



ALLOCATIONS  
FAMILIALES

Caf  
de la Manche

# La Caf au service des habitants de la Manche en 2022

Page 1  
Édito

Page 2  
La Caf 50 : Quoi, Qui,  
Comment ?

Pages 5-6  
L'année en chiffres  
« La Caf au service des  
habitants en 2022 »  
« La Caf solidaire du réseau  
national de la branche Famille »

Verso  
Nos actions sur le  
territoire

Page 4  
QVT, DD et RSO :  
késako ?

Caisse d'Allocations Familiales de  
la Manche

63 Bd Amiral Gauchet  
50306 Avranches Cedex

Tél : 3230 (Service gratuit + prix appel)

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

Suivez-nous sur

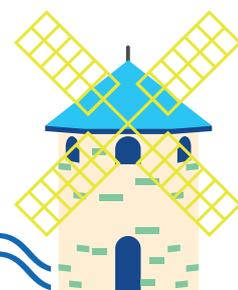


« Les enfants ont tout sauf ce qu'on leur enlève. » Jacques Prévert.

Pour prévenir ce risque identifié par Jacques Prévert, poète amoureux de la pointe de la Hague, les agents de la Caf de la Manche travaillent au quotidien pour que les enfants et leur famille disposent de l'essentiel.

C'est l'objet des Caisses d'Allocations Familiales tel que le définit l'article L111-1 du code de la Sécurité sociale : « L'organisation de la Sécurité sociale est fondée sur le principe de solidarité nationale. Elle garantit les travailleurs et leur famille contre les risques de toute nature, susceptibles de réduire ou de supprimer leur capacité de gain.

Elle couvre également les charges de maternité et les charges de famille. Elle assure, pour toute autre personne et pour les membres de sa famille résidant sur le territoire français, la couverture des charges de maladie et de maternité ainsi que des charges de famille. (...) Elle assure le service des prestations d'assurances sociales, d'accidents du travail et de maladies professionnelles, des allocations de vieillesse ainsi que le service des prestations familiales dans le cadre des dispositions fixées par le présent code. »



# 2022

## une année de reprise après la crise

**2022 : Clap de fin de la crise sanitaire liée au COVID 19 qui a bouleversé la société et le monde du travail.**

Cette crise a accéléré la transition numérique et a changé nos modes de contacts et de présence sur les territoires. Ainsi, la Caf de la Manche a mis en œuvre de nouveaux services pour les allocataires : les rendez-vous en visio, les webinaires thématiques, le Relais Petite Enfance dématérialisé (RPE 2.0), le développement des Promeneurs du Net de la parentalité, etc. Ce sont autant de nouveaux services qui ne doivent pas pour autant nous faire abandonner notre accompagnement physique des personnes en difficulté. Dans un département avec 350 km de côtes maritimes et plus de 150 km de distance entre les deux agglomérations les plus peuplées, le maillage territorial reste primordial. La Caf a déployé avec ses partenaires France services, Manche Services et Maisons du Cotentin plus d'une cinquantaine de points de contacts, alliant ainsi le service virtuel et la présence réelle.

**2022 : Déclenchement de la guerre en Ukraine et crise énergétique majeure qui ont perturbé notre activité.**

La Caf a répondu présente pour accompagner les réfugiés ukrainiens à la fois sur les prestations légales mais aussi en mettant en œuvre des aides spécifiques via les fonds de l'action sociale. Ainsi 145 familles ukrainiennes ont été affiliées en tant qu'allocataires et plusieurs logements ont été équipés grâce aux subventions accordées. En fin d'année, un plan de sobriété énergétique a été mis en œuvre pour réduire de façon drastique notre consommation d'énergie et limiter l'augmentation des coûts. Les agents se sont résolument impliqués dans la définition des actions à mettre en œuvre. La transition écologique est en marche.

**2022 : C'est aussi une année marquée par la poursuite de difficultés récurrentes de notre système d'information qui peine à stabiliser la réforme de l'allocation logement de 2021.**



**Mme Claudie GUARDO-LEMIEUX**  
Directrice



**Mr Philippe LAURENT**  
Président

**Pourtant près de 500 millions d'euros de prestations ont été versées aux 84 250 familles (au sens large) sans retards majeurs.**

La Caf a, de plus, poursuivi son aide des Caf en difficulté en mettant en œuvre un plateau d'entraide de dix agents en plus de l'aide traditionnelle régionale ou nationale apportée. Par ailleurs, les missions nationales dans lesquelles nous sommes impliqués se sont renforcées et étendues notamment sur le projet de déconjugalisation de l'Allocation Adulte Handicapé. Enfin, de multiples vérifications et contrôles ont été menés pour assurer un paiement juste et fiable.

**2022 a été marquée par des projets qui permettront de mieux accompagner nos usagers demain.**

Nos actions d'amélioration de l'accès aux droits prennent forme, de nouveaux équipements ont été ouverts sur le territoire, le chantier d'une rénovation majeure de nos locaux Cherbourgeois (y compris la crèche) a été enclenché, des améliorations de notre sécurité informatique et de notre réseau ont été menées en local et de multiples formations, accompagnements des agents et actions d'intégration des nouveaux recrutés ont été réalisés. Merci aux salariés qui travaillent au quotidien, parfois dans des conditions difficiles mais toujours mobilisés pour les familles de notre département. Cela a été un grand plaisir pour le nouveau Président du Conseil et la nouvelle Directrice de rejoindre cette belle entreprise au service des territoires de la Manche.

# La Caf 50

## Quoi, Qui, Comment ?

La Caf de la Manche est un organisme de Sécurité sociale en charge des prestations familiales. Au sein d'un réseau de 101 Caf, piloté par la Caisse Nationale des Allocations Familiales, notre entreprise, fondée en décembre 1923 à Avranches par un groupe d'employeurs du Sud Manche, a pour mission de verser des aides sous forme de compléments de revenus, d'équipements, de suivis et de conseils aux habitants et aux collectivités. Elle s'appuie, depuis près de 100 ans, sur un conseil d'administration réunissant des représentants des employeurs, des salariés, des associations familiales et de personnes qualifiées du domaine social au sens large. Notre conseil a été renouvelé le 15 mars 2022. M. Philippe Laurent, représentant l'U2P, a été élu président.

**Six commissions ont été mises en place :**

**1- La Commission de recours amiable** attribue de l'allocation de logement lorsque les conditions de peuplement ou de salubrité ne sont pas remplies, instruit les contestations de droit, les remises de dettes hors Revenu de Solidarité Active (RSA) et notifie les décisions. Elle se réunit mensuellement.

**2- La Commission de recours sur pénalités** donne un avis motivé en cas de recours d'un allocataire.

**3- La Commission des marchés** est compétente pour l'attribution de marchés pour le compte de l'organisme en matière de travaux, fournitures, prestations intellectuelles et de services lorsque ces marchés sont supérieurs à un seuil fixé par arrêté ministériel.

**4- La Commission de présentation des comptes** prend connaissance annuellement de la présentation détaillée des comptes du Directeur comptable et financier.

**5- La Commission d'action sociale** met en œuvre la politique d'action sociale définie par le conseil. Elle étudie les demandes de financement des partenaires, notamment des collectivités territoriales et des associations pour des services et des équipements. Elle s'est réunie à 5 reprises en 2022.

**6- La commission des aides aux familles** étudie mensuellement les demandes des allocataires en difficultés et attribue des aides individuelles (prêts, secours).

Le conseil s'est réuni 4 fois en 2022 et ses membres représentent la Caf dans 25 institutions des domaines famille, enfance, jeunesse, logement, habitat, précarité, animation de la vie sociale du département.



Philippe LAURENT, Président (U2p), Philippe BELLOT 1er Vice-Président (Cftc), Gérald TOUCHARD 2ième Vice-Président (Cpme), Françoise LEBLONDEL 3ième Vice-Présidente (Udaf), Représentants des assurés sociaux : Titulaires : Patricia DAJEZACK (Cfdt), Guy CAPIEMONT (Cfdt), Claudine HELAINE (Cfe-Cgc), Philippe BELLOT (Cftc), Catherine NAVET-DUVAL (Cgt), Pascal LECLERC (Cgt), Agnès TIREL (Cgt-Fo), Nathalie LELONG (Cgt-Fo) Suppléants : Isabelle MARIE (Cfdt), Olivier POISSON (Cfdt), Yannick POT (Cfe-Cgc), Martine BOUMSELL (Cftc), Thierry LECLERE (Cgt), Christophe LOSSOIS (Cgt-Fo), Sylvain AUVRAY (Cgt-Fo), Représentants des employeurs : titulaires : Gérald TOUCHARD (Cpme), Marie-Madeleine CHEMIN (Cpme), David LEGOUET (Medef), Tony ALFEREZ (Medef), Hubert LAINÉ (U2p), suppléants : Claire ALHEINC (Medef), Benoît CHEVRIER (U2p), Représentants des travailleurs indépendants : titulaires : Pascal GUILLET (Cpme), Saïd AHMED ABDELMALEK (Fnae), Philippe LAURENT (U2p), suppléants : Laurent JUE (Fnae), Mélanie LECLER (U2p), Représentants de l'Udaf : titulaires : Françoise LEBLONDEL, Guillaume PARIS, Philippe HELAINE, Nicolas TEZENAS DU MONTCEL, suppléante : Anne-Marie SAUSSAYE, Représentants des personnes qualifiées : Coralie BENACCHIO, Christophe GONET, Philippe GOSSELIN, Étienne SAVARY, Représentants du personnel : titulaires : Magalie MARION (Cfdt collège Cadres), Nathalie LAINÉ (Cfdt Collège Employés), Violaine LEBUNETEL (Cgt Collège Employés), suppléants : Magali LECOMTE (Cfdt Collège Cadres), Stéphanie CORNET (Cfdt Collège Employés), Justine JANVIER (Cgt Collège Employés).

**Au quotidien, 235 salariés répartis sur le département travaillent au service des familles manchoises :**



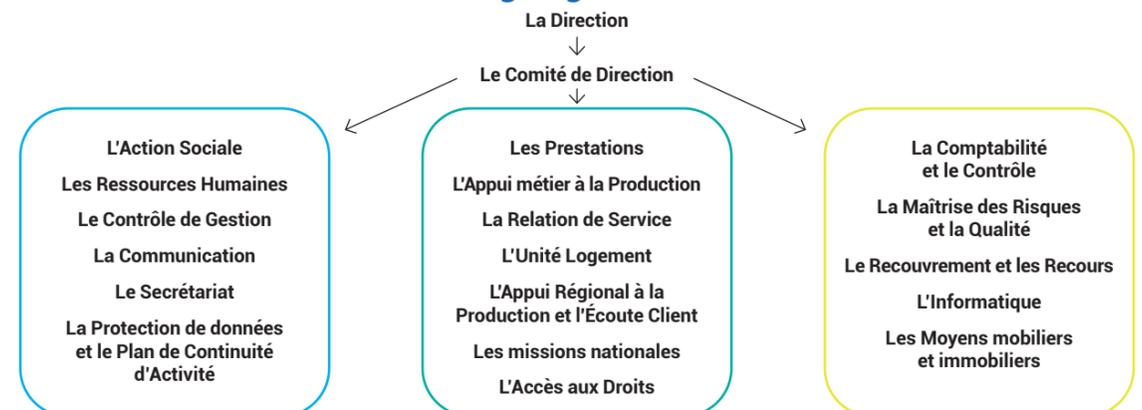
Les agents travaillent sur 9 sites du Sud au Nord du département, 111 agents étant positionnés au siège à Avranches.

La Caf est organisée et fonctionne comme une entreprise traditionnelle. Elle dispose :

- D'une Direction Générale qui comprend le service ressources humaines, le contrôle de gestion, la communication, les missions de protection de données et de plan de continuité d'activité et l'action sociale ;
- D'une Direction Prestations et Services qui regroupe les services de prestations, de la gestion de l'information et de l'appui à la production, de la relation avec les allocataires, du logement et du cadre de vie, de l'accès aux droits, du service d'entraide régional et des missions nationales confiées à la Caf 50 ;
- D'une Direction Comptable et Financière en charge de la comptabilité, de la maîtrise des risques, du contrôle, de la lutte contre la fraude, du recouvrement et des services supports informatiques et administration générale.

À noter : une des particularités de la Caf 50 est la gestion directe d'une crèche et d'une halte-garderie situées à Cherbourg.

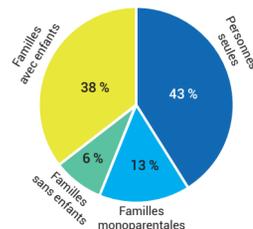
### Organigramme



# L'année en chiffres

## Le nombre d'habitants et de bénéficiaires de la Caf dans la Manche

Nombre d'habitants dans la Manche	491 000
Nombre d'allocataires	84 250
Nombre de personnes couvertes	205 064



**Les allocations en faveur de la famille**  
201 367 389 €

41 % des sommes versées	Nb	Montant
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 783	86 807 804 €
Allocations familiales	31 361	79 719 397 €
Complément familial	5 300	13 479 769 €
Allocations de rentrée scolaire	18 012	12 465 341 €
Allocations de soutien familial	3 969	8 895 078 €
ARIPA	1403	ND

**Vie professionnelle**  
111 537 795 €

23 % des sommes versées	Nb	Montant
RSA	7 392	42 851 947 €
Prime d'activité	28 764	60 018 747 €
Primes exceptionnelles	ND	8 667 101 €
Prestations payées dans les pays de l'UE et différentiel	ND	20 891 €

**Le logement**  
70 646 346 €

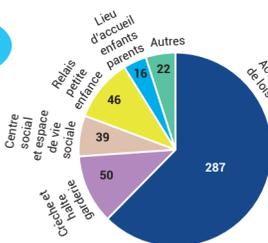
14 % des sommes versées	Nb	Montant
Aide personnalisée au logement	18 045	37 791 949 €
Allocations de logement à caractère social	9 100	19 841 508 €
Allocations de logement temporaire	ND	343 668 €
Allocations de logement familial	4 152	12 669 221 €
Fonds de solidarité au logement pour l'accès	ND	ND
Fonds de solidarité au logement pour le maintien	ND	ND

**Le handicap**  
106 834 943 €

22 % des sommes versées	Nb	Montant
Allocations adultes handicapés	10 701	97 425 754 €
Allocations d'éducation de l'enfant handicapé	1 954	8 677 731 €
Allocations journalières de présence parentale	83	684 646 €
Allocations journalières du proche aidant	ND	46 812 €

**Les accidents de la vie**  
1 470 604 €

Aides financières individuelles Caf	2 622	1 378 500 €
Allocations forfaitaires décès enfant	ND	92 104 €



**Les équipements et services financés**

Nombre d'équipements financés par la Caf dans leur fonctionnement	460
Montant des aides au fonctionnement	24 175 000 €
Nombre d'équipements financés en investissement	132
Montant des aides à l'investissement	4 830 000 €

ARIPA : Agence de Recouvrement et d'intermédiation financière (gérée par la CAF 76 pour la Manche)

ND : Non Déterminé

# La Caf 50 au service des habitants de la Manche



## La Caf de la Manche verse des allocations familiales. Mais concrètement, comment ça marche une Caf ?

En 2022, 491 192 238 € ont été versés aux 84 250 allocataires de la Caf de la Manche pour un total de 205 064 bénéficiaires (soit 42 % de la population du département). Le traitement des prestations est l'activité principale des caisses d'Allocations familiales. Aujourd'hui plus de 20 prestations différentes sont versées et émanent de différents financeurs :

- Les prestations familiales sont financées par la branche Famille et émergent au budget de la Sécurité sociale dont la loi de financement est votée chaque année au Parlement. Elles sont versées aux familles ayant au moins deux enfants, en fonction des ressources. S'y ajoutent d'autres prestations liées à la garde des enfants, à la rentrée scolaire, à l'isolement ;

- Les allocations logement, prime d'activité et allocations liées au handicap sont versées pour le compte de l'Etat ;

- Le RSA (Revenu de Solidarité Active) et le FSL (Fonds Solidarité Logement) sont traités par délégation du Conseil Départemental ;

- Et enfin, depuis 2020, l'Allocation Journalière du Proche Aidant (AJPA), l'Allocation d'Éducation de l'enfant Handicapé (AEEH) pour le compte de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).

Cette activité représente 1 224 601 pièces reçues et traitées dont un tiers automatiquement et deux tiers manuellement. L'intensité de cette activité est réelle et ce d'autant plus que le système d'information connaît des difficultés récurrentes liées à la fois à la charge, à la complexité des dispositions réglementaires, à la prise en compte régulière de nouvelles législations et à l'évolution des comportements. On note, par exemple, une demande grandissante du partage des allocations liées aux séparations et mode de garde alternée des enfants. Pourtant le service rendu reste de qualité dans notre département :

- En moyenne chaque jour, la Caf de la Manche avait en volume de pièces

à traiter, l'équivalent de plus de 4,61 jours de travail en stock en 2022.

- Le nombre moyen de jours entre la date d'arrivée d'une demande et la date de fin de traitement fait l'objet d'un suivi rigoureux, sous la dénomination « délai de démarche ». En moyenne, ce nombre de jours s'est élevé à 12,98 en 2022 pour les prestations et 11,30 jours pour les minimas sociaux.

- Le traitement des certificats de mutation (changement de département ou de Régime) reste quant à lui problématique avec une moyenne de prise en charge en 31,6 jours en 2022 pour un objectif de moins de 20 jours. La Caf, c'est aussi les prestations d'aides individuelles : 2 622 familles ont bénéficié d'aides financières (secours, dépannage urgent, prêts équipement, etc) soit 1 378 500 € versés dont 503 000 € d'aides aux vacances.

## Comment la Caf de la Manche accueille et accompagne ces allocataires ?

Les services numériques sont aujourd'hui le premier mode de contact des allocataires avec leur Caf : 88 070 allocataires ont visité le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr), 43 291 mails reçus. L'application mobile est plébiscitée par les usagers avec 18 623 prestations demandées via ce mode (+ 28 % par rapport à 2021) et 154 682 déclarations de ressources (+ 9 %).

Le téléphone, avec près de 190 000 appels reçus reste un mode apprécié avec un taux de prise en charge de 90 % (Serveur vocal interactif compris). À noter en 2022, 8 934 rendez-vous téléphoniques réalisés à la demande des allocataires. Cette modalité est une alternative appréciée aux rendez-vous physiques qui nécessitent des déplacements.

La Caf de la Manche a maintenu une offre d'accueil physique importante sur le territoire pour répondre à des usagers en réelles difficultés pour accéder à leurs droits : 35 725 personnes se sont déplacées dans nos sites d'accueil d'Avranches, de Saint-Lô et de Cherbourg, en progression de 3%. Nos services sont ouverts 5 jours dans la semaine sur des horaires différenciés et accueillent avec ou sans rendez-vous. Cette dernière modalité a permis d'accompagner 3 540 allocataires soit + 36 % par rapport à 2021. La crise sanitaire avait réduit cette activité. L'accueil hybride, c'est-à-dire en visio, a été déployé au cours de l'année et ce sont au final 1 765 rendez-vous qui ont été réalisés à distance.

La multiplicité des modalités d'accueil (web, application, téléphone, visio, accueil physique avec ou sans rendez-vous) nous paraît indispensable pour répondre au mieux à nos

allocataires et leur permettre d'accéder à leurs droits. Nous constatons que les publics qui utilisent chaque offre, sont différents et un service public doit s'adapter à ses publics.

Au-delà des modalités, la présence territoriale permet de garantir l'égalité de traitement en matière d'accès aux droits. Avec 51 points de contacts physiques sur le territoire départemental (34 France services, 6 Manche services, 2 points Relais Caf et 9 sites Caf effectuant des permanences), la Caf est présente au plus près des habitants. Enfin, 93 allocataires ont saisi notre médiatrice qui a cherché des solutions pour ces situations souvent extrêmement complexes qui sont exposées.

## Tous les allocataires accèdent-ils aux prestations auxquelles ils ont droit ?

C'est clairement un enjeu majeur. Malgré le maillage du territoire, il est nécessaire de déployer de multiples initiatives et actions pour toucher les personnes qui ne bénéficient pas des prestations auxquelles elles ont droit. Nos travailleuses sociales jouent un rôle essentiel en la matière. Elles déploient une offre d'accompagnement social ciblée sur les familles touchées par une séparation (entre conjoints ou deuil d'un enfant). 2 943 personnes, surtout des femmes, ont été prises en charge suite à cet événement parfois douloureux. Les situations sont complexes, parfois liées à des violences intrafamiliales, thématique sur laquelle les travailleuses sociales de la Caf sont très impliquées. Une offre expérimentale dans la Manche a été mise en œuvre auprès du deuxième parent, souvent le papa, pour le bien-être de ces familles éclatées. 81 accompagnements liés à des problèmes de logement ont aussi été réalisés et 1 674 rendez-vous des droits ont pu permettre aux familles de bénéficier de prestations.

Les rendez-vous numériques réalisés par les Conseillers de Service à l'Usager permettent aux allocataires de réaliser leurs démarches en ligne (1 871 en 2022). Les interventions réalisées sur des publics ciblés comme les parents des futurs étudiants et apprentis sont indispensables pour qu'ils appréhendent mieux l'évolution de leur situation. 744 apprentis ont pu bénéficier d'une communication directe sur leurs droits. Par ailleurs, le croisement de données internes à la Caf a permis de contacter 976 allocataires et d'ouvrir 142 demandes de prime d'activité et 105 autres droits.

Une expérimentation a aussi été engagée au cœur d'un territoire, celui de La Hague pour travailler avec la commune au plus proche des habitants pour être le plus efficace possible. A ce titre, un avenant prévoyant de multiples actions coordonnées a été signé.

## Au-delà des allocations, quels services et quels équipements sont financés sur le territoire ?

Les usagers le savent peu mais la Caf, c'est aussi le financement des investissements et du fonctionnement des équipements pour l'accueil des jeunes enfants, les activités périscolaires et extra-scolaires, l'animation de la vie sociale, à redescendre derrière la parentalité, la jeunesse, la parentalité, le logement, etc.

En 2022, nos conseillères thématiques et territoriales ont ainsi accompagné les collectivités locales pour la création et la rénovation de 132 équipements pour 4 830 000 € (Pôle Enfance Agnès Varda à Cherbourg, rénovation du FJT à Saint-Lô, Foyer Soleil à Valognes, inauguration d'une maison de l'enfance à Tessy Bocage par exemple). Pour fonctionner au quotidien, 460 équipements ont été financés directement à hauteur de 24 175 000 € auxquels il faut ajouter 17 micro-crèches financées par la Prestation Accueil du Jeune Enfant (PAJE). Toutes ces activités, du versement des prestations, de subventions pour des équipements, d'accueil, d'accompagnement, n'ont qu'un objectif : le bien-être des familles dans notre beau département.

## Autant d'argent public dépensé, cela nécessite des vérifications et des contrôles ?

Effectivement, différents types de contrôles sont diligentés tout au long de l'année. Les plus connus sont sans doute les contrôles sur place des allocataires. 889 allocataires ont reçu la visite d'un de nos agents pour faire le point sur leur situation. Au final, 2 106 136 € redressements ont été effectués, mais aussi 608 975 € payés en faveur de l'allocataire. Au-delà ce sont les contrôles sur pièces qui sont les plus nombreux (9 836) pour un impact financier de 3 368 737 €. Nous pourrions aussi évoquer les 13 129 vérifications internes réalisées sur les dossiers instruits.

Nous observons que la majorité des erreurs constatées, viennent d'une incompréhension de la réglementation. Nous n'avons qualifié de fraude que 234 dossiers qui ont abouti à 21 plaintes, 26 avertissements et 187 pénalités (d'un montant total de 129 860 €). Le préjudice de 1 295 990 € est lié à deux causes principales : la commune d'intérêt ou vie maritale non déclarée et la dissimulation de ressources.

Globalement la Caf a recouvré 71 % du montant des indus notifiés soit 17 204 929 €.

# La Caf 50 solidaire du réseau national de la branche Famille



La Caf de la Manche est très investie dans le réseau branche Famille : elle est en charge d'activités pour la région normande, elle vient en soutien de Caf en difficulté et met à disposition de la Cnaf son expertise dans les travaux nationaux.

## L'AVPF, une activité mutualisée dans la Manche pour la région normande

La Caf de la Manche est en charge pour la région Normande de l'AVPF c'est-à-dire le versement des cotisations assurance vieillesse des parents au foyer. 86 851 parents au foyer bénéficient de cette prestation pour la Normandie pour un montant total versé à la CARSAT de 232 433 089 € (dont près de 25 millions pour les 9 822 bénéficiaires de la Manche). 3 agents (2,15 ETP) réalisent cette activité.

## De multiples actions d'entraide sur l'activité de prestations mises en œuvre en 2022 au profit d'organismes en difficulté

La Caf de la Manche s'est particulièrement mobilisée pour aider les autres Caf en 2022. Copilote avec la Caf de l'Orne du SRAP, Service Régional d'Appui à la Production, 9 agents ont travaillé pour les caisses normandes mais aussi bretonnes en difficulté en début d'année (99 852 pièces traitées – 9 Caf différentes aidées).

Lorsque la Cnaf a décidé de faire évoluer le système d'entraide en nationalisant le pilotage des services régionaux d'appui, les équipes de la Caf de la Manche sont alors intervenues sur des Caf au-delà du périmètre historique des régions Normandie et Bretagne. La Caf de la Manche a aussi mis en place une équipe de 10 CDD pour le traitement de dossiers d'organismes très en difficulté. Ce sont près de 13 agents de la Caf qui se sont investis sur cette mission temporaire en traitant 66 225 pièces pour 6 organismes différents. Par ailleurs, des agents Manchois ont réalisé des heures supplémentaires au profit d'autres Caf du réseau.

Sur décision locale, des soutiens ont également été mis en place auprès de 2 caisses de la Région mais aussi de Région Parisienne pour les prestations et au-delà, de l'entraide sur la gestion du recouvrement, des recours juridictionnels et la réalisation de contrôles pour 3 organismes différents. Cette mobilisation au profit du réseau a été saluée par les caisses aidées mais aussi par la Cnaf.

## Très investie dans les chantiers nationaux, la Caf de la Manche positionne également des salariés dans différents dispositifs nationaux.

La Caf participe ainsi aux 3 dispositifs permettant de développer ou faire évoluer le système informatique de traitement des dossiers ou le Caf.fr :

- Des missions institutionnelles comme la Refonte des Services en Ligne visant à faire évoluer les services du Caf.fr, l'appui au RSA, à la sécurisation de la réforme des APL, à la déconjonction de l'AAH et une mission de support technique informatique (10 agents pour 3,77 équivalents temps plein (ETP) ;

- Le Service National de Gestion de la Recette permettant de sécuriser les évolutions informatiques par la réalisation de tests métiers avant leur déploiement sur toute la Branche (5 agents investis pour 4 équivalents temps plein (ETP) ;

- L'Observatoire Post-Production au côté de 8 autres caisses, afin d'identifier rapidement après le déploiement d'évolutions techniques ou de correctifs, les éventuelles anomalies et leurs impacts mais également d'accompagner les agents.

Ponctuellement la caisse est également sollicitée par la Cnaf et a ainsi déployé en avance de phase la chaîne informatique de la prime de Noël afin de s'assurer de son contenu avant son déploiement dans tout le réseau.

## QVT, DD et RSO : késako ?

Un plan ambitieux de **Qualité de Vie au Travail** a été conçu en 2019. Malheureusement, la crise sanitaire a stoppé son déploiement. En 2022, de nombreuses actions ont pu se mettre en place avec en point de départ **l'assemblée générale du personnel qui a eu lieu le 25 mars 2022, au Pôle 21 de Saint-Lô**. Ce fut un moment de retrouvailles pour les agents éclatés du Nord au Sud du département qui a marqué **un retour au présentiel**, si important pour mieux travailler ensemble. Les réunions ont repris avec notamment **une nouvelle gouvernance** qui privilégie le présentiel du comité de direction mensuellement. En collaboration avec le CSE, les manifestations de sympathie pour les retraités ont aussi été remises en œuvre.

Le service Ressources Humaines, très engagé dans l'évolution de nos pratiques, a renouvelé les méthodes de recrutement **en associant les agents des services aux recrutements** des managers par exemple. Un parcours d'intégration plus ludique a été réfléchi. 8 356.50 heures de **formation** ont été déployées (avec en partie un rattrapage du temps perdu lors de la crise sanitaire) pour un taux de 87.6 % d'accès global à la formation par les salariés. Des formations au télétravail ont été dispensées pour mieux appréhender ce nouveau mode de fonctionnement.

Des **webinaires directions** trimestriels ont été mis en œuvre pour partager des thématiques en direct avec les agents : l'accès aux droits, la sobriété énergétique, l'action sociale. Pour leur **anniversaire professionnel** les agents ont reçu une carte avec une possibilité de découvrir pendant une journée une activité de la Caf de leur choix. Enfin, **le sport en entreprise** apprécié par beaucoup d'agents a été proposé à nouveau, sur 4 sites du département.

Les **Facilitateurs Digitaux (FD)** sont un pan important de ce plan de qualité de vie au travail. Ce sont 11 agents qui, formés, accompagnent au quotidien leurs collègues dans la maîtrise des outils numériques. 4 webinaires ont eu lieu sur des thématiques ciblées (ateliers keepass, Cafcom, teams). En moyenne près de 80 agents ont participé à ces événements.



En matière de **Développement Durable**, les actions ont aussi été diverses. De nombreuses initiatives autour de la mobilité ont été prises : le protocole d'accord sur les mobilités durables a été mis

en œuvre, l'achat de 2 véhicules électriques supplémentaires... Et la mise en place du **plan de sobriété** avec des résultats concluants sur le dernier trimestre 2022 : une baisse de 32 % de notre consommation d'électricité sur l'ensemble des sites et de 43 % de notre consommation de gaz sur le seul site d'Avranches !

### Conclusion

**La branche Famille est l'une des quatre composantes du régime général de la Sécurité sociale créé par ordonnance le 4 octobre 1945.**

**Les autres branches sont : la Maladie, la Retraite, le Recouvrement et l'Autonomie. Connue également sous le nom des Allocations Familiales, elle propose aux familles des aides sous forme de compléments de revenus, d'équipements, de suivis et de conseils, via le réseau des 101 caisses d'allocations familiales (Caf), piloté par la caisse nationale des allocations familiales (Cnaf). La Caf de la Manche est un de ces organismes locaux.**

**« Les nations de nos jours ne sauraient faire que dans leur sein les conditions ne soient pas égales ; mais il dépend d'elles que l'égalité les conduise à la servitude ou à la liberté, aux lumières ou à la barbarie, à la prospérité ou aux misères. » De la démocratie en Amérique (1835-1840) de Alexis de Tocqueville**

### 5 201 !

C'est le nombre de kilomètres parcourus par 17 collaborateurs de la Caf dans le cadre du Challenge national **Mai à Vélo 2022**. Cette performance a hissé la Caf de la Manche au 1er rang des Caf de sa catégorie et a contribué à positionner la branche Famille sur la 3ème place du podium sur les 673 entreprises participantes ! Une belle performance destinée à promouvoir le vélo et véhiculer les valeurs de partage et de plaisir autour de cette mobilité douce et durable ! Et après ?

Rendez-vous en mai 2023 !

Il faut aussi citer des actions vers nos partenaires et allocataires comme la journée départementale des Professionnels Petite Enfance sur le thème du « Développement durable et petite enfance : faisons évoluer nos pratiques ! », qui a réuni une centaine de participants le 7 octobre 2022 au lycée agricole de Coutances.



# Nos actions sur le territoire



## La Hague : Signature de l'avenant Accès aux droits de la Convention Territoriale Globale de La Hague.

L'accès aux droits est un objectif majeur de la Caf 50 avec de multiples actions : appels téléphoniques des allocataires, expérimentation de l'accompagnement du deuxième parent non déclarant dans le cadre des séparations, etc. L'originalité de l'action sur La Hague est un travail conjoint et collaboratif avec la commune et les habitants de ce territoire pour répondre au plus près des besoins.

**Les actions pour favoriser l'accès aux droits**  
La Caf de la Manche s'est investie dans plusieurs types d'actions qui engagent plus ou moins de partenaires.

Des actions sont réalisées en interne par les équipes des prestations et de la relation de service. Elles consistent à détecter dans nos fichiers des allocataires qui ne demandent pas la Prime d'activité (PPA) alors qu'ils pourraient peut-être y prétendre. 976 allocataires ont été contactés essentiellement par l'envoi d'un sms. 142 demandes de PPA ont été ouvertes suite à ce contact et 105 autres droits ont été activés. Les rendez-vous numériques réalisés par les Conseillers de Service à l'Usager ont permis à 1 871 allocataires de réaliser leurs démarches en ligne. Des rendez-vous ont été proposés aux parents de futurs étudiants et apprentis, pour identifier l'impact du changement de situation sur leurs droits de la famille et pour les accompagner dans leurs démarches. Avec le CPAM, des ateliers de concertation communes ont été réalisées au CAF de Coutances et dans le groupe FIM pour informer 744 apprentis.

L'équipe de travailleurs sociaux a poursuivi son expérimentation alliant l'intervention sociale et l'accès aux

droits à travers le numérique et le « Aller vers ». Pour le volet numérique, les travailleurs sociaux ont mis en ligne et organisé en direct le premier Webinaire « Parents après la séparation » le 9 Juin 2022 qui a réuni 17 participants en direct et a été consulté à hauteur de plus de 150 replays. Enfin, des actions territorialisées ont été mises en œuvre avec les collectivités :  
- Dans le cadre de la convention de partenariat avec la collectivité de La Hague, les travaux d'élaboration de la stratégie en faveur de l'accès aux droits des Haguiens ont été finalisés et ont amené à la signature le 2 décembre d'un avenant à la Convention Territoriale Globale (CTG) intégrant un axe transversal « Accès aux droits ». Cet avenant s'est matérialisé par un plan d'action formalisé autour de 5 axes pour agir.  
- Une dynamique de travail co-portée par la ville de Cherbourg-en-Cotentin, la Caf et le Conseil départemental a permis de mettre en place une réflexion et d'impulser un projet d'expérimentation d'un lieu dédié à la parentalité et l'accès aux droits sur le quartier des Provinces. Situé au cœur même du quartier, ce lieu a pour ambition d'accueillir les familles quels que soient leurs sujets, problématiques ou besoins en lien avec la parentalité dans un format d'accueil innovant, désinstitutionnalisés et notamment un accueil en binôme habitants-professionnels.

- Dans le cadre de l'Observatoire Départemental un séminaire départemental spécifique sur la thématique « Accès aux droits » a été organisé le 6 octobre 2022. Les objectifs de ce séminaire étaient de favoriser l'interconnaissance et la dynamique partenariale autour de cette thématique transversale et de recueillir les témoignages et expérimentations en cours. Cet événement a réuni 58 participants de divers horizons (professionnels et élus) qui ont pu partager leurs regards et amorcer une culture commune.



CTG Accès aux droits La Hague

les actions en faveur de l'accès aux droits

## Picauville : Le deuxième Festival départemental de l'accompagnement à la scolarité de la Manche a porté sur la création de films d'animation par un groupe composé d'animateurs de CLAS (contrat local d'accompagnement à la scolarité), d'enfants accueillis dans le cadre de ces CLAS, de leurs parents et de enseignants, accompagnés dans cette aventure par un artiste. Les enfants des 3 écoles impliquées (Marchesieux, Picauville et Périers) ont été récompensés lors de la remise de prix organisée le 17 juin

2022. Ce travail a été une belle occasion pour les familles de s'investir dans la scolarité de leurs enfants et, pour les enfants, une belle découverte des talents de leurs parents !  
Les films réalisés peuvent être visionnés à partir du lien suivant : <http://www.pearltrees.com/t/plate-forme-paentia-ite/departemental-accompagnement/id34690464>



le festival CLAS

## Lessay : La journée départementale des promoteurs du Net a réuni le 6 décembre à Lessay 65 promoteurs du net. Ce rassemblement a permis à ces professionnels qui accompagnent les jeunes sur le Net, d'échanger sur l'actualité et travailler sur le développement des badges numériques, ainsi que sur de nouveaux outils et supports de présence éducative sur internet tels que Discord, Instagram et Canva.

et prévient. Et pour mieux accomplir sa mission, il entre en contact et crée des liens avec les jeunes sur les réseaux sociaux. Son but n'est jamais la surveillance, mais bien l'accompagnement des jeunes et la recherche de réponses à leurs interrogations. De la simple information à donner, au projet complet à soutenir de la prise en charge de difficultés, à la détection d'une situation préoccupante, le Promeneur est un professionnel présent sur un territoire digital très vaste et peu encadré. Il communique et interagit avec chacun, le Promeneur renforce le lien social et cultive un esprit critique face à l'information et à l'image.

A l'origine, Nätvandramna – ou le nom du concept à l'initiative des Promeneurs du Net – a vu le jour en Suède au début des années 2000. Son intention était alors d'installer un dialogue en ligne avec les jeunes. En 2012, la Caf et le conseil départemental de la Manche décident de l'importer sur le territoire français. Rejoint par trois autres départements, une centaine de Promeneurs du Net déployés a ainsi pu créer les premiers projets éducatifs avec les jeunes, dans près de soixante-dix structures. L'expérience de ces quatre départements et les résultats encourageants qu'ils ont obtenus ont permis aux Allocations Familiales de lancer, en 2016, sur l'ensemble du territoire national, le projet : « Promeneurs du Net, une présence éducative sur Internet ».

Le développement de **Monenfant.fr** : les assistants maternels de plus en plus nombreux sur le site ! Monenfant.fr est désormais le portail public national de référence pour la mise en relation de l'offre d'accueil avec la demande des familles. Les assistants maternels doivent s'inscrire sur le site et mettre à jour deux fois par an leurs places disponibles. La Caf s'est fixé comme objectif d'atteindre un taux de référencement des assistants maternels à hauteur de 70 %. Dans la Manche, à la fin de l'année 2022, 72 % des assistants maternels en activité étaient effectivement inscrits, avec l'appui technique des animatrices de RPE et de la conseillère thématique petite enfance inclusion de la Caf de la Manche.



Les Promeneurs du Net

## Coutances : La journée de la petite enfance le 7 octobre à Coutances, était consacré aux actions de développement durable. Elle a réuni plus d'une centaine de professionnels. Différents acteurs régionaux et locaux de l'accompagnement et de la sensibilisation au développement durable au sein des modes d'accueil sont intervenus sous forme d'ateliers d'échange et de création. Cette journée a été organisée par la coordination départementale petite enfance avec la volonté de permettre aux professionnels de répondre aux enjeux d'éducation, de santé, de développement de l'enfant et du développement social et environnemental, conformément au cadre national d'accueil du jeune enfant.

constats, la Caf de la Manche a proposé une expérimentation « RPE2.0 » pour une durée de deux ans, avec un accompagnement des animatrices de RPE à la mise en œuvre d'une offre de service dématérialisée. Cette initiative a fait l'objet d'un avenant au Schéma Départemental des Services aux Familles 2020-2026. En 2022, 7 RPE ont dores et déjà choisi d'adhérer à cette expérimentation et ont mis en place ces modalités d'échange avec les assistants maternels et les parents, en complément des accueils physiques.

Le développement de la digitalisation des services de la petite enfance  
Citons le lancement de l'expérimentation **Relais Petite Enfance 2.0 (RPE2.0)**. Lors de la crise sanitaire Covid19, certains RPE ont maintenu les liens et assuré une continuité des services en créant un profil sur un réseau social, des tutoriels et des visio-conférences. Dans le même temps, il a été constaté que les familles ont évolué dans leur manière d'accéder à l'information et d'initier des contacts. Fort de ces



Journée Petite enfance Coutances

Les RPE

## Granville Terre et Mer : La Convention Territoriale Globale (CTG) de Granville finalise la couverture totale des habitants du département par les dispositifs financés par la Caf. Le Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) doivent signer une convention avec la Caf pour pouvoir bénéficier de son accompagnement financier. En 2022, les 8 communautés de communes de la Manche ont achevé leur contractualisation et défini leur projet en matière d'équipements et de service pour les familles. 460 équipements financés en 2022. Grâce à la démarche départementale du PESI (Projet éducatif Social Local) pour les collectivités qui s'y engagent, les CTG sont cohérentes avec le projet politique de la collectivité et le soutien financier.

déterminée, c'est un mouvement de 37 départs et 49 arrivés qu'a connus la Caf. Ces agents ont pris en charge 84 250 allocataires, versés près de 500 millions d'€ de prestations, reçu 35 000 visites, traité 1 134 137 pièces pour un délai moyen de démarche de moins de 13 jours. Les objectifs principaux fixés à l'origine ont été atteints : bravo et merci à l'ensemble du personnel !

informe régulièrement les agents de ces points d'accueil des nouveautés réglementaires. Des visio guichets sont aussi à disposition pour réaliser des rendez-vous avec un agent de la Caf lorsque la complexité du dossier l'exige. Au-delà des France Services, la Caf dispose de ces propres points d'accueil, des relais Caf et des Manche-Services. Les agents de ces deux derniers dispositifs bénéficient du même appui que les France services.



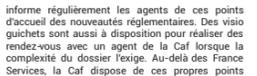
Signature de la CTG de Granville Terre et Mer

Les CTG

## Avranches : Un nouveau Conseil, un nouveau Président et une nouvelle Directrice pour la Caf 50.

Les instances dirigeantes de la Caf ont été renouvelées en 2022 par l'arrivée de Claudie Guardo-Lemieude 3 janvier, suivie du renouvellement du conseil qui a élu Philippe Laurent comme Président. Sur les 235 collaborateurs, 9 ont quitté l'entreprise au cours de l'année et 15 nouveaux agents ont été recrutés. Avec les contrats à durée

la Mutualité sociale agricole, les ministères de l'Intérieur et de la Justice et la Direction générale des finances publiques. La Banque de France a été, à titre expérimental, le dixième partenaire des France Services de la Manche.  
**Les France Services, relais de la Caf dans le département.**  
10 % de questions posées dans ces structures ressortent des services de la branche Famille. La Caf



Trois nouveaux points France Services

informe régulièrement les agents de ces points d'accueil des nouveautés réglementaires. Des visio guichets sont aussi à disposition pour réaliser des rendez-vous avec un agent de la Caf lorsque la complexité du dossier l'exige. Au-delà des France Services, la Caf dispose de ces propres points d'accueil, des relais Caf et des Manche-Services. Les agents de ces deux derniers dispositifs bénéficient du même appui que les France services.



Trois nouveaux points France Services

La Hague

Saint-Pierre-Église

Tourlaville

Cherbourg

Valognes

Les Pieux

Briquebec

Montebourg

Barneville-Carteret

Saint-Sauveur-le-Vicomte

Sainte-Mère-Église

Picauville

La Haye-du-Puits

Carentan

Lessay

Saint-Jean-de-Diè

Périers

Saint-Sauveur-Lendelin

Marigny

Saint-Lô

Saint-Clair-sur-Elle

Condé sur Vire

Canisy

Torgny-sur-Vire

Montmartin-sur-Mer

Tessy-sur-Vire

Bréhal

Gavray

Percy

Granville

Villedieu-les-Poêles

La Haye-Pesnel

Sartilly

Avranches

Brécey

Sourdeval

Juvigny-le-Tertre

Ducey

Isigny-le-Buat

Mortain

Saint-Hilaire-du-Herouët

Barenton

Pontorsen

Saint-James

Le Tellieur

le salon des assistantes maternelles à la cité de la mer



Salon des assistantes maternelles Cherbourg

Première pierre du FJT



FJT Valognes

**Cherbourg** : Salon de l'assistante maternelle par la ville de Cherbourg-en-Cotentin dans le but d'informer sur le métier, susciter des vocations et valoriser l'offre d'accueil de la petite enfance sur le territoire. La démographie des « AssMat » dans le département est très défavorable alors qu'elles représentent une grande partie de l'offre d'accueil du jeune enfant.

**Valognes** : Première pierre du FJT foyer soleil de Valognes qui accueillera 12 studios. La Caf est engagée dans l'insertion professionnelle des jeunes comme le montre ce financement. Mais plus globalement, elle est un partenaire pour le développement économique et l'emploi. Elle a intégré la démarche SPIE (Service Public de l'insertion et de l'emploi) déployé par le Conseil Départemental.

**Carentan** : La non-déclassement d'un logement isolé avec deux enfants à Carentan. La non-déclassement des logements a augmenté + 27 % en 2022 soit 168 dossiers. La Caf gère et suit la remise en état. Elle intervient également pour les impayés de loyer.

**Constats alarmants sur les impayés et la non-déclassement**  
2022 est marquée par une évolution des situations d'impayés de loyer et une augmentation de dossiers non-déclassement.  
Concernant les impayés de loyers, 1 706 situations ont été enregistrées. Le constat en 2022 est la nouveauté des publics peu ou pas connus de la Caf :

retraités et/ou jeunes actifs isolés avec des revenus modestes (apprentis au-dessus des 55 % du smic, et/ou les salaires minimums exclus de l'accès au droit à l'ADAF).  
Concernant la non-déclassement le nombre de dossiers présentés a augmenté fortement : 168 dossiers (132 en 2021). L'augmentation concerne le surpeuplement pour cette thématique de la Caf de la Manche pour le compte du Conseil Départemental le paiement des aides et le recouvrement des prêts, après une baisse significative en 2021 (735 125 euros), le montant d'aide pour 2022 est en augmentation importante : 1 154 969 € dont près de 52 % sous forme de subventions et 48 % sous forme de prêts.

l'accompagnement, en ouvrant des créneaux de rendez-vous en visio sur le territoire centre : 130 rendez-vous honorés par les travailleurs sociaux dans ce cadre. Les travailleurs poursuivent cette expérimentation autour du numérique en proposant depuis le mois de septembre la possibilité de programmer un rendez-vous en visio avec les familles qu'elles accompagnent.

Autre levier mis en expérimentation, le « aller vers » par l'équipe des travailleurs sociaux de l'équipe Nord. Ainsi depuis février 2022, une nouvelle offre de service est proposée dans le cadre de la séparation en direction du deuxième parent. Un contact est

réalisé et/ou jeunes actifs isolés avec des revenus modestes (apprentis au-dessus des 55 % du smic, et/ou les salaires minimums exclus de l'accès au droit à l'ADAF).  
Concernant la non-déclassement le nombre de dossiers présentés a augmenté fortement : 168 dossiers (132 en 2021). L'augmentation concerne le surpeuplement pour cette thématique de la Caf de la Manche pour le compte du Conseil Départemental le paiement des aides et le recouvrement des prêts, après une baisse significative en 2021 (735 125 euros), le montant d'aide pour 2022 est en augmentation importante : 1 154 969 € dont près de 52 % sous forme de subventions et 48 % sous forme de prêts.

**Saint-Lô** : le premier webinaire pour les parents après la séparation s'est déroulé le jeudi 9 juin en collaboration avec l'ADAF. Il a réuni, autour des travailleurs sociaux de la Caf, la médiatrice de l'UDAF et une avocate. Les participants ont pu poser leurs questions en ligne.

**Les actions nouvelles des travailleurs sociaux en 2022**  
numérique, au-delà du premier Webinaire « Parents après la séparation » le 9 Juin 2022 qui a réuni 47 participants en direct et a été consulté à hauteur de plus de 150 replays, les travailleurs sociaux ont contribué à un meilleur accès à l'information et à

l'accompagnement, en ouvrant des créneaux de rendez-vous en visio sur le territoire centre : 130 rendez-vous honorés par les travailleurs sociaux dans ce cadre. Les travailleurs poursuivent cette expérimentation autour du numérique en proposant depuis le mois de septembre la possibilité de programmer un rendez-vous en visio avec les familles qu'elles accompagnent.

Autre levier mis en expérimentation, le « aller vers » par l'équipe des travailleurs sociaux de l'équipe Nord. Ainsi depuis février 2022, une nouvelle offre de service est proposée dans le cadre de la séparation en direction du deuxième parent. Un contact est

systématiquement fait avec ce dernier lors d'un signalement de séparation. Les enjeux de cette offre expérimentale étant de tendre à une relation équilibrée et coordonnée entre les parents dans le cadre de la séparation, une équité dans l'accès à l'information et aux droits, une égalité à l'accès à l'accompagnement des parents en cours de séparation.

43 familles ont ainsi pu bénéficier de cette offre permettant ainsi pour 67 % des parents rencontrés d'ouvrir un nouveau dossier, de nouveaux droits et pour 56 % de mettre en place un accompagnement avec un travailleur social.



Le premier webinaire pour les parents après la séparation



Crèche et autres équipements



Crèche de Condé sur Vire

**Condé sur Vire** : Inauguration de la crèche « Bulle de lait » du groupe Léa et Léo dans la commune rurale de Condé sur Vire.  
La Caf a financé à hauteur de 380 000 € (soit 80 % du budget total) cet équipement. En 2022, la Caf a aussi permis l'ouverture du pôle de services « Agnès Varda », situé à Cherbourg-en-Cotentin avec une crèche collective, une crèche familiale, un Rpe, un Laep, une ludothèque, un guichet unique petite enfance et un point Relais Caf. Au total 132 équipements ont reçu une subvention d'investissements pour 5 millions d'€ et 460 équipements bénéficient des financements Caf au quotidien pour fonctionner (25 millions d'€).

**La Haye Pesnel** : « Impec », le troisième rendez-vous des jeunes qui s'engage, a eu lieu le 4 novembre 2022 à Saint-Lô.  
Cet événement organisé par la Caf, la Ligue de l'enseignement, le Conseil départemental, le SUIJES, la MSA et le réseau des Points d'Appui à l'Engagement, a réuni 166 personnes dont 92 jeunes et 74 professionnels. À travers des expositions, des témoignages, des vidéos, des animations et des

représentations, 20 actions et projets ont pu être présentés par les jeunes qui étaient présents. Notre préférence c'est porté pour le projet des élèves du collège de la Haye Pesnel : Sol50 qui vise à construire une réplique du système solaire dans le Sud Manche. L'événement a fait l'objet d'une valorisation via un podcast, un reportage en dessins, ainsi que des reportages vidéo.

**Brécey** : l'accueil des réfugiés Ukrainiens par le financement de l'équipement de deux logements à Brécey. Février 2022, la Russie envahit l'Ukraine. Sous les bombardements, des millions de personnes fuient leur pays. Plusieurs milliers d'entre elles arrivent à Cherbourg, point de passage vers l'Irlande où résident déjà beaucoup d'Ukrainiens. D'autres restent dans la Manche. La Caf a participé auprès de la Préfecture et des partenaires impliqués au dispositif exceptionnel de protection temporaire pour les déplacés

Ukrainiens. 164 dossiers ont été étudiés sur les droits Caf dont 123 ont fait l'objet d'un accord. Au-delà de la commission d'Action Sociale a débloqué près de 25 000 € d'aides diverses. En ont bénéficié : La Chapelle sur Vire pour 16 personnes, Brécey et Avranches pour de l'électroménager, Saint-Lô pour des réfrigérateurs, etc. L'association France Terre d'Asie a reçu 16 000 € d'aides, notamment pour la prise en charge de soins de psychologues destinés aux enfants.

Aides exceptionnelles aux réfugiés ukrainiens

