

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

Un engagement collectif  
au service de tous

2024



# Sommaire

**#1** P4

Les temps forts : Solidarité à la source / Retour en image sur l'année

**#2** P18

La Caf de l'Hérault et son environnement

**#3** P32

La gouvernance Conseil d'administration et instances de pilotage

**#4** P48

L'offre de service performante déclinée en proximité

**#5** P56

Action sociale : l'investissement dans les services aux familles sur les territoires

**#6** P66

L'exactitude des droits et la qualité de traitement

**#7** P72

Les services mutualisés et missions de niveau national

**#8** P78

Les ressources humaines et internes



# Édito



**Thierry MATHIEU**  
Directeur

## 2024 : Répondre présent, pour ceux qui comptent sur nous.

En 2024, la Caf de l'Hérault a poursuivi son engagement avec **une conviction forte** : derrière chaque prestation sociale, derrière chaque subvention accordée, il y a une histoire, une famille, une personne qui compte sur nous. Notre mission dépasse les chiffres et les statistiques : elle est profondément humaine. C'est notre responsabilité que celles et ceux qui ont besoin d'aide puissent la recevoir en toute confiance, dans des délais raisonnables, et en toute sérénité.

Chaque aide versée représente **un soutien concret** : pour des parents en couple ou isolés, un étudiant, une personne en situation de handicap, une famille en difficulté. Et chaque action engagée vise à répondre à cette **exigence essentielle** : **rendre un service juste, rapide, accessible et digne.**

**Une Caf qui relève les défis.**  
Expérimenter la Solidarité à la source à compter d'octobre 2024,

piloter le déploiement du Pass Colo, contribuer activement à la politique de la petite enfance, renforcer le secteur de l'ARIPA ou encore prendre la gestion de la réponse téléphonique aux allocataires : en 2024, notre organisme a su **faire preuve d'agilité, de cohérence et d'efficacité.**

### Le développement de services qui dépassent les frontières du territoire.

Notre engagement ne s'arrête pas aux limites géographiques du département. La Caf de l'Hérault porte des services nationaux et mutualisés qui irriguent l'ensemble de l'ex-Languedoc-Roussillon, de la région Occitanie et jusqu'à 17 départements, dont plusieurs en Outre-mer. De Montpellier à Béziers – où les effectifs ont doublé depuis 2011 –, notre expertise contribue à l'harmonisation des pratiques, à la mutualisation des savoir-faire et à l'appui des autres Caf du réseau.

Cette mission interterritoriale reflète la confiance portée en nos équipes, tout en élargissant **notre contribution à une Sécurité sociale moderne, solidaire et en constante adaptation.**

### Faire de l'amélioration concrète des conditions de travail une boussole.

Si le service rendu par la Caf de l'Hérault est aujourd'hui reconnu par sa qualité, il est avant tout **le produit de la mobilisation des 830 collaborateurs de l'organisme**, qu'ils soient en contact direct avec le public ou en support administratif. Notre réussite est collective.

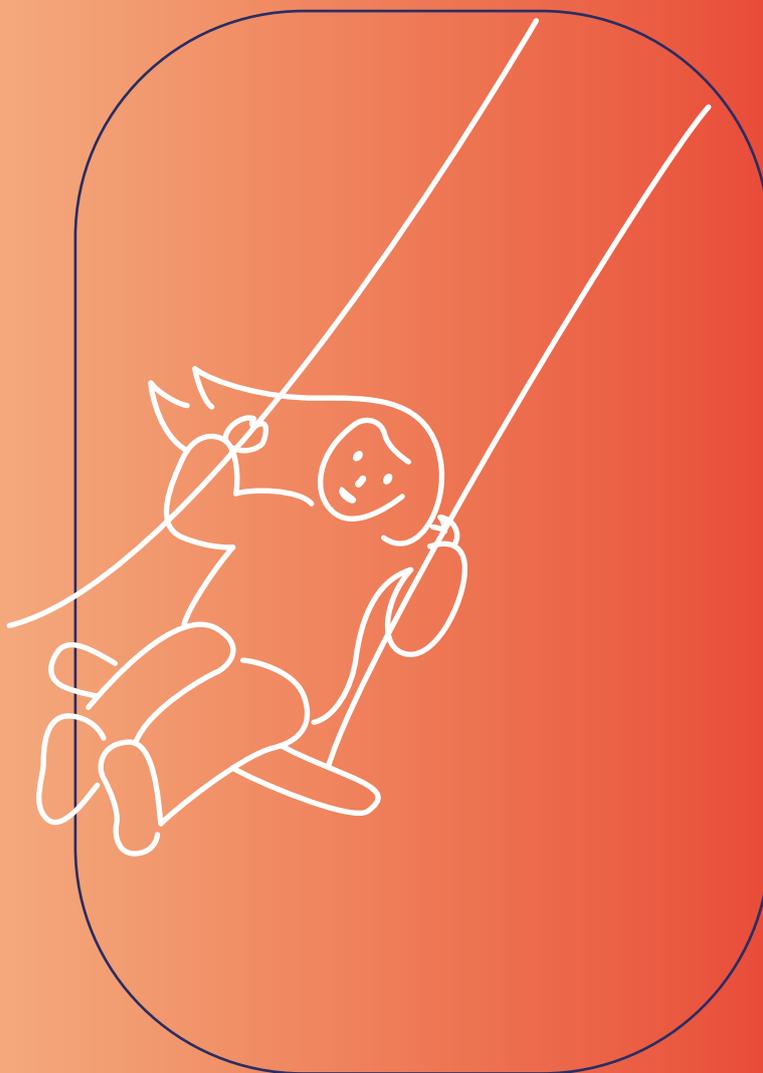
Dans le cadre d'une **démarche qualité et sociétale intégrée**, la Caf de l'Hérault est engagée en faveur d'une qualité de vie et conditions au travail qui soit la meilleure. C'est pour cela qu'ont été **concrétisés de nombreux projets en 2024** : investir 1,9 million d'euros de travaux sur le site De Gaulle à Béziers, soutenir des actions innovantes à l'initiative des salariés, améliorer l'intégration des nouveaux collaborateurs, initier une démarche de prévention des risques psychosociaux, réactualiser un protocole télétravail, expérimenter de nouveaux horaires variables adaptés aux réalités du quotidien, etc.

Et tout cela, parce que la Caf de l'Hérault a fait un vrai choix. Celui de dire que **la performance ne peut pas exister sans les femmes et les hommes qui la font vivre. Celui de croire que la performance n'a de sens que si elle prend soin de celles et ceux qui la rendent possible.**

En somme, ces résultats de l'année 2024 sont le fruit d'un engagement collectif, structuré autour d'un triptyque toujours d'actualité : **productivité, qualité de service et amélioration des conditions de travail.**

**En 2024, nous avons tenu notre promesse : rendre un service public exigeant, humain et utile.**





# #1

**Les temps forts :  
Solidarité à la source /  
Retour en image sur l'année**

## #1

## LES TEMPS FORTS : SOLIDARITÉ À LA SOURCE RETOUR EN IMAGE SUR L'ANNÉE

### 1.1 – Temps forts 2024 : Mise en place des déclarations trimestrielles préremplies pour les bénéficiaires du Revenu de solidarité active (RSA) et de la Prime d'activité (PPA) :

Une étape et une avancée majeures de la réforme de la Solidarité à la source, avec pour principal objectif la sécurisation et la simplification des déclarations trimestrielles de ressources pour les allocataires.

Ceci grâce à la mise en place d'une véritable « Innovation de service », testée et mise en œuvre par la Caf de l'Hérault, avant son déploiement au niveau national.

Cette phase de test, entre octobre 2024 et mars 2025, a permis de préparer le déploiement de la réforme dans la France entière en mars 2025.

Concrètement, comme pour la déclaration d'impôts sur le revenu, les montants préremplis facilitent les déclarations. Ils sont renseignés sur la base du Montant net social (MNS) et sont fournis directement par les employeurs ou les organismes sociaux (Assurance maladie, caisses de retraite, Caf, etc.).

La Caf de l'Hérault a été parmi les Caf de cinq départements pilotes (Alpes-Maritimes, Aube, Hérault, Pyrénées-Atlantiques et Vendée), à déployer en avance de phase la simplification de la déclaration de ressources des bénéficiaires du RSA et de la Prime d'activité.

Près de 200 000 allocataires ont été concernés dans l'Hérault, dont 73 000 bénéficiaires du RSA (dont 9 904 également bénéficiaires de la prime d'activité) et 127 000 de la prime d'activité.

Plus facile, plus fiable, la solidarité à la source permet un calcul du montant de ces aides adapté au plus près de la situation des allocataires, limitant ainsi le risque d'erreurs et garantissant l'accès au droit.



**SOLIDARITÉ À LA SOURCE**

**Prime d'activité, RSA :**  
**Vérifiez, validez, c'est déclaré !**

Plus d'informations sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr)



### **Des équipes engagées et une structure opérationnelle optimisée**

Les équipes de la Caf de l'Hérault se sont mobilisées tout au long de l'année 2024 pour préparer la mise en place de cette réforme. En septembre, près de 300 collaborateurs ont été formés durant deux semaines sur les nouvelles modalités de traitement.

L'accompagnement des collaborateurs a été renforcé par l'appui des membres du groupe projet local et des superviseurs. Pour assurer le suivi de la réforme et de son déploiement, un comité de pilotage interne hebdomadaire a été mis en place. Tout au long du projet et du déploiement des nouvelles modalités, des échanges de pratiques entre services se sont tenus afin de garantir le meilleur accompagnement pour les allocataires.



## Résultats de l'expérimentation

Les résultats de cette expérimentation ont confirmé une grande fiabilité des données transmises dans les formulaires pré-remplis, et une bonne appropriation par les allocataires, avec une satisfaction face à un remplissage jugé « simple et rapide ».

## Le bilan réalisé a montré :

Une très grande fiabilité des données transmises dans le formulaire, puisqu'elles correspondent à 98% aux revenus réels des bénéficiaires, ce qui permet de sécuriser leur déclaration.

## Actions de communication et de marketing

Pour accompagner les collaborateurs, les allocataires, mais aussi les partenaires, plusieurs actions de communication et de marketing ont été mises en place. Le déploiement du kit de communication national a été accompagné par la création d'actions locales spécifiques, telles que la réalisation d'une vidéo de présentation interne pour les collaborateurs, la mise en place d'une page compte à rebours déployée début septembre jusqu'à la fin de l'expérimentation pour bien préparer les équipes, valoriser les actions et faire un point régulier sur le déploiement de cette expérimentation.

Le 26 septembre, près de 200 partenaires ont participé à un webinar de présentation de cette réforme, organisé par les experts de la Caf mobilisés sur ce projet. Ce webinar avait pour objectif de présenter le contexte de la réforme, ses objectifs, ses enjeux, les changements majeurs pour les allocataires, le calendrier de déploiement du DRM et la nouvelle déclaration trimestrielle.



Un accompagnement spécifique a également été proposé aux partenaires avec l'organisation d'un webinar et la publication d'un journal partenaire spécial DRM pour leur permettre d'assurer un relai envers leurs publics.

Côté allocataires, une offre de service dédiée a été mise en place dans les accueils avec un accompagnement sur les nouvelles modalités de validation des déclarations trimestrielles de ressources. Des supports spécifiques ont été créés et mis à disposition. Des actions marketing locales, telles que des appels sortants et des campagnes sms, ont été menées.



**RSA, Prime d'activité : qu'est-ce qui change en octobre ?**

- La déclaration faite en ligne sera pré-remplie par la CAF.
  - Votre déclaration trimestrielle que vous faites en ligne sur le Caf@vous sur l'application mobile Caf - Mon Compte sera déjà remplie.
  - La CAF récupère vos informations auprès de votre employeur ou des organismes sociaux.
- Attention... Si vous faites votre déclaration sur papier, elle ne sera pas pré-remplie. Il est donc préférable de la faire en ligne !
- Les mois des ressources à déclarer changent à partir d'octobre :
 

Année	Mois
2024	JUN
	JUILLET
	AOÛT
2025	SEPTEMBRE
	OCTOBRE
	NOVEMBRE

# Janvier

## 9 & 11 janvier

Les traditionnels vœux de la Direction de la Caf de l'Hérault.



## 16 janvier

RSE : Opération SAKADO  
- 12 sacs constitués avec les dons des salariés pour soutenir les sans-abris !



## 23 & 30 janvier

60 partenaires réunis à l'occasion du Projet éducatif territorial dont l'objectif est d'accompagner les collectivités dans le renouvellement de leur Projets éducatifs territoriaux (PEDT).



## 25 janvier

« C'est pour de vrai »  
Une équipe de France bleu Hérault en immersion dans nos locaux le temps d'une matinée.



## 25 janvier

Présentation de l'AVVC à plus de 140 partenaires lors d'un webinar.



## 25 janvier

Plus de 130 professionnels réunis à l'occasion des assises de l'animation jeunesse de l'Hérault.



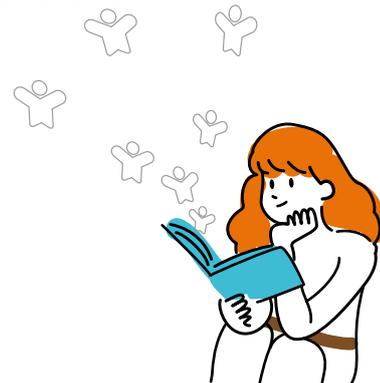
## 26 janvier

Visite du Conseil Départemental à la Caf de l'Hérault pour la mise en place de la nouvelle réforme autour de la solidarité à la source.



## Fin janvier

Le secteur production du site de Béziers se réinvente et expérimente le Flex Office.



## Février

### 9 février

Le nouveau sous-préfet de Béziers Jacques Lucbereilh en visite à la Caf de l'Hérault.



### 23 février

Journée Job d'été à Béziers pour les recrutements des saisonniers de VACAF.



### 27 février

Le réseau des Promeneurs du Net s'est réuni pour dresser le bilan annuel de leurs activités avec les 40 PDN.



### 29 février

Le Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG) de la Caf de l'Hérault 2023-2027 a été approuvé à l'unanimité par le Conseil d'administration.



## Mars

### 29 février au 1<sup>er</sup> mars

#### Audit VACAF

L'équipe de VACAF a été auditée pour son 3<sup>ème</sup> cycle de certification ISO 9001.



### 6 & 7 mars

#### Salon du TAF à Montpellier

Près de 200 visiteurs accueillis au stand de la Caf de l'Hérault.



### 8 mars

#### Signature en préfecture de la convention VIF

La Caf de l'Hérault a signé en préfecture, et sur proposition de l'État, une nouvelle convention inédite sur l'accès au « parcours séparation » auprès des femmes victimes de violences conjugales.



## 18 mars

### Rendez-vous Petite enfance

1/3 des élus héraultais réuni pour une table ronde/débat en partenariat avec l'AMF34.

Une table ronde/débat sur le nécessaire développement de places d'accueil collectif et individuel sur le territoire.

Vif succès de cet événement avec 77 communes, 11 communautés de communes, 2 agglomérations, 1 SIVOM.



## 21 & 28 mars

### La Caf et l'Assurance maladie s'associent pour expérimenter des séances d'informations

dans le cadre du parcours national arrivée de l'enfant.



## Avril

### 4 avril

#### Violences Intra-Familiales : clôture des ateliers de prévention avec les RPE

Après 1 an de travail avec les différents partenaires, les travaux se sont clôturés. 57 partenaires étaient présents au Centre social Caf l'île aux familles pour la restitution des travaux de ces ateliers.



### 11 avril

#### Le Pass Colo lancé à la Caf de l'Hérault en présence de la Ministre Sarah El Haïry

C'est à la base de loisirs de la Caf de l'Hérault à la Grande-Motte que Sarah El Haïry, Ministre déléguée chargée de l'Enfance, de la Jeunesse et des Familles a choisi de lancer officiellement le Pass colo.



### 11 avril

Visite de François-Xavier Lauch, Préfet de l'Hérault.



## 22 au 25 avril

Audit ISO 9001, notre certificat est renouvelé pour 3 ans.



## 25 avril

Salon du TAF à Béziers, près de 200 visiteurs accueillis au stand de la Caf.



## 24 au 28 avril

### Semaine qualité/RSE

Tout au long de la semaine, ce sont les salariés qui ont évoqué le plus concrètement possible chaque axe de la démarche intégrée Qualité/RSE/CPOG qui se distingue en 5 axes, déclinés en projets et les projets en actions.



## 26 avril

PFS LARO : un séminaire pour une plateforme téléphonique réinventée !



## 30 avril

Près de 28 000 vues enregistrées lors du Digimeal live Instagram sur la thématique de l'AVVC.



## Mai

## 13 au 17 mai

Semaine du « vivre ensemble » au Centre social Caf l'Île aux Familles !



## 26 mai

RSE : 592 agents de l'équipe « Ma Sécu s'engage » à la 15<sup>ème</sup> édition de la Montpellier Reine.



## 30 mai

### RSE : 11<sup>ème</sup> édition d'Educap City !

Un événement citoyen d'envergure et un engagement fort de la Caf qui rassemble plus de 600 jeunes.



## 31 mai

La Caf a réuni une centaine de Chargés de coopération CTG et leur Directeur général des services.



# Juin

## 7 juin

**Journée du personnel : 750 salariés réunis à la Scène de Bayssan à Béziers dans une ambiance conviviale, au cœur de la Caf, au cœur de nos actions**

Plus de 100 collaborateurs de la Caf de l'Hérault étaient aux manettes pour coconstruire cette journée du personnel 2024. Ils avaient carte blanche pour incarner leur quotidien, « ce qu'ils ont fait avec humour, justesse et émotion ».



## 18 juin

Présentation du guide laïcité au Centre social Caf l'Île aux Familles.



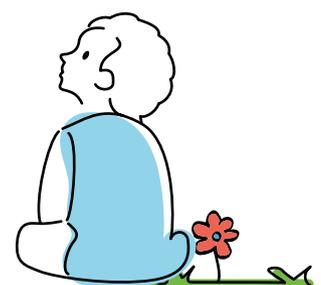
## 29 & 30 juin

Festival Abracadabra.



## 18 au 20 juin

L'Observatoire National des charges et de la performance s'est réuni au sein de la Caf de l'Hérault.



## Juillet

### 8 juillet

Lancement de la période estivale à la base nautique du CLJ-Paillade à Villeneuve-lès-Maguelone.



### 9 juillet

#### Etudiants : Tchat régional

Ce tchat régional qui a lieu chaque année, permet aux étudiants, futurs étudiants et leurs parents d'avoir un accompagnement particulier sur les démarches. A cette occasion, la Caf de l'Hérault a choisi d'innover

en invitant une influenceuse étudiante (@Seacurls) dans les coulisses du tchat. Résultat : plus de 140 questions traitées en direct.



### 9 juillet

Visite de Laura Samzun, Déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes (DDFE).



### 12 juillet

1<sup>ère</sup> édition du Forum du logement, événement organisé en partenariat avec l'Espace Montpellier Jeunesse et Infos Jeunes. Montpellier (Crij).



## Août

### 23 août

Célébration du dernier séjour de l'été du projet « Bulles de Répit » avec la Fondation Saint-Pierre.

Proposer des séjours de répit-vacances, en bord de mer, à des familles ayant un enfant présentant des troubles du neuro-développement.



## Septembre

### 11 septembre

La Caf de l'Hérault sur France Bleu pour parler des aides au logement étudiantes.



### 11 au 13 septembre

Audit de la Cour des comptes : au cœur de la gestion des indus à la Caf de l'Hérault.



## 13 septembre

Digimeal aides au logement étudiant en partenariat avec le Crij.



## 19 septembre

Journée nationale du GEFLUC : la Caf de l'Hérault invitée pour une table ronde débat autour de la thématique « Quand l'activité physique devient un élément de prévention en entreprise ».



## 20 septembre

Visite de Laurent Treluyer, Directeur général délégué chargé des systèmes d'information (DSI) de la Cnaf.



## 26 septembre

Webinaire réforme Solidarité à la source et Montant net social.

# Octobre

## 1<sup>er</sup> octobre

Lancement de la phase de présérie de la réforme de la Solidarité à la source.

## 1<sup>er</sup> octobre

Job dating pour la semaine de l'emploi à la Sécurité sociale en partenariat avec France travail.



## 4 octobre

Visite de Thierry Dufant, Directeur Comptable et Financier (DCF) de la Cnaf.



## 8 octobre

### RSE : Engagement de la Caf de l'Hérault pour octobre rose

Quatre actions majeures ont été mises en place à Béziers De Gaulle et Montpellier Celleneuve pour soutenir la lutte contre le cancer du sein.

Une marche rose organisée par l'institut BELISE Institut du sein à Béziers où plus d'une cinquantaine d'agents et leurs familles ont participé.

Des ateliers créatifs sur le thème

« Ode à la féminité », deux webinaires avec la CPAM et un autre avec l'Ucanss.



## 8 octobre

Interview France Bleu de Thierry Mathieu sur la Solidarité à la source en avance de phase.



## 9 octobre

Journée interprofessionnelle du Clas.



## 14 octobre

Tchat spécial « parcours arrivée de l'enfant ».



## 19 octobre

**50 ans du Centre social Caf l'Île aux Familles**

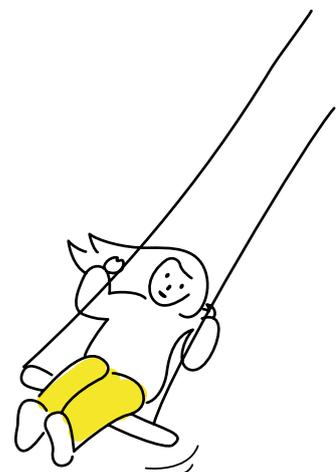
Ce centre incarne 50 ans de fierté, pour toute l'équipe du Centre social, ayant été et étant encore aujourd'hui le foyer de tant de moments précieux pour les jeunes et les familles, de rencontres inoubliables et d'histoires partagées depuis tant d'années.



## 24 octobre

**Visite d'Agnès Canayer, Ministre déléguée chargée de la Famille et de la Petite Enfance.**

L'occasion pour le Directeur et le Président du Conseil d'administration, de présenter le travail quotidien que la Caf de l'Hérault réalise avec ses équipes et ses partenaires pour soutenir les familles monoparentales.



# Novembre

## 6 novembre

Visite avec le préfet de l'Hérault de deux structures d'accompagnement des jeunes à La Mosson.



## 7 novembre

VACAF au salon du SETT.



## 8 novembre

Visite de Valérie Quéméner, nouvelle Présidente du Tribunal administratif de Montpellier.



## 21 novembre

### Rencontre des présidents et directeurs de Caf

Table ronde sur « la mobilisation des Caf pour faciliter l'accès aux droits ». La Caf de l'Hérault a présenté la mise en œuvre du « dispositif de solidarité à la source ».



## 22 novembre

Assemblée générale de VACAF.



## 22 novembre

Journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes : Premier bilan de la Maison des femmes de Montpellier et participation de la Caf au copil du Centre Hospitalier de Béziers sur la « création de la maison des femmes de Béziers ».



## 29 novembre

Signature du renouvellement du plan de mobilité employeur.



## 29 novembre

SDSF : Conférence sur « les émotions du jeune enfant et l'apport des neurosciences, de la théorie à la pratique » à destination des professionnels de la petite enfance.



## Décembre

### 2 décembre

Visite de l'URSSAF Languedoc-Roussillon et de son Directeur François Hiebel.



### 5 décembre

Rencontres pour l'emploi au Stade de la Mosson à Montpellier.



### 10 décembre

Kawa sur les violences intra-familiales au Centre social Caf l'île aux familles.



### 13 décembre

#### RSE : les agents mobilisés dans le cadre du projet « le coffre aux jouets »

Cette belle initiative a permis de rassembler plus de 300 dons qui ont été distribués aux familles du quartier de La Mosson lors de l'événement final organisé au Centre social Caf l'île aux familles, en partenariat avec le Secours populaire.



### Décembre

#### 2024 (début et fin)

RSE : Petits déjeuners mobilité 300 collaborateurs réunis pour échanger sur leurs pratiques de déplacements durables.





# #2

## La Caf de l'Hérault et son environnement

## #2

## LA CAF DE L'HÉRAULT ET SON ENVIRONNEMENT

## 2 - 1 Portrait du territoire

**Porté par le solde migratoire, le dynamisme démographique reste soutenu...**

Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'Occitanie est toujours la 4<sup>e</sup> région la plus peuplée de France, avec 6 080 731 habitants. Loin derrière l'Île-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes, elle talonne la Nouvelle-Aquitaine qu'elle pourrait devancer dans les prochaines années car la population d'Occitanie augmente plus vite.

Entre les 1<sup>er</sup> janvier 2016 et 2022, la population d'Occitanie augmente de 0,8% par an, soit environ 45 000 habitants supplémentaires chaque année. Cette progression est nettement plus rapide que l'évolution moyenne nationale (+0,3 %).

**L'Occitanie est la 3<sup>e</sup> région française hors Mayotte où la population augmente le plus vite, derrière la Guyane et la Corse.**

**Avec 1 217 331 habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'Hérault est le 2<sup>ème</sup> département le plus peuplé de la Région derrière la Haute Garonne.**

C'est également le 3<sup>ème</sup> département français en termes de dynamisme démographique (+1,2% en moyenne par an sur la période 2016 – 2022) derrière la Haute Garonne et la Corse du Sud.

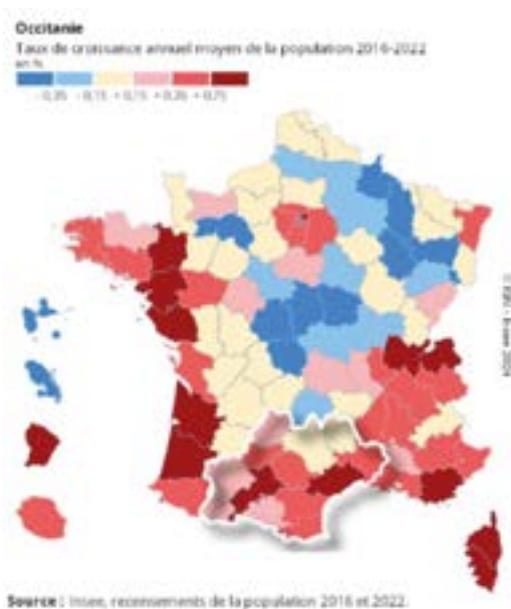
En moyenne sur la période, le département compte 14 142 habitants de plus chaque année.

Cette augmentation est principalement due au solde migratoire qui représente plus de 90% de l'augmentation.

La population augmente encore plus vite dans l'agglomération de Montpellier (+ 1,7% par an), 12<sup>ème</sup> de France avec 480 915 habitants et première agglomération française de plus de 100 000 habitants pour son taux de croissance. Montpellier est la 7<sup>ème</sup> commune de France avec 307 101 habitants et une progression annuelle moyenne de +1,5%.

Les communes où l'on observe les plus fortes croissances se trouvent pour la plupart dans la couronne montpelliéraine,

## La population des départements et son évolution



Départements	Population de référence 2022	Taux de croissance annuel moyen 2016-2022	
		en nombre d'habitants	en %
Haute-Garonne	1 456 261	18 013	1,3
Hérault	1 217 331	14 142	1,2
Pyrénées - Orientales	492 964	3 099	0,6
Tarn-et-Garonne	264 924	1 338	0,5
Gard	764 010	3 667	0,5
Aude	377 773	1 625	0,4
Tarn	396 168	1 620	0,4
Hautes-Pyrénées	231 453	604	0,3
Ariège	155 339	379	0,2
Lot	175 620	379	0,2
Gers	192 649	331	0,2
Aveyron	279 736	173	0,1
Lozère	76 503	14	0

Source : Insee, recensements de la population 2016 et 2022

Population	Département	Région	France hors Mayotte
Population de référence 2022	1 217 331	6 080 731	67 760 573
Variation annuelle moyenne 2016 - 2022			
En nombre d'habitants	14 142	45 383	233 152
En %	1,2	0,8	0,3
Dû au solde naturel	0,1	0	0,2
Dû au solde migratoire apparent	1,1	0,8	0,2

Principales communes	Population en 2016	Population en 2022	Taux de variation annuel moyen 01/01/2016-1/1/2022 (en %)	Taux de variation annuel moyen 01/01/2011-01/01/2016 (en %)
Montpellier	281 613	307 101	1,5	1,3
Béziers	76 493	80 815	0,9	1,4
Sète	43 609	45 090	0,6	0,1
Agde	27 681	29 612	1,1	2,9
Lunel	26 002	26 380	0,2	0,3
Castelnau-le-Lez	19 257	25 404	4,7	3,8
Frontignan	22 521	23 788	0,9	-0,2
Lattes	16 687	17 592	0,9	1,2
Mauguio	17 073	16 417	-0,7	0,5
Juvignac	10 864	13 776	4,0	7,2
Saint-Jean-de-Védas	9 539	13 300	5,7	2,0

### Baisse de la natalité...

Mais derrière ces chiffres se cache une forte baisse de la natalité. En 2023, le déficit naturel continue à s'accroître en Occitanie. Les naissances reculent fortement sous l'effet d'une nette baisse de la fécondité.

Le solde naturel est déficitaire dans la région depuis 2017 et ce déficit s'amplifie chaque année. En 2023, le nombre de décès est supérieur à celui des naissances dans 12 des 13 départements d'Occitanie.

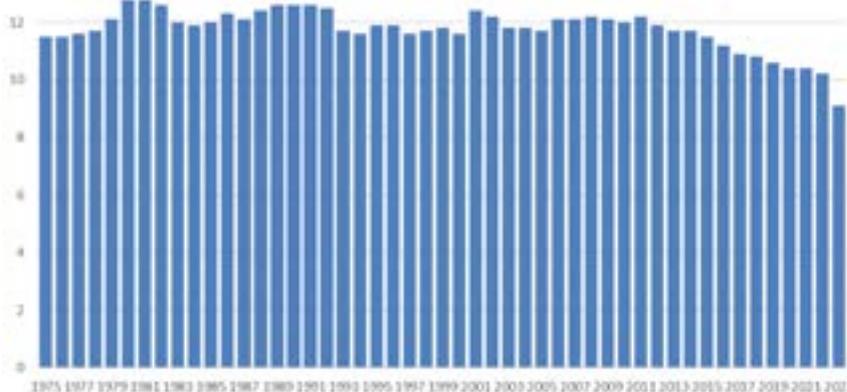
**L'Occitanie est la deuxième région de France où les naissances baissent le plus** après la Corse selon l'Insee.

La région est même la quatrième région de France où les femmes ont le moins d'enfants, derrière la Corse, le Grand-Est et la Nouvelle-Aquitaine.

La tendance est identique dans le département de l'Hérault où le taux de natalité a amorcé une baisse continue dès 2012, passant de 11,2 pour 1000 à 9,1 en 2023.

Cette baisse qui se renforce chaque année est un phénomène de fond puisque la fécondité recule pour toutes les classes d'âge. Elle est même plus marquée pour les femmes de 25 à 34 ans, âges où justement ces femmes sont les plus fertiles. L'INSEE explique le report de certains projets de parentalité « par les difficultés liées à l'inflation, par les tensions sur le marché immobilier ainsi que par les crises internationales ou le dérèglement climatique qui peuvent affecter la capacité à se projeter dans l'avenir. »

### Taux de natalité dans le département de l'Hérault



### Stabilité du chômage en 2024

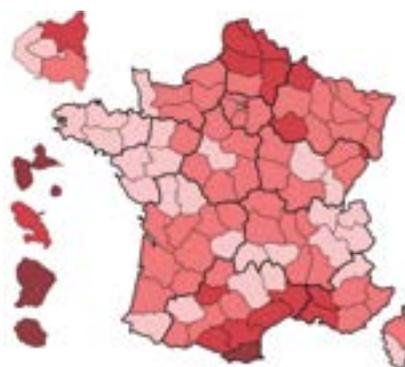
Au troisième trimestre 2024, 6 départements métropolitains ont un taux de chômage supérieur à 10%. Parmi eux figurent 4 départements de l'ancienne région Languedoc-Roussillon. Avec un taux de 10,3% au 3<sup>ème</sup> trimestre 2024, l'Hérault se place au 4<sup>ème</sup> rang des départements de France Métropolitaine les plus touchés par le chômage, derrière les Pyrénées Orientales, l'Aisne et l'Aude. Ce taux est supérieur de 4 points à celui de la région

Occitanie et de 3,1 points à la moyenne métropolitaine. Il est très légèrement supérieur à celui de l'année précédente (+0,1 point), mais cette progression est analogue à celle observée sur l'ensemble du territoire Métropolitain.

- 12,4 ou plus
- de 8,5 à moins de 12,4
- de 6,5 à moins de 8,5
- Moins de 6,5

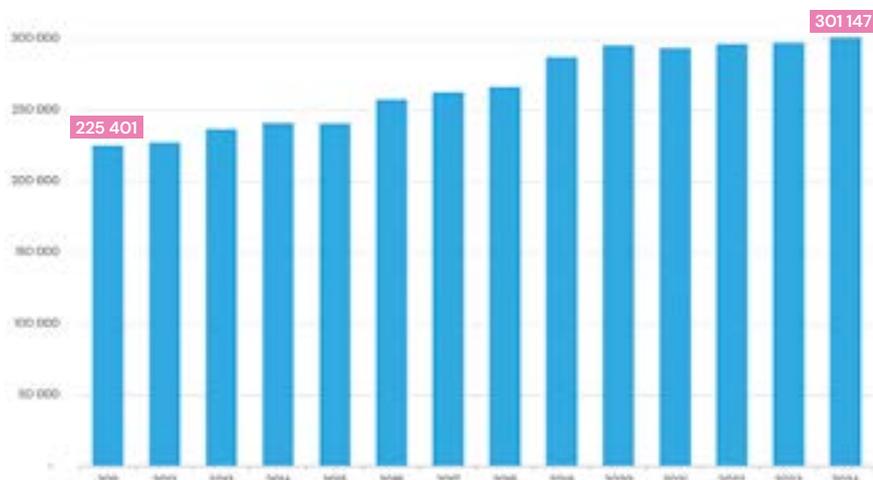
### 3<sup>ème</sup> trim. 2024 (p)

Données CVS, en moyenne trimestrielle (en %)



## 2.2 Les allocataires de la Caf de l'Hérault : +1,1%

### Evolution du nombre d'allocataires au 31 décembre (chiffres non définitifs)



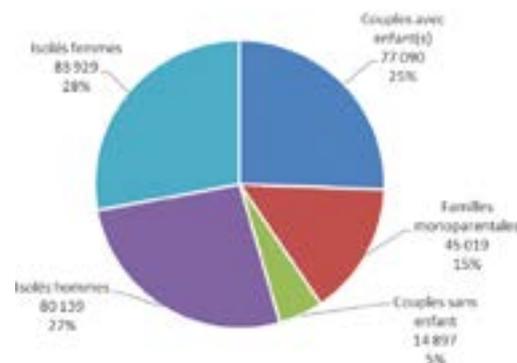
Au 31 décembre 2024, la Caf de l'Hérault comptabilisait 301 147 allocataires, soit une hausse de +1,1% en un an. 629 093 personnes étaient ainsi couvertes par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 52% de la population. Depuis la création de la Caf de l'Hérault (2011), le nombre d'allocataires a progressé de près de 34%.

**Au total en 2024, la Caf a versé 1,85 milliard d'euros de prestations. En décembre 2024, cela correspond en moyenne à 500€ par foyer.**

Compte tenu de la baisse des prestations liées aux jeunes enfants et de l'augmentation des prestations « dépendance » et « précarité », les allocataires sans enfant à charge sont aujourd'hui largement majoritaires (près de 6 allocataires sur 10).

Cette proportion est en constante augmentation ; ils ne représentaient que 50% du fichier en 2011. Pour 23,5% des allocataires les prestations versées représentent plus de la moitié des ressources.

Toutefois la variation du nombre foyers bénéficiaires n'est pas homogène selon les prestations perçues.



### **Forte augmentation du nombre de foyers bénéficiaires du RSA**

41 273 foyers ont perçu le Revenu de solidarité active (RSA) en décembre 2024, soit +4,3% de plus qu'en décembre 2023.

Après un pic non significatif en raison de la crise sanitaire en 2020 et 3 années de baisse ou de stabilité, le nombre de bénéficiaires repart fortement à la hausse en 2024. Il s'agit de la plus forte progression depuis 2016 (hors période COVID), année de mise en place de la prime d'activité en remplacement du RSA « chapeau » et de la prime pour l'emploi.

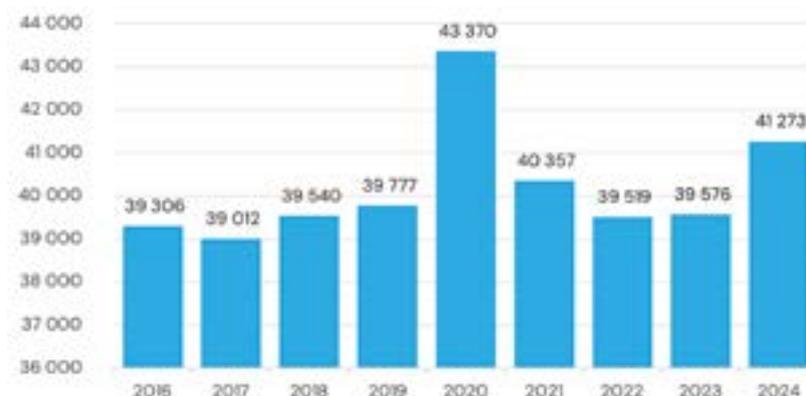
Les bénéficiaires de RSA représentent 13,7% des foyers

allocataires et la prestation couvre 80 483 personnes, soit 6,6% de la population du département. Ils perçoivent en moyenne 991€ mensuels de la Caf toutes prestations confondues, dont 546€ de RSA et 196€ d'aide au logement.

6 bénéficiaires RSA sur 10 sont isolés sans enfant à charge mais près de 1 sur 3 (30%) sont des familles monoparentales.

Plus d'un quart des bénéficiaires (10 420 foyers) cumule RSA et Prime d'activité.

#### **Revenu de solidarité active (RSA)**



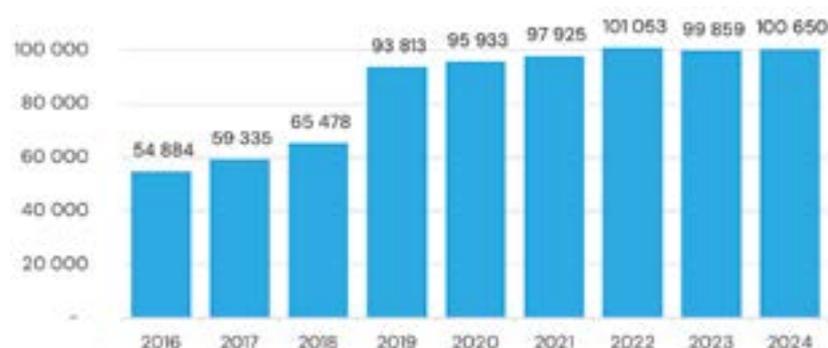
### **Léger rebond du nombre de bénéficiaires de la prime d'activité...**

Alors que le nombre de foyers bénéficiaires de la Prime d'activité avait diminué pour la première fois en 2023, il repart en légère hausse en 2024 (+0,8) pour atteindre 100 650 au 31 décembre. Ce nombre reste néanmoins en deçà de celui de 2022, pic « historique » du nombre de bénéficiaires de la prestation. Au total, la Prime d'activité couvre 183 884 personnes, soit 15,1% de la population du département.

Chaque foyer perçoit en moyenne 447€ par mois de prestations, dont 197€ de prime d'activité. Près des 2/3 des bénéficiaires (65%)

sont isolés sans enfant à charge, soit 5 points de plus que pour le RSA et près de 1/3 (31%) ont moins de 30 ans.

#### **Revenu de solidarité active (RSA)**



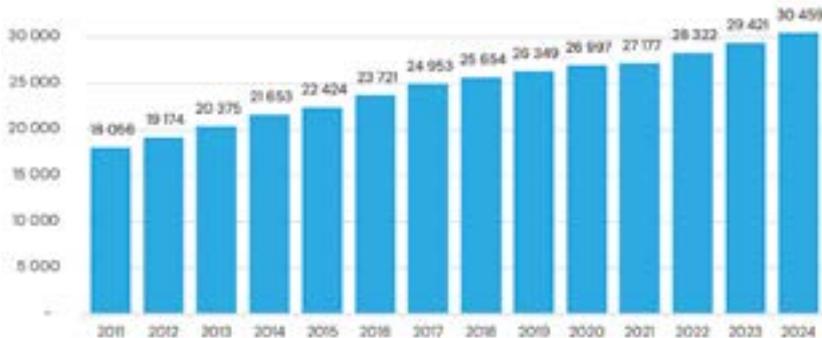
**Poursuite de l'augmentation des aides liées au handicap... +3,5%**

L'allocation aux adultes handicapés (AAH) a été versée à 30 459 allocataires au titre de décembre 2024, soit une évolution de +3,5% par rapport à l'année précédente.

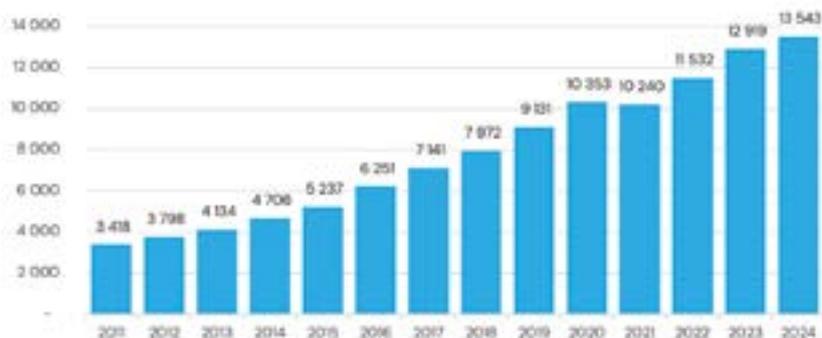
Le nombre de bénéficiaires de ce minimum social progresse continuellement depuis 14 ans (+69% depuis 2011). La hausse est principalement due à l'augmentation du nombre de bénéficiaires ayant un taux d'incapacité supérieur à 80%. Ces derniers représentent plus d'1/3 des bénéficiaires de la prestation.

Parallèlement, malgré une légère baisse non significative en 2021 (année post COVID), le nombre de bénéficiaires de l'AAEH poursuit également sa progression +4,8% en un an. La hausse est encore plus marquée que pour l'AAH. Elle est la conséquence directe d'une meilleure détection du handicap et d'une meilleure acceptation par la famille. Le nombre de bénéficiaires a été multiplié par 4 depuis 2011.

**Nombre de bénéficiaires de l'Allocation aux adultes handicapés (AAH)**



**Nombre de bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AAEH)**



**...et de l'Allocation de soutien familial +4,8%**

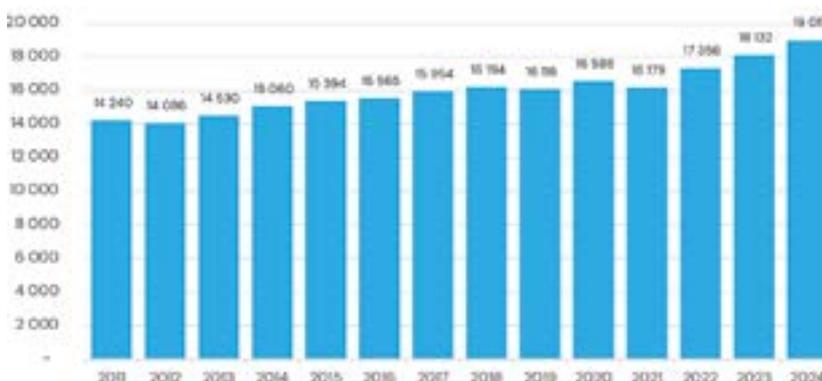
L'Allocation de soutien familial est versée à 19 011 allocataires héraultais (+4,8% en un an), pour élever seul(e) un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents, ou pour compléter une pension alimentaire faible. Les trois composantes de la prestation n'évoluent pas de manière homogène. En effet :

- **L'ASF non recouvrable**, versée dans l'attente de fixation de pension alimentaire soit pour non-solvabilité du débiteur et perçue par 8 foyers sur 10 percevant l'ASF, progresse légèrement (+1,2%),

- **L'ASF recouvrable et l'ASF complémentaire**, portées par la généralisation de l'intermédiation financière qui optimise l'accès au

droit et permet de détecter systématiquement les impayés de pension alimentaire, augmentent respectivement de +18,5% et +23,7%.

**Nombre de bénéficiaires de l'Allocation de soutien familial**

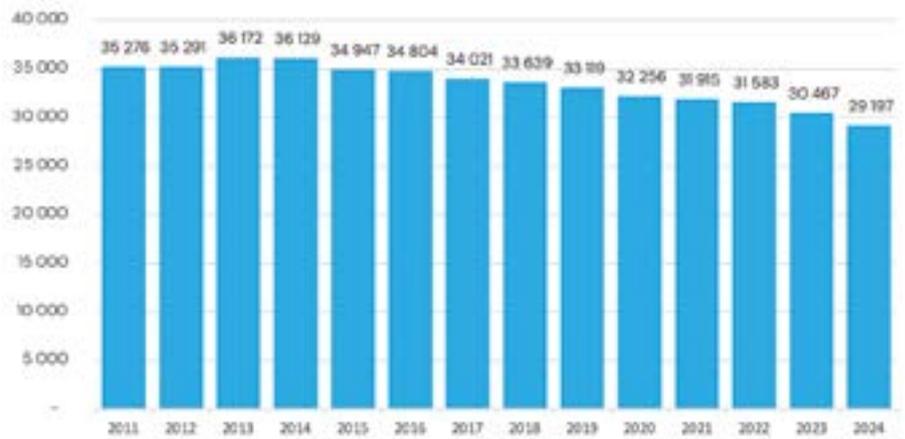


## **Poursuite de la baisse du nombre de bénéficiaires de la PAJE -3,5%**

En décembre 2024, 29 197 familles ont perçu la Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) soit une diminution de -4,2% par rapport à l'année précédente. Cette tendance à la baisse depuis désormais 10 ans s'accélère en raison de la baisse de la natalité observée ces dernières années et encore plus marquée ces deux dernières années.

Depuis 2013, le nombre de bénéficiaires a diminué de -19%.

### Bénéficiaire d'au moins une prestation PAJE



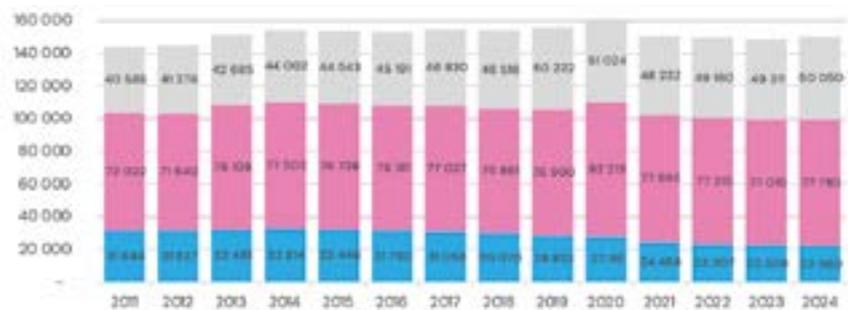
## **Stabilisation du nombre de bénéficiaires d'une aide au logement...**

Au 31 décembre 2024, la Caf de l'Hérault comptait 149 890 bénéficiaires d'une aide au logement, soit une hausse de +0,7% en un an. Même si elle reste très modeste, il s'agit de la première augmentation depuis la mise en place de la réforme de la prestation en 2021. Au total, les aides au logement couvrent 264 851 personnes, soit plus de 22% des habitants du département.

23% des bénéficiaires d'une aide au logement ont cumulé les aides au logement et la prime d'activité.

Chaque foyer perçoit en moyenne 605 € par mois de prestations, dont 236 € d'aide au logement.

### Les bénéficiaires d'une aide au logement



- Aide au logement familial (ALF)
- Aide personnalisée au logement (APL)
- Aide au logement social (ALS)

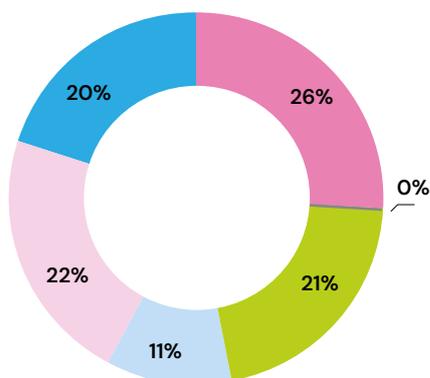


## 2. 2 Les prestations versées au 31 décembre 2024

	Nombre de foyers bénéficiaires		
	2023	2024	Evolution / N-1
<b>Bénéficiaire d'au moins une prestation LEGALE</b>	<b>297 769</b>	<b>301 147</b>	<b>1,1%</b>
<b>Bénéficiaire d'au moins une prestation PAJE</b>	<b>30 467</b>	<b>29 197</b>	<b>-4,2%</b>
Prime naissance ou adoption	713	661	-7,3%
Allocation de base (AB)	24 890	23 753	-4,6%
Complément d'activité (PREPARE)	3 079	2 785	-9,5%
Complément mode de garde (CMG)	12 054	11 665	-3,2%
<b>Bénéficiaire d'au moins une prestation ENFANCE</b>	<b>102 590</b>	<b>102 534</b>	<b>-0,1%</b>
Allocations familiales (AF)	80 055	79 717	-0,4%
Complément familial (CF)	14 928	15 269	2,3%
Allocation de soutien familial recouvrable (ASF)	18 132	19 011	4,8%
➔ au moins allocation de soutien familial recouvrable (ASF-R)	1 502	1 780	18,5%
➔ au moins allocation de soutien familial non recouvrable (ASF-NR)	15 402	15 647	1,6%
➔ au moins allocation de soutien familial complémentaire (ASF-C)	2 702	3 342	23,7%
Allocation de rentrée scolaire (ARS)	58 121	58 600	0,8%
<b>Bénéficiaire d'au moins une prestation DEPENDANCE</b>	<b>41 073</b>	<b>42 681</b>	<b>3,9%</b>
Allocation aux adultes handicapés (AAH)	29 421	30 459	3,5%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	12 919	13 543	4,8%
Allocation journalière de présence parentale (AJPP)	289	328	NS
Allocation journalière du proche aidant (AJPA)	39	42	NS
<b>Bénéficiaire d'au moins une prestation LOGEMENT</b>	<b>148 832</b>	<b>149 890</b>	<b>0,7%</b>
Aide au logement familiale (ALF)	22 506	22 060	-2,0%
Aide au logement sociale (ALS)	77 015	77 780	1,0%
Aide personnalisée au logement (APL)	49 311	50 050	1,5%
<b>Bénéficiaire d'au moins une prestation INSERTION</b>	<b>130 023</b>	<b>131 503</b>	<b>1,1%</b>
Revenu de solidarité active (RSA)	39 576	41 273	4,3%
Prime pour l'activité (PPA)	99 859	100 650	0,8%

## Les budgets de dépenses en 2024 :

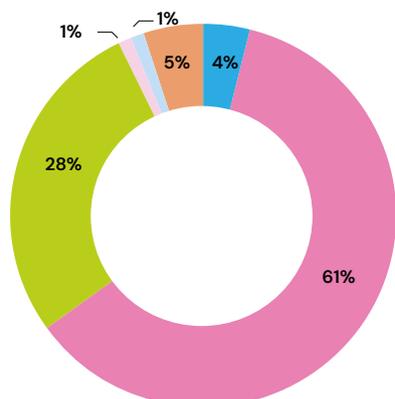
	2023	2024	Evolution
Education et entretien des enfants	364 195 994 €	383 808 696 €	5,4%
Prestations d'accueil du jeune enfant (PAJE)	190 589 369 €	192 456 196€	1,0%
Aides au logement	400 423 525 €	412 271 581 €	3,0%
Allocations en faveur des handicapés	344 211 564 €	371 412 051 €	7,9%
Revenu de Solidarité Active + Prime d'activité	476 757 877 €	488 030 368 €	2,4%
Autres prestations	921 046 €	1 419 826 €	54,2%
<b>TOTAL DES PRESTATIONS</b>	<b>1 777 099 374 €</b>	<b>1 849 398 718 €</b>	<b>4,1%</b>



- Revenu de solidarité active + Prime d'activité
- Autres prestations
- Éducation et entretien des enfants
- Prestations d'accueil du jeune enfant (PAJE)
- Aides au logement
- Allocations en faveur des handicapés

## Prestations pour les partenaires action sociale

	2023	2024	Evolution
Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans	80 559 993 €	91 093 977 €	13,1%
Temps libre des enfants et des familles	32 762 803 €	41 786 332 €	27,5%
Accompagnement social des familles et de leurs enfants	1 181 978 €	1 392 832 €	17,8%
Logement et habitat	946 130 €	1 067 289 €	12,8%
Animation de la vie sociale	5 647 782 €	7 025 271 €	24,4%
Autres actions et logistique des oeuvres	4 984 715 €	5 522 558 €	10,8%
<b>TOTAL</b>	<b>126 083 401 €</b>	<b>147 888 260 €</b>	<b>17,3%</b>



- Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans
- Temps libre des enfants et des familles
- Accompagnement social des familles et de leurs enfants
- Logement et habitat
- Animation de la vie sociale
- Autres actions

## 2.3 Le nombre de pièces reçues

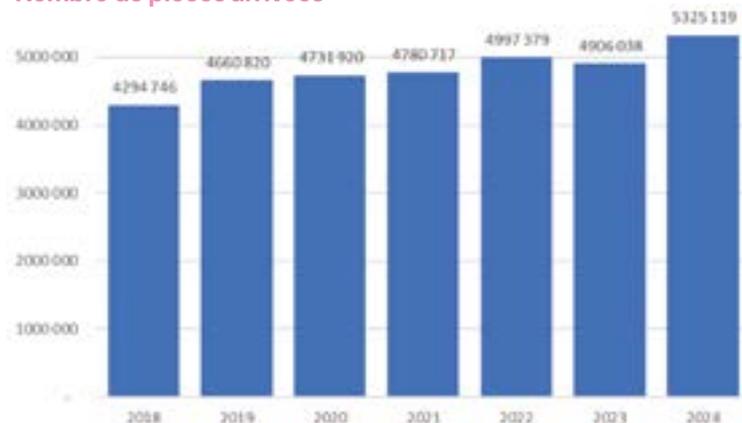
Les performances des processus de la caisse sont analysées mensuellement en comité de direction élargi (CODIREL). Tout écart à l'objectif fait l'objet d'un plan d'actions dans la logique d'amélioration continue portée par la Direction.

En 2024, la Caf de l'Hérault a reçu plus de 5,3 millions de pièces, soit 8,5% de plus que l'année précédente. Après la légère baisse observée en 2023, la sollicitation des allocataires est à nouveau en très forte hausse. 85,5% des pièces sont arrivées de manière dématérialisée et ce taux ne cesse de progresser d'années en années. Il n'était que de 66% en 2018.

Les ¾ de cette charge supplémentaire ont pu être absorbés par l'augmentation de la liquidation automatique qui est passée de 31,1% en 2023 à plus de 34,6% en 2024. Ce taux a doublé en 6 ans.

Il reste néanmoins inférieur à la moyenne nationale (35,9%) en raison des caractéristiques des allocataires qui ne permettent pas, dans certaines situations, la liquidation automatique de la demande.

Nombre de pièces arrivées



### La qualité de service préservée grâce à la mobilisation de tous

En 2024, la maîtrise du stock et des délais de démarche ont pu se faire grâce à la tenue d'heures supplémentaires, le samedi ou en semaine, sur la base du volontariat.

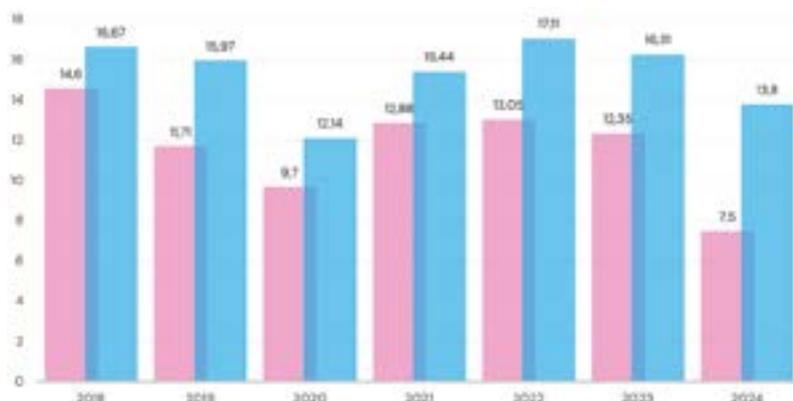
Au total elles représentent près de 10 580 heures, soit l'équivalent de 8 ETP.

Cette mobilisation a permis la maîtrise du stock tout au long de l'année 2024.

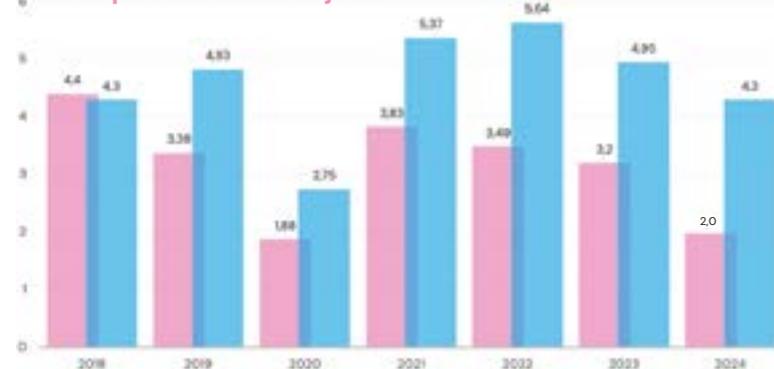
Il a été en moyenne de 2,0 jours, soit 2,3 jours de moins que la moyenne nationale (4,3 jours). Il s'agit du « stock annuel moyen » le plus bas (hors 2020 année COVID) depuis la création de la Caf de l'Hérault.

Le délai de traitement a été en moyenne de 7,5 jours en 2024, soit 4,9 jours de moins qu'en 2023 et 6,3 jours en deçà de la moyenne nationale (13,8 jours).

Délais de démarche (en jours)



Solde de pièces à traiter en jours

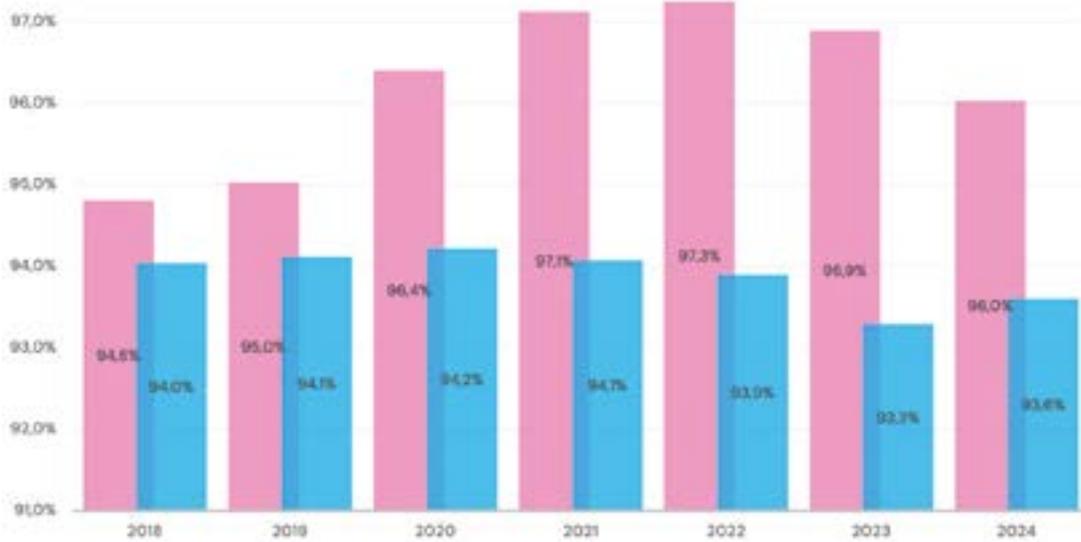


● Caf de l'Hérault ● National



Dans le même temps, malgré une légère baisse pour la deuxième année consécutive, le taux de qualité financière à la sortie de la liquidation s'est maintenu à un niveau élevé (96,0%). Il est supérieur de 2,4 points à la moyenne nationale. Il atteint 98,8% six mois après la liquidation (IQL6) et maintient le même écart par rapport à la moyenne nationale.

### Indice de qualité financière IQL0



### Indice de qualité financière IQL6



● Caf de l'Hérault ● National

### Un nombre d'appels qui augmente... Mais une qualité de service préservée

Consciente que le téléphone demeure un canal privilégié pour un très large public et qu'il garantit l'égalité d'accès aux informations et services, la Caf de l'Hérault a maintenu, tout au long de l'année 2024, une accessibilité téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 16h30, sans interruption.

Cette activité est réalisée par les conseillers de service à l'utilisateur (CSU) de la plateforme de service LARO qui assurent à la fois la réponse téléphonique et le traitement des mails allocataires. Ce sont ainsi :

- ➔ Près de 745 000 appels qui ont été reçus et 85,5% d'entre eux ont été traités,
- ➔ Plus de 140 000 mails qui ont été traités dont 82,4% en moins de 48 heures.

La plateforme de service de l'ex-région Languedoc-Roussillon (PFS LARO), gérée seule par la Caf de l'Hérault depuis mai 2024, est la seule PFS à atteindre en 2024 l'objectif de 85% d'appels traités (1ère en matière de résultat au sein de la branche Famille). Dans le même temps, elle a progressé du 19<sup>ème</sup> au 5<sup>ème</sup> rang national concernant la qualité de réponse téléphonique.

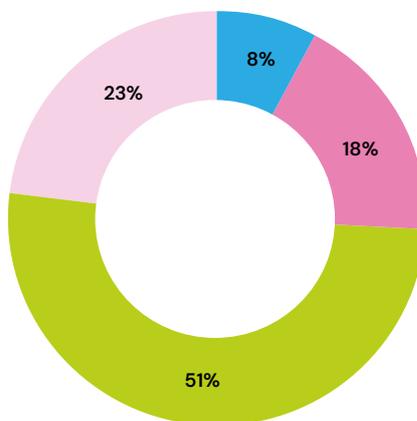
### Une augmentation significative des flux sur l'accueil physique...

En 2024, 130 418 personnes qui ont été reçues sur l'ensemble des points d'accueil de la caisse. Plus de 8 sur 10 l'ont été sur les deux sites principaux dont près de la moitié sur le seul site de Montpellier (48% à Montpellier Celleneuve et 33% à Béziers). Les flux sont en augmentation de +11% par rapport à 2023 avec des évolutions très contrastées selon les sites.

8% des visiteurs ont été reçus sur RDV. Pour 89,6% d'entre eux, le délai entre la demande et l'obtention du RDV était inférieur à 7 jours.

#### Nombres de visites

Site	2023	2024	Evol. / N-1
Agde	772	678	-12%
Celleneuve	55 538	62 800	13%
Clermont	1 242	1 465	18%
Béziers De Gaulle	36 773	43 657	19%
Ganges	915	854	-7%
Lodève	342	1 070	213%
Lunel	6 500	6 903	6%
Port Marianne	6 064	6 534	8%
Sète	4 425	4 344	-2%
Autres	5 413	2 113	NS
<b>Total</b>	<b>117 984</b>	<b>130 418</b>	<b>11%</b>



- Visites en box : **22 971**
- Orientation : **66 566**
- Espace multi services (EMS) : **30 131**
- Rendez-vous (y compris contrôleurs) : **10 750**

## **Le contrôle, la lutte contre la fraude et le recouvrement**

En 2024, 1 allocataire sur 2 a été contrôlé sur au moins un élément de son dossier.

Ce sont au total 1 051 113 contrôles automatisés (échanges de données avec pôle emploi, DGFiP...),

78 504 contrôles sur pièces et 3 026 contrôles sur place qui ont été réalisés au cours de l'année.

Ils ont généré 37,7 M€ d'incidence financière (79% d'indus et 21% de rappels).

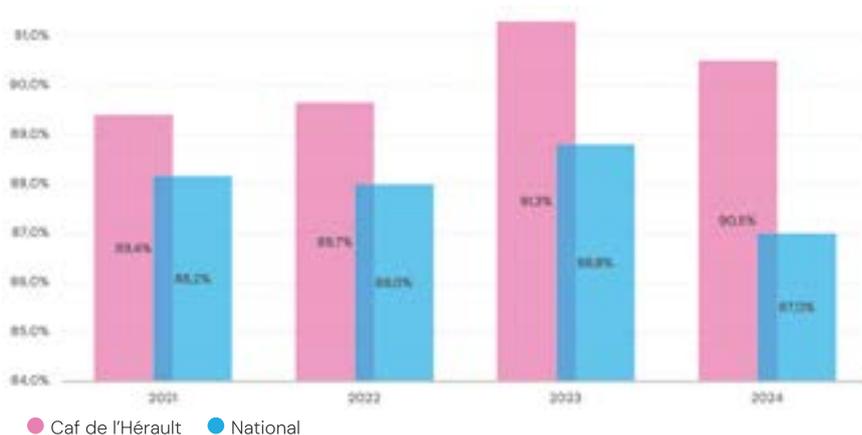
- ➔ 3 026 contrôles réalisés en 2024 par les contrôleurs assermentés pour une incidence financière de plus de 16,4 M€, dont 1,7 M€ de rappels et 14,7 M€ d'indus.
- ➔ 1 441 fraudes ont été détectées pour un montant de 13,5 M€. Elles ont généré 1,2 M€ de pénalités financières,
- ➔ 3 589 contrôles « datamining sur pièces » ont été réalisés. Ces contrôles, dont l'objectif est de vérifier la conformité de la situation de l'allocataire connue par la Caf, ont généré près de 4,3 millions d'euros d'incidence financière, soit 109% de l'objectif opposable (3,0 M€ d'indus et 1,3 M€ de rappels).
- ➔ 6 019 contrôles « activité / ressources », lancés lors de la détection d'une incohérence entre la nature des ressources perçues et la situation professionnelle connue par la Caf, ont permis de redresser des droits erronés pour un montant total de 6,0 M€, soit 110% de l'objectif notifié (5 M€ d'indus et 1 M€ de rappels).

Si l'on tient compte de l'ensemble des indus générés (en lien avec la politique de contrôle ou la transmission tardive d'informations de la part des allocataires), ce sont au total 174 243 indus qui ont été créés en 2024 pour un montant total de 84,5M€.

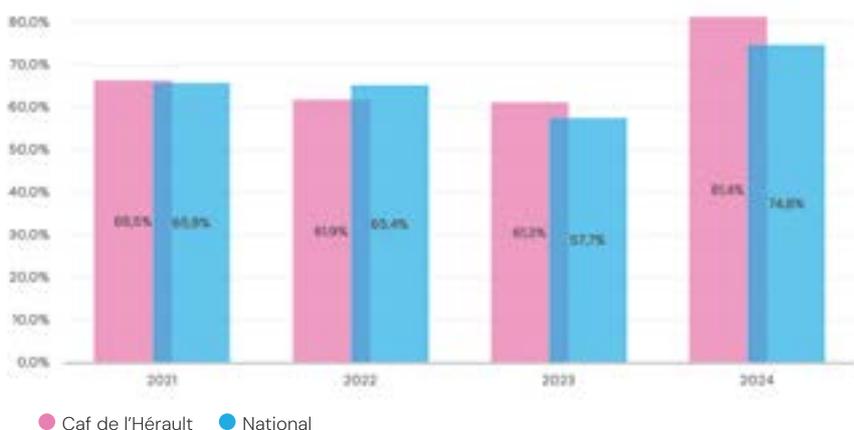
Le taux de recouvrement à 24 mois est de 90,5%, soit 3,5 points de plus que la moyenne nationale et celui des indus frauduleux à 48 mois est de 81,4%, soit 6,6 points au-dessus de la moyenne nationale.

### **L'analyse des contrôles est à retrouver en partie 6**

#### **Taux recouvrement 24 mois indus standard**



#### **Taux recouvrement 48 mois indus fraudes**







# #3

## La gouvernance

# #3 | LA GOUVERNANCE

## 3-1 – LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

	Titulaires	Suppléants
<b>Représentant Les assurés sociaux</b>		
CGT	Myriam RIVOIRE	Loufi BEN MOUSSA
	Laurent TEISSIER - Président	Bérangère DU CAILAR
CGT-FO	Olivier HALLAY	Marie CHASTANG
	Philippe MARIN	Isabelle DA SILVA DE SOUSA
CFDT	Anne DUBUCHE	Encarnacion LAMBOUST
	Matthias MOREZZI	Florian SICILIANO
CFTC	Jean-marie BRIDIER	Bérangère SOLBES-SABUCO
CFE CGC	Yves IHAMOUINE	Dominique GARDE
<b>Représentant Les employeurs</b>		
U2P	Annie ALAVER	Sylvie LOPEZ
	Jean-Yves DUSSOL	-
CPME	Sébastien MONVOIS 3 <sup>ème</sup> vice-président	Frédérique PETARD
MEDEF	Jean AFFRE	Nathalie NOUGARET
	Bruno VIC 1 <sup>er</sup> vice-président	Christophe DUBOIN-BIDET
<b>Représentant Les travailleurs indépendants</b>		
U2P	Eric DEGOUTIN	Céline LEAUTE
CPME	Karine GAUDY	Ali ARAB
FNAE	José CIDOLIT	-
<b>Représentant Les associations familiales (UDAF)</b>		
	Karine ANNEYA	Sylvie ALBERTO-PAULI
	Doan LUU	Yves BAILLEUX-MOREAU
	Jean-Luc NEGRE 2 <sup>ème</sup> vice-président	Maryse CAZES
	Nadia VALLET	Jean-Jacques FAUCET
<b>Personnes qualifiées (PQ)</b>		
	Muriel ABIAD	
	Eric OLLIER	
	Elisabeth PEREZ	
	Pascale VERGELY	
<b>Représentants du personnel</b>		
Collège employés	Nelly DESCHAMPS	CGT Sébastien PAPIN
	Julien BARASCUT UNSA	UNSA Nathalie DAUPHIN
Collège cadres	Marie-France BOISBAULT	Philippe CADIOT



## L'activité du Conseil d'administration de la Caf de l'Hérault en 2024

### 28 février 2024

- Modification de la composition du Conseil d'administration
- Election du 3<sup>ème</sup> vice-président
- Performance de l'organisme : bilan et résultats 2023
- Vote du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2023/2027
- Bilan des marchés au titre de l'année 2023
- Agrément de Simon Suret et de Claire Narang aux postes de Directeur-adjoint
- Vacance de poste Directeur comptable et financier
- Vote du règlement interne de la CRA suite à la modification de 2 articles
- Point de situation sur les mutualisations
- Promesse de vente du site de l'Orangerie
- Délégations accordées en matière d'action sociale au Directeur
- Désignation d'administrateurs à une manifestation officielle sur la petite enfance
- Présentation du nouveau Plan crèche

### 24 avril 2024

- Modification de la composition du Conseil d'administration
- Désignation du Directeur comptable et financier
- Nomination d'une Fondée de pouvoir
- Présentation de l'implantation territoriale de la Caf
- Lancement du Pass Colo
- Retour sur le colloque Petite enfance du 18 mars

- Présentation des conclusions du rapport IGAS-IGF sur les micro-crèches Paje
- Aide au fonctionnement sur fonds nationaux pour un EAJE PSU en difficulté

### 19 juin 2024

- Proposition d'instauration d'un bureau
- Décision portant nomination de la Directrice comptable et financière de la Caf de l'Hérault
- Présentation des comptes annuels 2023 de la Caf de l'Hérault et de VACAF
- Présentation du bilan du contrôle interne 2023
- Présentation du rapport d'activité 2022
- Intéressement 2023
- Présentation de la politique Parentalité de la Caf de l'Hérault
- Ré-abondement des enveloppes d'aides aux vacances

### 9 octobre 2024

- Modification de la composition du Conseil d'administration
- Présentation et vote du projet de budget rectificatif commun de gestion – exercice 2024
- Présentation et vote du projet de budget rectificatif VACAF – exercice 2024
- Nomination de la Sous-directrice en charge des services nationaux
- Agrément de la Fondée de pouvoir suite à la prise de fonction de la Directrice comptable et financière

- Information sur l'expérimentation Solidarité à la source
- Validation des demandes de travaux dans le cadre du plan national immobilier
- Présentation et vote du projet de budget rectificatif d'action sociale – Exercice 2024
- Fonds d'aide exceptionnelle sur fonds nationaux pour des structures d'animation de la vie sociale
- Présentation et vote d'un dossier en fonds Plan d'investissement accueil du jeune enfant

### 11 décembre 2024

- Modification de la composition du Conseil d'administration
- Présentation et vote du projet de budget commun de gestion initial – Exercice 2025
- Présentation et vote du projet de budget initial VACAF – Exercice 2025
- Commission de recours amiable : mise à jour du règlement interne, renouvellement de la composition de la CRA et délégations de la CRA
- Présentation et vote du projet de budget initial d'action sociale – Exercice 2025
- Présentation et vote du règlement action sociale 2025
- Renouvellement des délégations en matière d'action sociale au Directeur
- Proposition de création locale de la Garantie de sécurisation des financements
- Plan d'investissement pour l'accueil du jeune enfant – fonds nationaux

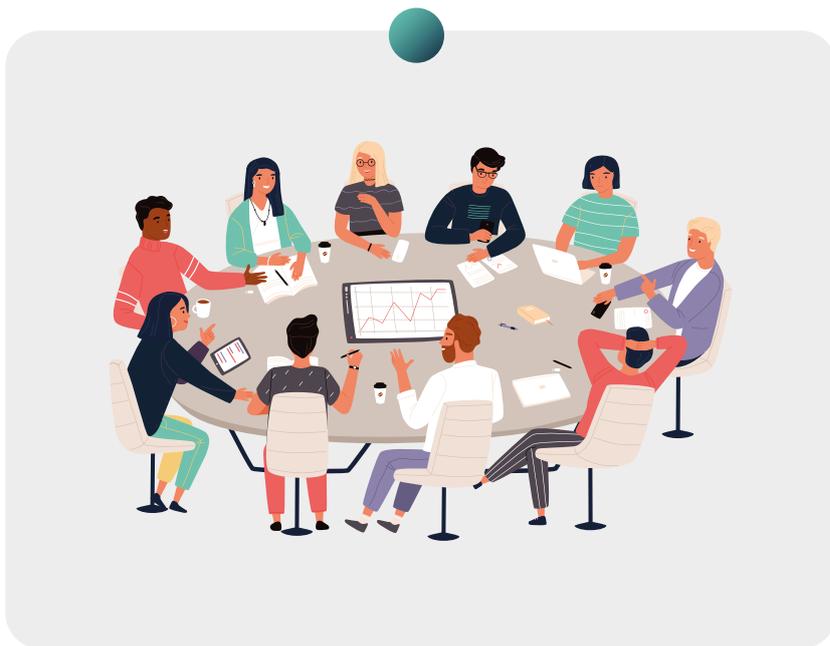
## Les instances du Conseil d'administration et de pilotage de la Caf de l'Hérault en 2024

### La commissions des marchés

Elle est compétente pour attribuer les marchés de fournitures, de services et de travaux dont les montants sont supérieurs aux seuils des procédures formalisées pour le compte de la caisse.

La Commission des marchés s'est réunie 1 fois en 2024 pour procéder à l'attribution des marchés de prestations de nettoyage et de prestations de sécurité.

Une Commission interne des engagements qui est une commission locale de la Caf de l'Hérault s'est réunie à 5 reprises pour statuer sur 4 marchés en procédure adaptée.



### La commissions des recours amiables (CRA)

Elle a compétence pour statuer sur deux catégories de demandes :

- ➔ Les contestations de droits formulées par les allocataires,
- ➔ Les demandes de remises de dettes totales ou partielles.

La Commission de recours amiable statue sur les contestations de droits formulées contre les décisions prises par les services administratifs.

Elle constitue dans ce cas, la première instance de recours obligatoire avant la procédure contentieuse à engager devant le tribunal de grande instance, pôle social et judiciaire.

Dans sa décision, concernant les prestations légales, le respect de la réglementation est impératif. La commission vérifie que les décisions prises sont bien conformes aux textes.

La seconde mission de la CRA est l'étude des demandes de remises de dettes formulées par les allocataires. Il est important de noter que l'évolution constante de la législation, la mise à jour des barèmes et les règles de prise en compte des changements de situation déclarés par les allocataires, sont des facteurs de régularisation générateurs d'indus. Ainsi, la commission se prononce sur les demandes des allocataires pour remises de dettes et dispose plus particulièrement d'une délégation octroyée par le Directeur concernant les dossiers d'aide au logement.

L'analyse individuelle des dossiers, au regard de la situation financière et sociale du débiteur, est un des éléments essentiels de prise de décision. Cette décision vise toujours à sauvegarder l'équilibre financier du ménage, le remboursement de la dette ne devant pas mettre en péril cet équilibre.

En 2024

**7 191**  
dossiers étudiés

**1 322**  
rejets

**3 006**  
accords

**2 863**  
accords partiels

## La commission sociale

Elle étudie tout projet visant à mettre en œuvre les orientations et les objectifs d'action sociale de la Caf et dispose d'un large champ d'action.

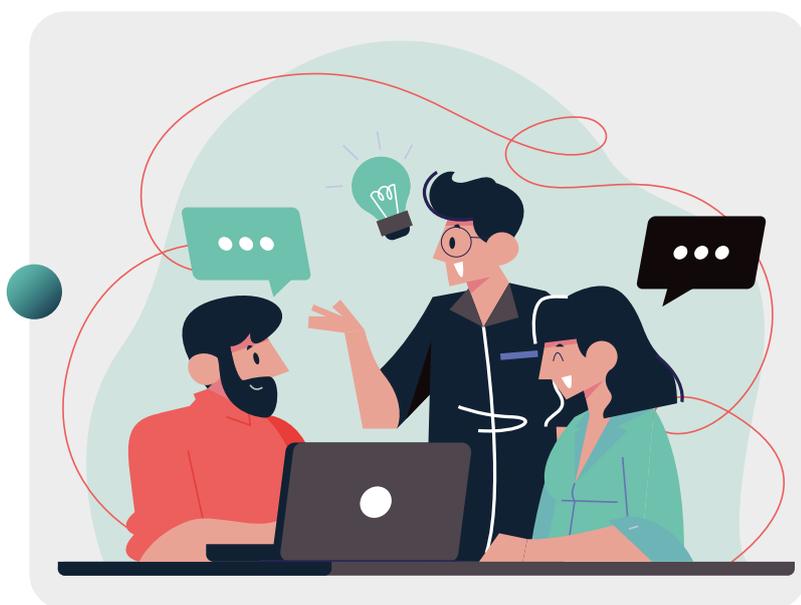
Elle examine :

- Le projet de budget d'action sociale, ainsi que le projet de règlement intérieur d'action sociale, avant sa présentation au Conseil d'administration. Elle contribue ainsi à l'élaboration directe des orientations locales du Conseil d'administration en matière d'action sociale.
- Les demandes de subventions déposées par les associations et organismes agissant dans le cadre des champs de compétence de l'action sociale de la Caf, que ce soit pour le fonctionnement des services aux familles ou pour l'investissement : la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, l'animation de la vie sociale, le soutien à la fonction parentale, etc.

Elle est ainsi amenée à se positionner sur les dispositifs d'action sociale déclinés sur le plan local selon la stratégie décidée par le Conseil d'administration :

- L'animation de la vie sociale à travers les agréments accordés aux Centres sociaux, aux structures de proximité,
- L'agrément des prestations de service Jeunes et des Foyers de jeunes travailleurs,
- L'agrément des Relais petite enfance (RPE) Les services de l'action sociale de la Caf préparent et présentent les dossiers soumis à la délibération des administrateurs.

Ainsi, par leur délibération, ils permettent à la Caf d'intervenir au plus près des besoins des familles et des partenaires, sur tous les territoires du département de l'Hérault



En 2024

**910**

projets portés par des partenaires ont pu être financés dans le cadre du règlement intérieur d'action sociale pour un montant de 16,4 millions d'euros

**28**

nouveaux agréments

**2**

PS jeunes

**10**

Espaces de vie sociale

**8**

centres sociaux

**5**

Foyers jeunes travailleurs

**3**

Relais petite enfance

### La commission des aides individuelles (CAI)

Elle statue sur les demandes d'aides individuelles, après évaluation par un travailleur social de la Caf.

Les aides consenties permettent généralement de faire face à des difficultés temporaires, des accidents de la vie, sous la forme d'une allocation exceptionnelle ou d'un prêt sans intérêt dont le recouvrement est effectué par retenues sur les prestations.

Le travail de la CAI repose sur une préparation approfondie des dossiers en amont de la décision : cette procédure est déclenchée à l'initiative du travailleur social après analyse des difficultés décrites par l'allocataire.

Un bilan de la situation familiale, professionnelle et sociale permet au travailleur social de poser un diagnostic sur lequel il fonde ses actions qui peuvent revêtir plusieurs formes :

- La vérification des droits aux prestations légales Caf, l'accès aux droits étant la base du travail social
- La réorientation vers d'autres partenaires pour les actions à entreprendre dépassant le champ de compétences de la Caf
- La vérification d'éventuels droits sociaux annexes permettant à la famille de surmonter ses difficultés, financières ou non cette approche positionne clairement le rôle de la CAI, qui n'intervient que de manière subsidiaire, pour des aides ponctuelles visant à résoudre une situation passagère.

### La commission des pénalités

Elle se réunit une fois par mois à la suite de la réception d'une pénalité/sanction prononcée à l'encontre de l'allocataire.

Celui-ci peut formuler un recours auprès du Directeur. Le rôle de la commission des pénalités, composée de 4 administrateurs, est de donner un avis sur le recours portant sur la responsabilité de l'allocataire et le montant de la sanction.



## 3-2 – LES INSTANCES DE PILOTAGE DE LA CAF DE L'HÉRAULT

### Le CODIR

Instance de concertation transversale, il a vocation à structurer et harmoniser le pilotage général de la Caf. C'est un comité de prise de décisions et d'information, qui permet de réaliser des points d'alertes et de communiquer.



**Thierry MATHIEU**  
Directeur



**Frédérique NICOLAÏ**  
Directrice comptable  
et financière



**Simon SURET**  
Directeur Adjoint  
en charge des ressources



**Claire NARANG**  
Directrice Adjointe  
en charge des services  
aux allocataires et partenaires



**Morgane SANNA**  
Directrice des prestations



**Sabrina GOMEZ**  
Directrice  
des services nationaux



**Emmanuelle VILLIET**  
Responsable du cabinet  
du directeur



**Jocelyn GROUSSET**  
Responsable du secteur  
aide au pilotage - Direction



**Ludovic AHO**  
Attaché de direction



**Kristie BLANC**  
Responsable département  
Gestion innovation qualité engagée,  
Direction des ressources



**Delphine JORÉ**  
Responsable  
des ressources humaines,  
Direction des ressources

## Le CODIREL (CODIR + 16 membres)

Il associe mensuellement les cadres stratégiques au CODIR autour du pilotage de l'organisme. Des décisions transversales sont prises lors de ces rencontres, par exemple la mise en place d'une entraide entre différentes directions pour atteindre un objectif. Il permet d'analyser en détail les résultats et de suivre de façon approfondie l'évolution des différents indicateurs, au regard des objectifs nationaux et locaux.

Tous les trimestres, un comité de pilotage contrôle interne est intégré au CODIREL. Cette fusion des deux réunions permet de renforcer la transversalité du contrôle interne et d'optimiser la gestion des instances de pilotage.



**Marie-France BOISBAULT**  
Responsable Département  
gestion des flux-PCA  
Sûreté-Sécurité,  
Direction des ressources



**Sophie BADOR**  
Adjointe à la Direction  
de VACAF



**Viviane CAYLUS**  
Responsable ARIPA,  
Direction des prestations



**Fabienne CUTILLAS**  
Responsable  
du département production,  
Direction des prestations



**Chrystel DESPLAS**  
Responsable du secteur  
emploi et développement  
des compétences  
Direction des ressources



**Véronique FLAK**  
Responsable  
du département  
informatique et patrimoine,  
Direction des ressources



**Séverine POURTIER**  
Responsable du  
pôle production et contrôle,  
Direction Action sociale



**Aude FRANCISOT**  
Responsable qualité,  
Direction des ressources



**Maryèle GARBOT**  
Adjointe à la Direction  
des prestations,  
Responsable de la relation  
de service



**Françoise JULIEN**  
Adjointe à la Direction  
de l'Action sociale



**Olivier SERIEIS**  
Coordonnateur de la Maitrise  
des risques, Direction  
comptable et financière



**Béatrice KRAUS**  
Responsable du pôle sécurité  
des paiements, Direction  
comptable et financière



**Isabelle LAFARGUE**  
Responsable  
du département fonctionnel,  
Direction des prestations



**Anne-Laure MOLINIER**  
Fondée de pouvoir,  
Direction comptable  
et financière



**Malika SETRA**  
Responsable  
du département contrôle  
et contentieux, Direction  
comptable et financière



**Céline SUAU**  
Responsable des partenariats  
stratégiques, VACAF

### 3.3 MARKETING ET COMMUNICATION : UN PILOTAGE INNOVANT POUR RENFORCER LES LIENS INTERNES ET EXTERNES

#### Développement de la stratégie digitale et du marketing d'influence

En 2024, la Caf de l'Hérault a poursuivi le développement de sa stratégie digitale, notamment à travers le marketing d'influence.

Cette démarche innovante vise à :

- ➔ Humaniser l'organisme
- ➔ Informer le public de l'Hérault
- ➔ Confirmer notre rôle d'organisme solidaire

8 micro-influenceurs héraultais, étudiants et familles, ont collaboré avec la Caf de l'Hérault. Véritables porte-paroles sur les réseaux sociaux, ils ont créé du contenu de proximité et authentique sur Instagram et Twitch pour informer leur communauté des aides disponibles et les accompagner dans leurs démarches dans un objectif d'accès aux droits.

La stratégie de marketing d'influence a permis de gagner en visibilité et a été très bien accueillie par les communautés des influenceurs. En utilisant des voix nouvelles et authentiques, nous avons pu toucher nos bénéficiaires de manière plus proche et plus humaine. L'implication des micro-influenceurs a permis de porter la parole de la Caf sous un angle inédit, démontrant toute la puissance de l'influence pour créer du lien avec le public.

Cette stratégie a dépassé les frontières du « social media », et a permis à la Caf de l'Hérault d'être récompensée avec 3 prix :

Le Cas d'Or du digital et le prix de la meilleure campagne au Café de l'Influence remportés avec l'Agence Wonderful qui nous a accompagnés dans la mise en place de cette stratégie, ainsi que le trophée Cafcom 2024 de la communication la plus audacieuse remis par la direction de la communication de la Cnaf.

Ces trois distinctions illustrent parfaitement l'impact et l'innovation de notre stratégie de communication.



L'Influence en quelques chiffres :

**83** contenus produits

**+ 468 000** impressions

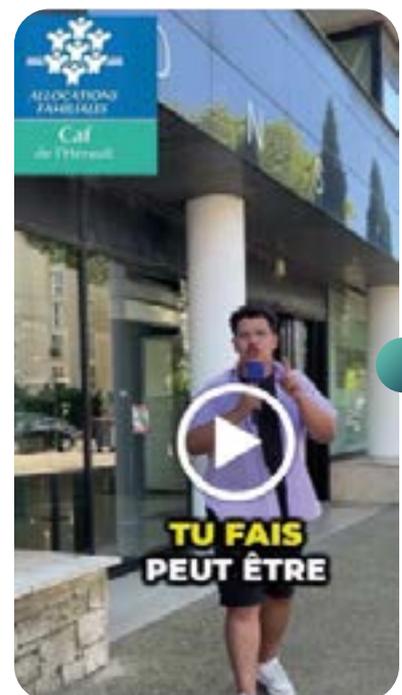
Taux d'engagement moyen de près de

**3%**

**+ 385 000** personnes touchées

Retours positifs des communautés

**+ 1 772** nouveaux abonnés sur tous nos réseaux



## Les Digimeals :

### Rendez-vous en Direct avec la Communauté

Cette année, nous avons proposé à notre communauté des rendez-vous en direct : les Digimeals.

Le principe est simple : créer un rendez-vous live court de 30 minutes « pendant la pause-déjeuner » où un expert de la Caf répond en direct aux questions des participants connectés.

Deux Digimeals ont été organisés sur les thématiques de l'AVVC et des aides au logement étudiant. Lors du premier live, nous avons collaboré avec l'influenceuse Famille, Morgane Raffaella, ce qui a permis d'atteindre plus de 28 000 vues suite à la diffusion du replay.



## 2024 marqué par de nombreux grands projets accompagnés par le service communication

Le service publique petite enfance avec l'organisation d'un colloque, la mise en place du parcours arrivée d'un enfant, la mise en place de Pass colo, la réforme de la Solidarité à la source et les 50 ans du centre social. Des sujets importants accompagnés par le service communication.



Une journée du personnel au « cœur de la Caf, au cœur de nos actions ».

Le 7 juin 2024, le service communication était aux commandes de la journée du personnel. Une journée qui s'est coconstruite avec la participation de près de 100 collaborateurs. Ils avaient carte blanche pour faire découvrir leurs activités, leur quotidien, ce qu'ils ont fait avec humour, justesse et émotion. Tout a été fait maison avec l'appui du service communication qui les a accompagnés dans la réalisation des vidéos, de la mise en scène des sketches en direct, des chansons...



## Poursuite du développement de l'aller vers

En 2024, pour la campagne étudiante, la Caf de l'Hérault a poursuivi sa stratégie de communication visant à aller à la rencontre des étudiants. Elle ainsi participé à plus de 10 événements dont le forum du logement étudiant, les journées d'intégrations des universités... Au total ce sont plus de 316 étudiants qui ont bénéficié d'un accompagnement de nos experts lors de ces événements.



## 3-4 - LA CAF DE L'HÉRAULT ENGAGÉE DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ RESPONSABLE INTÉGRÉE DANS LE CADRE DU CPOG 2023 - 2027

### La Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la CNAF,

déclinée en CPOG 2023-2027, a permis à la Caf de l'Hérault de présenter aux différents collaborateurs les engagements en termes de qualité et de responsabilité sociétale.

Ces derniers reposent sur un système de management par les processus piloté au sein d'une démarche qualité qui met l'accent sur l'amélioration continue du service clients (internes et externes) et sur la recherche de performance sur l'ensemble des secteurs d'activité (pilotage, métier, support).

Ces engagements ont été présentés en interne lors d'une semaine dédiée à la Qualité et la RSE. Des salariés de la Caf ont présenté chaque axe de la démarche intégrée Qualité, RSE et CPOG à travers des podcasts.

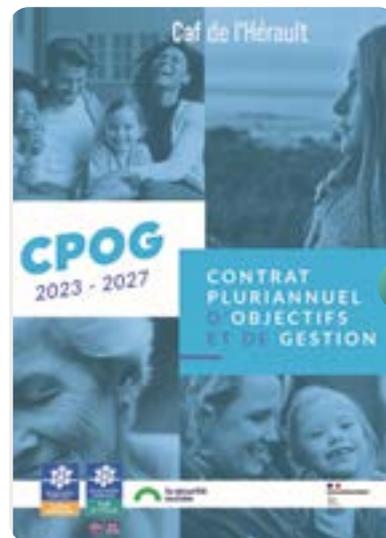
Pour clôturer la semaine, un appel à projets Qualité RSE a été lancé en interne afin de recueillir et mettre en place les idées des salariés. Au total, une quinzaine de projets a été déposé dont 80% seront mis en place en 2025.

### La Qualité

L'année 2024 a été marquée par la continuité de la mise en place de la démarche qualité intégrée version 2 (DQI V2). Cette dernière porte une vision renforcée de la performance qui conduit à moins de formalisme et davantage de responsabilisation autour des résultats.

L'année a été ponctuée par deux audits de la Cour de comptes :

- ➔ La 6<sup>ème</sup> chambre de la Cour des comptes a réalisé une enquête sur la gestion des indus par les caisses de sécurité sociale du régime général. Plusieurs visites de caisses (Caf, Cnam et Carsat) ont été réalisées dans ce cadre à la Caf de l'Hérault en septembre.
- ➔ La Cour des comptes a réalisé une évaluation de la PPA sous l'angle de l'évaluation de l'efficacité de la prestation. Dans ce cadre, elle s'est rendue à la Caf de l'Hérault en décembre afin de voir les effets de l'adossement du DRM.



**Audit Iso 9001 réalisé par l'Afnor :**

« Le système de management Qualité de la Caf de l'Hérault démontre une très grande maturité et est au cœur des activités de l'organisme. Nous avons ressenti tout au long de cette semaine que la qualité est bien l'affaire de tous ! Vous êtes dans une démarche de satisfaction client au quotidien, nous tenons à vous féliciter et pour cela nous renouvelons votre certificat pour 3 ans.» Patrice Koralewski, Auditeur AFNOR.

**La Responsabilité sociale et environnementale**

L'année 2024 a débuté avec la mise en place d'une nouvelle feuille de route, alignée avec :

- ➔ Le référentiel RSO UCANSS
- ➔ La stratégie de notre organisme, alignée sur les objectifs CPOG 2023-2027
- ➔ L'ISO 26000
- ➔ Le référentiel Qualité (ISO 9001)
- ➔ Les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU

**Parmi les 280 actions RSE mises en place au cours de l'année, voici les plus marquantes :**

- ➔ L'intégration de la Caf 34 au Conseil d'administration de Face Hérault
- ➔ L'intégration d'objectifs RSE dans l'ensemble des feuilles de route des Branches
- ➔ La mise en place d'une cartographie des achats
- ➔ La mise en place d'un composteur & la suppression de l'ensemble de nos poubelles individuelles de tri
- ➔ Le déploiement du parcours d'intégration avec un temps en présentiel Qualité-RSE pour les salariés & managers
- ➔ La mise en place du PAQVCT 2023-2027
- ➔ Le renouvellement du protocole télétravail & l'évolution de nos plages horaires fixes

**Les 4 composantes essentielles de notre démarche RSE :**

- Une stratégie RSE structurée et clairement formalisée.
- Un engagement fort de la direction, qui a intégré cette approche au cœur de l'ADN de l'entreprise.
- Une dynamique soutenue par des événements marquants et à fort impact.
- Une implication collective, rassemblant et mobilisant nos 800 collaborateurs.

## La RSE

Un dispositif désormais ancré dans la stratégie de l'organisme

### Janvier

#### Opération Sakado

Reprise des activités QVCT : sport, massages & sophrologie.



### Février

#### Ateliers Macramé



#### Achat de 5 vélos à assistance électrique (VAE)

### Mars

#### Premier petit déjeuner d'intégration



#### Appel à volontariat groupe projet RPS

### Avril

#### Semaine Qualité RSE

& Appel à projets Qualité RSE.

Renouvellement de la

#### Certification Iso 9001



#### Challenge Vélo smoothie

Bouge 30 minutes Sécurité Sociale.



### Mai

#### Mai à vélo Montpellier Reine



#### Educap City



## Juin

### Semaine de la QVCT Opération don du sang



### Rencontre entre alternants



## Été

### Exposition

Soutien à l'Ukraine.

## Septembre

### Semaine de la mobilité

### Circuits découvertes VAE, ateliers réparation...



### Achat de véhicules électriques

### Installation composteur sur Celleneuve



### Animation déchets

avec la Métropole de Montpellier.



## Octobre

### Octobre rose

supports créatifs réalisés par des salariés et participation à la Marche Rose sur Béziers  
Opération don du sang  
Petits déjeuner mobilité.



## Novembre

### Duoday

& participation au Salon HandiJob  
Renouvellement plan de mobilité employeur sur Montpellier.



### Renouvellement plan de mobilité employeur sur Montpellier



## Décembre

### Caf Calendar Coffret à jouets de la Caf



### Labellisation Employeur Pro Vélo

### Petits-déjeuners mobilité

300 collaborateurs réunis



## Les référents RSE

### Nouveauté 2024 :

Les référents sont intervenus sur le sujet de la RSE dans l'ensemble des services de la caisse chaque trimestre. Au total, ce sont près de 90 interventions RSE qui ont été réalisées.

#### Montpellier



**Kristie Blanc-Pilote**  
Responsable du département  
Gestion Innovation  
qualité engagée



**Fanny heurteau**  
Chargée de mission RSE  
et innovation



**Aude Francisot**  
Responsable qualité



**Camille Cano**  
Chargée des emplois  
et des compétences



**Charlène Wiczoreck**  
Responsable  
pôle expertise VACAF



**Véronique Gauthier**  
Chargée de missions



**Stéphanie Bansept**  
Superviseur production  
AFC/AFI



**Maria-Soledad  
Rivas navarro**  
Chargée de missions



**Lan-Elise Hoang**  
Graphiste



**Philippe Blondino**  
Conseiller service  
à l'utilisateur expert



**Samuel  
Coudert-bonnafeus**  
Responsable plateau  
téléphonique



**Abdelkabar Ahouaoui**  
Gestionnaire conseil  
allocataire, pôle logement



**Céline Charpentier**  
Superviseur  
groupe solidarité



**Marion Pouget**  
Gestionnaire conseil  
allocataire, groupe  
multipresta

#### Béziers de Gaule



**Aurélie Cerezo**  
Technicienne  
conseil accueil



**Audrey Mellet**  
Gestionnaire conseil  
allocataire, experte



**Chantal Bot**  
Responsable groupe  
multi-prestations / CEE



**Philippe cadiot**  
Chargé de projet



**Christelle Cebrian**  
référente vérification pôle  
SNGP



**Sylvie Gourmes**  
Chargée de missions RH



**Mariam Id Said**  
Technicienne ARIPA



**Sandrine Conte**  
Gestionnaire  
des risques ARIPA



**Laure Canovas**  
Contrôleur en action  
sociale

#### Béziers Dullague



**Christine Linares**  
technicienne VACAF

-  Direction des ressources
-  Direction de VACAF
-  Direction comptable  
et financière
-  Direction de l'action sociale
-  Direction
-  Direction des prestations

### Label Engagé RSE

Début janvier 2025, la Caf de l'Hérault a été évaluée dans le cadre du renouvellement de son Label Engagé RSE par l'AFNOR. Cette évaluation, riche en échanges et en observations, a permis de rencontrer 66 parties prenantes, internes comme externes, à travers des groupes de travail, des visites de sites, et des entretiens variés. Un résultat exceptionnel : le niveau exemplaire.

La Caf de l'Hérault rejoint les 16% d'organisations françaises labellisées Engagé RSE au niveau exemplaire. Dans l'Hérault, seules 8 entreprises atteignent ce niveau, et parmi elles, une seule autre est de taille comparable.

Ce résultat reflète non seulement nos valeurs, mais aussi notre implication quotidienne pour intégrer la responsabilité sociétale au cœur de nos activités. Ce label est une reconnaissance précieuse de nos efforts, mais surtout une motivation supplémentaire pour continuer à innover et à progresser ensemble.



## Le label Engagé RSE

4 NIVEAUX DE MATURITÉ RSE SUR UNE ÉCHELLE DE 1000 POINTS





# #4

**L'offre de service  
performante déclinée  
en proximité**

# #4 | L'offre de service performante déclinée en proximité

## 4.1- Le développement des services aux usagers

### Les accueils de la Caf de l'Hérault permettent de répondre aux différents besoins des allocataires avec des niveaux d'accueil adaptés :

- ➔ Orientation où l'allocataire est pris en charge à son arrivée,
- ➔ Numérique non accompagné dédié aux allocataires autonomes,
- ➔ Numérique accompagné avec un Conseiller qui guide l'allocataire tout au long de la saisie,
- ➔ Rendez-vous réservé aux entretiens entre un Conseiller et l'allocataire pour l'examen complet des situations plus complexes.

En complément de ces différents niveaux, l'offre de rendez-vous téléphonique permet d'apporter une solution à la grande majorité des situations sans nécessiter de déplacement de l'allocataire.

Par ailleurs, des entretiens sont également proposés pour gérer les situations d'urgence au fil de l'eau.

Le dispositif « visio accueil » en place depuis octobre 2022 constitue un canal alternatif

de contact pour les allocataires ne pouvant pas se déplacer.

Enfin, le service d'aide en ligne à distance a été proposé aux allocataires souhaitant un accompagnement sur les démarches en ligne avec un conseiller Caf.



### Le dispositif des entretiens giratoires s'est poursuivi en 2024 avec près de 4 989 entretiens réalisés.

**Les délais de rendez-vous ont été respectés :**

- ➔ 10 jours de délai médian entre la date d'arrivée de la demande de RSA et le traitement de la demande par la Caf.
- ➔ 10 jours de délai médian entre le traitement de la demande et le rendez-vous pour l'entretien giratoire.

Le principe d'orientation sur 3 parcours différenciés a permis d'orienter 34% des bénéficiaires de RSA vers pôle emploi, 39% vers un opérateur conventionné par le département et 27% vers un référent unique.

En 2024, l'expérimentation de l'extension du périmètre s'est poursuivie sur 3 territoires : Biterrois, Petite Camargue et Étang de Thau.

## 4.2- Une plateforme téléphonique nationale pour la région Occitanie Est

La plateforme téléphonique LARO assure exclusivement la prise en charge des flux de l'ensemble des Caf de la région Occitanie Est (ancienne région Languedoc-Roussillon).

Depuis Mai 2024, l'activité (prise en charge des appels, traitement des mails, réclamations et appels sortants) est réalisée par 4 plateaux situés à Montpellier et à Béziers.

En 2024, près de 1 452 012 appels ont été reçus sur la plateforme téléphonique pour le compte de la région.

L'indicateur relatif à la prise en charge des appels a été atteint avec un taux de décroché de plus de 85%.

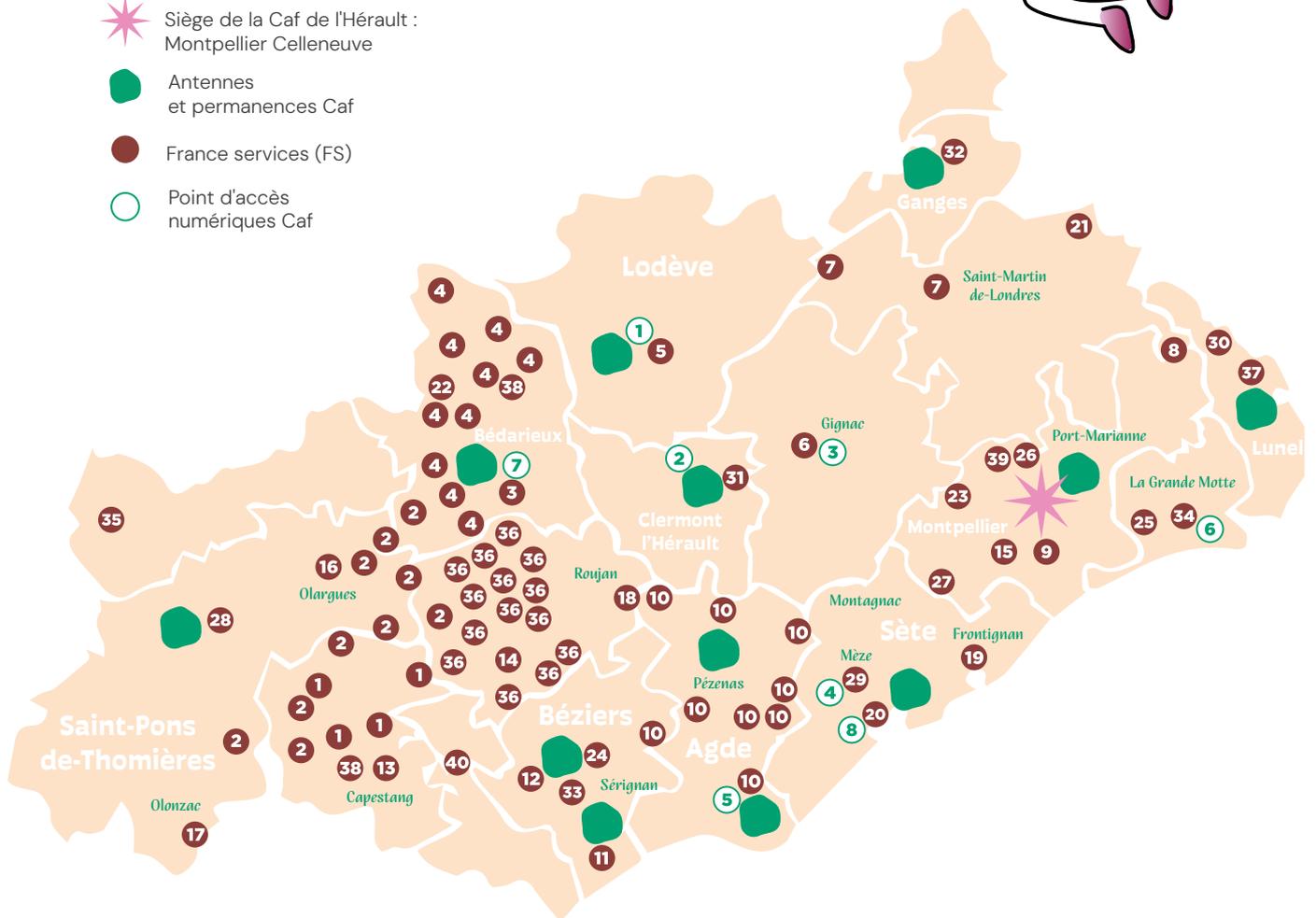


### 4.3- L'implantation de la Caf de l'Hérault sur le territoire Liste des points France services et accès au numérique

**Les accueils de la Caf de l'Hérault permettent de répondre aux différents besoins des allocataires avec des niveaux d'accueil adaptés :**



-  Siège de la Caf de l'Hérault : Montpellier Celleneuve
-  Antennes et permanences Caf
-  France services (FS)
-  Point d'accès numériques Caf



## FRANCE SERVICES

1. Sud Hérault itinérante : Cazenardes, Cessenon-sur-Orb, Creissan, Cruzy, Cébazan, Quarante, Saint-Chinian, Puisserguier	23. Association Gutenberg Grabels
2. Msa itinérante Caroux : Berlou, Colombières sur Orb, Ferrières Poussarou, Mons, Pardailhan, Rieussec, Roquebrun, Saint Jean de Minervoies, Saint Martin de l'Arçon et Vieussan	24. Maison René Cassin Béziers
3. Stéfi Bédarieux	25. Communauté de Communes du Pays de l'Or Mauguio
4. Msa itinérante Grand Orb : Avène, Ceilhes et Rocozels, Hérépian, Joncels, Lamalou les Bains, La tour sur Orb, Le bousquet d'Orb, Lunas, Saint Etienne Estrechoux, Taussac la Billière	26. Castelnau-le-Lèz
5. Lodève	27. Cournonterral
6. Gignac	28. Saint Pons de Thomières
7. Grand Pic Saint Loup & itinérante Saint Jean de Buèges	29. Mèze
8. Castries Centre socio-culturel	30. Boisseron
9. Face Hérault Alco	31. Clermont l'Hérault
10. Hérault Méditerranée Agde itinérante : Cap d'Agde, Florensac, Nézigannan-l'évêque, Montagnac, Pézenas, Pinet, Portiragnes, Saint-Thibéry, Vias	32. Ganges
11. Sérignan	33. Centre-ville Béziers
12. Stéfi Béziers	34. La Grande Motte
13. Capetang	35. La Poste La Salvetat sur Agout
14. Avants-Monts	36. Stéfi itinérante : Autignac, Cabrerolles, Caussinjoûls, Faugeres, Fos, Laurens, Puissalicon, Magalas, Pezenes les Mines, Roqueressels, Fouzilhon, Causse et Veyran, Montesquieu, Puimisson
15. Adages Espace Famille	37. Lunel
16. Olargues	38. Vignoble et Languedoc Bédarieux
17. Olonzac	39. Centre Social Georges Brassens Montpellier
18. Roujan	40. Maureilhan
19. Frontignan	41. Sète Île de Thau
20. Apije Étang de Thau - Sète	42. Hérault Méditerranée Agde QPV
21. La Poste Claret	
22. La Poste Saint-Gervais-sur-Mare	

## POINTS D'ACCÈS NUMÉRIQUE CAF

1. Association Traits d'Union - Lodève	5. Centre Social Louis Lavallière - Agde
2. Apije (Association pour l'insertion par l'économique) Clermont l'Hérault	6. CLCV - La Grande-Motte
3. Face Hérault ( Fondation agir contre l'exclusion ) Gignac	7. Stéfi Bédarieux (Association Solidarité Ténacité Emploi Force Insertion)
4. Ligue de l'enseignement - Mèze	8. Apije Étang de Thau - Sète

## 4.4 – les partenariats et les actions de marketing ciblées

### Le développement des partenariats pour l'accès aux droits

Dans le cadre de ses missions d'accompagnement et d'accès aux droits, la Caf de l'Hérault a poursuivi ses actions auprès des partenaires :

- Renforcement de l'information auprès des partenaires. À titre d'exemple, un webinaire dédié à la réforme de solidarité à la source a été organisé en septembre 2024.
- Participation à plusieurs forums étudiants organisés sur le département pour les accompagner dans leur démarche de demande d'aide au logement étudiant.
- Signature d'une convention entre la Caf et la CPAM afin d'établir des actions communes d'accès aux droits en faveur des usagers.

### Le bilan positif des actions de marketing ciblées vers les bénéficiaires

Nous avons continué notre stratégie d'aller vers à travers des actions marketing, dites également contacts sortants, visant à guider les allocataires dans leurs démarches et à leur communiquer des informations utiles pour la gestion de leur dossier afin de favoriser l'accès aux droits.

En 2024, nous avons déployé 14 kits nationaux sur 17 livrés (soit 82,3% de déploiement) et réalisé 12 actions locales. Ces kits sont de véritables campagnes d'informations et de communication. Ils comprennent différentes actions telles que des mails, sms ou appels sortants.

Le bilan 2024 montre le maintien de l'efficacité des actions, notamment les actions de bienvenue pour les allocataires, avec une utilisation à 98% de l'application mobile pour l'accès à leur espace « Mon compte » promu dans cette action.

L'action marketing d'incitation au règlement de la dette en ligne par carte bancaire continue également de montrer son efficacité avec une progression de 8,50% des paiements en ligne.



## 4.5 – L'accompagnement social des allocataires

Treize travailleuses sociales œuvrent sur l'ensemble du territoire de la Caf de l'Hérault pour épauler, conseiller et orienter les allocataires rencontrant des difficultés comme le décès d'un enfant ou d'un conjoint, des violences intrafamiliales, et des séparations.

Elles sont engagées aux côtés des familles pour prévenir les situations de rupture dans leurs parcours.

En 2024, la tendance d'accroissement de l'activité observée les années précédentes a été confirmée en matière d'accompagnement social individuel des familles.

Les interventions dans le cadre de séparation représentent toujours la majorité de l'activité du service social, avec une sur-représentation des situations de violences intrafamiliales.



### L'offre séparation Caf de l'Hérault

En cas de séparation, un accompagnement social peut être proposé aux allocataires.

Il couvre les aspects liés au changement de situation de la famille accompagnée. Les axes travaillés sont définis de manière consensuelle avec la famille (allant des besoins fondamentaux en termes de gestion de budget, jusqu'à l'accès aux loisirs pour l'ensemble des membres de la famille).

La Caf a soutenu 1 500 personnes dans ce cadre en 2024.



### Les soutiens de la Caf de l'Hérault pour prévenir et soutenir en cas de Violence Intra Familiale

La prévention des violences intrafamiliales est un enjeu majeur pour la société et les pouvoirs publics. Nombre de situations de familles sont présentées dans le cadre des demandes d'aides individuelles via les travailleurs sociaux.

La Caf de l'Hérault poursuit son engagement fort contre les violences conjugales et accorde des subventions et financements aux partenaires qui interviennent dans la lutte contre ces violences, destructrices de lien et bien plus encore.

Très impliquée la Caf est un soutien actif pour les associations déployant des actions sur ce sujet, et pour les réseaux interprofessionnels «Violences conjugales»

Un engagement qui se traduit par :

- Un financement global (réseaux + actions) qui couvre la totalité du département
- 8 réseaux interprofessionnels accompagnés financièrement
- 16 actions VIF, dont certaines actions à portée départementale



## **Soutien de l'ouverture de la Maison des femmes Agnès McLaren à Montpellier**

La première Maison des femmes de l'Hérault a ouvert sur le territoire de Montpellier.

Co-portée par le CHU et l'association Maison des femmes de l'Hérault, ce projet s'est vu attribuer une subvention de la Caf qui a permis la rénovation d'une partie des locaux afin d'accueillir les premières bénéficiaires du dispositif en juin 2024.

Un conventionnement quadripartite, entre le CHU, l'association Maison des femmes de l'Hérault, la CPAM et la Caf a par la suite permis de cadrer le partenariat entre les signataires, afin de fluidifier le parcours des femmes victimes de violence. Au-delà de cette convention, le secteur social de la Caf entretient des liens partenariaux étroits avec la Maison des femmes afin d'accompagner au mieux les femmes accompagnées, sur les dimensions sanitaires, tout autant que sur les aspects sociaux ou d'accès aux droits.

Le 25 novembre 2024 a eu lieu l'inauguration officielle de la Maison des femmes, lors d'un colloque organisé au CHU et auquel la Caf a participé pour mettre en avant les enjeux du partenariat sur la thématique de la prévention des violences faites aux femmes.



Signature de la convention quadripartite, entre le CHU, l'association Maison des femmes de l'Hérault, la CPAM et la Caf



Inauguration de la Maison Agnès Mac Laren en présence de la marraine Alexandra Lamy



1<sup>er</sup> colloque de la Maison des femmes Agnès Mac Laren

## La médiation,

La médiation administrative concerne tout mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf, quelle que soit la forme de l'expression de ce mécontentement, à condition que celui-ci ait accompli au préalable une démarche auprès de la Caf à ce sujet.

Le médiateur restaure le lien entre l'usager et la Caf en rétablissant le dialogue, s'assure de l'accès aux droits dans le respect de la réglementation en vigueur.

Depuis novembre 2024, une téléprocédure médiation est accessible aux allocataires depuis le site [caf.fr](https://caf.fr).

Les allocataires peuvent désormais saisir le médiateur administratif en ligne après avoir effectué un test d'éligibilité.

### Les chiffres 2024

**349**  
demandes  
de médiation  
enregistrées



**6,4**  
jours de délai moyen  
de prise en charge  
d'une demande

## TOP 4

des prestations concernées :

Logement •  
Revenu de solidarité active •  
Prime d'activité • Aripa



**49,2%**  
des dossiers  
ont fait l'objet d'une révision  
des droits à la suite  
de l'intervention  
de la médiation





# #5

## L'action sociale : l'investissement dans les services aux familles sur les territoires

# #5 | L'INVESTISSEMENT DANS LES SERVICES AUX FAMILLES SUR LES TERRITOIRES

## 5 - 1 Le développement des partenariats et de la présence sur le territoire

La Caf de l'Hérault déploie son accompagnement sur l'ensemble du territoire pour financer, développer des liens partenariaux et susciter de nombreuses initiatives au service des familles et des habitants.

La clé de cet engagement est la parfaite connaissance des acteurs locaux et des besoins des territoires, grâce aux diagnostics partagés.

### De plus, au sein de la Direction de l'action sociale, le travail en transversalité est essentiel :

à savoir le lien entre les travailleurs sociaux, les conseillers techniques, les chargées de conseils et de développement, les contrôleurs et techniciens.

### L'action sociale est bien repérée sur les territoires grâce notamment aux Conventions territoriales globales (CTG)

L'effort des services et le partenariat se traduisent par un maillage territorial reconnu, au travers notamment des CTG.

Au 31 décembre 2024 ce sont 332 communes (sur 341) couvertes par 88 Ctg qui concernent ainsi plus de 99% des habitants du département.

Ces conventions sont signées à l'échelon intercommunal ou communal avec une évolution souhaitée vers plus de mutualisation au niveau des EPCI.

Les Chargés de coopération mettent en oeuvre les plans d'action définis dans la Convention Territoriale Globale, au sein de leur collectivité, et en lien permanent avec les Chargées de Conseil et Développement de la Caf. Ce partenariat collaboratif permet de mettre en oeuvre les services correspondant aux besoins des familles et des habitants sur les territoires.

Les chargés de coopération Ctg représentent 111,5 ETP et sont financés par la Caf à hauteur de 2,6 millions d'euros.

Un plan d'actions et d'accompagnement au changement a été mis en place pour ces professionnels depuis 2023 et s'est poursuivi sur 2024. L'étape clé a été le regroupement autour de la Caf de plus de 200 participants : Directeurs généraux de services des collectivités et des chargés de coopération le 27 mai à Valros.

### Le Pôle ressources handicap,

Le Prh 34 confié à l'association Halte Pouce a poursuivi l'accompagnement des familles vers l'accueil de leur enfant en situation de handicap en milieu ordinaire. Il sensibilise et forme les partenaires, notamment les accueils de loisirs, à l'accueil de ces enfants.



## **Participation de l'action sociale à des projets nationaux**

La Caf 34 a été retenue pour participer à différents groupes nationaux sur différentes thématiques

- ➔ Evolution du référentiel national Médiation familiale 2023-2024
- ➔ Refonte du fonds national parentalité (Fnp) 10/2023-07/2024
- ➔ Lieux d'accueil enfants parents 07/2023 - 07/2024
- ➔ Répit parental et familial : lancement de l'instance dédiée le 15/11/2024
- ➔ Defi de l'innovation porté par le Caflab : Lutter contre la pénurie de personnel dans le secteur de l'accueil du jeune enfant 2024-2025
- ➔ Harmonisation des demandes de subvention
- ➔ Groupe utilisateur « Maia » avant la mise en production des évolutions

## **Focus contrôles métier**

Les contrôles métiers d'action sociale permettent d'accompagner nos partenaires et de sécuriser la distribution des fonds. Il ressort de l'enquête écoute partenaire, menée auprès des gestionnaires contrôlés en 2024, que 97% des répondants ont trouvé le contrôle utile ou très utile pour la qualité de leur gestion.



**72**

**contrôles auprès de gestionnaires d'équipements**



**11,2**

**millions d'€**

**de prestation de service contrôlée**

**1,93%**

**d'impact financier (193352€ d'indu et 22573.81€ de rappel)**

## **5 - 2 La petite enfance**

**Le département de l'Hérault se caractérise par une offre d'accueil petite enfance diversifiée. Le taux de couverture de l'Hérault en ce qui concerne l'offre d'accueil pour les jeunes enfants progresse de 5,1 points entre 2016 et 2022.**

Le département a cependant un taux de couverture de 53% contre 60% au niveau national.

Ce taux s'améliore malgré le contexte de baisse constante de l'offre individuelle et en accueil familial (tous deux assurés par les assistants maternels) mais aussi dans les autres offres d'accueil collectif, malgré notre accompagnement technique et financier.

La dynamique locale pour créer de nouvelles solutions d'accueil (financement de projets de création de 1108 places nouvelles PSU entre 2016 et 2024).

L'absence d'augmentation de nombre d'enfants de moins de 3 ans sur la période de 2016 à 2022 participe néanmoins

également à l'amélioration du taux de couverture.

Pour accompagner les professionnels de l'accueil de la petite enfance dans leurs missions, ainsi que les familles dans leur recherche de mode d'accueil, 42 Relais petite enfance (RPE) couvrent 342 communes héraultaises. Le réseau des RPE compte avec 63 animatrices pour 55.01 Etp et une moyenne de 58 assistant.e.s maternel.le.s/Etp

La Caf de l'Hérault, en partenariat avec le Conseil départemental, porte la coordination des Relais petite enfance, avec un ETP dédié

**Financements 2024**

**73,2**

**millions d'€**

**d'aide en fonctionnement des crèches**



**5,7**

**d'investissement pour la création et la rénovation des crèches**

### Participation de la Caf à la mise en place du Service public de la petite enfance

Le 18 mars 2024, la Caf 34 a organisé un Colloque « les politiques petite enfance à l'heure du SPPE » à destination des élus du département en présence d'Elisabeth Laithier, Présidente du comité de filière petite enfance, de Frédéric Roig Président de l'AMF34 et de Vincent Nicolle, Sous-Directeur en charge du Département gestion et financement de l'action sociale à la Cnaf.

Ce colloque était organisé en amont de la mise en œuvre du SPPE au 1<sup>er</sup> janvier 2025 et de la définition des collectivités

#### Nos défis

- ➔ Le développement – notamment des places en accueil collectif et individuel – exige une veille et un partenariat solide avec les acteurs
- ➔ Le maintien et la pérennité de tous les services et équipements que nous accompagnons au quotidien demande une vigilance constante



## 5 - 3 L'enfance la jeunesse

### Une offre d'accueil qui évolue en qualité

L'offre d'accueil des 3 à 17 ans est relativement dense sur le département.

L'Hérault a connu en 2024 une importante augmentation, de fréquentation des équipements de plus de 20% par rapport à 2023 alors que la moyenne nationale est sur une certaine stagnation, voire une baisse.

#### Ceci s'explique par plusieurs éléments de contexte :

- ➔ les problèmes de recrutements rencontrés ces dernières années semblent s'estomper, liés au rattrapage des formations des années « COVID » 2020-2021,

- ➔ les efforts engagés par les gestionnaires pour la pérennisation des postes et l'amélioration des conditions de travail,
- ➔ les démarches engagées dans le cadre du SDSF d'une meilleure coopération entre les services de l'Etat et de la Caf.



#### Chiffres 2024

# 373

conventionnements  
avec des accueils de loisirs  
péri et extra scolaires



# 87

conventionnements  
avec accueils dédiés  
aux adolescents

Le Conseil d'administration de la Caf a agréé 14,8 ETP bénéficiant de la prestation de service jeunes de 12 à 17 ans en 2024.

## Une démarche active pour le renouvellement des PEDT en 2024

En début d'année 2024, en lien avec les perspectives définies du SDSF, les services de l'Etat, Education Nationale et SDJES, et de la Caf ont organisé un travail de relance sur la question du PEDT renouvellement, écriture ou réécriture. Cela s'est concrétisé par 2 rassemblements en début d'année, une simplification dans la transmission des projets, un accompagnement au plus près des partenaires, la présence des institutions sur les instances et la mise en cohérence des calendriers PEDT/CTG. In fine, le nombre de communes couvertes et plus particulièrement le nombre d'équipements labellisés Plan Mercredi ont augmenté.

## Le logement des jeunes

7 foyers jeunes travailleurs, mais une demande très forte. Pour pallier ce manque, la Caf soutient de nouvelles initiatives et innovations comme la cohabitation intergénérationnelle ou la colocation solidaire.



### Financements 2024

**29,4**

millions d'€

d'aides au fonctionnement des accueils de loisirs



**2,7**

millions d'€

d'aides à l'investissement

## 5 - 4 La parentalité

La Caf contribue à impulser un fort développement de l'offre de service Parentalité au regard des objectifs nationaux et des besoins croissants des familles. Cette offre de service est encadrée par des dispositifs publics nationaux et s'appuie sur un réseau d'acteurs diversifiés, principalement associatifs

En 2024 un accompagnement renforcé a été consacré pour :

- ➔ l'aide et accompagnement à domicile en partenariat avec le soutien du secteur production action sociale,
- ➔ l'aménagement des nouveaux locaux et du projet de fonctionnement Espace de rencontre du partenaire Soae Adages Béziers,
- ➔ la refonte du site internet départemental Parentalité 34,
- ➔ la réalisation d'une journée départementale pour les partenaires Clas.

### Offres de service parentalité dans l'Hérault

**107**

projets Clas (aide à la scolarité)- 3008 enfants accueillis

**8**

services de Médiation familiale - 15,44 ETP

**129**

projets parentalité financés dont 310 actions Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents

**4**

Espaces rencontres - 10 852 heures de fonctionnement

**1**

Maison de la parentalité

**1**

relais enfants parents incarcérés

**1**

plateforme téléphonique départementale pour les parents « Allô Parents 34 »

**8**

services d'Aide à domicile - 11,3 ETP

**57**

57 LAEP (Lieux d'accueil enfants parents)

**1**

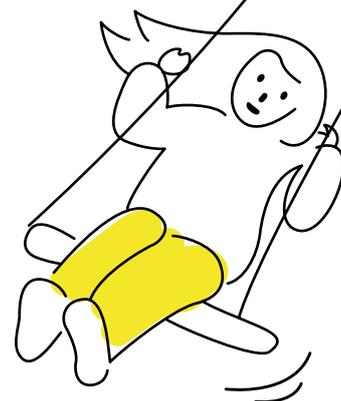
coordination Promeneurs du net parentalité

**1**

Animation départementale déléguée et 15 réseaux locaux parentalité

**Focus Accueil de la Ministre déléguée chargée de la Famille et de la Petite enfance Agnès CANAYER et Isabelle SANCERNI Présidente du Conseil d'administration de la Cnaf le 24 octobre 2024**

L'occasion pour la Caf de présenter le travail quotidien réalisé avec ses équipes et ses partenaires sur la parentalité et pour soutenir les familles monoparentales.



**Financements 2024**

**5,1**

millions d'€  
d'aide au fonctionnement



**151 158**

millions d'€  
d'aide à l'investissement

## 5 - 5 L'animation de la vie sociale

### Un fort développement depuis 2016 mais un territoire héraultais hétérogène

Le département se caractérise par une répartition hétérogène des structures AVS, avec des zones à forte concentration (surtout dans les zones urbaines) et des zones très peu ou non couvertes (zones blanches).

Les 22 QPV du département de l'Hérault bénéficient sur leur territoire de la présence d'une structure d'Animation de la vie sociale.

### Création d'un fond d'aide exceptionnelle (FAE)

pour les structures d'animation de la vie sociale en difficulté pour répondre aux difficultés économiques rencontrées par de nombreuses structures notamment en raison de la revalorisation des salaires, de l'augmentation des charges de fonctionnement et de la faiblesse des cofinancements.

Ce fonds a apporté un soutien financier ciblé en 2024 aux structures les plus en difficulté pour éviter leur fermeture et prélever l'offre existante sur les territoires.

Les dossiers ont fait l'objet d'un examen pour décision par le Conseil d'administration de la Caf et validation par la Cnaf. 4 structures AVS ont été accompagnées par ce fonds sur leur déficit de 2023 pour un montant total de 93 006€.

### Bilan et indicateurs clés 2024

70

structures Animation de la Vie Sociale  
sont agréées sur le département de l'Hérault

21

Centre Sociaux sont en QPV et 1 en ZRR  
(sur un total de 29 centres sociaux agréés)

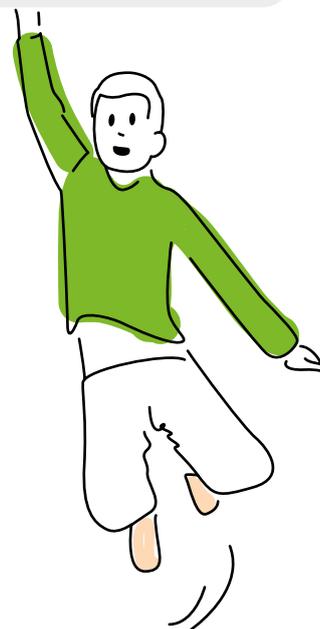
15

EVS sont en QPV et 6 en ZRR  
(sur un total de 41 EVS agréés)

3

accompagnements en 2024 pour des créations :

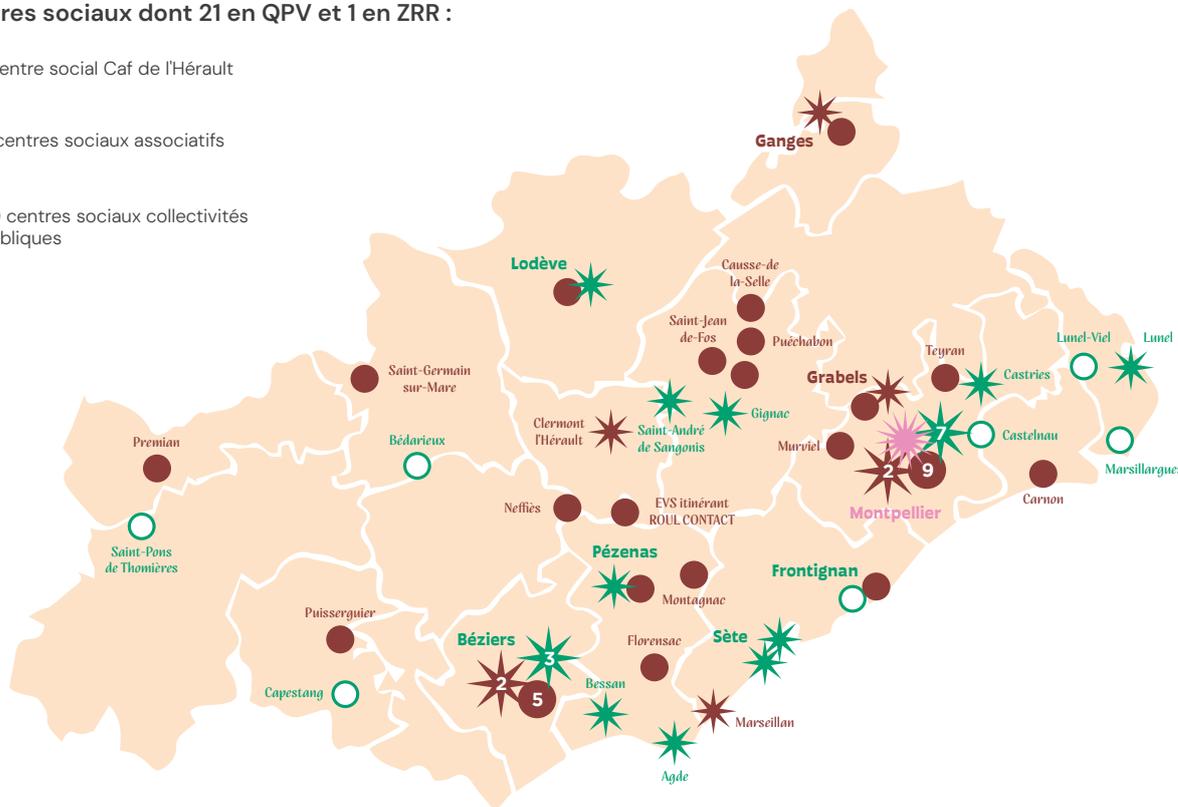
**Association le Pont : agrément Espace de Vie Sociale à Saint-Etienne-de-Gourgas / Mairie de Bessan : agrément Centre Social en mars 2024 / Maison pour tous Paul Emile Victor Quartier : agrément Centre Social en septembre 2024 Les Cévennes - Montpellier)**



### Animation de la vie sociale couverture au 31 décembre 2024

29 centres sociaux dont 21 en QPV et 1 en ZRR :

-  1 centre social Caf de l'Hérault
-  8 centres sociaux associatifs
-  20 centres sociaux collectivités publiques



41 espaces de vie sociale dont 15 en QPV et 6 en ZRR

-  34 EVS associatifs
-  20 EVS en gestion municipale / intercommunale



**Financements 2024**

**4,6**  
millions d'€  
d'aide au fonctionnement



**570 000€**  
d'aide à l'investissement

## **Le Centre social Caf l'île aux familles a fêté ses 50 ans en octobre 2024**

Depuis 50 ans, le Centre social Caf l'île aux familles, situé à La Mosson est un lieu-ressource où habitants, professionnels et associations se rencontrent et collaborent autour des valeurs de "vivre ensemble"

C'est à travers son Centre social et son pôle social, que la Caf de l'Hérault assure depuis 50 ans sa mission de service public. Un lieu unique reflétant les valeurs fondatrices de notre république : le vivre ensemble et la laïcité. Avec plus de 27 associations, il couvre une multitude de thématiques (sport, culture, parentalité...) et offre des espaces de partage et d'entraide.

Pour célébrer cet anniversaire comme il se doit, un évènement officiel a été organisé le 19 octobre par Thierry Mathieu, Directeur de la Caf et Laurent Teissier, Président du Conseil d'administration.



### **50 ans d'histoire sur le quartier de la Mosson**

Depuis la fin des années 60, le quartier de la Paillade, aujourd'hui connu sous le nom de La Mosson, a vu le jour. Dès ses débuts, la Caisse d'allocations familiales (Caf) a décidé de s'y implanter pour offrir un service de proximité aux habitants de ce quartier en pleine évolution. Cette décision stratégique visait à répondre aux besoins croissants d'une population diversifiée et en expansion.

Au fil des décennies, le Centre social Caf l'île aux familles est devenu un pilier incontournable du quartier. Il a accompagné les habitants à travers les transformations urbaines et les changements sociaux, tout en restant fidèle à sa mission d'accueil et d'ouverture. Le Centre social a su évoluer avec le temps, adaptant ses services et ses activités pour mieux répondre aux attentes et aux besoins des résidents.

### **Des initiatives pour tous**

Le Centre social propose une variété d'initiatives répondant aux besoins sociaux et culturels des habitants. Accueillant près de 400 personnes chaque jour, il favorise le lien social, lutte contre l'isolement et renforce les solidarités. 83% des habitants du quartier sont des allocataires de la Caf de l'Hérault, bénéficiant d'un accueil convivial et solidaire, de rencontres et d'accompagnement de proximité, ainsi que de nombreuses actions collectives et citoyennes.



### Les valeurs fédératrices du Centre social

#### ➔ Vivre ensemble :

L'Île aux Familles est un espace où les générations se croisent et les cultures se mêlent, célébrant la diversité et la richesse des différences.

➔ **Cohésion et unité** : Ouvert à tous, le Centre social construit des ponts et tisse des liens solides, car l'unité est notre force.

➔ **Laïcité et respect** : Un espace neutre où chacun peut exprimer sa culture et ses convictions dans un esprit d'ouverture et de tolérance.

➔ **Solidarité et entraide** : Des événements et actions renforcent le tissu social grâce à l'engagement de la communauté.

#### ➔ Un acteur fort du « vivre ensemble » et du « faire ensemble »

Le Centre social est un laboratoire d'innovation sociale, testant des actions avec les partenaires et les habitants pour les exporter ailleurs. Sa longévité s'explique par l'association étroite des habitants à tous les stades du projet social, en collaboration avec les services déconcentrés de l'État, les collectivités et le milieu associatif.

### Le RESO pailladin : un réseau de coopération

Le RESO pailladin, coordonné par le Centre social, rassemble 90 associations et acteurs institutionnels autour des valeurs républicaines. Il favorise la coopération, la mise en cohérence des actions, et l'impulsion de projets collectifs. Le RESO se réunit en assemblée plénière 3 à 4 fois par an, avec des actions collectives telles que des balades urbaines, des formations sur la laïcité, et des événements comme « Si t'es fête, si t'es sport ».





# #6

## L'exactitude des droits et la qualité de traitement

# #6 | L'EXACTITUDE DES DROITS ET LA QUALITÉ DE TRAITEMENT

La garantie du versement à bon droit des prestations légales et d'action sociale constitue une priorité pour l'organisme. Elle contribue à préserver la confiance dans le système de solidarité en s'assurant que chacun perçoive ce à quoi il a droit : ni plus, ni moins. C'est pourquoi la politique de contrôle de la Caf vise tout autant l'accès aux droits que la lutte contre la fraude.

Pour lutter contre les erreurs et les fraudes, la Caf de l'Hérault s'appuie sur un dispositif de contrôle interne permettant

de répondre à la fois aux risques liés au système déclaratif (risque données entrantes) et à ceux issus des traitements internes de ces données (risque métier).

Dans les deux cas, les contrôles déployés s'appuient en grande partie sur des technologies avancées telles que le datamining et les échanges de fichiers inter organismes. En permettant d'analyser de grandes quantités de données et de cibler de façon automatisée les dossiers à risque, ces outils améliorent l'efficacité des contrôles

et la détection des fraudes.

La Solidarité à la source, expérimentée fin 2024 par la Caf de l'Hérault, permettant le pré-remplissage des déclarations trimestrielles des allocataires, constituera progressivement un élément majeur de sécurisation des données des allocataires.

## 1 - La sécurisation des paiements

### Le contrôle métier des prestations légales

En 2024, les contrôles métier ont permis de sécuriser 4 443 147€ de versement de prestations légales en faveur des allocataires ou de tiers, correspondant à 1,4% de l'impact financier réalisé au niveau national.

Mis en œuvre majoritairement avant le paiement des prestations, ils concourent directement au versement de droits justes et efficaces. L'analyse de leurs résultats permet également d'optimiser les processus internes.

Entre 2023 et 2024, en lien avec la diminution des risques observée sur ce thème, le volume global des vérifications en avant paiement a diminué

de 5,2%, variation cependant différente selon les types de contrôles.

Les contrôles métiers reposent majoritairement sur le contrôle de paiements considérés comme risqués du fait de leur nature (montants élevés, forçages de droits, ...) à hauteur de 56,6% et contrôles ciblés via le modèle de Datamining métier (36,9%).

Afin de garantir un versement rapide des droits aux allocataires, 99,9% des contrôles métier ont été réalisés dans un délai <= 5 jours sur l'année 2024.

#### Focus sur le dispositif d'évaluation de la qualité de la liquidation des prestations légales

La qualité de la liquidation des prestations légales est évaluée à l'appui d'un système de vérifications inter-Caf généralisé en octobre 2020 qui permet de calculer, sur la base d'échantillons de dossiers sélectionnés de façon aléatoire, un indicateur de qualité en sortie de liquidation (IQL0) ainsi qu'un indicateur de qualité de la liquidation à 6 mois (IQL6).

Outre l'évaluation de la qualité des prestations légales versées, il a pour objectif de fiabiliser les résultats et d'harmoniser les pratiques au sein du réseau.

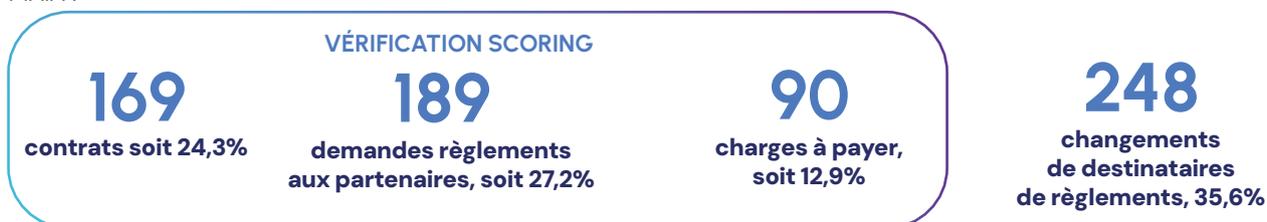
Ces 2 indicateurs permettent de mesurer la qualité de service rendu à travers le taux de qualité financière des droits versés.

Année 2024	IQL0	IQL6
Nombre de dossiers vérifiés	5 478	2 331
Taux de dossiers sans incidence financière	96%	98,8%
Moyenne nationale	93,6%	96,3%

## Le contrôle métier en action sociale

En 2024, les versements d'aides individuelles d'action sociale ont également été vérifiées à hauteur de 7,8% en volume et 8,3% en montant, soit un montant global de 116 074€.

Le nouvel outil de gestion des aides collectives d'action sociale MAIA intègre un module performant de ciblage des dossiers à risque. En 2024, en lien avec un objectif en hausse de 20%, 700 vérifications ont été réalisées dans MAIA :



En parallèle, quelques contrôles métiers résiduels sont encore gérés dans l'appliquetif historique Sias :



## 2 / La politique de contrôle de l'organisme et la lutte contre la fraude

Le risque données entrantes est majoritairement prévenu par 1 051 113 échanges automatisés : échanges mensuels avec Pôle Emploi, échange annuel avec la DGFIP...

Ces échanges automatisés sont complétés de :

78 504 contrôles sur pièces constitués pour l'essentiel :

- ➔ Contrôle global du dossier ciblé par Datamining
- ➔ Contrôles de cohérence entre diverses informations contenues dans nos bases (RAC Annuels ou RAC trimestriels) et de contrôles spécifiques ponctuels

➔ 3026 contrôles sur place, réalisés par des contrôleurs assermentés intervenant sur l'ensemble du département portant sur la situation globale de l'allocataire

En 2024, 49% d'allocataires ont fait l'objet d'au moins un de ces contrôles. L'ensemble de ces contrôles ont permis de corriger 37,7 M€ de droits, soit l'équivalent de 2% des prestations versées (79% d'indus et 21% de rappels).

### Focus RAC annuel et DATA pièces

Les contrôles RAC annuels et Datamining pièces ont permis de redresser 10,4 M € de droits en 2024 qui se répartissent en 8,1 M € d'indus et 2,3 M € de rappels.

	2024		2023		évolution 2024/2023	
	Volume	Impact financier global	Volume	Impact financier global	Volume	Impact financier global
Racs annuels	6 019	6 079 054€	9 405	5 808 274€	-36,0%	4,7%
Datamining pièces	3 589	4 288 989€	4 096	4 198 197€	-12,4%	2,2%
<b>TOTAL</b>	<b>9 608</b>	<b>10 368 043€</b>	<b>13 501</b>	<b>10 006 471€</b>	<b>-28,8%</b>	<b>3,6%</b>

L'augmentation de l'efficacité financière de ces contrôles, amorcée depuis 2023, s'est poursuivie en 2024 :

➔ En moyenne, les volumes de contrôles clôturés ont diminué de 28,8% mais les impacts financiers ont augmenté de 3,6%, représentant une hausse de 361 572€ entre 2023 et 2024. Ainsi, entre 2022 et 2024, l'impact financier détecté a progressé de 2 180 331€, passant de 8 187 712€ à 10 368 043€.

#### Pour les RAC annuels,

- ➔ L'impact financier moyen est passé de 618€ à 1 010€, soit une hausse de 63,4% entre 2023 et 2024 (897€ au niveau national)
- ➔ Le taux de contrôle avec impact financier est passé de 70% en 2023 à 88% en 2024 grâce à une détection facilitée des dossiers avec les plus gros écarts de ressources annuelles/trimestrielles (82% au niveau national)

#### Pour les contrôles Datamining pièces

- ➔ L'impact financier moyen est passé de 1 025€ à 1 195€, soit une hausse de 16,6% entre 2023 et 2024 (1 282€ au niveau national)
- ➔ Le taux de contrôles avec impact financier a progressé également passant de 64% en 2023 à 69% en 2024 (63% au niveau national)

## Les contrôles sur place

Les 19 contrôleurs assermentés de la Caf de l'Hérault ont réalisé 3 026 contrôles en 2024 permettant de redresser 16,4 M € de droits (14,7 M € d'indus et 1,7 M € de rappels).

66% des contrôles sont réalisés au domicile des allocataires et 32% dans l'un des points d'accueil de la Caf.

### Focus sur les contrôles de résidence

Opération de contrôle annuelle visant à vérifier la présence effective sur le territoire (condition administrative pour la perception des prestations) des bénéficiaires de RSA et d'AAH. Les 210 contrôles

réalisés ont généré un impact financier de 2 285 212 € constitué à 99% d'indus. 149 d'entre eux ont donné lieu à une instruction en fraude.

## La lutte contre la fraude

Lorsque les situations le justifient, les dossiers ayant fait l'objet d'un contrôle sont instruits par une Commission interne des fraudes qui a pour mission de qualifier les sommes indûment perçues en fraude et de décider de la sanction à appliquer, sachant que toutes les fraudes sont sanctionnées.

Ainsi, l'allocataire ayant perçu des prestations par des agissements frauduleux peut être sanctionné d'une pénalité allant jusqu'à 2 000€ venant se rajouter aux montants qu'il doit rembourser.

De plus, en application des dispositions de la loi de financement de la sécurité sociale 2023, mises en œuvre en mars 2024, le montant de l'indu à caractère frauduleux est systématiquement majoré de 10% (correspondant aux frais de gestion).

**En 2024, 1441 fraudes ont été qualifiées pour un montant de 13,5 M€,** soit une moyenne de 9 400€ par fraude. 74% ont été détectés lors d'un contrôle sur place.

Les fraudes détectées concernent principalement les prestations suivantes :

- ➔ RSA : 7 171 609,27€
- ➔ PPA : 2 067 278,10€
- ➔ AL : 1 985 147,17€
- ➔ AAH : 779 652,27€

En 2024, 100% des fraudes ont été sanctionnées, en fonction de la gravité des faits par :

- ➔ Des avertissements : 109
- ➔ Des plaintes : 164 plaintes (Caf et Conseil départemental)
- ➔ Des pénalités (sanctions financières) : 1266 pour un montant global de : **1 207 653€**

#### Signalements des cas de fraudes aux partenaires :

La Caf de l'Hérault a effectué **318 signalements** aux partenaires CODAF (225 en 2023).

Ces signalements permettent aux organismes partenaires (URSSAF, CPAM, France Travail...) de procéder à la régularisation de leurs dossiers.

### 3 - Le recouvrement des créances

Les actions engagées dans le cadre de la sécurisation des paiements et de la lutte contre la fraude ont généré 174 243 indus en 2024 pour un montant de 84,5 millions d'euros, chiffres en net hausse par rapport à 2023 (+18% d'indus créés en nombre et + 6% en montant).

La politique de recouvrement de la Caf de l'Hérault, basée sur un équilibre entre dynamique de recouvrement et prise en compte des capacités contributives des allocataires, permet d'assurer un recouvrement efficace des sommes versées indument :

**90,5%**

**des indus recouvrés dans les deux ans suivant leur création (objectif : 89,3%)**

**81,4%**

**des indus fraudes recouvrés dans les quatre ans suivant leur création (objectif : 79,4%)**

### 4 - Les recours et le contentieux

La **commission de recours amiable** a instruit 7 191 demandes de remise de dette (+3,5% par rapport à 2023) pour un montant d'indus de 6,2 M€ (+ 14,8% par rapport à 2023). 47,3% des dossiers ont bénéficié d'un accord de remise de dette (48,2%).

Le nombre de recours et de pourvoi devant les juridictions administrative et judiciaire évolue de façon contrastée en 2024 :

Les jugements et arrêts rendus en 2024 sont majoritairement favorables à la Caf de l'Hérault :

**194**

devant le Tribunal administratif (287 en 2023)

**90**

auprès du tribunal judiciaire (Pôle social - 96 en 2023)

**17**

auprès de la Cour d'Appel (12 en 2023)

**2**

auprès de la Cour de Cassation et Conseil d'Etat (2 en 2023)

**214**

jugements rendus par le Tribunal administratif dont :

- 186 favorables et 28 défavorables

**134**

jugements rendus par le Pôle Social du Tribunal Judiciaire dont :

- 128 favorables et 9 défavorables

**26**

arrêts rendus par la Cour d'Appel dont :  
- 18 favorables et 8 défavorables (dont 4 concernant l'affaire d'un même bailleur)

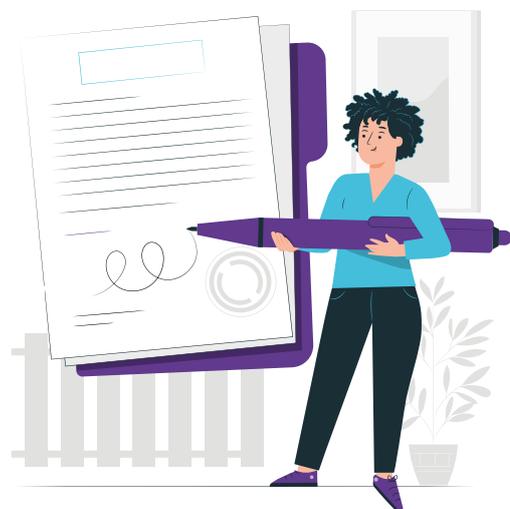
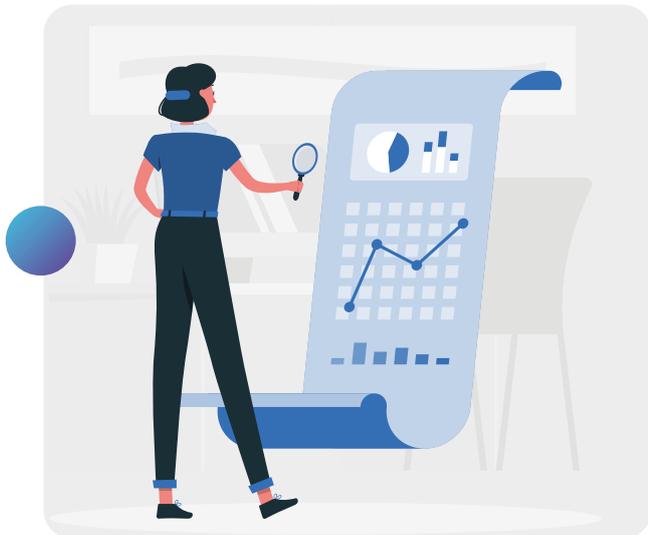
**2**

rendus par la Cour de cassation et Conseil d'Etat favorables à la Caf.

Ces résultats reflètent la qualité de traitement des dossiers et la pertinence des arguments développés en défense par la Caf.

Bien que le ratio des jugements défavorables soit faible, une analyse de ces décisions est systématiquement réalisée dans une démarche d'amélioration continue.

## 5 - Les comptes de la Caf



L'audit de validation des comptes portant sur le dispositif de contrôle interne et la qualité des comptes est assuré chaque année pour les organismes de la branche Famille par les auditeurs de la CNAF. Les auditeurs formulent des observations à l'organisme lorsqu'ils constatent des anomalies dans la mise en œuvre du contrôle interne ou des référentiels comptables. Ces anomalies font l'objet d'une cotation en fonction de leur degré de gravité. Les comptes peuvent être validés avec ou sans observation.

### En 2024, les comptes de la Caf de l'Hérault sont validés sans restriction

Les services comptables ont fait face à toutes leurs échéances, dans le respect de la qualité comptable. Ainsi le résultat des contrôles mensuels opérés sur nos comptes au cours de l'exercice 2024 permet d'obtenir la **note nationale de 9/9**.

En quelques chiffres, les services comptables ce sont **63 838** pièces comptables numérotées, **13 BMS et paiements des prestations** envoyés dans le respect des échéances, **aucune non-conformité** sur le provisionnel de trésorerie, **2 107 129 770,37€** de dépenses effectuées (allocataires, partenaires, agents...), un solde moyen du compte bancaire à **39 474€**, et un **décalage d'encaissement des pensions alimentaires à 1,7 jour**.

La Caf de l'Hérault assure également la gestion des deux FSL :

**DÉPARTEMENT :**  
paiement de 7 523 prêts pour un montant de

**2 795 200€**

**MÉTROPOLE**  
3 320 prêts pour un montant de

**1 308 476€**



# #7

## Les services mutualisés et missions de niveau national

## #7

## LES SERVICES MUTUALISÉS ET MISSIONS DE NIVEAU NATIONAL

La Direction des services nationaux et mutualisés a été créée en septembre 2024 pour plus de lisibilité et d'efficacité dans son pilotage. Elle intègre ainsi VACAF, les Services nationaux de gestion de la paie (SNPG) et recette (SNGR), ainsi que l'ARIPA.

### 7.1 La mission nationale VACAF

#### La politique qualité

VACAF a entamé un nouveau cycle de certification Iso 9001 à compter de 2024 avec un nouvel audit de renouvellement qui s'est tenu le 29 février et le 1<sup>er</sup> mars 2024.

7 points forts et 4 axes de progrès ont été relevés par l'auditeur AFNOR qui a souligné la forte compétence des équipes avec une parfaite maîtrise des différents processus présents à VACAF.

VACAF continue de mesurer la satisfaction de ses clients avec le lancement fin 2024 d'une enquête à destination des Caf dont les résultats seront analysés début 2025. Une enquête sera également lancée à destination des partenaires conventionnés AVE et/ou Pass colo dès début 2025.

#### Les évolutions de VACAF font consensus

La stratégie partenariale, la création d'une assurance annulation en AVF, le Pass colo, le bilan des différents dispositifs... Autant de sujets abordés et partagés avec les administrateurs au travers de 3 conseils d'orientation et d'une réunion thématique mais également avec les directeurs des 96 Caf adhérents aux dispositifs VACAF lors de l'Assemblée générale qui s'est tenue le 20 novembre 2024 à Paris.

#### En 2024 VACAF a intégré la nouvelle Direction dédiée au pilotage des services nationaux

Avec l'arrivée d'une nouvelle Directrice, la structure et la feuille de route de VACAF évoluent.

#### Création du pôle partenariats stratégiques en 2024

Un pôle partenarial dédié aux relations avec les partenaires institutionnels et les partenaires du tourisme social est créé à compter d'octobre 2024.

Enfin toujours dans le cadre de l'amélioration continue, VACAF a travaillé sur la refonte de son site internet grand public permettant aux allocataires d'accéder plus facilement aux informations :

- ➔ Mise en place d'une géolocalisation permettant d'accéder plus facilement à l'offre de séjours familles et enfants,
- ➔ Un accès au règlement intérieur de la Caf,
- ➔ Un simulateur d'aide,
- ➔ Un catalogue de séjours plus enrichi.



La nouvelle Convention d'objectifs et de gestion (COG) met un accent particulier sur les vacances, avec deux objectifs principaux :

- ➔ **L'augmentation du nombre de départs des familles bénéficiaires** : avec un objectif de 137 118 départs familles d'ici 2027.
- ➔ **Le renforcement de l'offre de service vacances** : l'accent est mis sur le renforcement de l'offre de service vacances, notamment en faveur du répit parental et à destination des familles fragilisées

De plus un objectif de 120 000 départs en colonie de vacances d'ici l'année 2027 a été fixé par le Pacte des Solidarités dans le cadre du déploiement du Pass colo.

Compte tenu de ce cadre national, l'enjeu pour VACAF est donc de fidéliser les partenaires adhérents, mais aussi de trouver de nouveaux partenariats pour élargir et diversifier l'offre de séjours à destination des familles et des enfants.



Pour cela, VACAF a identifié plusieurs axes de développement que le pôle s'attachera à mettre en œuvre tout au long de la période contractuelle, à savoir :

- ➔ **Améliorer la visibilité de VACAF et de ses dispositifs pour un positionnement plus affirmé** : l'élaboration d'une stratégie de communication institutionnelle permettra de déployer en 2025 une nouvelle identité graphique, une nouvelle gamme de supports promotionnels, une présence volontariste sur les réseaux sociaux et les événements en présentiel, un plan marketing offensif.
- ➔ **Trouver des leviers de fidélisation et d'attractivité par des évolutions structurelles, des simplifications administratives, des dématérialisations de pratiques et du démarchage** : Parmi les projets prévus, une assurance annulation est envisagée et devrait être proposée aux partenaires

labellisés AVF d'ici 2026. Cette dernière assurerait une sécurité financière aux structures en cas d'annulation du séjour à moins d'un mois par la famille ou de non-présentation des familles au moment du séjour. La dématérialisation de la réservation des séjours en ligne est également un projet qui sera étudié courant 2025.

- ➔ **Entretenir la dynamique de l'amélioration continue par l'innovation et l'expérimentation** : En développant le Tourisme pour Tous et en accompagnant, dans leur projet vacances, les familles fragilisées.

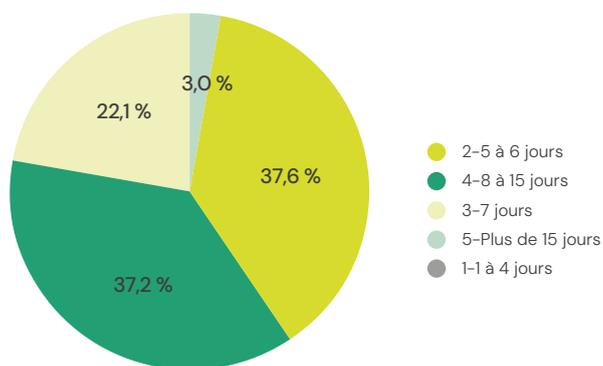
## La mise en œuvre du Pass colo

**Près de 16 000 enfants sont partis en colonie de vacances avec le Pass colo en 2024**

Confié par l'Etat à VACAF en 2023, le Pass colo a généré 1 816 nouveaux conventionnements d'organismes de séjours enfants, ayant proposé plus de 24 000 séjours, et 16 000 départs (en complément des départs AVE), dont 9 882 primo partants.

Ces résultats encourageants ont nécessité une grande réactivité et flexibilité dans la mise en œuvre de cette nouvelle aide. Toutes les parties-prenantes ont été au rendez-vous : DIPLP, DJEPVA, CNAF, CCMSA, JPA, VACAF et le réseau des Caf.

Répartition des départs par durée de séjour



Tranche QF Pass colo	Nombre de départs	%
1 - 0 - 200 €	573	3,6%
2- 201 - 700 €	6 509	41,3%
3- 701 - 1200 €	5 954	37,8%
4- 1201 - 1500 €	2 730	17,3%
<b>TOTAL</b>	<b>15 766</b>	<b>100%</b>

### Une visite ministérielle pour accompagner le lancement de cette nouvelle aide d'Etat

C'est à la base de loisirs de la Caf de l'Hérault à la Grande Motte que Sarah El Haïry, Ministre déléguée chargée de l'Enfance, de la Jeunesse et des Familles a choisi de lancer officiellement le Pass colo. Cette visite témoigne de l'importance accordée par le gouvernement à la jeunesse et à son épanouissement précise la Ministre dans une interview donnée à 20 Minutes le 4 mars 2024 : « Les vacances, c'est un sujet essentiel d'égalité des chances et cette année il y a une nouveauté : le Pass colo. Il sera offert à tous les enfants de 11 ans, jusqu'à 350 euros par enfant, et permettra de partir en séjour collectif. Pour cela il y a VACAF. »



Selon Thierry Mathieu, Directeur de la Caf de l'Hérault, à qui la mission nationale VACAF a été déléguée :

« Cette preuve de reconnaissance conforte l'expertise de VACAF qui gère actuellement 4 dispositifs nationaux facilitant les départs en vacances de plus de 118 000 familles et les départs en colonie de plus de 62 000 enfants. »

#### L'aide aux vacances enfants (AVE)

**21 357**

séjours enfants labellisés

**15,2**

millions d'€

versés pour une aide moyenne par enfant de 223 euros

**69 381**

enfants ont pu participer à des séjours collectifs

#### L'aide aux vacances sociales (AVS)

**4 126**

séjours pour

**4,54**

millions d'euros versés, dont 23%

de séjours linéaires pour un montant de 4,4 millions d'euros et une aide moyenne par famille de 1 080 euros.

#### L'aide aux vacances familles (AVF)

**111 815**

familles pour

**54,8**

millions d'€ versés

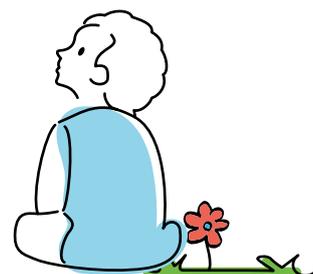
#### L'aide aux transports (AAT)

**53 689**

familles bénéficiaires de l'AAT

**8,8**

millions d'€ versés en 2024



## 7.2 Les Services nationaux de gestion de la paie (SNPG) et recette (SNGR)

Le SNPG, la recette et la mission nationale GRH intègrent également la nouvelle Direction de la Caf de l'Hérault dédiée au pilotage des services nationaux à compter de septembre 2024.

### La réorganisation du secteur SNPG

Au même titre que l'année 2023, l'année 2024 a été marquée par une réorganisation du secteur SNPG dans l'objectif de mieux équilibrer la charge, harmoniser les pratiques au sein des groupes et uniformiser le pilotage interne. Suite au départ d'un cadre SNPG, en septembre 2024, sur la mission nationale GRH confiée par la DRH réseau, un seul groupe de production réunissant l'ensemble des agents ordonnateurs, les référentes et la conseillère de service relation paie a été créé et placé sous la responsabilité de la responsable de secteur. Un travail sur l'équilibre de la charge et la répartition des portefeuilles a été réalisé sur fin 2024 pour une mise en place effective de la nouvelle organisation à compter de la paie de février 2025.



### La performance et le service aux Caf

Le SNPG continue de faire de l'accompagnement des organismes une priorité et un axe fort par le biais notamment de sa conseillère relation de service paie qui offre, depuis maintenant presque 4 ans, un accompagnement tant juridique que technique aux 17 organismes participants gérés.

De plus, après échanges avec les organismes lors de la réunion annuelle 2023, ces derniers ont exprimé le besoin de pouvoir échanger entre pairs et avec le SNPG sur les bonnes pratiques mises en place afin de rationaliser les activités et répondre aux difficultés rencontrées par les Caf sur certaines thématiques. Le SNPG a donc animé ces groupes d'échanges avec une première réunion organisée en septembre 2024 sur les thématiques de gestion des indemnités journalières, des absences et sur les circuits de gestion.

Sur 2024, les équipes du SNPG ont produit plus de 75 283 bulletins de salaires et plus de 372 000 faits générateurs ont été liquidés. La qualité de traitement est toujours au rendez-vous avec un taux de conformité à 99,38% pour cette même année.

Enfin, comme annoncé en 2023, la Direction de la Caf de l'Hérault a participé au co-pilotage stratégique du réseau des SNPG en lien avec la DRH réseau.

### La recette et les missions nationales

La Caf de l'Hérault continue de participer à la mission nationale, dont le principal objectif est d'accompagner et de coordonner les organismes constituant le réseau des pivots et participants dans le cadre de la mutualisation de la paie afin de contribuer à l'efficacité du dispositif.

En 2024, cette mission s'est même renforcée car ce sont désormais deux agents qui contribuent dans ce cadre à l'animation technique du réseau. Ils coordonnent, organisent et pilotent les comités opérationnels mais aussi des groupes de travail branche Famille (instructions techniques, modes opératoires SNPG...).

Enfin, la Caf de l'Hérault contribue toujours aux missions institutionnelles de recette du SI RH via les équipes dédiées au recettage des applicatifs GRH, Habnims et GIGAS.

Ces recettes ont pour objectif de vérifier la qualité des versions avant diffusion à l'ensemble du réseau.

En 2024, la recette de la Caf de l'Hérault a exécuté 31 recettes, a pris en charge 2 paquets trafic SNGE et a participé aux prérequis GIGAS.

### 7.3 L'agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (ARIPA)

Suite à la généralisation de l'intermédiation financière en 2023 pour tous les divorces et les séparations, l'augmentation de l'activité a demandé une forte mobilisation sur l'accompagnement des collaborateurs.

Afin de communiquer sur ce dispositif, des séances d'informations auprès des professionnels de justice ont été réalisées en 2024 en rappelant ses objectifs :

- Réduire la précarité des familles monoparentales,
- Informer, orienter et accompagner les parents séparés dans le cadre du soutien à la parentalité,
- Soulager les familles en difficulté et leur apporter de la sérénité autour du paiement des pensions alimentaires,
- Permettre à l'ensemble des familles de se concentrer sur l'éducation et le développement de leurs enfants.



En 2024, la Caf de l'Hérault a géré pour le compte des Caf de l'ex région Languedoc-Roussillon :

**3 870**  
procédures de recouvrement  
d'impayés de pension alimentaire

**5 504 688**  
millions d'€  
de paiement par mois  
auprès des débiteurs

**9 561**  
allocataires ont pu bénéficier  
de l'intermédiation financière

#### Le SNAPA

La Caf de l'Hérault fait partie des 5 services nationaux d'aide à la production de l'ARIPA, créés en juillet 2020.

Ce service a la charge de l'entraide des Caf pivots en difficulté. Plus de **83 600 pièces** ont été traitées en 2024 dans l'Hérault dans le cadre de l'entraide aux Caf pivots en difficulté.

Les équipes du SNAPA se sont aussi mobilisées pour expérimenter un nouvel outil de gestion de l'intermédiation financière avec impayé au stade de la phase amiable.





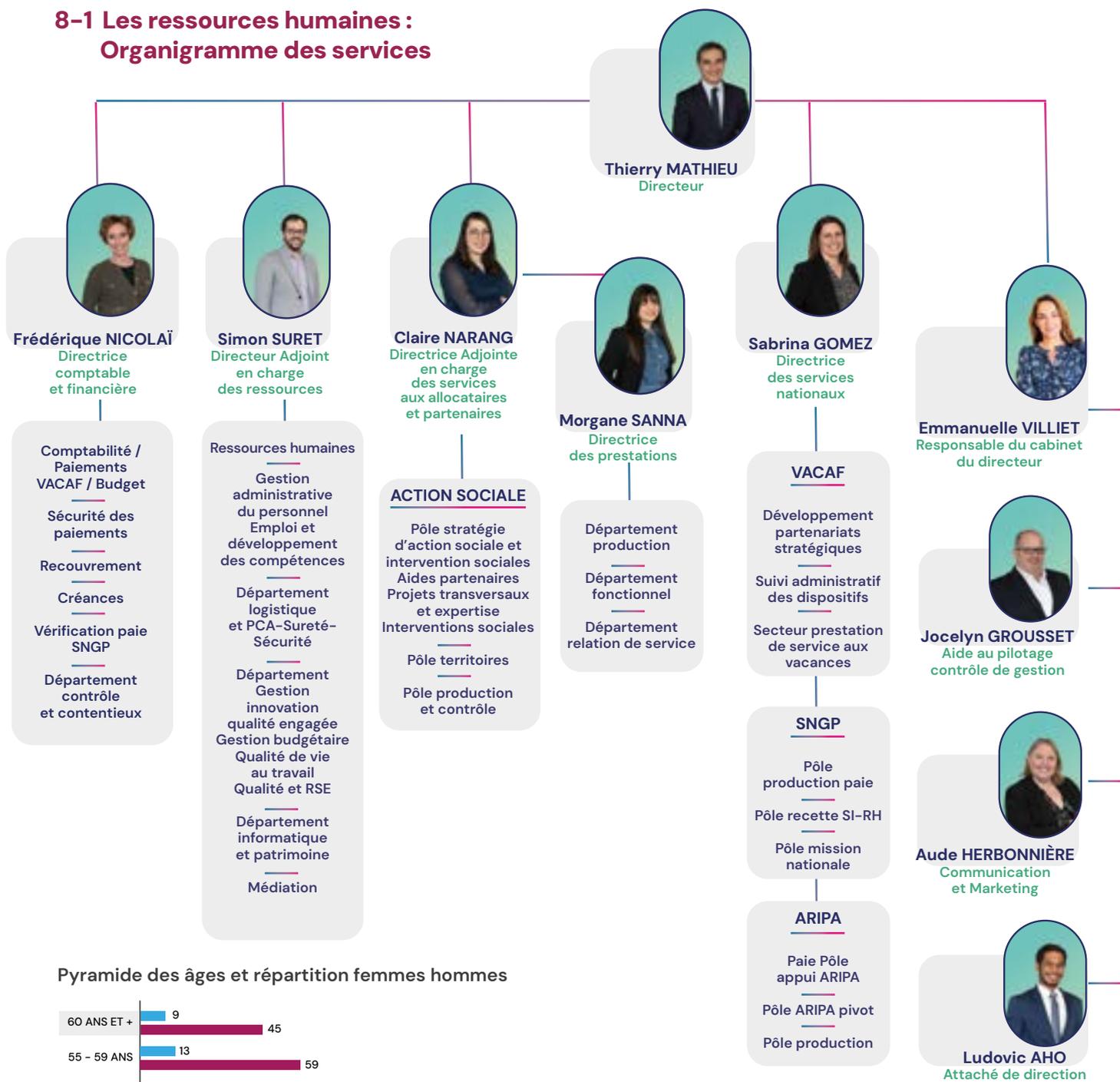
# #8

## Les ressources humaines internes

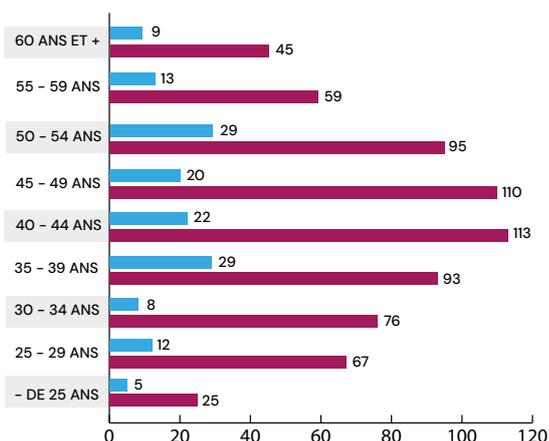
# #8

## LES RESSOURCES INTERNES

### 8-1 Les ressources humaines : Organigramme des services



Pyramide des âges et répartition femmes hommes



**147 Hommes (17,7%)**  
Age moyen  
141 CDI : âge moyen 44,1 ans  
6 CDD : âge moyen 31,0 ans

**683 Femmes (82,3%)**  
Age moyen : 42,8 ans  
617 CDI : âge moyen 44,0 ans  
66 CDD : âge moyen 31,2 ans

## 8.2 Le Pôle emploi et développement des compétences (EDC)

### La Gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP)

2024 a été marquée par le développement de la promotion des métiers et de notre marque employeur, par notre présence sur divers salons (TAF, Job été, Handijob, Forum entreprise université, les conviviales de l'emploi, job dating Castelnau Basket), mais également au travers du site carrière. Ce site développé par le service communication, est une fenêtre ouverte pour des futurs candidats sur nos métiers et nos valeurs, un véritable appui pour notre process de recrutement.

**2024 a également été marquée par le lancement du parcours d'intégration des nouveaux managers et des nouveaux agents.**

Poursuite de **la refonte des référentiels métiers sur SI TALENT.**



### Evènements significatifs

➔ **Campagne EAEA/EP** : Nouvelle version Si talent : intégration de l'autoévaluation des compétences dans les EAEA. Les campagnes ont été clôturées à 100%.

➔ **Refonte des référentiels de compétence sur Si Talent** avec la prise en compte du nouveau dictionnaire des compétences. Une réflexion sur les emplois et compétences attendues a été conduite.

➔ **Recrutement : Investissement dans un outil de suivi et de gestion des candidatures Flatchr.** Les objectifs étant multiples : sécuriser, fluidifier et simplifier le processus de recrutement et améliorer l'expérience des candidats (Visiotalent, échanges par mails/sms).



### Les recrutements et la formation professionnelle

La Caf de l'Hérault connaît **un volume de recrutements toujours élevé** avec un nombre de **candidatures spontanées en forte augmentation** : de 475 à 566 pour l'année 2024. Cela reflète l'attractivité de notre organisme en tant qu'employeur engagé dans nos valeurs fortes de missions de service public et de solidarité, et ce même en dehors des recrutements actifs.

Pour la première année le **taux d'exécution de la cible ETPMA a été atteint** : cible 726,62 => 726,9 au 31 décembre 2024 avec la mise en place d'un suivi efficace et effectif et le déploiement d'un outil de pilotage en interne.

**90 opérations de recrutement** en 2024 pour 253 personnes recrutées dont 222 CDD et 52 CDI. Les objectifs ont été tenus, soit un délai de recrutement inférieur à 30 jours (22,8 jours ouvrés) et **un délai de traitement des candidatures spontanées** inférieur à 10 jours ouvrés (4,34 jours ouvrés).

## Quelques évènements significatifs / opérations de recrutement

En 2024, la promotion des métiers s'est intensifiée grâce à la participation à plusieurs salons et au développement de nombreux partenariats.

Un **jobdating** commun avec d'autres organismes de Sécurité sociale a permis de mutualiser les efforts de recrutement. Une session originale, organisée **en collaboration avec le Castelnau Basket**, a également été mise en place : **une manière innovante de rapprocher candidats et recruteurs** dans un cadre moins formel, loin des codes traditionnels du recrutement.



## La formation professionnelle

Amélioration continue de notre accompagnement envers nos salariés :

**100% du budget exécuté,**

78,2% de nos agents CDI formés

**Le taux d'accès global à la formation (CDI / CDD) est de 95,7% :**

794 personnes (593 CDI et 201 CDD) ont bénéficié d'une formation sur 2024, ce qui correspond à un budget de 110 000€.

## Le Pôle gestion et accompagnement du personnel – GAP

Au cours de l'année écoulée, le Pôle Gap a poursuivi ses missions essentielles tout en s'adaptant à un environnement réglementaire et technique en constante évolution. Il a été mobilisé sur plusieurs axes majeurs : adaptation réglementaire et technique, accompagnement individualisé des salariés, renforcement de la communication interne. Plusieurs résultats tangibles illustrent l'engagement du service à vouloir être au service de ses salariés.

**Évolutions réglementaires et techniques :** le service a réalisé une veille constante des évolutions réglementaires, traduite par plusieurs ajustements dans les pratiques internes (ex : mise en œuvre de la procédure nationale sur l'application de la loi DDADUE relative à l'acquisition des congés durant la maladie). Ces adaptations ont permis de garantir la conformité des processus.

**Maintien du lien avec les salariés :** des rendez-vous de liaison se sont tenus tout au long de l'année à destination des salariés en arrêt de travail de plus de 30 jours. Ces entretiens visent à maintenir une dynamique de lien et à préparer en amont les conditions de reprise.

### **Accompagnement personnalisé des salariés :**

Le service a poursuivi sa politique d'accompagnement de proximité en proposant des rendez-vous physiques pour répondre aux questions individuelles,

soutenir les démarches administratives et faciliter les transitions professionnelles (reprise après arrêt, titularisations, embauches CDI, changement de statut, départ retraite, parentalité, etc.). C'est plus de 145 rendez-vous physiques (ou teams) proposés en 2024 avec un taux de satisfaction post entretien sur l'accueil physique des agents de 100%.

### **Communication Gap & accès aux informations RH Gap :**

Le portail Cafcom – mon compte salarié – a été mis à jour de manière régulière, avec l'ajout de nouvelles rubriques, de documents RH, de guides pratiques et d'actualités internes, facilitant l'accès à l'information pour l'ensemble des salariés. Une communication régulière a été maintenue tout au long de l'année via la diffusion de Flash Infos internes mensuels. Ces bulletins ont permis de relayer les évolutions RH, de rappeler les échéances importantes et de présenter les dispositifs à disposition. Des Flash ponctuels ont également été diffusés pour faire face à des situations exceptionnelles ou à des changements urgents.

### **Sollicitations RH :**

L'année 2024 a été marquée par une forte mobilisation du service pour répondre aux nombreuses sollicitations des salariés. Au total, plus de 3 417 demandes ont été traitées sur l'ensemble de l'année (uniquement le canal G@ci). Ces sollicitations ont porté sur une grande diversité des thématiques, parmi lesquelles : la gestion des congés et absences, le temps de travail, les primes et avantages.

Sur l'année 2024

**2 172**

inscriptions  
ont été réalisées

et **60 269**  
heures de formation.

### **Participation aux séances d'intégration des nouveaux arrivants :**

Tout au long de l'année, le Pôle Gap est intervenu de manière active aux séances d'intégration des nouveaux salariés, aux côtés du service recrutement. Ainsi, cette démarche a facilité leur intégration administrative et créé un premier lien avec l'équipe.

### **Gestion des entrées et sorties :**

253 embauches ont été réalisées en 2024, dans les délais impartis, contre 265 en 2023, traduisant une gestion rigoureuse du processus d'embauches et un bon niveau d'anticipation. En parallèle, 235 formalités de sortie ont été effectuées en 2024, contre 230 en 2023, en veillant au respect des obligations légales et à l'accompagnement des départs (transmission des documents administratifs, solde de tout compte, etc.).

**1 062**

dossiers salariés gérés  
par le pôle GAP  
sur l'année 2024  
(1052 en 2023).

**3 417**

questions traitées  
par l'équipe  
et le taux de réponse  
inférieur  
à 5 jours ouvrés atteint  
99,2%.

### 8.3 Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

- Mise en place du nouveau protocole télétravail en septembre 2024
- Expérimentation de l'assouplissement du règlement d'horaires variables en octobre 2024
- Ecoute interne : réalisation du Baromètre social institutionnel en 2024
- Lancement de la démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS)

#### FOCUS Baromètre social institutionnel

**76%** de nos salariés sont satisfaits de travailler à la Caf soit 5 points de plus que la branche famille et 7 points de plus par rapport à 2021.



#### Les points forts du BSI

**95%** sont satisfaits de leurs relations avec leurs collègues et 92% estiment pouvoir s'appuyer sur eux.

**88%** apprécient leurs relations avec leur manager et estiment pouvoir s'appuyer sur eux.

**79%** des salariés ressentent un niveau de stress faible ou normal au travail (amélioration par rapport à 2021).

#### Les axes de progrès du BSI

Perception d'un « trop d'information ».

pour **50%** des salariés.

**48%** des salariés en contact avec le public ou des partenaires qui rencontrent des difficultés.

Le plan d'action QVCT a été rédigé pour prendre en compte les différents axes d'amélioration du BSI mais également pour maintenir le niveau de maturité.



## FOCUS : Démarche de prévention des risques psychosociaux

En mars 2024, la Direction de la Caf de l'Hérault a lancé une démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS) au sein de l'organisme. Cette initiative vise à mieux évaluer les facteurs de risques auxquels sont soumis les salariés et à déterminer les actions les plus pertinentes pour supprimer ou limiter ces risques.

Le groupe projet RPS est composé de 13 personnes représentatives des salariés de la Caf (9 salariés et 4 représentants du personnel). Tous les membres ont été formés par la CARSAT sur les risques psychosociaux et la méthode de prévention proposée par l'INRS.

Suite à la formation, le groupe de travail s'est réuni pour définir de manière pragmatique la démarche : les thématiques à aborder, les questions à poser, les services sur lesquels la déployer, le nombre d'agents à faire participer...

Les référents RPS jouent un rôle clé dans l'organisation et l'animation de la démarche de prévention des risques psychosociaux pour chaque métier de notre organisme. Pour la fin de l'année 2024, deux unités de travail ont été ciblées :

➔ Les conseillers des plateaux téléphoniques de Montpellier et Béziers

➔ SRU

Les ateliers continueront sur 2025 avec l'atelier GCA ARIPA, l'atelier Managers et pour finir 2 ateliers GCA production.

Leurs rôles incluent également :

➔ La coordination et l'animation de la démarche : Ils assurent la mise en œuvre et la promotion de la démarche RPS.

➔ Ils suivent les propositions visant à améliorer les conditions de travail des salariés et s'assurent que les actions mises en place sont efficaces.

➔ Ils sont les interlocuteurs privilégiés sur la démarche.

Une démarche qui se veut à l'écoute des collaborateurs et participatives.

## Focus : Initiative exemplaire dans le cadre de la RSE: Démarche « Employeur pro vélo »

L'année 2024 a été marquée par la labellisation Employeur pro vélo niveau OR pour nos sites de Béziers De Gaulle et Montpellier Celleneuve. Cette reconnaissance positionne la Caf de l'Hérault comme le seul employeur labellisé Employeur Pro Vélo à Béziers.

Cette démarche vise à encourager l'utilisation de modes de transport respectueux de l'environnement tout en améliorant les conditions de déplacement des salariés, des allocataires et des partenaires.

### Les initiatives de la Caf de l'Hérault en 2024

#### Pour ses collaborateurs :

➔ 10% de vélotafeurs sur le site de Montpellier et 5% sur celui de Béziers

➔ Près de 150 prêts de vélos à assistance électrique

➔ Sensibilisation, formations, ateliers de réparation et challenges en faveur de la mobilité durable

➔ Organisation de petits déjeuners mobilités

➔ Mise à disposition de nouveaux racks, casiers et outils pour les vélotafeurs

#### Pour les allocataires :

➔ Intégration d'informations sur les moyens de transport durables pour accéder aux points d'accueil Caf

➔ Diffusion d'un questionnaire pour mieux connaître les modes de transport utilisés par les allocataires qui se rendent dans les points d'accueil

#### Pour les fournisseurs :

➔ Ajout d'une clause favorisant l'entrepreneuriat vélo dans les conditions générales d'achat

➔ Livraison trimestrielle de broyat par vélo grâce à l'association «Compostons»



## Le Pôle informatique

### ➤ Projets techniques

- Migration Nouvelle Forêt
- Décommissionnement Domino
- Remplacement des équipements réseau LAN
- Lancement du projet migration Windows 11 pour l'ensemble des postes de travail

### ➤ Gestion du parc informatique

- Finalisation du déploiement des ordinateurs portables pour les cadres
- Remplacement des matériels obsolètes (unités centrales, écrans)

#### BEZIERS DE GAULLE :

- Expérimentation Flex Office sur 2 groupes de production (installation matériel spécifique)
- Préparation et lancement de la phase 3 des travaux

#### MONTPELLIER CELLENEUVE :

- Réaménagement des zones de travail pour la PFS (avec impact sur les services localisés sur les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> étages)

#### BEZIERS DULLAGUE :

- Installation d'une nouvelle salle de formation

- Installation du matériel provisoirement utilisé par les services de De Gaulle suite aux travaux

- Réalisation de l'inventaire exhaustif des biens informatiques : 7 177 biens inventoriés

### ➤ Sécurité du Système d'Information

- Mise en œuvre de l'outil QiVeQoi pour dématérialiser les attestations de mise à disposition du matériel informatique
- Mise à jour des preuves pour le référentiel SSI 2024 et revue de type 2 réalisée par la CNAF

### ➤ Transformation Numérique Interne

- Recrutement d'un référent TNI à compter de septembre 2024
- Lancement de plusieurs développements d'outils PowerApps
- Ateliers O365 : 2 sessions organisées pour les nouveaux managers

### ➤ Accompagnement des utilisateurs

- Mise en œuvre de formations aux outils bureautiques (Excel) : 3 sessions réalisées en présentiel pour 17 agents.
- Réalisation de 61 sessions « Accompagnement nouveaux arrivants »

### ➤ Gestion des habilitations

- Mise à jour des preuves pour le référentiel PS43 2024
- Habilitations CDAP : supervision du plan de contrôle 2024



## Le Pôle immobilier

### ➤ Gestion des biens

- Réalisation de l'inventaire exhaustif des biens du Patrimoine : 12 557 biens



### ➤ Site de Montpellier Celleneuve

- Travaux sur l'étanchéité thermique du toit de la salle du Conseil d'Administration
- Traitement chimique du réseau de chauffage/climatisation
- Installation d'un abri à vélo sur le parking extérieur
- Création d'une salle QVT et réaménagement de la PFS.

### ➤ Site de Béziers De Gaulle

- Création d'une salle QVCT et d'une salle RSE
- Mise en œuvre d'une expérimentation du Flex office sur 2 groupes de production
- Démarrage de la phase 3 des travaux de rénovation et multiples opérations de déménagement des agents

### ➤ Site de Béziers Orangerie

- Finalisation de la vente du site

### ➤ Site de Béziers Dullague

- Création d'une salle de formation
- Installation des bureaux provisoirement utilisés par les services de De Gaulle suite aux travaux

### ➤ Site de Sète

- Sécurisation parking + travaux reprise peintures/dalles plafond

## **Le département Gestion des flux-PCA- Sûreté-Sécurité**

Un département pluridisciplinaire engagé dans la sécurisation des données, des personnes et des infrastructures.

Notre mission principale est d'assurer un haut niveau de sécurité à travers trois axes complémentaires :

➔ **Sécurisation des données** : gestion rigoureuse des informations entrantes, incluant la gestion des personnes et des tiers, le traitement des plis non distribuables, ainsi que la fiabilisation des adresses des allocataires.

➔ **Sécurisation des personnes** : mise en œuvre de la politique de prévention des risques, notamment en matière d'incendie et d'intrusion, afin de garantir un environnement sûr pour tous.

➔ **Sécurisation des infrastructures** : respect strict des obligations légales en matière de sûreté et de sécurité, pour assurer la protection des bâtiments et des équipements.

**Un département support au service des équipes et de la performance collective.**

En complément de ses missions principales, l'équipe apporte un appui opérationnel au secteur Prestation, notamment par la prise en charge de certaines corbeilles spécifiques (PFNI, PF RECH, PF WEB1).

Elle intervient également de manière transversale pour faciliter la circulation de l'information au sein de l'ensemble des services, à travers la gestion du courrier, de l'affranchissement, ainsi que des navettes internes et externes.

### ➔ **Gestion des flux – Actions 2024 :**

- Intégration et reprise de l'activité GPERS de la Caf de l'Hérault au sein du service
- Prise en charge de l'activité Certification des adresses pour soulager le secteur production

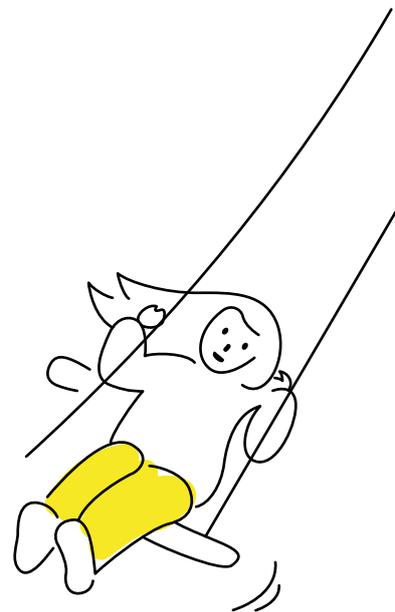
### ➔ **Sûreté-Sécurité – Actualités 2024 :**

- Marie-France Boisbault a été nommée Responsable PCA
- Intégration d'une sensibilisation aux enjeux de sûreté-sécurité dans le parcours d'intégration des nouveaux agents
- Réalisation des exercices réglementaire d'évacuation incendie
- Réalisation d'exercice attentat dans les antennes
- un exercice PCA simulant une indisponibilité des locaux a été réalisé en novembre 2024 avec l'appui du CDR





2024



Caf de l'Hérault

139, avenue de Lodève  
34 943 Montpellier Cedex 9

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

