration et de maintien dans l'emploi de nos salariés en situation de handicap (7,4% de notre effectif), la mise à disposition d'équipements adaptés et identiques en télétravail à ceux dont ils bénéficient sur leur site habituel de travail.

... sans oublier le développement des compétences et la convivialité

La Caf de la Charente-Maritime a poursuivi son investissement en formation aussi bien en présentiel qu'à distance. 270 salariés ont bénéficié cette année d'au moins une action de formation, dont 122 dans le cadre d'une formation à distance, et ce grâce à la mise à disposition de nombreux modules accessibles depuis la nouvelle plateforme institutionnelle ouverte depuis le 1er juin 2021, mais aussi grâce à une coopération régionale performante.

Cette période a également été l'occasion de développer l'agilité numérique de l'ensemble de nos collaborateurs. En effet, 90 salariés ont pu bénéficier du parcours PIX, destiné à évaluer et développer ses compétences numériques.

Zoom

RETROUVAILLES MASQUÉES !

Enfin, malgré le contexte de crise liée à la pandémie, la Caf a tenu à organiser des temps de convivialité pour permettre à tous les salariés de se retrouver, d'échanger avec des collaborateurs n'appartenant pas forcément à son service pour développer la connaissance mutuelle. C'est ainsi que la Caf des petits déjeuner sur chaque site, et le 6 décembre 2021, a organisé une manifestation conviviale réunissant l'ensemble du personnel pour célébrer nos réussites.

Ont ainsi été mis à l'honneur :

- les médaillés du travail,
- les retraités,
- les diplômés
- et les jeunes parents.



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

DATE D'INSTALLATION
le 16/01/2018

5 réunions en 2021

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		Adélaïde 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 ELSÉN	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

LES SERVICES



PILOTAGE GÉNÉRAL
Gaëlle GAUTRONNEAU
Directrice

Appui au pilotage

Secrétariat de direction

Action sociale



DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE
Arnaud ROMAIN
Agent comptable

Comptabilité – Contentieux - Recouvrement

Maitrise des risques et Contrôle

Appui au pilotage et observation
socio économique



**DIRECTION DES PLATEFORMES
ET DES SERVICES SUPPORTS**
Jean-Baptiste PUJO
Directeur-adjoint

Plateformes de services

Informatique

Pôle économique et logistique

Médiation administrative



DIRECTION DES PRESTATIONS
Nadège BANNIER
Sous directrice

Prestations

Accueil physique



**DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
ET DE LA COMMUNICATION**
Céline POULAIN
Secrétaire générale

Ressources humaines

Communication



**DIRECTION DES MISSIONS NATIONALES
ET DU CONTRÔLE INTERNE**
Bertrand LEMONNIER
Sous-directeur

Coordination processus

Démarche qualité - contrôle interne

LES SIGLES

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	CLAS	Contrats locaux d'accompagnement scolaire
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AVPF	Assurance vieillesse des parents au foyer	CLH	Commission locale de l'habitat
AF	Allocations familiales	AVS	Auxiliaire de vie sociale	CLLAJ	Comité local pour le logement autonome des jeunes
AFAD	Association familiale d'aide à domicile	BAFA	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur	CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
AFAS	Association des familles d'Aunis et de Saintonge	BAFD	Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur	COG	Convention d'objectifs et de gestion
AFC	Aides financières collectives	BMAF	Base mensuelle de calcul des allocations familiales	CPOG	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion
AFI	Aides financières individuelles	CDA	Communauté d'agglomération	CRA	Commission de recours amiable
AJPP	Allocation journalière de présence parentale	CAFI	Commission des aides financières	CSU	conseiller de service à l'utilisateur
AJPA	Allocation journalière proche aidant	CDC	Communauté de communes	CTG	convention territoriale globale
ALSH	Accueil de loisirs sans hébergement	CCAS	Centre communal d'action sociale	CUCS	Contrat urbain de cohésion sociale
ALT	Aide au logement transitoire	CCAPEX	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions	DGFIP	Direction générale des finances publiques
AMEF	Association de médiation familiale	CDH	Conseil départemental de l'habitat	DT	Délégation territoriale
APL	Aides personnelles au logement	CDAP	Consultation des données allocataires par les partenaires	DSL	Développement social local
APRE	Allocation pour le retour à l'emploi	CDI	Conseil départemental d'insertion	EAJE	Equipement d'accueil du jeune enfant
ARS	Allocation de rentrée scolaire			EPCI	Etablissement public de coopération inter-communale
				ESAT	Etablissement et services d'aide par le travail
				FAAD	Fonds d'aide aux accédants en difficulté

FAJ	Fonds d'aide aux jeunes	PAH	Prêt à l'amélioration de l'habitat	REAAP	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement aux parents
FNAL	Fonds national d'aide au logement	PAJE	Prestation d'accueil du jeune enfant	RNCPS	Répertoire national commun de la Protection sociale
FNAS	Fonds national d'action sociale	PAJE CA	Complément d'activité de la Paje	RSA	Revenu de solidarité active
FNGA	Fonds national de la gestion administrative	PAJE CMG	Complément de mode de garde de la Paje	RHJ	Résidence habitat jeunes
FNH	Fonds national de l'habitat	PAJE COLCA	Complément optionnel de libre choix d'activité de la Paje	SNAP	Service national d'appui à la production
FNPF	Fonds national des prestations familiales	PDALHPD	Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées	SRAP	Service régional d'appui à la production
FSL	Fonds de solidarité logement	PEL	Projet éducatif local	TISF	Technicien d'intervention sociale et familiale
GA	Gestion administrative	PDLHI	Plan départemental de lutte contre l'habitat indigne	TPSA	Tutelle aux prestations sociales adultes
GCA	gestionnaire conseil allocataire	PF	Prestations familiales	TPSF	Tutelle aux prestations sociales familles
GED	Gestion électronique des documents	PFS	plate-forme de service	UDAF	Union départementale des associations familiales
GIPA	Garantie contre les impayés de pension alimentaire	PMI	Protection maternelle et infantile	UCANSS	Union des caisses nationales de la Sécurité sociale
GTD	Groupe technique départemental	PPA	Prime pour l'activité	VIP	Vocation d'insertion professionnelle (dispositif crèche)
GTL	Groupe technique local	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	RPE	Relais petite enfance		
NIMS	Navigateur intranet multi-services (application informatique)				
NIR	Numéro d'identification du répertoire				
ORU	Opération de renouvellement urbain				





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



Sécurité sociale