

# A C T I V I T É

RAPPORT 2024 | CAF DE LOIRE-ATLANTIQUE



La vie  
du conseil  
d'administration

---

Des femmes  
et des hommes

---

Agir pour  
toutes les familles

---

Garantir  
la qualité et  
l'accès aux droits

---



# AU SOMMAIRE

● ÉDITO ● QUE S'EST-IL PASSÉ EN 2024 ? ● 2024 EN CHIFFRES ●

**11** LA VIE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**19** DES FEMMES ET DES HOMMES AU SERVICE  
DES ALLOCATAIRES ET DES PARTENAIRES

- La vie de nos équipes
- Une gestion maîtrisée, éco-responsable et innovante

**37** AGIR POUR TOUTES LES FAMILLES

- La convention territoriale globale (CTG)
- Le schéma départemental des services aux familles (SDSF)
- La naissance, la petite enfance, l'enfance, la jeunesse
- La parentalité
- Le cadre de vie et l'habitat
- L'inclusion sociale

**61** GARANTIR LA QUALITÉ ET L'ACCÈS AUX DROITS

- Une offre de service au profit des allocataires
- L'accompagnement des allocataires dans leurs démarches
- La médiation administrative
- La garantie du juste droit

● LEXIQUE ●



Élisabeth DUBECQ-PRINCETEAU  
Directrice

“ Une année structurante pour une qualité de service renouvelée.

# À LA UNE

Assurer un service juste et de qualité a toujours été au cœur de nos priorités. Après plusieurs années difficiles, la situation s'est enfin stabilisée en 2024. L'équilibre retrouvé nous a permis d'atteindre de très bons résultats : les indicateurs principaux se sont nettement améliorés, en termes de solde comme de délais de traitement.

Nous avons pu travailler sur l'amélioration de la qualité du service rendu à tous, que ce soit pour nos usagers comme pour nos salariés.

Une partie de l'année 2024 a été consacrée à la préparation des réformes de 2025, notamment celle de la mise en œuvre de la solidarité à la source. Sur le modèle des aides au logement, le pré-remplissage des demandes de revenu de solidarité active (RSA) et de prime d'activité (PPA) simplifiera les démarches et permettra de lutter contre le non-recours aux droits.

En mars, nous avons signé avec la Cnaf le contrat pluri-annuel d'objectifs et de gestion (CPOG) 2023-2027. Il vise, via plusieurs actions locales, à accompagner les enfants à tous les âges ainsi

que leurs parents (notamment en cas de séparation) et à permettre aux allocataires de percevoir le juste droit. La Caf de Loire-Atlantique n'ayant pas de poste à rendre dans le cadre de ce CPOG, l'accent sera mis sur l'amélioration des conditions de travail, humaines et matérielles.

Nos partenaires ne sont pas oubliés : de nombreux webinaires ont été organisés pour les guider dans leurs démarches et face aux réformes en cours et à venir. En parallèle, une refonte complète des pages qui leur sont dédiées sur le Caf.fr a permis d'optimiser notre accompagnement.

Côté salariés, les 350 agents de la direction des prestations familiales et de l'Aripa ont été mis à l'honneur, à l'occasion d'une journée du personnel dédiée en juin. Un événement organisé par, et pour les collaborateurs.

Je remercie les salariés de la Caf de Loire-Atlantique pour leur investissement tout au long de l'année. Je remercie également les membres du conseil d'administration pour la qualité du travail accompli ensemble.



## JANVIER

[ Le 1<sup>er</sup> ]  
**Montant net social (MNS)**

À compter de cette date, les bénéficiaires de RSA et de prime d'activité peuvent utiliser le montant net social pour leurs déclarations (+ d'infos p32).



## JANVIER

[ Le 16 ]  
**Journée partenaires à Saint-Nazaire**

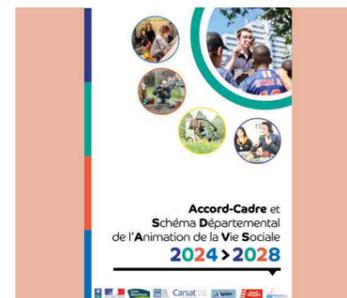
Près de 60 partenaires ont répondu présents à l'invitation « portes ouvertes » de l'antenne de Saint-Nazaire. Une première réussie et riche en échanges sur les différents métiers et missions de la Caf (+ d'infos p65).



## MARS

[ Le 1<sup>er</sup> ]  
**Signature du CPOG**

Signé entre la Cnaf et les Caf, le CPOG précise les actions concrètes à mettre en œuvre et les résultats à obtenir selon le contexte local (+ d'infos p6).



## AVRIL

[ Le 19 ]  
**Signature du SDAVS**

Ce schéma s'attache à garantir une action concertée, afin de développer, mettre en œuvre et animer une politique d'animation de la vie sociale coordonnée à l'échelle du département de Loire-Atlantique (+ d'infos p57).



## MAI

[ Le 13 ]  
**Podcast séparation**

Six épisodes ont été produits par la Caf de Loire-Atlantique et le département de pour le podcast « Se séparer, ça peut arriver » créé pour le site Questions de parents (+ d'infos p52).



## MAI

[ Le 14 ]  
**Signature du SDSF**

Le SDSF est annexé au CPOG. Il traduit les orientations de la Caf et de ses partenaires en matière de services aux familles dans les domaines de la petite enfance, de l'enfance, de la jeunesse et de la parentalité (+ d'infos p40).

# QUE S'EST-IL PASSÉ EN 2024 ?



## JUIN

[ Le 11 ]  
**Journée des prestations et de l'Aripa**

La première journée du personnel de la branche des prestations familiales et de l'Aripa, sur le thème de la musique, a été entièrement pensée, construite et préparée par des salariés (+ d'infos p35).



## OCTOBRE

[ Le 16 ]  
**Comité paritaire QVCT**

La Caf de Loire-Atlantique a constitué un comité paritaire pour travailler sur un plan d'action sur la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) (+ d'infos p28).



## NOVEMBRE

[ Le 14 ]  
**Semaine du numérique**

400 participants ont pris part à un ou plusieurs des événements organisés lors de cette semaine : stands, ateliers numériques, jeux et moments de convivialité.

# Regard sur...

## Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG)

Signé entre la Cnaf et la Caf, le CPOG est la déclinaison locale de la convention d'objectifs et de gestion (Cog). Il fixe les objectifs à atteindre.

### Accompagner les familles à tous les âges

- Développer des places d'accueil pour les 0-3 ans et contribuer à l'amélioration de la qualité d'accueil.
- Développer les accueils avant et après l'école pour les enfants (3-10 ans) et les jeunes (11-17 ans).
- Accompagner les parents, notamment lors des situations de séparation.
- Déployer le nouveau schéma départemental de l'animation de la vie sociale et accompagner les structures dans leurs pratiques d'animation ou en cas de difficultés.

### Permettre aux allocataires de percevoir le juste droit

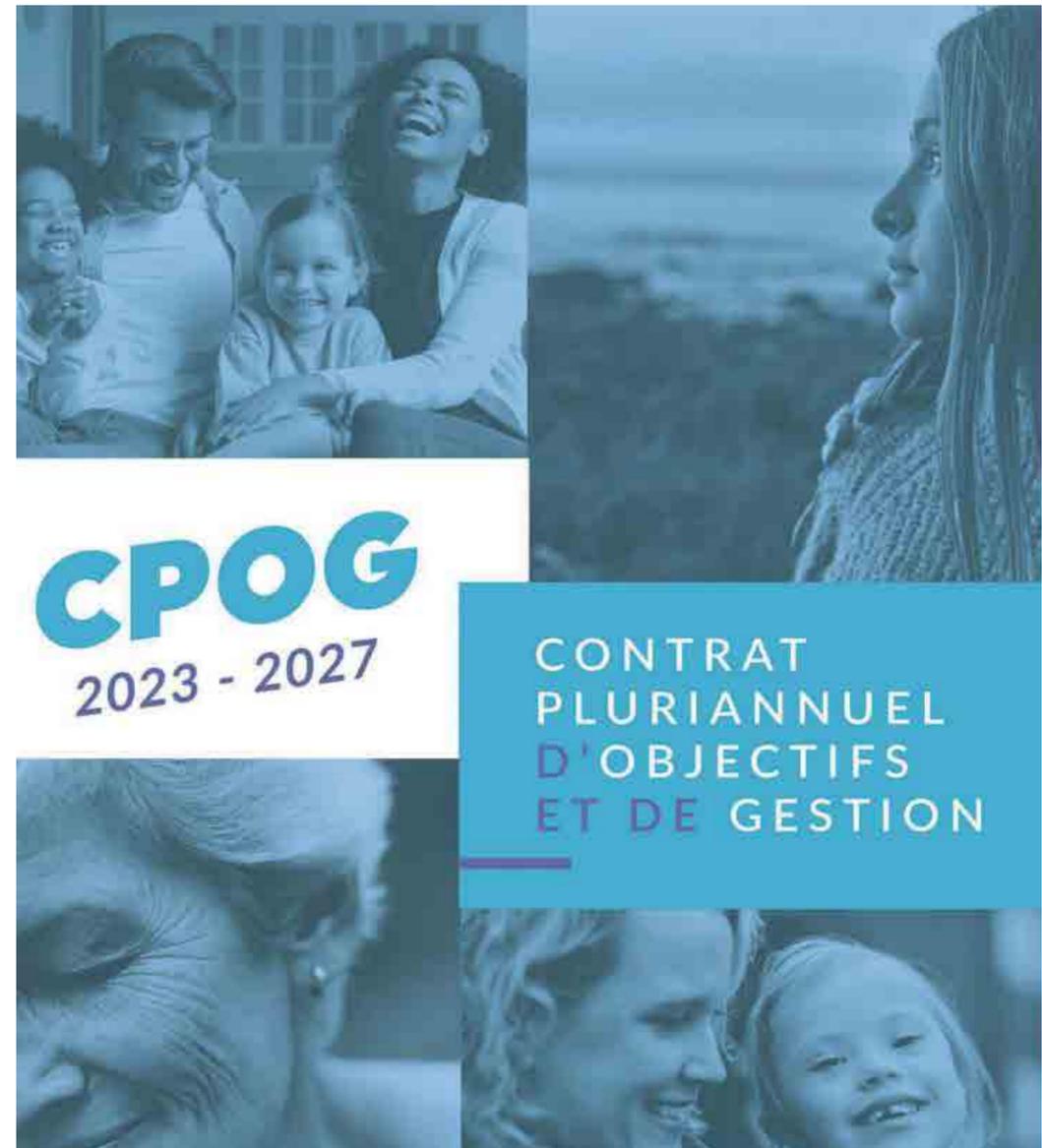
- Revenir à un service de base plus satisfaisant pour les allocataires.
- Améliorer la situation de service de l'Aripa (délais de traitement et gestion de la charge).
- Offrir une relation de service adaptée à tous.
- Décliner et accompagner les salariés et allocataires dans la mise en œuvre de la solidarité à la source.
- Lutter contre les erreurs et la fraude.

### Moderniser les outils et pratiques

- S'engager dans la transition écologique.

### Adapter les moyens humains et financiers

- Assurer un pilotage efficient des ressources.
- Accompagner les salariés et garantir l'adaptation de leurs compétences aux évolutions des métiers.
- Maintenir de bonnes conditions de travail.
- Renforcer l'efficacité des fonctions support.
- Accroître l'efficacité du système d'information ■



# 2024 EN CHIFFRES



300 706  
ALLOCATAIRES

48,6 %  
de la population  
de Loire-Atlantique couverte

730 312 bénéficiaires  
d'une prestation familiale  
dont 307 093 enfants



1,9 MILLIARD D'€  
VERSÉ AUX FAMILLES  
ET AUX PARTENAIRES

5 894 €  
Montant annuel moyen  
versé aux allocataires

1,8 MILLIARD D'€  
Prestations légales versées

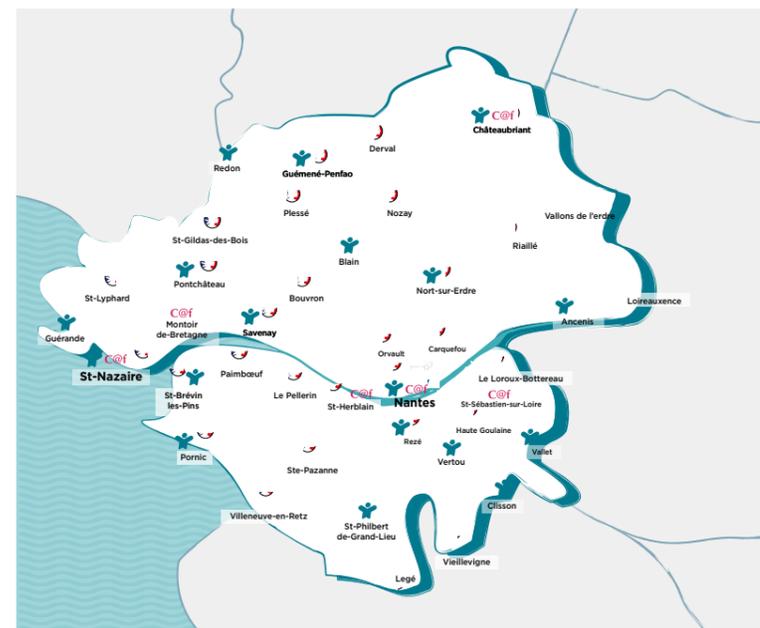
178 MILLIONS D'€  
Dépenses d'action sociale



48  
ADMINISTRATEURS  
24 titulaires | 24 suppléants

634  
SALARIÉS

## La cartographie de nos accueils



128 332 visites cumulées sur  
l'ensemble des points d'accueil  
Caf, dont 30 862 rendez-vous  
avec un gestionnaire conseil  
allocataires.

- Points d'accueil Caf
- Espaces France services
- Points d'accès numériques
- Accueil sur rendez-vous  
pour le public avec  
déficience auditive
- Bureau mobile  
France services  
Association AAD-NVPDL

## Nos modes de contact



413 368  
courriers reçus



6 567 095  
connexions  
à « Mon compte »  
sur Caf.fr  
ou l'application  
mobile



438 209 appels  
téléphoniques  
reçus, dont  
338 458 traités



43 877  
rendez-vous  
téléphoniques  
effectués



124 920  
e-mails reçus

## Les engagements de service

Délai de démarche  
des prestations légales en jours

OBJECTIF  
≤ 15 JOURS → RÉSULTAT  
10,36  
JOURS

Délai de démarche  
des minima sociaux en jours

OBJECTIF  
≤ 13 JOURS → RÉSULTAT  
8,9  
JOURS

Stock de pièces à traiter en jours  
(moyenne mensuelle)

OBJECTIF  
≤ 5 JOURS → RÉSULTAT  
3,6  
JOURS

Taux de réclamations traitées  
< 10 jours

OBJECTIF  
≥ 75 % → RÉSULTAT  
82,7 %

Taux de réponse aux mails de  
1<sup>er</sup> niveau dans un délai de 48 h

OBJECTIF  
≥ 60 % → RÉSULTAT  
62,7 %

# La vie du conseil d'administration



48

administrateurs  
(24 titulaires | 24 suppléants)



11

commissions

**L**e conseil d'administration vote les budgets, valide le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, approuve les comptes annuels, oriente et contrôle l'activité de la Caf dans le cadre de rapports présentés par la directrice sur le fonctionnement de la caisse.

Il définit, conformément aux orientations nationales, les priorités locales en matière d'action sociale. Il contrôle l'exécution de ses délibérations. Trois représentants du personnel y siègent avec voix consultative.

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Composition au 31 décembre 2024

### Organisations syndicales de salariés

- CFDT**  
Titulaires  
- Marie-Claire Joubert  
- Guinard Marne  
Suppléante  
- Christine Proust
- CFE-CGC**  
Titulaire  
- Arnaud Résillot  
Suppléants  
- Philippe Kerguignas (démission le 21/03/2024)  
- Régis Rija Rabe (nomination le 27/05/2024)

- CFTC**  
Titulaire  
- Xavier Desprès  
Suppléante  
- Aurore Herléant

- CGT**  
Titulaires  
- Alain Canal  
- Pascal Goujon  
Pas de suppléant

- CGT-FO**  
Titulaires  
- Patricia David  
- Éric Deniset  
Suppléants  
- Xavier Suzanne  
- Anne-Cécile Trégret

### Employeurs

- CPME**  
Titulaires  
- Jean-Luc Giraudeau  
- Bruno Babin
- Medef**  
Titulaire  
- Philippe Riquart  
Suppléant  
- Christian Brou
- U2P**  
Titulaire  
- Dominique Sourice  
Suppléant  
- Didier Papin

### Travailleurs indépendants

- CPME**  
Titulaire  
- Bénédicte Blouin
- FNAE**  
Titulaire  
- Anne Duchêne  
Suppléant  
- Yvonnick Bouyer

- U2P**  
Titulaire  
- Jenny Auvinet  
Suppléante  
- Patricia Audouin

### Udaf

- Titulaires  
- Mathilde Cassard  
- Dominique Laperrière-Michaud  
- Nicolas Pallier
- Suppléantes  
- Monique Auger  
- Audrey Pierre  
- Colombe Lestang  
- Isabelle Hallet (nomination le 02/04/2024)

### Personnes qualifiées nommées par le préfet

- Philippe Deplanque  
Delphine Berthelot  
Noëlle Moreau  
Yann Perrigaud (Unsa)

### Représentants du personnel

- Collège cadres**  
**CFE-CGC**  
Titulaire  
- Patricia Brancherie  
Suppléante  
- Stéphanie Bourcier-Michel

- Collège employés**  
**CFDT**  
Titulaire  
- Erwan Benoit  
Suppléante  
- Emmanuelle Gautier

- CGT**  
Titulaires  
- Valérie Rousselot (retraite au 01/10/2024)  
- Véronique Boudaud  
Suppléants  
- Erwan Leroy (démission le 01/08/2024)  
- Ludovic Richard



De gauche à droite  
1<sup>ère</sup> vice-présidente : Marie-Claire Joubert | 2<sup>e</sup> vice-président : Dominique Sourice  
Présidente : Bénédicte Blouin | 3<sup>e</sup> vice-présidente : Dominique Laperrière-Michaud



## Les temps forts et les principales décisions

### 19 février 2024 CA exceptionnel

- CPOG 2023/2027.
- Convention de groupement inter-régional de prestation de déménagement.
- Agrément de Laurence Pocreau en qualité de fondée de pouvoir intérimaire, suite à la nomination de Nadège Reymonet nommée DCF intérimaire.

### 22 avril 2024 - CA exceptionnel

- Désignation de Vincent Compain, nouveau DCF de la Caf de Loire-Atlantique.

### 25 mars 2024

- Rapport annuel sur les marchés 2023.
- Organisation de la commission de recours amiable et de la commission pénalités pour 2024.

### 24 juin 2024

- Rapport annuel de la médiation administrative 2023.
- Validation des comptes et affectation des résultats, suite à la commission financière du 12 juin 2024 sur les comptes de l'exercice 2023.
- Rapport d'activité 2023.
- Point sur la commission des politiques de relation de service du 11 avril 2024.

### 14 octobre 2024

- Rapport sur la lutte contre la précarité en Pays de la Loire fait par le Ceser (Dominique Laperrière Michaud et Jean-Pierre Letourneux).
- Budget commun de gestion rectificatif 2024.
- Budget rectificatif d'action sociale 2024.

- Agrément de Nadège Reymonet comme fondée de pouvoir du nouveau DCF.

### 16 décembre 2024

- Budget commun de gestion 2025.
- Affectation définitive des enveloppes report d'investissement de l'exercice 2023 sur l'exercice 2024.
- Budget d'action sociale 2025.
- Compte rendu de la conférence régionale des Caf des Pays-de-la-Loire du 15 novembre et des réunions Vacaf et Vies de famille du 21 novembre 2024.

## Les commissions

### La commission des présidents

Elle est constituée de la présidente et des trois vice-présidents du conseil d'administration, mais peut y participer également tout autre administrateur, titulaire ou suppléant, en fonction de l'actualité et de l'ordre du jour des réunions.

Elle a un rôle d'orientation, d'animation et de coordination. Elle prépare les réunions du conseil d'administration en collaboration avec la directrice, garantit la bonne coordination et le suivi entre chaque commission et le conseil d'administration, organise si besoin les échanges et décisions pour des sujets particulièrement importants.

### La commission d'action sociale (Cas)

Elle élabore les principes et règles locales d'intervention en matière d'accueil des jeunes enfants et de temps libres, d'accompagnement social des familles, de logement et d'animation de la vie sociale.

Elle examine les contrats et conventions conclus avec les collectivités territoriales (communes, communautés de communes...) et les associations.

Elle étudie également les demandes d'agrément et de financement des équipements et services d'action sociale du département (prestations de service).

### La commission prospectives

Constituée de 12 membres du conseil d'administration, représentatifs de l'ensemble des tendances qui y siègent, la commission prospectives se saisit de sujets d'actualité proposés par les commissions ou votés par le conseil d'administration.

### La commission des pénalités

La commission des pénalités est saisie en cas de fraude lorsque le préjudice subi est supérieur ou égal à 4 fois le plafond mensuel de la sécurité sociale. Son rôle est de rendre un avis sur le montant de la pénalité financière à appliquer. L'avis est notifié à la directrice qui prononce la décision définitive de pénalité.

### La commission des aides financières aux collectivités (Cafac)

Elle accorde des aides à l'investissement et au fonctionnement aux collectivités, associations ou institutions intervenant dans les domaines de compétence d'action sociale de la Caf.

Ses décisions sont prises dans le cadre de la réglementation nationale (plan crèche par exemple) et des dispositions locales d'application.



### La commission de recours amiable (Cra)

La Cra étudie les recours formés par les allocataires contre les décisions défavorables qui leur ont été signifiées par la Caf sauf pour les aides au logement (décision de refus de versement de prestation, décision concernant un calcul de prestation, décision concernant un indu de prestation). La commission doit être saisie dans un délai de deux mois, à partir de la date de la notification de la décision contestée.

La Cra étudie également, sur délégation de la directrice, les demandes de remises de dettes pour les indus supérieurs à 2 000 euros en fonction d'un barème national.

### La commission financière

Elle est chargée d'émettre un avis avant l'approbation des comptes de l'organisme par le Conseil d'administration.

### La commission des marchés

Elle attribue les marchés pour le compte de la Caf en matière de travaux, fournitures et services dont le montant est supérieur à certains seuils.

### La commission des aides financières individuelles aux familles (Cafif)

Elle décide de l'attribution d'aides financières exceptionnelles aux familles qui rencontrent des difficultés ponctuelles (séparation, accident budgétaire, maladie, perte d'emploi...). Elle examine deux fois par mois les dossiers élaborés par les travailleurs sociaux en contact avec les familles.

### La commission des politiques de la relation de service

Elle étudie l'orientation générale des politiques de relation de service de la Caf. Elle prend connaissance des rapports réalisés par la direction sur les actions conduites au profit des allocataires et des partenaires, et émet un avis auprès du conseil d'administration sur le suivi des engagements de service et sur la communication en direction des usagers et des partenaires.

### La commission de conflits d'intérêts

Elle est chargée d'examiner des situations de potentiel conflit d'intérêts concernant un administrateur.

# LES COMMISSIONS EN CHIFFRES



## La commission de recours amiable

104 recours amiables étudiés en 2024 :

- ▶ 81 rejets
- ▶ 23 accords

### Demandes de remise de dette

549 demandes présentées en Cra  
pour un montant demandé de 2 599 342 € :

- ▶ 215 accords totaux pour un montant de 1 156 677 euros
- ▶ 246 accords partiels pour un montant de 605 541 euros
- ▶ 88 refus pour un montant de 336 625 euros



## La commission des aides financières aux collectivités

6 938 925 €  
versés en subventions  
dans le cadre du plan crèche et du  
fonds de modernisation des EAJE.

1 371 190 €  
versés en subventions et prêts  
à l'investissement des autres types  
de structures, par exemple foyers  
de jeunes travailleurs, centres sociaux,  
etc. (fonds locaux)

1 198 155 €  
versés en subventions  
de fonctionnement sur fonds locaux  
(pas de prêt en 2024).



## La commission des aides financières individuelles

701 ménages aidés pour 971 661 €

- ▶ familles monoparentales : 82,20 %
- ▶ quotient familial inférieur à 500 € : 24,11 %
- ▶ bénéficiaires de minima sociaux : 30,69 %

La commission s'est réunie 24 fois.



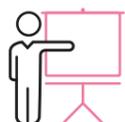
## La commission des pénalités

La commission s'est réunie 9 fois  
pour 42 dossiers.



# Des femmes et des hommes au service des allocataires et des partenaires

  
634  
salariés

  
38 520  
heures de formation

**Ê**tre une entreprise sociale et responsable, permettant aux salariés de remplir leurs missions de service public vis-à-vis des allocataires et des partenaires.  
Mettre en œuvre une gestion maîtrisée, éco-responsable et innovante.

# LA VIE DE NOS ÉQUIPES

## L'équipe de direction

### Élisabeth Dubecq-Princeteau, directrice

Elle assure la direction de l'organisme, anime et coordonne l'équipe de direction.

Son rôle est de :

- décliner sur le département les orientations nationales en matière de politiques familiale et sociale ;
- définir l'organisation du travail et des services ;
- être l'employeur du personnel ;
- concevoir et présenter les projets de budgets au conseil d'administration ;
- représenter la Caf en justice et dans les actes de la vie civile ;
- présider le comité social et économique (CSE) et la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT).

La directrice est également en charge de la communication, de l'animation managériale et de l'innovation.

Quatre agents de direction travaillent aux côtés de la directrice.

### Bertrand Chapalain, directeur des fonctions support

- ressources humaines
- administration générale
- santé au travail
- statistiques
- informatique
- maison de l'enfance
- qualité de vie et conditions de travail (QVCT)

### Thierry Delemotte, directeur de l'action sociale

- gestion et pilotage
- conseil aux partenaires
- aides collectives
- interventions de travail social
- aides financières individuelles

### Vincent Compain\*, directeur comptable et financier

- contrôle interne
- gestion des créances et des recours
- comptabilité
- contrôle et lutte contre la fraude

### Philippine Michel-Paulsen\*\*, directrice des prestations familiales et de l'Aripa

- médiation administrative
- gestion des allocataires
- gestion des arrivées et des archives
- pilotage de la relation de service
- agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa)



De gauche à droite  
Philippine Michel-Paulsen | Thierry Delemotte | Élisabeth Dubecq-Princeteau | Vincent Compain | Bertrand Chapalain

\* Il a pris ses fonctions en septembre 2024, en remplacement de Valérie Houllière-Lemonnier  
\*\* Elle a pris ses fonctions en septembre 2024, en remplacement de Charlaïne Le Dantec.

## Les ressources au service de nos objectifs

### Le portrait des salariés

La Caf de Loire-Atlantique compte 634 salariés au 31 décembre 2024, dont 448 femmes.

L'âge moyen est de 46 ans pour une ancienneté moyenne du personnel de 16 ans.

Le taux d'encadrement est de 10,25 %.

Les emplois en contact direct avec les allocataires et partenaires représentent 77 % de l'effectif total :

- gestionnaires conseil allocataires (GCA), chargés de la gestion des dossiers, et de conseillers de service à l'usager (CSU), qui assurent l'accueil de premier niveau ;
- travailleurs sociaux ;
- contrôleurs ;
- Aripa ;
- créances ;
- conseillers techniques ;
- techniciens aides financières individuelles.

68 contrats à durée déterminée ont été réalisés en 2024 (dans le cadre d'opérations de renfort).

35 contrats de professionnalisation ont été réalisés en lien avec la formation préparant le métier de gestionnaire conseil allocataires.

Par ailleurs, la Caf a accueilli 43 stagiaires en 2024 sur 1 107 jours.

Au 31 décembre 2024, le **taux de travailleurs en situation de handicap** est de **11 %** (taux légal : 6 %).

### Le temps de travail

Dans le cadre du dispositif d'aménagement et de réduction du temps de travail, trois formules de travail hebdomadaire à temps plein sont proposées au personnel : 39 heures, 37 heures et 36 heures.

En 2024, **62,55 % des salariés travaillaient 39 heures**, 18,81 % à 36 et 37 heures. 18,64 % travaillaient à temps partiel.

### Les relations sociales

L'expertise, pour risques graves, demandée par le CSE s'est déroulée, au premier semestre 2024, dans de bonnes conditions.

À la suite du rapport d'expertise présenté en juin 2024, la direction a proposé un plan d'actions répondant aux 80 recommandations du cabinet qui a recueilli l'avis favorable du CSE. Un bon tiers des actions renvoie à une démarche globale d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.

Un comité de pilotage paritaire a été mis en place. Il a élaboré un accord de méthode et adressé un questionnaire à l'ensemble du personnel. L'exploitation de ce questionnaire permettra de prioriser les 20 actions prioritaires à conduire sur les 18 mois à venir.

La réouverture des négociations sur la mise en place du télétravail a abouti à la signature d'un nouvel accord qui garantit la présence des salariés au moins deux jours par semaine sur site.

Par ailleurs, dans le cadre du

En 2024, **plus de 62 % des salariés** bénéficiaient du télétravail.

dialogue social, un nouvel accord sur la mise en place du vote électronique a été signé et les négociations ont abouti à un projet d'accord sur l'augmentation du forfait mobilité durable qui sera soumis à la signature début 2025.

### La formation

38 520 heures de formation ont été dispensées aux salariés par le service formation et développement des compétences en 2024. L'effort de formation a atteint 7,64 % de la masse salariale.

543 agents ont été formés au total dont 479 en CDI, soit un taux d'accès à la formation des agents en CDI de 79,83 % (sachant que l'objectif national est de 70 %).

Ce taux témoigne de l'investissement de l'organisme en matière de formation de ses salariés, dont les actions de formation majeures sont les suivantes.

- Deux sessions de formation au certificat de qualification professionnelle de gestionnaire conseil allocataire (CQP GCA) ont été lancées en 2024 pour former 19 futurs gestionnaires conseil allocataires.
- 18 GCA ont intégré les groupes en 2024.
- 16 agents renfort ont suivi une formation initiale pour traiter les demandes d'allocations simples.
- 17 nouveaux conseillers de service à l'usager (CSU) ont été formés en interne par les référents techniques du pôle de la relation de service.
- 15 nouveaux gestionnaires Aripa ont été formés à leur prise de poste.
- Les travailleurs sociaux ont bénéficié d'une offre de formation complète sur-mesure intégrant la posture en accompagnement en lien avec la gestion émotionnelle,

## Regard sur...

### #LeBonProfil ou comment communiquer pour mieux recruter

La Caf de Loire-Atlantique a lancé une nouvelle stratégie de communication pour répondre aux évolutions du recrutement. L'objectif est de promouvoir ses atouts et d'attirer de nouveaux profils, notamment lors des salons, des rencontres dans des écoles et autres événements.

Plusieurs enjeux ont été identifiés pour cette campagne :

- valoriser les compétences essentielles ;
- garantir des recrutements de qualité ;
- prendre en compte les spécificités des postes ;
- attirer de nouveaux profils.

Pour valoriser les engagements de la Caf de Loire-Atlantique vis-à-vis des salariés, un parallèle est établi entre les opportunités offertes par la Caf et la volonté des salariés



de se sentir utiles au travers de l'accroche « #LeBonProfil », affichée sur l'ensemble des supports. Cinq « engagements RH » de la Caf de Loire-Atlantique viennent appuyer ce discours et sont valorisés sur différents supports :

- mission de service public

- évolution professionnelle et diversité des postes ;
- formation continue ;
- responsabilité sociale (égalité femme-homme, etc.) ;
- conditions de travail favorables (restaurant d'entreprise, etc.) ■

### Rencontre avec les partenaires de l'emploi



Marie Loiselet, responsable des ressources humaines, et Clément Le Mao, chargé de recrutement, ont convié pour la première fois le 2 octobre les partenaires de l'emploi de la Caf de Loire-Atlantique à un petit-déjeuner

dans le cadre de la « Semaine de l'emploi à la Sécurité sociale ».

Cette rencontre, regroupant des représentants de l'Apec, France Travail, l'Université de Nantes, le Greta, des écoles ou encore des

cabinets de recrutement, avait pour objectif de faire connaître la Caf en tant qu'employeur, présenter ses missions, la variété des métiers et les évolutions possibles.

Un atelier d'identification des croyances limitantes a permis de revenir sur quelques idées reçues relatives au travail à la Caf. Une visite des locaux a été l'occasion de présenter et valoriser les conditions et l'environnement de travail. Échanges et interactivité ont ponctué cette initiative inédite, très appréciée des participants, qui en sont ressortis avec un regard différent sur les emplois de la Caf de Loire-Atlantique ■

avec des temps de partages en co-développement, l'accompagnement du deuil à travers l'analyse de la pratique professionnelle, une formation sur l'interculturalité et une formation sur l'animation de réunions dynamiques.

- Une dizaine de modules de formation continue en prestations familiales a été proposé pour assurer l'opérationnalité des GCA (Caf.fr, prime d'activité pour les travailleurs indépendants,

changements de situation familiale...).

- 23 gestionnaires des prestations ont été formés à la conduite de l'entretien téléphonique suite à la nouvelle organisation du département des prestations familiales.
- Les salariés de la maison de l'enfance ont bénéficié de formations autour de l'alimentation : hygiène alimentaire et développement alimentaire de l'enfant.
- Un nouveau parcours de formation initiale à destination

des managers, mutualisé avec la Carsat, a commencé en 2024.

En tant que Caf pivot formation pour les Caf de la région, la Caf de Loire-Atlantique a coordonné au total neuf promotions de formation initiale gestionnaires conseil allocataires et pris en charge administrativement 3 725 inscriptions (dont 1 513 pour la Caf de Loire-Atlantique). La Caf pivot est également reconnue par les Caf de la région pour son rôle d'expertise sur la formation professionnelle.

## Regard sur...

### Cousinade des responsables formation inter-organismes de la région



Caf du Maine-et-Loire, de la Vendée, de Loire-Atlantique, Cpm de Loire-Atlantique, du Maine-et-Loire, de la Sarthe, Urssaf et Carsat Pays de la Loire : 14 responsables formation des organismes de Sécurité sociale de la région se sont retrouvés dans les locaux de la Caf de Loire-Atlantique le 11 décembre, pour leur rendez-vous annuel.

L'objectif : échanger sur les dispositifs de formation nationaux et leur mise en application au niveau des organismes pour coconstruire des projets mutualisables. Formation initiale et continue des managers, qualité de vie et des conditions de travail, risques psychosociaux, prime formateur à titre accessoire, compte personnel de formation,

accompagnement des parcours professionnels, élaboration des plans de compétences... Autant de sujets qui ont rythmé cette journée ■

## L'équipement et la sécurité informatique

Au quotidien, le service informatique gère l'assistance utilisateur, l'ensemble du parc informatique (plus de 3 400 articles), mais aussi les habilitations, domaine complexe nécessitant un certain niveau d'expertise.

Il garantit la sécurité du matériel, des applicatifs et des données.

Parallèlement, plusieurs projets sont venus ponctuer l'année 2024 :

- mise en place d'un serveur vocal interactif pour la plateforme téléphonique du service des aides financières individuelles ;
- déploiement d'un outil de gestion centralisée des

demandes par tickets pour les ressources humaines ;

- mise en œuvre d'une nouvelle solution d'écrans d'information internes et à destination des allocataires ;
- mise en place de la nouvelle application pour la gestion des incivilités ;
- et surtout un projet impactant : le remplacement du système d'exploitation Windows 10 avec Windows 11 par le changement de l'ensemble des postes.

Le service a également travaillé sur certaines applications ou automatisations locales :

- dématérialisation des rapports d'encadrement ;
- élaboration d'un site de présentation des statistiques adéquation charges/moyens pour l'Aripa ;
- dématérialisation des fiches d'affectation de matériel ;
- prise en charge du support de l'application nationale Préver (outil de prévision des charges et des moyens de la vérification) par les développeurs locaux : gestion des problèmes, maintien en condition, prise en compte des évolutions.

## Regard sur...

### Sensibilisation au vol de données

En termes de sécurité informatique, 89 % des violations de données de la branche proviennent de sources internes.

Une violation de données est un événement entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la perte de disponibilité, d'intégrité ou de confidentialité des données à caractère personnel d'allocataires, de salariés et de toute autre personne.

Afin de sensibiliser les salariés à ce type de risque, la Caf de Loire-Atlantique leur a communiqué une vidéo ainsi que des écrans de veille sur le sujet et leur a rappelé la procédure à suivre en cas de violation de données ■



# UNE GESTION MAÎTRISÉE, ÉCO-RESPONSABLE ET INNOVANTE

## Un coût de gestion maîtrisé



Charges de personnel  
**36 290 103 €**



Autres dépenses de fonctionnement  
**6 510 282 €**



Investissements  
**1 812 372 €**

Les frais de personnel sont stables sur 2024 (+0,73 % par rapport à 2023).

Les autres dépenses de fonctionnement évoluent principalement en raison de la comptabilisation d'une nouvelle provision réglementaire (+7,55 % par rapport à 2023).

Les investissements sur 2024 (+166,90 % par rapport à 2023) portent sur le renouvellement d'une partie de nos matériels informatiques ainsi que la rénovation du système de chauffage du siège de la Caf de Nantes. Ces travaux débutés en juin 2024 s'achèveront en mai 2025.

## Un engagement pour le développement durable

La Caf de Loire-Atlantique a mené en 2024 plusieurs actions afin d'agir en organisme responsable.

### Égalité femmes/hommes

L'index de l'égalité femmes/hommes est un outil mis en place par l'État pour mesurer l'égalité professionnelle en entreprise.

Il est obligatoire pour les entreprises de plus de 50 salariés et se base sur 100 points répartis en plusieurs critères.

Son objectif est d'identifier et corriger les écarts entre les femmes et les hommes en matière de rémunération et d'évolution professionnelle. Si le nombre de points est inférieur à 75, l'entreprise doit mettre en place des actions correctives sous peine de sanctions.

En 2024, la Caf de Loire-Atlantique a obtenu la note de 89 sur 100.

## Tous en rose contre le cancer

La course Odyssée Nantes a réuni 17 500 personnes le 17 mars, venues courir ou marcher pour collecter des fonds pour la recherche contre le cancer du sein. Cette initiative solidaire a permis de récolter 165 000 euros qui ont été reversés à l'Institut de cancérologie de l'ouest et au Comité 44 de la Ligue contre le cancer.

28 salariés de la Caf de Loire-Atlantique se sont ralliés à la cause aux côtés d'agents de la MSA, de la Cnieg, de la Cnam, de la Carsat, de l'UCN et de l'Urssaf.



## Collecte de Noël

En collaboration avec le Secours populaire, la Caf de Loire-Atlantique a organisé une grande collecte de vêtements, chaussures, jeux, jouets, livres du 2 au 13 décembre.

Les dons issus de cette collecte ont été offerts aux enfants et aux familles en difficulté dans le département.



## Mai à vélo

En 2022, la Caf de Loire-Atlantique a été la première entreprise de France à obtenir le label employeur pro vélo niveau or. Elle met en œuvre des actions ambitieuses et spécifiques pour favoriser la pratique cyclable.

Parmi les actions menées en 2024, il a été proposé aux salariés de participer à la quatrième édition du challenge « Mai à vélo ». L'objectif ? Enregistrer le maximum de kilomètres à vélo sur les trajets effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 mai 2024.



## Regard sur...

### Des travaux pour améliorer la consommation et le confort

En 2024, l'actualité a été dense côté gestion immobilière, avec de nombreux chantiers à mener.

#### Une rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

En complément de l'aménagement d'un espace pique-nique en 2022, une allée a été aménagée en avril 2024, en remplacement de la marche existante afin de disposer d'un accès PMR et rendre cet espace convivial facilement accessible à tous.



#### Déménagement de l'Aripa

Après la nouvelle organisation de l'Aripa en trois unités, en février, les espaces du quatrième étage n'étaient plus adaptés à l'augmentation des effectifs.

À l'issue des travaux de rénovation, les trois unités Aripa se sont progressivement installées au troisième étage.

#### Des travaux de chauffage

Le 6 juin a marqué le lancement de la réfection du système de chauffage sur la première zone du siège, au rez-de-chaussée et au premier étage. Remplacement de l'ensemble des ventilo-convecteurs, du système de pilotage, du réseau d'eau chaude et froide sanitaire, ajout de petits ballons d'eau chaude à proximité des sanitaires, rééquilibrage hydraulique du réseau : le chantier est vaste et se déploie sur une durée d'un an, par zones ■

### Lancement d'une démarche qualité de vie au travail et conditions de travail

En 2024, la Caf de Loire-Atlantique a choisi un cabinet de conseil pour se faire accompagner dans la mise en place d'un plan d'action sur la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT).

Un comité paritaire a été constitué pour travailler sur les axes de ce plan. Il est composé de quatre représentants des organisations syndicales, quatre représentants de la direction, ainsi que quatre collaborateurs de la caisse, dits « ressources », n'appartenant pas aux deux autres groupes.

Le comité paritaire s'est réuni pour la première fois en octobre. La séance a eu pour objectifs de rappeler la composition du comité et son rôle, définir la notion de QVCT et présenter la démarche méthodologique qui sera suivie pour aboutir à un plan d'actions (une vingtaine) sur 18 mois.

Une seconde séance a permis d'établir les règles de fonctionnement et de travailler sur le contenu du questionnaire, adressé à l'ensemble du personnel fin 2024. Plus qu'un questionnaire, il s'agissait

d'un appel à propositions permettant de bâtir le plan d'actions.

En 2025, le comité a pour objectif d'analyser le questionnaire et de bâtir le plan d'actions.

Parallèlement, l'ensemble des managers a bénéficié d'une formation sur les risques psychosociaux (RPS), suivie pour les autres salariés d'une séance de sensibilisation sur le même sujet ■

## Le renforcement des outils de pilotage

### La Caf de Loire-Atlantique au service du réseau sur les outils de pilotage

Prévisio est une démarche et un outil de pilotage de la production et d'adéquation charges/moyens dans le domaine des prestations légales.

À l'origine pur produit interne, l'outil de pilotage a été développé à l'initiative de trois Caf : Morbihan, Maine-et-Loire et Loire-Atlantique.

Au regard de l'intérêt suscité par ces travaux, les applicatifs développés ont été mis à disposition de l'ensemble des Caf en 2014.

Depuis, les Caf à l'origine du projet continuent de travailler afin d'améliorer les performances et les fonctionnalités de ces applicatifs.



Il y a actuellement quatre applicatifs : Agape, le tableau de bord des flux, Acme et Préver. Leurs objectifs : faciliter le pilotage la production dans le champ des prestations et des vérifications métiers en anticipant la gestion de la charge et la maîtrise des stocks.

La Caf de Loire-Atlantique assume la maîtrise d'ouvrage depuis décembre 2017 et coordonne à ce titre les travaux réalisés par les statisticiens, les informaticiens et des agents « métier » des trois Caf.

## Regard sur...

### Le plan de continuité d'activité (PCA)

En cas de crise, l'activité de la Caf peut être menacée, du fait de l'impossibilité d'assurer ses missions de service public.

Les incidents majeurs pouvant impacter l'activité sont répartis en quatre catégories : indisponibilité des locaux (incendie, catastrophe naturelle), des ressources humaines (absentéisme majeur, pandémie), des systèmes d'information (panne informatique, cyber-attaque) ou de fournisseurs stratégiques (La Poste, EDF, les banques).

Afin d'éviter cette situation, chaque Caf doit entreprendre une démarche de continuité d'activité, qui aboutit à la mise en place d'un PCA (plan de continuité d'activité). Le PCA recense un ensemble de mesures visant à assurer, selon différents scénarios de crise, le

maintien des prestations de service essentielles et à préparer la reprise planifiée des activités. La coordination est assurée par une cellule de crise.

Une mise en pratique a été organisée le 16 octobre. L'objectif était d'habituer les membres de la cellule de crise à la prise de décisions en collectif, en concertation, sans subir l'urgence et en maîtrisant l'utilisation des outils. Elle doit permettre d'identifier toutes les actions à penser et à mener afin de ne rien oublier en situation réelle.

Le scénario proposé était celui du déclenchement d'un incendie majeur au siège. Les membres de la cellule de crise ont dû, dans un intervalle de temps restreint, prendre des décisions au fur et à mesure que de nouvelles consignes leur parvenaient, transcrire chaque

étape de la gestion de la situation (décisions prises, actions à mener et par qui, état d'avancement) dans un journal de crise, mais également produire des livrables (communiqué de presse, etc.) afin de ne pas être uniquement dans l'intention pendant l'exercice.

La cellule recevait un flot d'informations en continu et a dû s'organiser en fonction de ce qui était urgent ou moins urgent. Ce type d'exercice permet d'acquérir les réflexes pour gagner du temps et éviter certaines erreurs en cas de réelle crise ■

## 2024, année de l'amélioration de la qualité de service

En 2024 tous les acteurs des prestations familiales ont eu à cœur de poursuivre leur engagement dans la démarche d'amélioration de la qualité de service. L'amélioration s'est portée sur l'organisation et sur le traitement des dossiers. Un engagement qui s'est traduit par des résultats positifs et une qualité accrue du service rendu à l'utilisateur.

### Une situation satisfaisante et stable

L'année 2024 a été marquée par la stabilité de la bonne situation des prestations familiales. En effet, l'ensemble des indicateurs de performance et de qualité a été atteint.

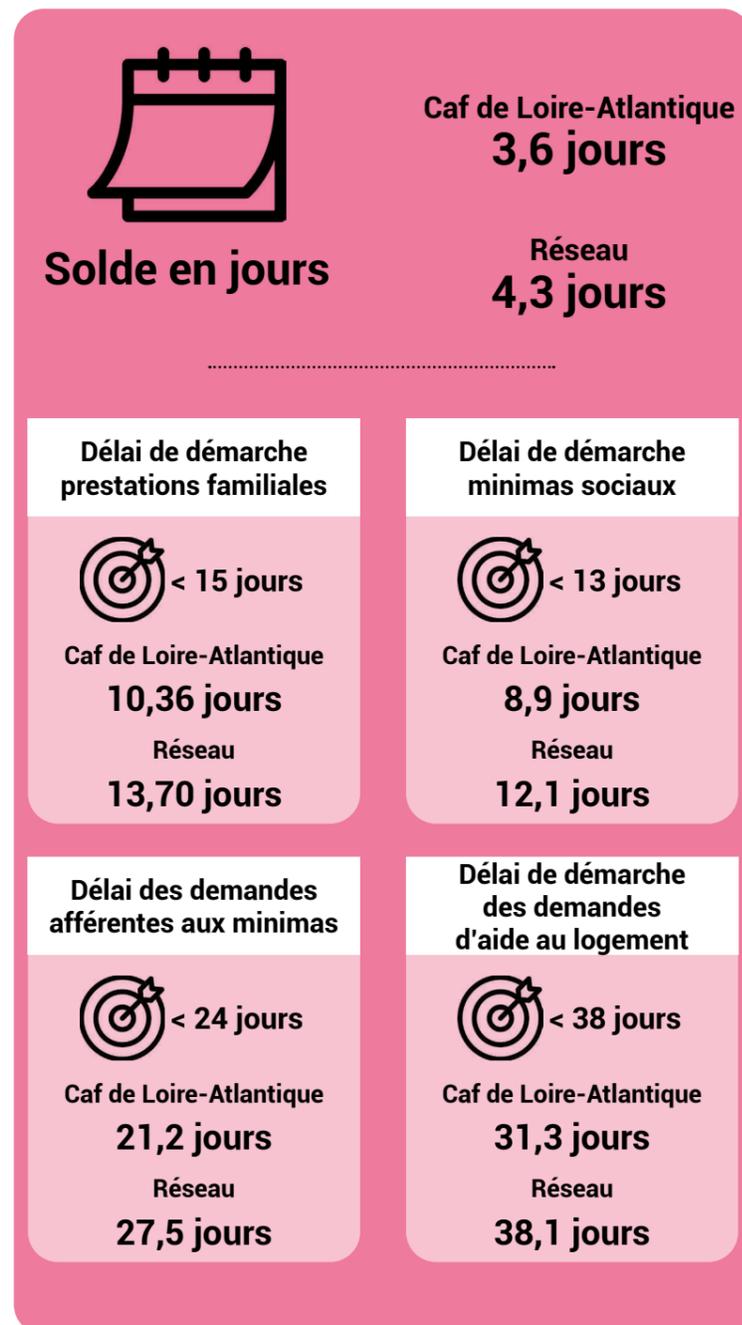
Les 4 objectifs « délais de démarche » ont été atteints en 2024.

Ces résultats sont le fruit d'une meilleure organisation, d'un travail en collaboration avec le collectif des managers de proximité et de l'augmentation des effectifs en CDI et du maintien des effectifs en CDD.

Depuis 2022, de nombreuses actions ont été mises en œuvre dans le but de professionnaliser le pilotage de la production. Parmi celles-ci, un comité de pilotage mensuel, qui produit des prévisions de plus en plus justes, facilitant l'anticipation de la prise de décision. Le responsable du service appui à la production anime des temps forts avec les managers autour de l'ordonnancement et l'écoulement de la charge, permettant de mieux impliquer les équipes dans la prise de décision.

Les enjeux sont mieux compris, les décisions sont plus claires et le collectif plus engagé.

Cette bonne situation a permis de se concentrer davantage sur l'accompagnement des collaborateurs pour une meilleure qualité de vie au travail et un service rendu aux usagers de bien meilleure qualité.



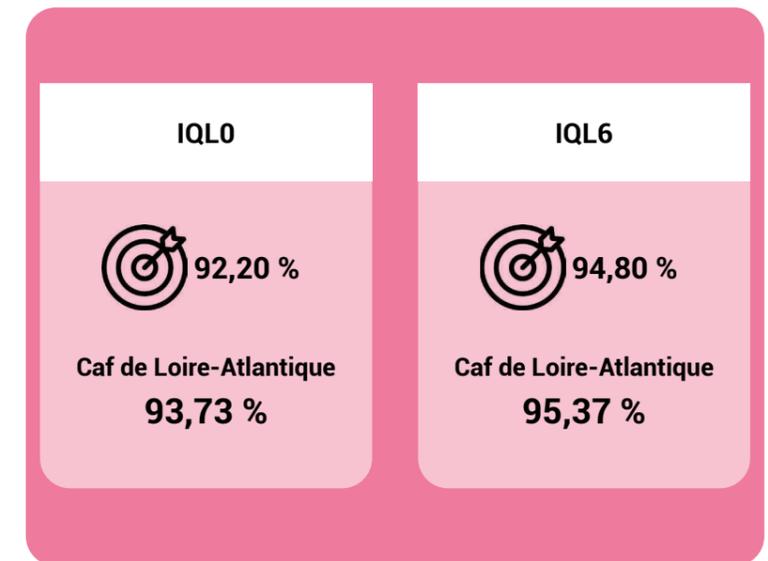
### Le fil rouge de la qualité de traitement

La dynamique portée par le service, en transversalité avec les services de la direction comptable et financière, repose sur le désir de bien traiter les dossiers, en évitant les allers-retours. Des formations et des ateliers ont ainsi été proposés toute l'année aux équipes, pour renforcer les connaissances et les compétences techniques dans le but d'améliorer la qualité de traitement. Dans ce cadre, l'offre de service du pôle appui métier s'est également améliorée, en couvrant mieux les domaines et thématiques techniques afin d'apporter le même accompagnement d'expertise et de qualité à tous les services.

Pour la première année depuis quatre ans, la Caf de Loire-Atlantique a atteint les deux indicateurs de qualité pilotés par le national, l'IQL0 et l'IQL6 (indice de qualité de la liquidation à l'instant T et à 6 mois).

Dans le cadre de cette recherche de qualité, un nouvel outil a été mis à disposition des managers et des référents techniques fin 2023 : le tableau de bord des rejets. Il permet d'améliorer les traitements, en identifiant les agents et les thématiques en difficulté et en proposant des actions pertinentes et ciblées. Le taux de rejet connaît lui aussi une baisse satisfaisante.

Toujours avec la volonté de replacer la qualité au cœur des métiers et à la faveur du programme d'amélioration de la qualité transverse (PAQT) initié par la Cnaf, une note de stratégie de la qualité de traitement a été rédigée. Elle permet de formaliser l'organisation et les objectifs et a également conduit à une réflexion sur de nouvelles actions à mettre en place. Un plan d'amélioration de la qualité a démarré en 2024 et se poursuivra sur toute la durée de la convention d'objectifs et de gestion (Cog).



### Efforts sur les effectifs, mais résultats limités

Les efforts pour maintenir une bonne situation peuvent néanmoins être ralentis par des difficultés à consolider les effectifs.

En 2024, deux promotions de certificat de qualification professionnelle de gestionnaire conseil allocataires (CQP GCA) ont été accueillies, soit 15 nouveaux collaborateurs.

Une dizaine de départs a été enregistrée.

L'année 2024 s'est terminée avec un solde faiblement positif.

L'offre d'accueil de la Caf de Loire-Atlantique restait réduite en 2024. C'est pourquoi, afin de ne pas pénaliser les usagers et pour soutenir les efforts des équipes, la Caf de Loire-Atlantique continue à faire appel à des équipes de CDD et poursuit sa volonté de renforcer durablement les effectifs en créant deux promotions de CQP par an.

## Regard sur...

### La solidarité à la source

Le projet de solidarité à la source est une étape essentielle de simplification du parcours déclaratif des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) et de la prime d'activité (PPA), mais aussi de fiabilisation des données prises en compte dans le calcul de ces prestations, enjeu majeur de versement du juste droit. Concrètement, la déclaration trimestrielle des ressources (DTR) entièrement déclarative sera remplacée en mars 2025 par une DTR préremplie des ressources récupérées auprès de tiers de confiance, via le dispositif de ressources mensuelles (DRM).

Cette réforme de déclaration vise à remplir plusieurs objectifs :

- simplification des démarches des usagers ;
- lutte contre le non-recours au droit lié à l'abandon des démarches administratives ;
- calcul basé sur des données plus fiables pour garantir que chacun touche le juste droit ;
- sécurisation des actions de l'agent de Caf et facilitation de la relation de service ;
- diminution des indus et des rappels à terme.

Une nouvelle référence, le montant net social (MNS), a été créée en janvier 2023 et constitue la première étape de la réforme de la solidarité à la source. Il s'agit de la donnée pré-complétée dans les déclarations trimestrielles de ressources pour calculer le RSA et la prime d'activité. Ce montant est visible sur les bulletins de salaire et sur les relevés de prestations si l'allocataire perçoit des revenus de remplacement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

La mise en place de l'adossement au DRM a été séquencée en deux temps :

- une première phase de présérie depuis le mois d'octobre 2024 pour cinq Caf (Caf des Alpes-Maritimes, Aube, Hérault, Pyrénées Atlantiques et Vendée) ;
- une généralisation à l'échelle nationale à compter de mars 2025.

Le bilan de l'expérimentation de l'adossement au DRM dans les Caf de présérie a indiqué de bons résultats. Côté Caf de Loire-Atlantique, la mise en place de la réforme a été anticipée, avec l'organisation d'une action de sensibilisation des allocataires de passage à l'accueil sur la nécessité de déclarer le montant net social. Dès le début du mois de janvier 2025, dans l'ensemble des points d'accueil, chaque allocataire accompagné par un CSU ou un GCA se verra remettre un dépliant rappelant le caractère obligatoire de la déclaration du montant net social. Des affiches seront aussi mises en place. ■



## Regard sur...

### Le plan d'ordonnancement

L'objectif final du plan d'ordonnancement est simple mais fondamental : garantir le versement des droits allocataires. Il s'agit de définir la gestion à court terme de la production, en séquencant les tâches à effectuer en fonction des ressources humaines disponibles, des délais fixés par la Cnaf et des contraintes éventuelles. Le plan qui en découle correspond à une déclinaison opérationnelle des objectifs nationaux qui guident la production des Caf.

Une nouvelle organisation a été déployée en 2023, qui sollicite les responsables d'unité (RU) dans la conception du plan d'ordonnancement. Chaque mois, cinq d'entre eux se réunissent pour construire le plan du mois suivant.

Un calendrier vierge est affiché, sur lequel apparaissent les dates incontournables (versement des prestations, blocage des paiements, congés...). Ils réfléchissent à l'organisation idéale des équipes pour atteindre les objectifs.

À l'issue, le plan est formalisé, validé par la direction des prestations familiales et diffusé à tous les responsables de la GDA. Charge à eux de le porter auprès de leurs équipes ■



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

#### La Caf de Loire-Atlantique, Caf pivot

Les Caf agissent au quotidien pour les familles monoparentales : en jouant le rôle d'intermédiaires entre les parents pour ce qui concerne le versement de la pension alimentaire fixée pour leurs enfants (intermédiation financière), en recouvrant rapidement les pensions impayées, en se substituant au parent défaillant (versement de l'allocation de soutien familial) ou en délivrant un

titre exécutoire fixant une pension alimentaire hors mariage.

En tant que Caf pivot, la Caf de Loire-Atlantique assure ces missions pour les cinq Caf de la région Pays de Loire. Elle assure également la coordination et la transmission des informations aux collègues des autres Caf (actualités législatives et organisationnelles, résultats, process...) et assure le lien avec les partenaires (tribunaux, avocats, travailleurs sociaux...).

**15 968 familles** des Pays-de-la-Loire ont pu bénéficier du versement d'une pension alimentaire, via l'intermédiation financière de la Caf (contre 10 124 familles en 2023).

**4 400 rendez-vous téléphoniques** ont été assurés par la Caf de Loire-Atlantique (contre 800 en 2023).

**85 % des pensions alimentaires impayées** ont fait l'objet d'une procédure de recouvrement à la Caf de Loire-Atlantique (contre 80 % pour le réseau), dépassant ainsi l'objectif national de 75 %.

### Une organisation qui s'est adaptée en 2024 pour atteindre ces résultats

Pour obtenir ces résultats, les effectifs de l'Aripa sont en constante augmentation.

Dans la continuité des recrutements effectués entre 2022 et 2023 (13 gestionnaires recrutés en CDI), neuf nouveaux gestionnaires en CDI ont suivi un parcours complet de formation en 2024.

L'équipe a également été complétée avec six CDD sur quelques mois.

Par ailleurs, la Caf de Loire-Atlantique a été aidée par le service national d'appui à la production Aripa (Snapa) jusqu'à la fin septembre 2024, à raison de cinq à huit équivalents temps plein (ETP) selon les périodes.

L'année 2024 a également été marquée par une nouvelle organisation, un déménagement sur un autre étage et de nouveaux bureaux.

Côté formation, la Caf de Loire-Atlantique a poursuivi sa participation au groupe national de travail sur la refonte de la formation initiale des gestionnaires conseil Aripa, grâce à la participation de trois référents techniques.

Les résultats des travaux initialement attendus au cours du premier semestre 2024, ont été reportés au premier semestre 2025.

## Regard sur...

### Pôle Aripa : une nouvelle organisation en trois unités

À la suite de la mise en place de la systématisation de l'intermédiation financière début 2023, l'Aripa a connu une hausse de 20 % de son volume d'activité sur l'année. Pour y faire face, des recrutements ont été effectués au cours de l'été 2023. Cette hausse des effectifs a rapidement montré les limites d'une organisation en deux unités pour 40 gestionnaires, en termes de suivi et d'accompagnement managérial de groupes aussi importants, particulièrement dans un contexte de fort taux de renouvellement des effectifs. C'est pourquoi il a été décidé de créer une troisième unité en février 2024, afin de répartir les effectifs et revenir à une taille d'équipe restreinte, pour gagner en efficacité.

Cette nouvelle organisation vise à garantir un meilleur suivi individuel des gestionnaires et une optimisation de l'assistance technique, tout

en facilitant la montée en compétences des nouveaux embauchés.



## Regard sur...

### La journée des prestations et de l'Aripa

La première journée du personnel de la branche des prestations familiales et de l'Aripa s'est tenue le 11 juin sur le site de La Carrière à Saint-Herblain. Un événement sur le thème de la musique entièrement pensé, construit et préparé par des salariés de chaque secteur.

L'objectif de cette journée ? Mieux connaître la palette des métiers qui compose la branche ainsi que la diversité des profils allocataires conseillés et accompagnés au quotidien. 350 salariés ont été invités à participer à l'événement.

Au programme de la matinée, sous un format d'émission de radio « Sur la même longueur d'onde » : animations par un groupe de salariés, présentation de l'organisation des prestations et de l'Aripa et faciliter l'interconnaissance et table ronde sur la thématique des flux migratoires.

L'après-midi, un forum métiers, avec 12 stands a été l'opportunité pour chacun de découvrir les différentes activités de la branche mais également d'autres métiers : travailleurs sociaux, contrôle sur place, médiation administrative ou encore plan de contacts sortants



# Agir pour toutes les familles



300 706  
allocataires

**A**dapter les modes d'intervention en fonction des publics et développer des outils facilitateurs auprès de nos partenaires pour amplifier nos actions auprès des familles.



1,9 milliard d'€  
versé aux familles et aux partenaires

# LA CONVENTION TERRITORIALE GLOBALE (CTG)

**L**a convention territoriale globale (CTG) est une convention de partenariat visant à renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions en direction des habitants d'un même territoire. L'enjeu : construire une offre de services adaptée à leurs besoins réels autour des thèmes de la petite enfance, de l'enfance, de la jeunesse, de l'habitat et de l'accès aux droits. La CTG se concrétise par la signature d'un accord, sur une période d'un à cinq ans, entre la Caf et une intercommunalité ou une commune. La CTG s'appuie sur un diagnostic partagé avec les partenaires, et facilite les priorités et les moyens à mettre en œuvre dans le cadre d'un plan d'actions adapté. En mobilisant l'ensemble des ressources du territoire, elle renforce les coopérations et contribue ainsi à une plus grande efficacité et complémentarité d'interventions.

## La couverture territoriale des CTG en Loire-Atlantique

Depuis 2020, les contrats enfance jeunesse (CEJ) sont remplacés au fil de l'eau par un nouveau dispositif de financement national : les « bonus territoires CTG ».

Ce dispositif garantit un maintien des financements précédemment versés dans le cadre des CEJ, et prévoit des marges financières pour développer de nouveaux services.

La Caf de Loire-Atlantique continue activement à mettre en place cette réforme en couvrant le département par des CTG.

En 2024, six CTG ont été renouvelées avec les collectivités territoriales suivantes, permettant de maintenir un taux de couverture de 100 % des habitants de Loire-Atlantique :

- communauté de communes sud Retz Atlantique ;
- communauté de communes pays de Pontchâteau / Saint-Gildas-des-bois ;
- Orvault ;
- communauté de communes Châteaubriant / Derval ;
- Couëron ;
- Saint-Herblain.

Par ailleurs, un avenant de prolongation a été signé pour la CTG existante de la communauté de communes de Sèvre et Loire afin de permettre à la collectivité de travailler son projet de territoire dans les meilleures conditions possibles.



- CTG signée en 2018
- CTG signées en 2019
- CTG signées en 2020
- CTG signées en 2021
- CTG signées en 2022
- CTG signées en 2023

# LE SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DES SERVICES AUX FAMILLES (SDSF)

Fruit d'une démarche partenariale, le schéma départemental des services aux familles (SDSF) détermine les priorités en matière de développement et d'accès des services aux familles sur le département. Le schéma s'appuie sur un diagnostic partagé et un plan d'actions pluriannuel, co-construits avec l'ensemble des partenaires : services de l'État, Département, Mutualité sociale agricole, collectivités territoriales, Éducation nationale et agence régionale de la santé. Les partenariats autour de ce dispositif de mise en synergie des principaux acteurs et de leur complémentarité sont élaborés à travers trois axes stratégiques. L'année 2024 a été marquée par la signature du nouveau SDSF 2024-2027 le 14 mai 2024.

## Axe 1

### Petite enfance

- ▶ Remédier à la pénurie des professionnels.
- ▶ Accompagner le déploiement du service public de la petite enfance.
- ▶ Poursuivre le développement de places d'accueil sur le département.

## Axe 2

### Enfance et jeunesse

- ▶ Remédier à la pénurie des professionnels.
- ▶ Favoriser la continuité éducative et l'inclusion.
- ▶ Renforcer les pratiques pédagogiques autour du numérique et de l'esprit critique.
- ▶ Accompagner la transition vers l'autonomie lors de la décohabitation.

## Axe 3

### Parentalité

- ▶ Consolider la couverture territoriale des actions de soutien à la parentalité.
- ▶ Accompagner les familles monoparentales.
- ▶ Initier les travaux sur la fatigue parentale.
- ▶ Accompagner davantage les parents à certains âges-clés de l'enfant.
- ▶ Le site « Questions de parents » reste l'outil principal de cet axe répondant à plusieurs des actions visées dans le cadre du SDSF.

## Regard sur...

### Le site Questions de parents

Pour diversifier les outils de promotion du site Questions de parents, un podcast « Se séparer, ça peut arriver » a été créé en 2024. Il a été téléchargé 2 155 fois en 8 mois d'existence. Il permet de faire le lien entre les réalités de vie des familles et l'offre d'accompagnement sur le département (offre d'accompagnement de la Caf, médiation familiale, accompagnement juridique, etc.) et d'aborder la phase de reconstruction.

Le groupe Facebook augmente son nombre d'abonnés, qui s'élève à 2 758 (10 à 15 nouvelles demandes d'adhésion par mois).

En 2024, un dossier concernant la thématique des adolescents et pré-adolescents a été rédigé : « Que faire lorsqu'on n'aime pas les amis de son enfant ? »

Globalement le site Questions de parents poursuit sa croissance en termes de notoriété avec près de 100 000 utilisateurs par an.

Les pages les plus lues sont « Les impacts des conflits parentaux sur les enfants », « Les enfants à haut potentiel et précoces », « Comment signaler une information préoccupante », « La motricité dans le développement de l'enfant

de 0 à 6 ans », « Comment bien vivre la résidence alternée » et « L'épuisement parental ».

270 structures sont référencées sur le site Questions de parents et 275 publient dans l'agenda du site. Entre 100 et 250 événements en moyenne sont répertoriés sur le site ■





# LA NAISSANCE, LA PETITE ENFANCE, L'ENFANCE, LA JEUNESSE

**L**a Caf de Loire-Atlantique accompagne le développement des établissements d'accueil collectif, aide et soutient les structures afin de permettre aux familles de concilier vies professionnelle, familiale et sociale.

## La naissance et la petite enfance

### Les prestations versées

#### La naissance et l'accueil de l'enfant

- ▶ 42 904 bénéficiaires
- ▶ 309 267 585 € versés dont :
  - 17 863 019 € pour la PreParE et le complément libre choix d'activité (CLCA)
  - 217 286 144 € pour le CMG

#### Les modes d'accueil des enfants de 0 à 3 ans

- ▶ 24 966 familles bénéficiaires d'au moins un CMG
- ▶ 33 508 enfants accueillis chez une assistante maternelle agréée



**309 267 585 €**  
versés pour la naissance, la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, au titre des prestations légales

## Les aides financières de l'action sociale

### Les structures financées

301 établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) au travers de la PSU*	63 918 757 €
451 accueils de loisirs sans hébergement (ALSH)	17 653 196 €
63 relais petite enfance (RPE)	3 209 943 €

### Les dispositifs financés

Contrats enfance jeunesse (CEJ) et bonus territoire	32 647 970 €
Fonds publics et territoire (FPT)	3 939 469 €
Investissement plan crèches (hors plan N-1)	4 831 048 €
Aides financières individuelles (Bafa et aide à l'installation des assistantes maternelles)	463 796 €

\* Prestation de service unique : aide au fonctionnement attribuée aux accueils collectifs de jeunes enfants

La Caf de Loire-Atlantique vient également en appui au démarrage des maisons d'assistantes maternelles (Mam). Ces accueils sont organisés par des assistantes maternelles, regroupées dans un local commun pouvant accueillir jusqu'à 20 enfants en Loire-Atlantique. **196 Mam** sont ouvertes à ce jour, sur l'ensemble du département.

## Développer l'offre d'accueil du jeune enfant

La politique petite enfance de Loire-Atlantique porte une attention particulière au public vulnérable et aux enfants en situation de handicap. Les actions menées visent à conserver un bon taux de couverture, avec la recherche d'un équilibre entre le maintien de l'accueil individuel et le développement de l'accueil collectif.

## EAJE : bonus inclusion handicap et bonus mixité sociale

La branche Famille poursuit une ambition volontariste en faveur de l'accès réel de tous les jeunes enfants aux EAJE, avec une attention particulière pour ceux issus des familles les plus précaires ou confrontés au handicap.

Pour lever les freins à l'accueil de ces publics, deux nouvelles aides au fonctionnement ont été créées en 2019 : le bonus inclusion handicap et le bonus mixité sociale. Complémentaires à la prestation de service unique, ces bonus, calculés par place et par an, sont cumulables, et s'appliquent à l'ensemble des places de la structure.

**EAJE et micro-crèches : bilan à fin 2024**  
 Au 31 décembre 2024, on comptait **9 303 places en EAJE** et **1 815 places en micro-crèches Paje** (11 places dans chacune des 165 micro-crèches).  
 Parmi les nouveautés :  
 - l'ouverture de **17 nouveaux établissements d'accueil du jeune enfant** ayant contribué à créer **380 places supplémentaires** ;  
 - la création de **190 places dans des micro-crèches Paje**.

### Le bonus inclusion handicap

L'objectif du bonus inclusion handicap : encourager une véritable politique d'inclusion dans les EAJE. D'un montant maximum de 1 300 euros par place et par an, ce bonus est versé dès l'accueil d'un premier enfant en situation de handicap dans la structure.

En 2024, la Caf de Loire-Atlantique a soutenu les gestionnaires dans l'accueil de **261 enfants en situation de handicap, à hauteur 645 217 euros**.

### Le bonus mixité sociale

Le bonus mixité sociale s'applique lorsque les participations familiales perçues par la structure sont faibles.

L'objectif : compenser le manque de recettes pour les structures qui concentrent une part importante d'enfants issus de familles particulièrement précaires. Ce bonus s'applique à l'ensemble des places de la structure.

En 2024, la Caf de Loire-Atlantique a soutenu ainsi les gestionnaires **à hauteur de de 1 269 200 euros**.

# Regard sur...

## Pénurie d'assistantes maternelles : la Caf se mobilise



Le secteur de la petite enfance fait face à de très forts besoins de recrutement.

À l'horizon 2030, environ 150 000 assistantes maternelles seront parties à la retraite. Le besoin de renouvellement est très important, la Cog 2023-2027 se fixe d'ailleurs des objectifs ambitieux dans ce domaine. En parallèle, nous voyons le monde du travail évoluer aujourd'hui : les candidats sont en premier lieu en quête de sens dans leur travail.

Face à ces constats, les partenaires du secteur se sont mobilisés afin de lancer une campagne pour promouvoir ce métier.

Un plan de communication a été défini, afin de déterminer les actions à mettre en place pour répondre à ces enjeux.

Différents supports (dépliants, affiches, posts, vidéos, fiche métier) ont été créés et sont en cours de déploiement, pour valoriser le métier d'assistante maternelle et le rôle des différents partenaires, mais également informer sur les aides financières versées par la Caf de Loire-Atlantique ou sur les modalités pratiques pour devenir assistante maternelle.

À plus long terme, il est également prévu d'accompagner les nouvelles assistantes maternelles dans leurs premiers pas de professionnelles de la petite enfance à l'aide d'un guide listant « les bons réflexes » à avoir. En parallèle, les partenaires seront outillés afin de faciliter leur accompagnement dans toutes les étapes de leur carrière ■

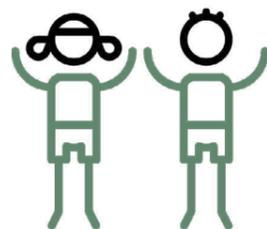


## Favoriser l'accès aux loisirs et aux temps libres

### Les accueils de loisirs sans hébergement

Structures de loisirs éducatifs pour les enfants scolarisés et les adolescents, les ALSH fonctionnent pendant l'année scolaire, avant ou après les heures de classe, le mercredi ou encore le samedi, et pendant les vacances.

Les ALSH offrent aux familles des solutions d'accueil de qualité pour leurs enfants et contribuent ainsi à la conciliation des vies familiale et professionnelle des parents.



### Le plan mercredi

En 2024, la Caf de Loire-Atlantique a accompagné les collectivités dans le financement de la bonification du plan mercredi à hauteur de 359 321 euros.

Elle a également accompagné 11 projets dans le cadre des nouveaux fonds d'aide à l'investissement ALSH plan mercredi, à hauteur de 1,24 million d'euros.

## Soutenir les projets et l'autonomie des jeunes



### Les Promeneurs du Net

Le réseau des Promeneurs du Net a été actif en 2024. En effet, quatre journées en présentiel et quatre webinaires sur des sujets tels que la désinformation, la sociologie des jeux vidéo, le mal-être adolescent en ligne, le cyberharcèlement, l'intelligence artificielle ont été mis en place.

Au 31 décembre 2024, les Promeneurs du Net étaient au nombre de 71 actifs (participant à au moins une session dans l'année), représentant 52 structures différentes.

Pour rappel, ces promeneurs sont des professionnels de l'animation employés dans des structures différentes (services jeunesse, centres sociaux, associations locales, etc.). Ils assurent une présence éducative sur les espaces en ligne fréquentés par les jeunes.

Les objectifs du dispositif ont été réécrits lors d'une journée de réseau en 2024 afin d'accompagner les nouveaux promeneurs :

- renforcer la relation de confiance avec les jeunes ;
- faciliter la prise en charge de sujets délicats à aborder en face-à-face ;
- aider les jeunes à mieux identifier les professionnels comme des personnes ressources ;
- diversifier les modalités d'accompagnement des projets des jeunes ;
- dynamiser la politique éducative locale ;
- améliorer et intensifier les relations partenariales entre les professionnels de la jeunesse ;
- mieux structurer les projets de prévention.

### L'aide informatique pour les étudiants boursiers

La Caf s'est engagée depuis 2021 à soutenir les étudiants les plus précaires dans la poursuite de leurs études.

Pour cela, une aide à l'acquisition de matériel informatique peut être versée.

Portant sur la période du 1<sup>er</sup> août jusqu'à la mi-novembre, cette aide financière de 300 euros les années précédentes, a été revalorisée à hauteur de 350 euros en 2023. Celle-ci est attribuée aux allocataires (ou parents allocataires) résidant en Loire-Atlantique et étudiant dans

En 2024, **646 étudiants** ont pu être bénéficiaires de cette aide pour un montant total de **218 823 euros**.

l'enseignement supérieur et étant boursiers échelon 5, 6 ou 7.

Afin de faire connaître ce dispositif auprès des étudiants concernés, au-delà des affichages pouvant être réalisés et d'une communication sur le site Caf.fr, une collaboration avec le Crous a été mise en œuvre. Ce dernier communique par mail auprès des étudiants pour leur présenter les modalités de l'aide (durée, conditions d'octroi).

Des pâtes, des pâtes, et un nouvel ordi !

La Caf de Loire-Atlantique propose aux étudiants une aide financière de 350 € pour l'achat d'un équipement informatique effectué entre le 1<sup>er</sup> août et le 15 novembre 2024.

Informations et conditions auprès de nos agents d'accueil ou sur notre site internet

www.caf.fr/allocataires/caf-de-loire-atlantique

ALLOCAIONS FAMILIALES Caf de Loire-Atlantique

# LA PARENTALITÉ

**P**artenaire des familles au quotidien, la Caf de Loire-Atlantique est aussi aux côtés des parents pour les soutenir dans leur rôle et les accompagner dans les changements familiaux.



**448 423 593 €**  
versés pour la parentalité,  
au titre des prestations légales



## Valoriser le rôle des parents

### Les prestations versées

<b>Allocations familiales (dont allocations forfaitaires)</b>	
114 397 bénéficiaires .....	303 150 355 €
<b>Complément familial</b>	
16 611 bénéficiaires .....	46 096 703 €
<b>Allocation de rentrée scolaire</b>	
53 333 bénéficiaires .....	39 598 655 €
<b>Allocation de soutien familial non récupérable</b>	
14 054 bénéficiaires .....	55 808 932 €
<b>Allocation de soutien familial récupérable</b>	
1 436 bénéficiaires .....	3 381 970 €
<b>Allocation journalière de présence parentale</b> .....	8 776 529 €
<b>Allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant</b> .....	446 977 €

### Les aides financières de l'action sociale

<b>Espaces de rencontre</b> .....	538 658 €
<b>Médiation familiale</b> .....	646 184 €

## Accompagner les parents en proximité

### Le soutien à la parentalité

Aux côtés de ses partenaires - Département, Ville de Nantes et MSA - la Caf finance et promeut au sein du Reaap les projets de soutien à la parentalité portés par les associations et les collectivités locales. Le cœur du soutien à la parentalité, ce sont des actions collectives qui valorisent les compétences parentales. Ces projets concernent de nombreuses thématiques et toutes les tranches d'âge : ateliers parents-enfants sur les émotions, groupes d'échange entre parents, conférences sur le harcèlement ou les écrans, etc.

### Les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas)

Destinés aux élèves du CP à la terminale, les Clas sont mis en œuvre par des associations et centres sociaux et visent à réduire les inégalités scolaires.

À travers des ateliers et activités hors temps scolaire, les enfants bénéficient d'apports méthodologiques, pédagogiques et culturels afin de stimuler leur envie d'apprendre et de leur redonner confiance en leurs capacités. Les parents se voient également partager des outils pour soutenir leurs enfants dans leur scolarité.

### Les lieux d'accueil enfants-parents (LAEP)

La Loire-Atlantique compte 53 LAEP.

Destinés aux parents accompagnés de leurs enfants jusqu'à six ans, les LAEP sont à la fois :

- des espaces sécurisants pour partager un temps privilégié et voir évoluer son enfant dans un nouvel environnement ;
- des lieux de jeu pour l'enfant, pour s'ouvrir aux autres, développer ses apprentissages et sa créativité ;
- des lieux d'écoute pour le parent, afin de rencontrer d'autres parents, rompre l'isolement de la maison et partager ses questionnements.

Les LAEP constituent un cadre idéal pour évoquer les préoccupations quotidiennes et les difficultés liées à l'éducation des enfants avec des accueillants formés à l'écoute. L'accès aux LAEP est sans inscription, confidentiel et gratuit.

### La médiation familiale

Elle peut permettre à des parents en conflit lors de périodes charnières comme une séparation, d'échanger sur les décisions à prendre pour le bien de l'enfant. Avec l'aide d'un professionnel, la médiation familiale prend en compte de manière très concrète les besoins de chacun. Elle vise à rétablir le dialogue et à apaiser les relations entre parents, et avec les enfants. Les accords pris en médiation familiale peuvent être homologués par le juge.

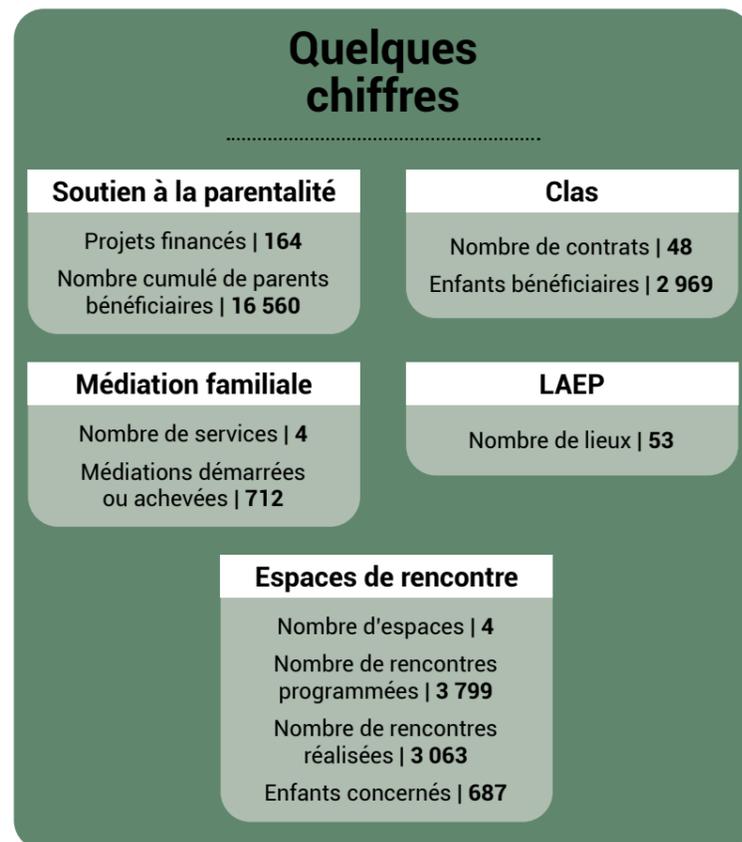
Depuis plusieurs années, la Caf de Loire-Atlantique aux côtés des partenaires financeurs (Département, Cours d'appel, MSA, ville de Nantes) a d'une part soutenu le développement d'équivalents temps plein (ETP) de médiateurs familiaux pour atteindre l'équivalent d'un peu plus de 10 ETP en 2024 pour 16 médiateurs familiaux et, d'autre

part, encouragé l'implantation des services pour une plus grande proximité territoriale avec les familles.

La médiation familiale parents/ados propose, quant à elle, aux parents et aux adolescents ayant des relations tendues, voire conflictuelles, de se rencontrer, en présence d'un tiers, pour rétablir le dialogue et rechercher des solutions concrètes. Ce temps privilégié permet à chacun de s'exprimer, en toute liberté, sur les origines des tensions. Parents et adolescents imaginent ensemble ce qui peut être mis en place ou adapté pour que la situation soit plus satisfaisante pour tous.

### Les espaces de rencontre

Ils permettent, en cas de différend entre parents ou de difficultés à appliquer le droit de visite, le maintien de la relation ou la reprise de contact entre l'enfant et le parent avec lequel il ne vit plus. Dans des situations très conflictuelles, l'espace de rencontre peut-être la seule solution pour protéger l'enfant et faire évoluer les relations entre parents, grâce à un accompagnement spécialisé.



## Accompagner les familles rencontrant des événements de vie fragilisants

### Un accompagnement sur-mesure

L'accompagnement social en Caf consiste à proposer de manière préventive et proactive, une offre de service aux familles, qui « subissent » des événements déstabilisant leur quotidien. Tout au long de l'année, les travailleurs sociaux se sont mobilisés pour aller vers ces familles et leur proposer un soutien sur mesure, en aidant sur les domaines liés à la parentalité (séparation, décès), à l'insertion des mono parents et au logement (impayés de loyer).

En Caf de Loire-Atlantique ces professionnels vont aussi, de manière personnalisée, vers les futurs parents en attente d'une naissance multiple. Ils reçoivent également les parents en demande de soutien, dans le cadre de la prévention du surendettement.

En 2024, 7 082 familles ont été accompagnées par les travailleurs sociaux de la Caf.

L'accompagnement est global. C'est-à-dire ? Dès le premier rendez-vous, le travailleur social identifie les problématiques de la famille en écoutant et questionnant l'ensemble des domaines de la vie quotidienne (logement, mode de garde, budget, relation parents/enfants...).

Au-delà de cette étape de diagnostic, le professionnel poursuit son soutien auprès du parent en réalisant plusieurs rendez-vous. Pour 2024, les principales démarches réalisées avec les familles ont concerné :

- l'accès aux droits, principalement lié à la pension alimentaire et à la prime d'activité/RSA ;

- la parentalité : démarches juridiques et facilitation aux prises de décision ;
- le budget familial : gestion et aides financières ;
- le logement : relogement et dispositif d'amélioration à l'habitat.

En 2024, une plateforme technique a été mise en place afin d'assurer une meilleure réponse téléphonique auprès des familles. Avec un **taux de décroché de 97 %**, les techniciens ont traité **8 624 appels** : 31 % ont permis de programmer un rendez-vous avec un travailleur social de la Caf.

Répartis géographiquement sur l'ensemble du département, sur 16 sites, les travailleurs sociaux sont situés à proximité des familles, ce qui leur a permis de réaliser 75 % des rencontres en physique pour un total de 19 556 rendez-vous en 2024. De plus, 46 permanences ont eu lieu à Citad'elles, lieu d'accueil pour les femmes victimes de violences basé à Nantes, afin de faciliter la rencontre avec celles-ci.

### Les aides financières

2 715 655 euros ont été versés en 2024, pour 3 919 aides instruites (dont 1 357 aides par des travailleurs sociaux Caf et/ou des partenaires).

2 160 794 euros ont été consacrés au dispositif Vacaf (aide aux vacances pour les séjours familles ou enfants) en 2024. 3 820 séjours ont été financés : 2 895 pour l'aide aux vacances familiales (AVF), 783 pour l'aide aux vacances enfant (AVE) et 212 pour l'animation de la vie sociale (AVS).

### L'offre d'accompagnement à la séparation

Elle a pour but :

- d'informer sur les évolutions concernant les droits ;
- de soutenir les parents pour trouver une nouvelle organisation familiale ;
- de faciliter l'accompagnement des parents envers leurs enfants face à la séparation.

Dans la pratique, un rendez-vous est proposé à toutes les familles ayant indiqué une séparation lors de la mise à jour de leur situation sur leur compte Caf.fr.

Les familles sont contactées par téléphone, pour leur proposer de rencontrer un travailleur social en rendez-vous individuel. En cas d'appel infructueux et après deux relances, un mail leur est adressé pour présenter l'offre de service.

La Caf 44 propose également un service de médiation familiale pour prévenir les risques de rupture de dialogue au sein du couple.

Enfin, la Caf peut jouer l'intermédiaire entre deux parents séparés en collectant la pension auprès du parent qui doit la payer (le débiteur) et en la reversant tous les mois au parent qui doit la recevoir (le créancier), à condition qu'ils soient en possession d'un titre exécutoire. Simple, gratuit, efficace, sécurisant et ouvert à tous, sans conditions de ressources, ce service simplifie le versement des pensions, sans que les parents ne s'en occupent, avec à la clé, moins de conflits interpersonnels et de risques de précarisation économique grâce à des paiements réguliers. Ce service est systématique pour les parents en cours de séparation avec une décision de justice fixant une pension alimentaire.

## Des actions collectives complémentaires

Tout au long de l'année 2024, les travailleurs sociaux ont animé des séances auprès de groupes de parents. Ces ateliers s'inscrivent dans des programmes d'une durée moyenne de sept séances. En 2024, 1 210 parents ont participé.

32 actions ont été programmées en 2024, dont sept co-animées avec le CIDFF, centre d'information sur le droit des femmes et des familles. Ce partenariat s'inscrit dans la lutte contre les violences conjugales.

De plus, deux webinaires : « Séparation : et si on en parlait » et « Devenir parent » ont été régulièrement transmis aux familles par mail.

Le nombre de vues en 2024 était de 1 824 pour le webinaire sur la séparation et 1 473 pour le webinaire sur l'arrivée d'un enfant.



En 2024, un autre support a été créé : **six épisodes de podcast** « Se séparer, ça peut arriver ».

## Regard sur...

### Des podcasts sur la séparation

Six : c'est le nombre d'épisodes produits par la Caf de Loire-Atlantique et le département de Loire-Atlantique pour le podcast « Se séparer, ça peut arriver » créé pour le site Questions de parents.

L'objectif : informer les parents qui se séparent de leurs droits, de l'accompagnement dont ils peuvent bénéficier et les guider dans leurs démarches. Pourquoi se sépare-t-on ? Quel est l'impact sur les enfants ? Comment la Caf peut accompagner les parents qui se séparent ? Que peut apporter la médiation familiale ? Côté juridique, quelles sont les aides et ressources ? Comment se reconstruire après une séparation ?

C'est à ce type de questions que les différents épisodes du podcast apportent des réponses, via de nombreux témoignages de parents, d'enfants et d'adolescents concernés par la séparation, et des conseils de professionnels ■



## Regard sur...

### Face au deuil, ne restez pas seul

Le département des familles a proposé en avril 2024 une soirée d'échanges et de soutien « Paroles autour du deuil » aux familles endeuillées (décès d'un enfant ou d'un parent). Cette action a été organisée avec le réseau d'accompagnement au deuil et s'est déroulée à la Caf de Loire-Atlantique. 27 familles ont participé.

Après une présentation de contes par des artistes sur la thématique du deuil, des échanges entre les bénévoles des associations présentes (EKR France, Jonathan Pierres Vivantes, Jalmalv, Naître et vivre et Sa Vie) et les familles ont eu lieu. Les témoignages étaient puissants et riches en partage d'expériences. Les participants ont fortement apprécié ce temps.



Le portage de ce projet par la Caf a été souligné et les remerciements ont été nombreux, tant de la part des parents que du collectif d'associations. Au-delà de la précieuse écoute que les travailleurs sociaux apportent, les familles ont exprimé l'intérêt du soutien reçu (facilitation dans les démarches administratives, accès à des lieux d'aide, solutions pour le quotidien, etc.) ■

### Arrivée d'un enfant : toujours mieux accompagner les (futurs) parents

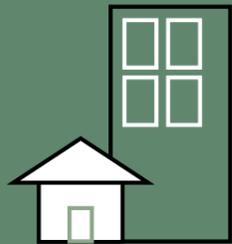
De la déclaration de grossesse à l'entrée de l'enfant à l'école, la Caf propose des prestations et services aux parents, parfois méconnus. En février, un questionnaire en ligne a été déployé par la Cnaf sur le Caf.fr pour guider les parents dans leurs démarches.

En complément, la Caf de Loire-Atlantique a formalisé en avril un plan de contacts sortants visant à adresser le bon message au bon moment aux parents, pour valoriser également ses particularités locales.

Ce plan prévoyait des mails, SMS, notifications et des articles sur le Caf.fr.) ■



# LE CADRE DE VIE ET L'HABITAT



**298 676 366 €**

versés pour le cadre de vie  
et l'habitat, au titre des  
prestations légales

**L**e logement constitue le premier poste de dépenses des ménages français. Ainsi, la Caf de Loire-Atlantique verse différentes aides pour favoriser l'accès des familles au logement.

## Faciliter l'accès et le maintien dans le logement

### Les prestations versées

Allocation logement .....	30 911 902 €
Allocation logement à caractère social (ALS) .....	115 414 587 €
Aide personnalisée au logement (APL).....	151 077 478 €
Aide au logement temporaire (ALT) .....	1 089 036 €
Prêts (PAH et Pala).....	183 363 €

### Au titre de l'action sociale

Participation au fonds de solidarité logement (FSL) .....	491 000 €
Aide à l'équipement et à l'installation.....	1 333 287 €

# L'INCLUSION SOCIALE

**L**a Caf contribue au maintien de la cohésion sociale par le versement de prestations qui aident les familles et les personnes les plus vulnérables à faire face à la perte d'un emploi, à assumer un handicap ou à surmonter une situation d'isolement.



**734 294 358 €**  
versés pour l'inclusion sociale,  
au titre des prestations légales



## Accompagner les familles

### Les prestations versées

<b>Allocation adultes handicapés</b> 25 894 bénéficiaires.....	267 535 277 €
<b>Allocation enfant handicapé</b> 6 177 bénéficiaires.....	20 032 723 €
<b>Prime d'activité</b> 97 836 bénéficiaires.....	208 866 762 €
<b>Revenu de solidarité active (socle)</b> 29 605 bénéficiaires.....	195 667 266 €

## L'animation de la vie sociale

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

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

Elles poursuivent comme finalités de façon concomitante : l'inclusion sociale et la socialisation des personnes, le développement des liens sociaux, la prise de responsabilités des usagers et le développement de la citoyenneté de proximité.

Les champs d'intervention des centres sociaux sont orientés principalement sur des actions en faveur des familles, de l'accès aux droits, de la lutte contre l'isolement,

la citoyenneté et l'implication des jeunes.

En 2024, la Loire-Atlantique comptait **108 équipements** agréés au titre de l'animation de la vie sociale : **59 centres sociaux** et **49 espaces de vie sociale**.

## Regard sur...

### Le schéma départemental de l'animation de la vie sociale (SDAVS)

Tout comme le SDSF, le schéma départemental de l'animation de vie sociale a été renouvelé en 2024.

Ce schéma reflète la force des partenariats existants et l'engagement de la Caf de Loire-Atlantique envers une approche inclusive, participative et partenariale.

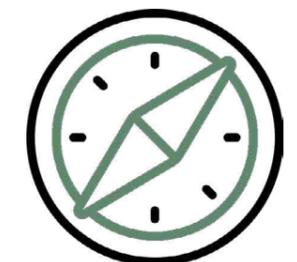
Il comporte quatre orientations.

1. Reconnaissance, soutien et sécurisation de l'intervention originale et spécifique des structures de l'animation de la vie sociale.

2. Présence de l'animation de la vie sociale sur tous les territoires et retours positifs.

3. Expertise avérée des structures auprès des différents publics et encore meilleure construction des réponses adaptées aux réalités et besoins locaux.

4. Accompagnement des structures de l'animation de la vie sociale dans les nouvelles pratiques d'animation et intégration des enjeux relatifs à la transition écologique ■



### Les centres sociaux

Animés par une équipe de professionnels et de bénévoles, les centres sociaux développent un projet d'animation globale. Ils ont pour objectifs généraux de favoriser les solidarités entre les personnes, notamment en créant les conditions de leur participation dans des projets collectifs qui leur permettent de devenir acteurs du changement et d'assumer un rôle social au sein d'un collectif et sur un territoire donné. Ils mettent en œuvre un projet social et des actions visant la lutte contre l'isolement, la prévention et la réduction des exclusions et participent à la construction du lien social de proximité et de la cohésion sociale sur un territoire.

La dynamique des centres sociaux s'appuie sur une approche globale des problématiques sociales d'un territoire et met en œuvre ses interventions selon les méthodologies du développement social local. Ces dernières sont fondées sur la mobilisation des ressources locales (habitants, collectifs, associations, etc.) réunies autour d'un diagnostic partagé des besoins sociaux et territoriaux, la définition d'objectifs et la mise en œuvre concertée des actions pour répondre aux besoins identifiés.

Visant l'amélioration des conditions de vie des habitants, leurs champs d'intervention sont multiples : le renforcement des solidarités de voisinage, l'amélioration des conditions de logement ou d'habitat et de cadre de vie, le soutien à la parentalité, l'éducation, la socialisation, l'expression culturelle, etc.

La Caf joue un rôle important auprès de ces structures puisqu'elle délivre des agréments permettant d'obtenir le statut de centre social. Par ailleurs, elle participe au financement des centres par le versement de subventions de fonctionnement.

En 2024, la Loire-Atlantique compte **59 équipements agréés** au titre de centres sociaux.

### Les espaces de vie sociale

Les espaces de vie sociale (EVS) sont gérés exclusivement par des associations locales, qui veillent à l'implication et à la participation des usagers/habitants tant pour l'élaboration des projets que pour la conduite des activités ou la gestion.

La Caf de Loire-Atlantique exerce deux missions auprès de ces structures :

- elle est responsable des agréments des espaces de vie sociale ;
- elle assure un soutien, d'une part, par l'expertise et l'ingénierie, d'autre part, par l'apport de financement (environ 20 % du budget des associations).

Malgré la diversité apparente des EVS, chacun ayant des spécificités liées à son champ et sa capacité d'intervention, toutes les structures poursuivent les mêmes finalités et partagent des valeurs communes.

Ces lieux ouverts à toute la population recherchent la mixité des publics. Ils visent la valorisation des compétences, des savoirs et savoir-faire ainsi que la promotion des initiatives locales, individuelles comme collectives.

Chaque EVS, quelle que soit son importance ou les particularités de son territoire d'implantation, poursuit trois finalités communes, visant à répondre aux besoins individuels, collectifs et sociaux de tout être humain :

- l'inclusion sociale et la socialisation des personnes ;

- le développement des liens sociaux et la cohésion sociale sur le territoire ;
- la prise de responsabilité des usagers et le développement de la citoyenneté de proximité.

Le nombre d'EVS a beaucoup augmenté ces dernières années en Loire-Atlantique (49 fin 2024, contre 11 fin 2014). La Caf de Loire-Atlantique a agréé **3 nouveaux espaces de vie sociale** en 2024.

### Les foyers de jeunes travailleurs

La prestation de service foyers de jeunes travailleurs (PS FJT) soutient la fonction socio-éducative des FJT.

Deux objectifs sont visés :

- faciliter l'accès des jeunes à l'autonomie ;
- socialiser les jeunes par l'habitat et par différentes pratiques qui forgent leur qualification sociale dans la vie quotidienne, la formation, la mobilité, les loisirs et la culture.

Deux structures ont ouvert en 2024 (le FJT Madame Jan à Savenay et la résidence du Bodon à Saint-Brévin, gérées par l'Adelis).

À cela s'ajoutent les résidences de Machecoul, Ancenis et Saint-Lyphard, qui ont augmenté leur capacité d'accueil de 15 lits au total. Le département de Loire-Atlantique comptait **2 033 lits en FJT** au 31 décembre 2024.

### L'observatoire des centres sociaux

Quelles sont les actions mises en place par les centres sociaux et les EVS de la région ?

Depuis 2016, l'union régionale des centres sociaux, la fédération des centres sociaux et les cinq Caf de la région Pays de la Loire, ont pris l'habitude de présenter le panorama des actions des centres sociaux et des espaces de vie sociale ligériens par le biais de l'observatoire Senacs.

Celui-ci contribue à :

- rendre plus visibles les actions et projets des centres sociaux et des EVS ;
- faire connaître leurs engagements aux côtés des habitants ;
- évaluer leur impact collectif sur les territoires.

Cet observatoire s'appuie sur une enquête en ligne adressée chaque année aux centres sociaux et EVS, à la Caf de Loire-Atlantique et coordinatrice Senacs.

Leurs réponses nous permettent de dresser un panorama fidèle des actions déployées dans le département et la région et de valoriser ensuite leur plus-value auprès des élus notamment.

En Loire-Atlantique, **98 %** des centres sociaux et **93 %** des EVS ont pris part à la démarche en 2024.

## Regard sur...

### Afas : un service dédié aux partenaires de l'action sociale collective



Le service Aides financières d'action sociale (Afas) est accessible en ligne sur l'espace « Mon compte partenaires » du site Caf.fr, pour les gestionnaires d'équipements / services. Il permet de déclarer ses données pour bénéficier d'une aide financière de la Caf tout en simplifiant les échanges entre les Caf et les partenaires.

Le service Afas, déjà ouvert pour de nombreux partenaires, tels

que les accueils de loisirs sans hébergement (ALSH), les relais petite enfance (RPE), les lieux d'accueil enfants parents (LAEP), les établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE), les services de médiation familiale, etc. s'est élargi en 2024.

En effet, depuis janvier 2024, les centres sociaux et les foyers de jeunes travailleurs doivent aussi déclarer leurs données sur Afas. À la suite de l'envoi d'une

campagne d'information, l'action sociale a organisé un programme d'accompagnement pour faciliter la prise en main de ce nouveau service, avec des webinaires, des réunions d'information et des réunions de saisie collective en présentiel ■

# Garantir la qualité et l'accès aux droits



82,3 %  
Taux de réclamations  
traitées dans un délai de 10 jours

**D**évelopper la  
proactivité dans nos  
actions pour renforcer  
l'accès aux droits et améliorer la  
qualité de notre intervention.



33,9 millions d' €  
régularisés  
grâce aux contrôles

# UNE OFFRE DE SERVICE AU PROFIT DES ALLOCATAIRES

**L**a Caf de Loire-Atlantique se rend disponible auprès de ses allocataires, via différents canaux (accueil physique, accueil téléphonique, réponse aux mails). Elle poursuit également le développement de ses partenariats, avec pour objectif final de favoriser l'accès aux droits.

## Le renforcement de l'accueil et des réponses aux allocataires

### Accueil physique

L'année 2024 a été marquée par une adaptation des motifs de rendez-vous proposés aux allocataires.

Au regard de l'organisation des prestations familiales en quatre pôles (logement, handicap, précarité, international), certaines sollicitations des allocataires, très spécifiques (AAH, AJPP, travailleurs indépendants, droit au séjour, réfugiés), ne peuvent être traitées que par les gestionnaires conseil allocataires du pôle concerné.

Des motifs dédiés pour ces situations ont été ajoutés sur le site Caf.fr. Cette adaptation concerne les rendez-vous physiques et téléphoniques et répond à trois objectifs :

- mieux prendre en compte les demandes et optimiser la réponse apportée au premier contact, pour limiter la réorientation et la réitération des contacts ;

- accompagner le déploiement des parcours usagers (travailleurs non-salariés, arrivée de l'enfant) ;
- optimiser l'organisation et la gestion de l'accueil au siège, avec une approche par pôle.

D'autre part, trois ateliers numériques à destination des allocataires ont été testés à l'accueil de Nantes au dernier trimestre 2024. Ils avaient pour objectifs de les familiariser à l'usage des services proposés sur le Caf.fr et l'application mobile et leur permettre de réaliser leurs démarches récurrentes de manière autonome (déclaration trimestrielle de ressources).

Les possibilités d'accueil physique et téléphonique sont toujours insuffisantes et il est entendu qu'elles seront développées au fur et à mesure de l'augmentation des effectifs.

### Réponse aux mails

L'année 2024 a été consacrée à la consolidation du délai de réponse aux mails. En 2023, la Caf s'était déjà significativement améliorée au niveau des délais de traitement des mails. Elle s'est en effet dotée d'un plan d'ordonnement, dédié à la réponse aux mails avec une approche par motif en fonction de l'actualité. Les compétences techniques des conseillers de service à l'utilisateur ont également été renforcées, en cohérence avec les demandes récurrentes des allocataires sur le canal mail (notamment concernant le RSA, la prime d'activité ou encore l'aide au logement). À ce titre, 122 376 réponses ont été apportées en 2024, pour un délai de réponse moyen de six jours (neuf jours en 2023).

## Regard sur...

### Signalement des incivilités et agressions : évolution de l'outil



Dans le cadre de la politique de prévention des incivilités, un outil nommé Récit a été mis en place en 2015 par la Cnaf, afin de permettre à tout salarié ayant subi un acte d'incivilité d'en faire un rapport, d'exprimer son ressenti et de solliciter un accompagnement si nécessaire.

Différentes typologies d'incivilités peuvent être déclarées dans Récit.

- Incivilité : absence de respect d'autrui susceptible de dégrader les conditions de travail ou de perturber le fonctionnement du service.
- Violence physique : action ou comportement portant atteinte à l'intégrité physique.

- Dommage matériel : acte de dégradation ou destruction volontaire dirigé contre les biens de la Caf ou biens personnels de l'agent.

- Violence verbale : paroles méprisantes, blessantes, particulièrement injurieuses et/ou menaçantes envers la personne.

- Violence psychologique : acte ou action démontrant une volonté de faire peur et/ou intention de nuire.

La nouvelle version de l'outil Récit apparue en 2024 a un objectif clair : (re)devenir un point d'entrée facilitant les échanges entre le manager et le salarié victime d'incivilité.

L'évolution de l'outil répond à une double finalité :

- inciter davantage les agents victimes d'une incivilité ou d'une agression à la déclarer ;
- renforcer le suivi et l'accompagnement du salarié « victime » à la suite d'un incident et le retour d'information sur les mesures qui sont prises.

Afin de favoriser la prise en main de l'outil lors de sa première utilisation, des fiches mémos et tutoriels ont été mis à disposition lors du déploiement, pour les agents comme pour les managers ■

## Un accompagnement des partenaires prestations familiales

### Sensibilisation à l'utilisation du portail CDAP

Le service CDAP permet aux partenaires de la Caf, après la signature d'une convention et d'un contrat de service avec la Caf, de consulter les données des dossiers allocataires.

Une action de sensibilisation à l'utilisation de cet espace a été lancée en juillet, afin de (re)présenter l'outil auprès de 80 travailleurs sociaux du département et leur démontrer la plus-value de CDAP dans leurs missions au quotidien.

À ce titre, neuf sessions ont été organisées par le pôle de la relation partenariale prestations familiales entre juillet et octobre 2024.

### Création d'un guide dédié aux espaces France services

Dans ce guide, les quatre engagements de la Caf de Loire-Atlantique sont précisés en détail :

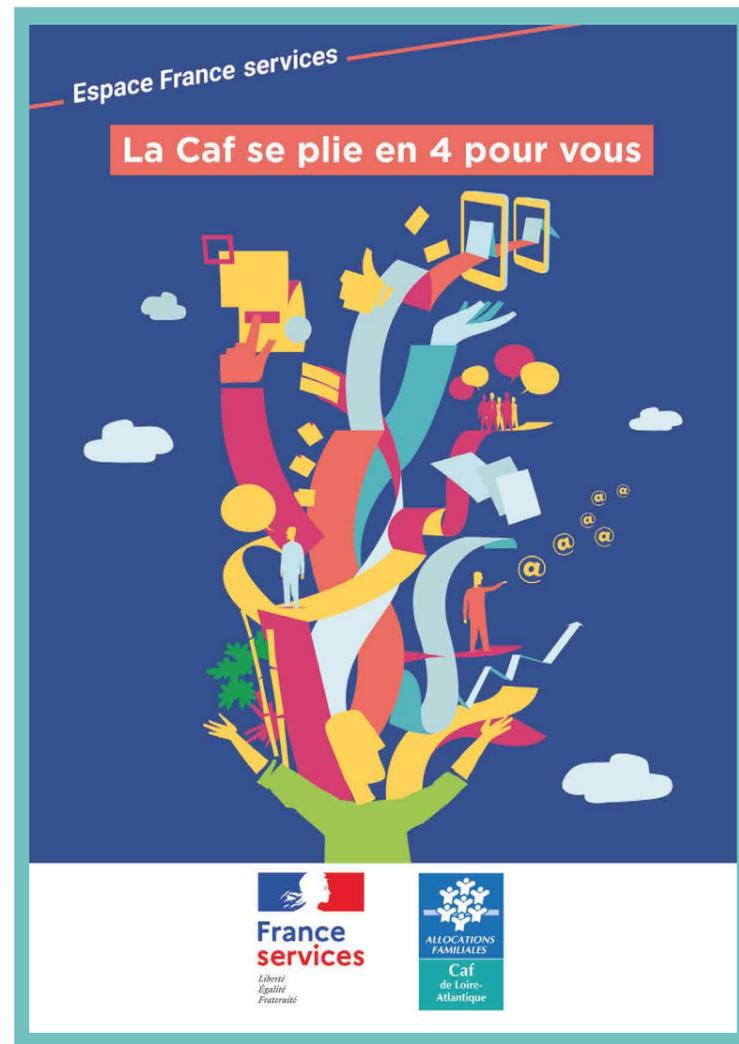
- information et formation sur mesure assurées par des experts Caf ;
- permanence bailleurs à la demande, animée par des experts Caf ;
- atelier numérique « La Caf & vous » animé par un expert Caf et un agent France services ;
- contacts privilégiés pour les agents France services.

### Généralisation des webinaires partenaires

Quatre webinaires ont été organisés par le pôle de la relation partenariale PF en 2024. Une centaine de partenaires y ont participé et près de 600 partenaires ont visionné les enregistrements.

Plusieurs thèmes ont été abordés lors de ces webinaires :

- présentation de la médiation administrative (mars) ;
- présentation de l'offre tuteurs sur Mon Compte Partenaire (juin) ;
- le montant net social (septembre) ;
- parcours travailleur indépendant et dispositif Help associé (novembre).



## Regard sur...

### Journée partenaires à Saint-Nazaire

L'idée a émergé du côté des travailleurs sociaux grand-ouest, après la période Covid, pour relancer les partenariats du côté de Saint-Nazaire. Des échanges avec différents partenaires ont alerté les travailleurs sociaux sur leur besoin d'avoir une vision globale de la Caf et des missions de chacun pour mieux fonctionner ensemble au quotidien.

C'est chose faite depuis le 16 janvier 2024, avec les premières portes ouvertes de l'antenne de Saint-Nazaire, une opération inédite qui a réuni près de 60 partenaires. Après un accueil des participants (CCAS, mairie de Saint-Nazaire, maisons de quartier, mission locale, France Travail, etc.), l'événement a commencé par une présentation de la

nouvelle convention d'objectifs et de gestion. Une présentation synthétique et appréciée, qui a permis d'apporter un éclairage aux partenaires sur les orientations de la Caf pour les années à venir et une meilleure compréhension des enjeux en termes de prestations sociales et d'action sociale.

Les partenaires se sont ensuite répartis par groupes pour participer à trois ateliers thématiques :

- présentation des accueils extérieurs, incluant une immersion à l'accueil de Saint-Nazaire ;
- présentation du pôle de la relation partenariale ;
- présentation de l'action sociale et du métier de travailleur social.

Les retours des partenaires ont été très positifs et plusieurs d'entre eux ont demandé une reconduction de cette journée ■



# L'ACCOMPAGNEMENT DES ALLOCATAIRES DANS LEURS DÉMARCHES

**L**a Caf accompagne les allocataires dans l'appropriation des démarches en ligne et met à leur disposition des espaces multi-services dans ses accueils. L'objectif est de permettre aux allocataires de gagner en autonomie et d'éviter ainsi des déplacements et une attente à l'accueil, quand l'information est accessible sur le site Caf.fr et depuis l'application mobile Caf – Mon compte.

## Nos indicateurs

Taux de réclamations traitées dans un délai de 10 jours



Taux d'utilisation du téléservice aides au logement



Taux d'utilisation du téléservice PPA



Taux de réponse aux mails de premier niveau dans un délai de 48 heures



Taux d'utilisation du téléservice Paje



Taux d'adresses mails connues sur les dossiers allocataires



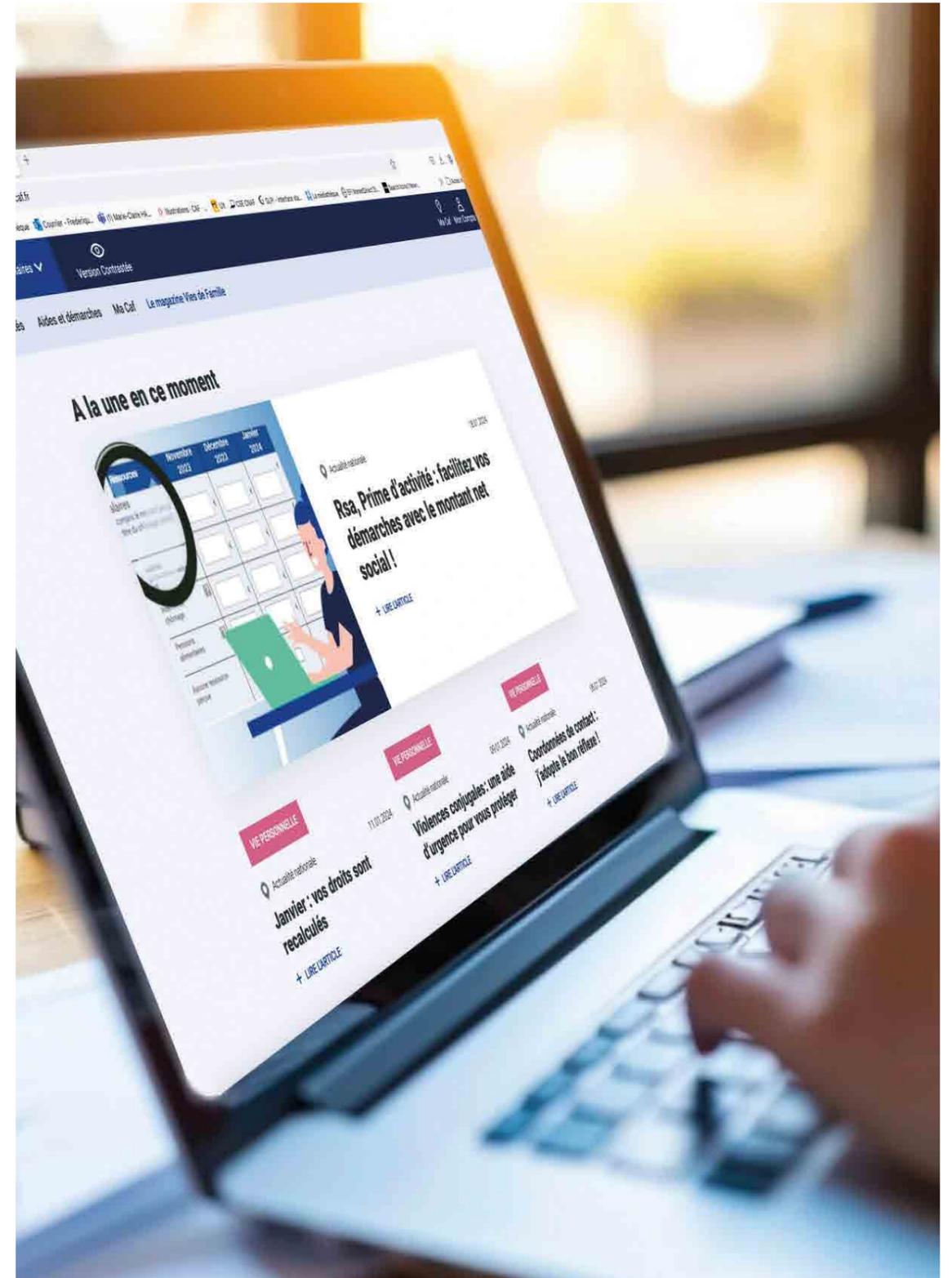
Taux d'informations entrantes par voie dématérialisée allocataire



Taux d'utilisation du téléservice RSA



Taux de numéros de téléphone enregistrés



# LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE

La médiation administrative contribue à l'amélioration du service aux usagers. Véritable interface entre les allocataires et les services de la Caf, le médiateur administratif intervient une fois que toutes les démarches préalables (demandes de renseignements, de précisions...) ont été effectuées et que l'incompréhension ou le désaccord persiste. Il est à l'écoute de l'allocataire pour avoir une bonne compréhension du dossier.

## L'origine des demandes

Les demandes proviennent principalement des allocataires eux-mêmes, des travailleurs sociaux, et des délégués départementaux de la défenseure des droits.

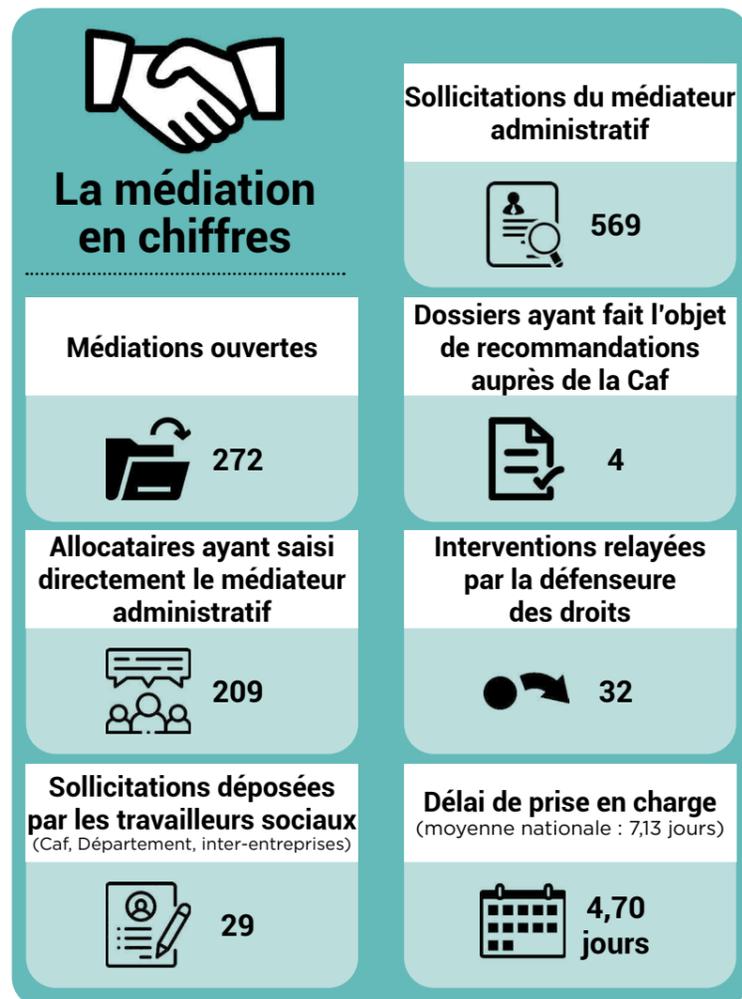
## Les résultats

La médiation administrative est généralement saisie pour des litiges qui ne résultent pas d'une erreur de la Caf. Dans le cas contraire, les saisines sont réorientées vers la commission de recours amiable, ou révisées, incluant des rappels de prestations et des annulations d'indus.

À noter : 57 % des litiges ne proviennent pas d'une erreur Caf.

## Les prestations concernées

Les prestations les plus concernées sont l'aide au logement, le RSA, la prime d'activité, et les situations de résidence alternée.



## Regard sur...

### Expérimentation de la téléprocédure médiation

Depuis juin 2023 la Caf de Loire-Atlantique expérimentait la téléprocédure médiation. Elle est désormais généralisée à toutes les Caf. Ce nouveau téléservice permet d'harmoniser l'offre proposée en matière de médiation sur l'ensemble du territoire et de garantir son accessibilité.

Pour accéder à la téléprocédure médiation, l'allocataire doit être

connecté à son compte et avoir déjà effectué une démarche auprès de sa Caf afin de résoudre le problème. Il réalise un test d'éligibilité, avec trois questions.

À l'issue de ce test, la demande est redirigée automatiquement vers les services pour traitement si elle est inéligible ou prise en charge par le médiateur si elle est recevable. L'irrecevabilité relève toujours de

l'action du médiateur administratif qui a statué sur le caractère non recevable de la demande après examen.

2024 a été la première année pleine de mise en œuvre.

81 demandes étaient inéligibles, 91 étaient recevables et 43 ont été jugées irrecevables après le test dont 25 avaient pour motif une demande de remise de dette ■

# LA GARANTIE DU JUSTE DROIT

La lutte contre le non-recours constitue un objectif stratégique de la branche famille. En ce sens, la Caf mène une politique volontariste d'accès aux droits et porte une attention particulière aux publics vulnérables.

## L'accès au droit

Le renforcement des politiques d'accès aux droits constitue un objectif majeur de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté. La branche famille s'inscrit pleinement dans cette volonté, avec une stratégie d'accès aux droits volontariste :

- détection de nouveaux droits pour les allocataires ;
- maintien dans les droits ;
- accompagnement des allocataires dans leurs démarches ;
- lutte contre le non-recours.

## Le développement des contacts proactifs

La Caf de Loire-Atlantique envoie chaque année plus d'un million de SMS et de mails à ses allocataires et partenaires, en complément de ceux adressés par le national. Le plan de contacts sortants (PCS) vise à coordonner le pilotage de ces campagnes mails et SMS au niveau local, afin de garantir des envois optimisés, contextualisés et personnalisés.

Le plan de contacts sortants local

doit répondre à trois enjeux, sur toute la durée de la Cog :

- améliorer la relation de service de la Caf de Loire-Atlantique afin de prévenir et éviter les ruptures de droit, les erreurs/les indus, tout en favorisant l'accès aux droits et aux services ;
- augmenter le recours à l'offre de service de la Caf, afin d'optimiser, voire automatiser les actions ;
- inciter les allocataires et partenaires à développer le « réflexe Caf ».

En 2024, plusieurs actions ont été mises en place afin de répondre à ces enjeux.

- Déployer le plan de contacts sortants national 2024.
- Optimiser les plans d'actions locaux et réajuster les discours et la structure.
- Chaque début d'année, réaliser une mise à jour des campagnes récurrentes.
- Qualifier les bases de données allocataires et partenaires afin de sécuriser les envois et d'améliorer la pertinence des extractions.
- Dresser le « portrait-robot » des allocataires et partenaires.
- Définir des indicateurs de performance pour chaque campagne.
- Organiser des sondages et des enquêtes de satisfaction dans une démarche d'amélioration continue.
- Déployer un programme relationnel travailleurs indépendants.
- En interne : informer les salariés et partager les résultats des campagnes.

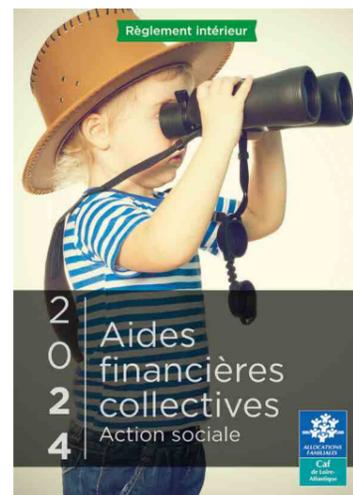
En 2024, 491 campagnes mails et SMS locales ont été envoyées par la Caf de Loire-Atlantique, dont 83 % à destination des allocataires et 17 % aux partenaires. Cela représente 786 000 mails et 158 000 SMS.

### L'évolution du site Caf.fr partenaires

Les pages du Caf.fr dédiées aux partenaires de la Loire-Atlantique ne reflétaient pas la diversité des services et des aides financières qui leur étaient accordées par la Caf. Partant de ce constat, le site Internet a été repensé par le service communication, conjointement avec les services action sociale et prestations partenaires.

Un groupe de travail a été constitué pour se charger de la refonte. Ses objectifs : accompagnement, pédagogie, et valorisation des actions locales. Afin d'y parvenir, le contenu et les pages ont été entièrement réécrits afin de guider les partenaires à chaque étape, valoriser les contacts dédiés selon le profil des partenaires, informer de nos événements locaux, et créer du lien avec les sites de nos partenaires eux-mêmes.

Le règlement intérieur des aides financières collectives (Rias AFC) d'un côté et la plaquette offre de services du pôle de la relation partenariale PF de l'autre, ont constitué le point de départ pour enrichir les pages de l'action sociale.



**Nouveau caf.fr**  
Tous les pros s'y retrouvent

### La Caf de Loire-Atlantique s'engage envers ses partenaires

**La Caf, c'est :**

- un espace en ligne personnalisé
- des informations et formations sur mesure
- un numéro de téléphone et des adresses mails dédiés

**Ensemble, construisons une relation durable**

Chaque jour, vous contribuez à garantir l'accès aux droits de nos publics communs. Votre rôle est essentiel : à ce titre, j'ai souhaité que la Caf de Loire-Atlantique matérialise, à l'attention de ses partenaires, son offre de services adaptée, permettant une prise en charge différenciée selon la complexité ou le niveau d'urgence et de précarité de certains allocataires.

Ce document présente les engagements de la Caf de Loire-Atlantique envers ses partenaires, afin de renforcer les coopérations et, je l'espère, de lutter contre les exclusions.

Ensemble, contribuons à favoriser l'accès aux prestations des usagers.

Élisabeth Dubecq-Princeteau,  
Directrice

Ces documents ont permis de donner à voir les aides financières et les dispositifs locaux de soutien proposés à tous les partenaires de la Caf de Loire-Atlantique. L'accent a particulièrement été mis sur les démarches à respecter par les structures financées par la Caf afin de leur garantir le versement de leurs droits. Ce niveau de détails était relayé dans les campagnes mails envoyées aux partenaires action sociale, il était important que le site de la Caf en soit le reflet.

Au-delà de la valorisation des aides et démarches, le Caf.fr est un canal pertinent pour relayer la stratégie de la Caf de Loire-Atlantique auprès des partenaires. En un clic, ils peuvent s'informer sur la Cog 2023-2027, le schéma départemental des services aux familles (SDSF) ou encore la charte des politiques éducatives.

## La qualité et le contrôle pour verser le juste droit

Afin d'assurer la qualité et la conformité des prestations versées, l'ensemble des acteurs de la Caf est engagé dans une démarche d'amélioration continue et de maîtrise des risques (internes et externes).

Au-delà de la dimension de prévention des indus, il s'agit :

- d'analyser les risques et les sources de non-qualité par différents moyens d'amélioration (auto-contrôle, supervision, vérification, ateliers) ;

- de fiabiliser les informations détenues par la Caf, grâce aux échanges de données automatisés avec nos partenaires (DGFiP, France Travail, bailleurs, etc.) ;
- de déployer des contrôles sur pièces et sur place.

L'ensemble de ces actions permet de s'assurer du versement régulier d'un droit juste et de limiter les risques d'indus de prestations.



## Le contrôle des prestations : la contrepartie du système déclaratif

Les informations prises en compte pour ouvrir et gérer les droits des allocataires sont essentiellement déclaratives. Il peut donc y avoir des erreurs, volontaires ou non. L'objectif des contrôles est de vérifier les informations pour verser aux allocataires ce que la Caf leur doit, ni plus, ni moins.

Les contrôles sur place sont réalisés par des contrôleurs assermentés qui travaillent au sein de la Caf pour vérifier que l'allocataire concerné perçoit bien les prestations auxquelles il a droit, et qu'il les touche au juste droit.

### Contrôles et datamining à la Caf

Le datamining est une démarche scientifique d'étude statistique. Elle vise à déterminer des probabilités de risque pour un individu, un dossier, un traitement.

Grâce au datamining, différents dossiers avec un score de risque considéré comme important sont identifiés et des contrôles peuvent alors être diligentés par les Caf. Ceux-ci peuvent être réalisés sur pièces, ou sur place.



## En 2024, la Caf de Loire-Atlantique a effectué 636 763 contrôles

Les principaux contrôles ont été les suivants :

**Contrôles par échanges automatisés de données**  
(France Travail, DGFiP, etc.)

**549 854** contrôles  
avec un impact financier de  
**7,2** millions d'euros

**Contrôles sur pièces**  
(demande de justificatifs à l'allocataire)

**34 903** contrôles  
avec un impact financier de  
**11,1** millions d'euros

**Contrôles sur place**  
(visite du contrôleur chez l'allocataire ou dans nos accueils)

**1 612** contrôles  
avec un impact financier de  
**9,3** millions d'euros

**Contrôles métiers**  
(vérification du traitement de dossiers)

**43 042** contrôles  
avec un impact financier de  
**6,3** millions d'euros

### Zoom sur les contrôles sur pièces

**8,6 millions d'€**  
de trop-perçus détectés à rembourser par les allocataires à la Caf

**2,5 millions d'€**  
de rappels détectés à verser par la Caf aux allocataires

### Zoom sur les contrôles sur place

**8,2 millions d'€**  
de trop-perçus

**1,1 million d'€**  
de rappels

Impact financier moyen

**5 787 €**  
par contrôle

## La lutte contre la fraude

Au-delà de l'erreur, la Caf peut être confrontée à des cas de fraudes (omissions volontaires ou fausses déclarations). Or, si percevoir des prestations est un droit, déclarer la réalité et l'intégralité de sa situation auprès de la Caf est une obligation.

La prévention, la détection et la sanction de la fraude font partie des missions des Caf et visent au respect du juste équilibre de notre système de protection sociale :

- prévention par des campagnes de communication ciblées ;
- détection des incohérences et atypies déclaratives par l'exploitation des données ;

- détection des fraudes dans le cadre des contrôles sur pièces et sur place ;
- sanction si la fraude est qualifiée.

Depuis 2023, les objectifs fixés aux Caf le sont en montant de préjudice subi et non plus en nombre de fraudes à qualifier.

### Que se passe-t-il en cas de fraude constatée ?

Une fraude constatée engendre un rappel des prestations indument perçues et l'application d'une majoration de 10 %.

Des avertissements ou des pénalités financières sont également

appliqués. Le montant des pénalités est fixé selon un barème national. Des dépôts de plainte sont également faits pour les cas les plus graves (escroquerie, faux documents, etc.).

## Les chiffres de la lutte contre la fraude

Nombre de fraudes détectées

**513**

Montant du préjudice financier

**7 736 894 €**

Montant moyen d'une fraude

**15 082 €**

Toutes les fraudes détectées par la Caf sont sanctionnées.

Outre la majoration de 10 % du montant des indus qui est appliquée, la Caf a prononcé :

**318**  
pénalités financières

**142**  
avertissements

La Caf de Loire-Atlantique a par ailleurs procédé à 49 dépôts de plainte et transféré 28 dossiers au Conseil départemental pour qualification et sanction de la fraude (droit RSA seul).

## La gestion des créances et des recours

Toute somme versée à l'allocataire au-delà de son juste droit génère une dette pour l'allocataire et une créance pour la Caf. Ce versement à tort peut être le fait d'une erreur de déclaration de l'allocataire, d'une déclaration tardive, d'une fraude ou d'une erreur de traitement.

En 2024, **120 425 trop-perçus** ont été constatés, pour un montant de **65 414 417 euros**. Le taux de recouvrement financier des indus standards à 24 mois s'est établi à 86,9 %.

Le recouvrement s'effectue essentiellement par une retenue sur les prestations versées à l'allocataire, le montant des retenues est calculé en fonction des ressources et de la composition du foyer.

Si l'allocataire n'a pas de prestation, le service recouvrement va effectuer des actions pour relancer et négocier des plans de remboursement directement avec l'allocataire. Le remboursement direct représente 16 % du recouvrement financier.

Enfin, pour prévenir les situations d'indus, des actions de communication ciblées rappellent aux allocataires leurs obligations déclaratives et font la promotion des déclarations en ligne sur le Caf.fr. Les allocataires peuvent retrouver sur les pages locales du Caf.fr toutes les informations en lien avec le recouvrement des dettes. Cette page locale « dettes et recours » est enrichie fréquemment afin d'apporter des compléments d'informations relatifs aux différentes voies de recours et leurs particularités (demande de remise de dette, droit de rectification, droit de contestation).

### Le recours « amiable »

Le recours amiable est une contestation émise par un allocataire contre un non droit, ou le montant d'un droit ou contre une dette qui lui est notifiée.

Ces recours sont étudiés par la commission de recours amiable (sauf pour les aides au logement), en cas d'accord le dossier est régularisé en reversant un droit ou en annulant un indu.

### Les demandes de remise de dette

Les allocataires ont la possibilité de demander des remises de dette lorsqu'ils rencontrent des difficultés à rembourser leur créance en raison de leur situation financière.

Par délégation de la directrice, les services administratifs ou la commission de recours amiable pour les créances supérieures à 2 000 euros, étudient les demandes à l'aide d'un barème national et statuent en fonction de la situation de chaque dossier (remise totale, partielle ou refus).

Sur un total de **7 581 demandes de remise de dette** pour un montant de **7 864 175 €** :

- 3 193 remises totales pour 2 229 149 € ;
- 3 293 remises partielles pour 2 588 892 € (1 981 533 € de maintien) ;
- 1 095 refus pour 1 064 601 €.

### Le recours « contentieux »

L'allocataire a la possibilité de contester la décision rendue par la commission de recours amiable en formant un recours contentieux devant le tribunal administratif ou devant le tribunal judiciaire en fonction des prestations contestées.

En 2024, **153 recours contentieux** ont été effectués par les allocataires, **116** ont été déposés devant le tribunal administratif et **37** devant le tribunal judiciaire-pôle social.

# LEXIQUE

<b>A</b>		<b>CDD</b>	Contrat à durée déterminée	<b>E</b>		<b>S</b>	
<b>AAH</b>	Allocation adultes handicapés	<b>CDI</b>	Contrat à durée indéterminée	<b>EAJE</b>	Établissement d'accueil du jeune enfant	<b>SDAVS</b>	Schéma départemental d'animation de la vie sociale
<b>ACME</b>	Adéquation des charges et des moyens évalués	<b>CEJ</b>	Contrat enfance jeunesse	<b>EFS</b>	Espace France services	<b>SDSF</b>	Schéma départemental des services aux familles
<b>AEEH</b>	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	<b>CESER</b>	Conseil économique, social et environnemental régional	<b>ETP</b>	Équivalent temps plein	<b>SNAP</b>	Service national d'appui à la production
<b>AFC</b>	Aide financière collective	<b>CFDT</b>	Confédération française démocratique du travail	<b>EVS</b>	Espace de vie sociale	<b>SNAPA</b>	Service national d'appui à la production Aripa
<b>AFI</b>	Aide financière individuelle	<b>CFE</b>	Confédération française de l'encadrement	<b>F</b>		<b>SPPE</b>	Service public de la petite enfance
<b>AJPP</b>	Allocation journalière de présence parentale	<b>CFTC</b>	Confédération française des travailleurs chrétiens	<b>FJT</b>	Foyer de jeunes travailleurs		
<b>AL</b>	Aide au logement	<b>CGC</b>	Confédération générale des cadres	<b>FPT</b>	Fonds publics et territoire		
<b>ALE</b>	Allocation logement étudiant	<b>CGT</b>	Confédération générale du travail	<b>FNAE</b>	Fédération nationale des auto-entrepreneurs		
<b>ALF</b>	Allocation logement familiale	<b>CIDFF</b>	Centre d'information sur les droits des femmes et des familles	<b>FO</b>	Force ouvrière		
<b>ALS</b>	Allocation logement sociale	<b>CLAS</b>	Contrat local d'accompagnement à la scolarité	<b>FSL</b>	Fonds de solidarité logement		
<b>ALSH</b>	Accueil de loisirs sans hébergement	<b>CLCA</b>	Complément libre choix d'activité	<b>G</b>		<b>U</b>	
<b>APL</b>	Aide personnalisée au logement	<b>CLCA</b>	Complément mode de garde	<b>GCA</b>	Gestionnaire conseil allocataires	<b>UCN</b>	Urssaf caisse nationale
<b>ARIPA</b>	Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires	<b>CMAF</b>	Caisse nationale des allocations familiales	<b>GDA</b>	Gestion des allocataires	<b>UDAF</b>	Union départementale des associations familiales
<b>ASF</b>	Allocation de soutien familial	<b>CNAM</b>	Caisse nationale d'assurance maladie / Centre national d'appui aux métiers	<b>I</b>		<b>U2P</b>	Union des entreprises de proximité
<b>ASFR</b>	Allocation de soutien familial récupérable	<b>CNIEG</b>	Caisse nationale des industries électriques et gazières	<b>IF</b>	Intermédiation financière	<b>UNAF</b>	Union nationale des associations familiales
<b>ASFNR</b>	Allocation de soutien familial non récupérable	<b>COG</b>	Convention d'objectifs et de gestion	<b>IQL0</b>	Indicateur de qualité de la liquidation en sortie de liquidation	<b>UNSA</b>	Union nationale des syndicats autonomes
<b>AVE</b>	Aide aux vacances enfants	<b>CPME</b>	Confédération des petites et moyennes entreprises	<b>IQL6</b>	Indicateur de qualité de la liquidation à six mois	<b>URSSAF</b>	Union de recouvrement pour la Sécurité sociale et les allocations familiales
<b>AVF</b>	Aide aux vacances familiales	<b>CPOG</b>	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion	<b>L</b>		<b>V</b>	
<b>AVS</b>	Animation de la vie sociale	<b>CPAM</b>	Caisse primaire d'assurance maladie	<b>LAEP</b>	Lieu d'accueil enfants parents	<b>VACAF</b>	Aide aux vacances pour les séjours famille ou enfant
<b>B</b>		<b>CRA</b>	Commission de recours amiable	<b>M</b>			
<b>BAFA</b>	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur	<b>CSE</b>	Comité social et économique	<b>MAM</b>	Maison d'assistants maternels		
<b>BRM</b>	Barème des ressources mensuelles	<b>CSU</b>	Conseiller de service à l'utilisateur	<b>MDPH</b>	Maison départementale des personnes en situation de handicap		
<b>BSI</b>	Baromètre social institutionnel	<b>CSST</b>	Commission santé, sécurité et conditions de travail	<b>MEDEF</b>	Mouvement des entreprises de France		
<b>C</b>		<b>CQP</b>	Certificat de qualification professionnelle	<b>MNC</b>	Mission nationale de contrôle		
<b>CA</b>	Communauté d'agglomération Conseil d'administration	<b>CTG</b>	Convention territoriale globale	<b>MNS</b>	Montant net social		
<b>CAF</b>	Caisse d'allocations familiales	<b>D</b>		<b>MSA</b>	Mutualité sociale agricole		
<b>CAFAC</b>	Commission des aides financières aux collectivités	<b>DCF</b>	Directeur/direction comptable et financière			<b>P</b>	
<b>CAFIF</b>	Commission des aides financières individuelles aux familles	<b>DGFIP</b>	Direction générale des finances publiques			<b>PAH</b>	Prêt à l'amélioration de l'habitat
<b>CARSAT</b>	Caisse d'assurance retraite et santé au travail	<b>DRM</b>	Dispositif de ressources mensuelles			<b>PAJE</b>	Prestation d'accueil du jeune enfant
<b>CAS</b>	Commission d'action sociale	<b>DSN</b>	Déclaration sociale nominative			<b>PALA</b>	Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil
<b>CC</b>	Communauté de communes	<b>DTR</b>	Déclaration trimestrielle de ressources			<b>PAQT</b>	Programme d'amélioration de la qualité transverse
<b>CCAS</b>	Centre communal d'action sociale					<b>PCA</b>	Plan de continuité de l'activité
<b>CDAP</b>	Consultation des données allocataires par les partenaires					<b>PCS</b>	Plan de contacts sortants
						<b>PF</b>	Prestation familiale
						<b>PLFSS</b>	Projet de loi de financement de la sécurité sociale
						<b>PMR</b>	Personne à mobilité réduite
						<b>PPA</b>	Prime d'activité
						<b>PREPARE</b>	Prestation partagée d'éducation de l'enfant
						<b>PREVER</b>	Prévoir réaliser évaluer vérifier. Outil qui permet de piloter le service vérification et l'adéquation charge de travail vérification/moyens.
						<b>PREVISIO</b>	Prévoir réaliser évaluer visualiser imaginer synthétiser investiguer organiser. Outil qui se compose de trois outils : Agape, tableau de bord des flux et Acmé
						<b>PROSE</b>	Pôles régionaux d'observation socio-économique
						<b>PS</b>	Prestation de service
						<b>PSU</b>	Prestation de service unique
						<b>Q</b>	
						<b>QVCT</b>	Qualité de vie et conditions de travail
						<b>R</b>	
						<b>RAC</b>	Ressources annuelles contrôlées
						<b>RIAS</b>	Règlement intérieur d'action sociale
						<b>RPE</b>	Relais petite enfance
						<b>RPS</b>	Risques psycho-sociaux
						<b>RSA</b>	Revenu de solidarité active
						<b>RU</b>	Responsable d'unité



**CAF DE LOIRE-ATLANTIQUE**  
22 RUE DE MALVILLE  
44937 NANTES CEDEX 9