

Activité

2020

2018 - 2019 - 2021 - 2022



Une Caf connectée et solidaire



04[Nos défis pour demain](#)**06**[#TousMobilisés](#)**08**[Les chiffres 2020](#)**10**[La Caf connectée](#)**12**[La Caf solidaire](#)**14**[Spécial Covid-19](#)**16**[Garantir le juste droit](#)**17**[Une démarche qualité intégrée](#)**18**[Agir pour les jeunes enfants
et les jeunes](#)**24**[Valoriser la parentalité](#)**30**[Développer l'animation
de la vie sociale et le cadre de vie](#)**36**[Accompagner les plus fragiles](#)**42**[+ humaine, + durable, une vie d'entreprise](#)**44**[La Caf partenaire de projets](#)**48**[La Gouvernance](#)

Nos défis pour demain



> #TousMobilisés

Comment ne pas revenir sur la formidable agilité, la réactivité et le professionnalisme de nos équipes, alors même que notre écosystème était bouleversé ?

*Savoir-faire face à l'incertitude, c'est savoir cultiver l'intuition : saisir rapidement le sens de la réalité, à laquelle nous sommes confrontée !**

Nos choix, mais surtout nos actes, ont été décisifs et la mobilisation collective.

Cet essai s'est transformé en une réussite !

> Relation aux usagers : ne pas attendre, mais agir !

Campagnes d'appels ciblés auprès des allocataires, mise en place de rendez-vous téléphoniques (600 par jour en moyenne), transmission dématérialisée de documents, sont autant d'actions ciblées et pro-actives percutantes.

Le numérique allié à la détection des besoins et l'accompagnement social des familles a été un levier déterminant.

> 2020, l'année de la solidarité, notre ADN

La Caf du Nord a agi, en synergie avec les acteurs socio-économiques du département, pour apporter une réponse durable, humaine et économique à cette mutation sociale.

Au-delà de notre socle de missions, des aides exceptionnelles de solidarité et d'urgence ont été débloquées très rapidement et de nouvelles offres de service créées pour soutenir nos publics les plus fragilisés et ceux en première ligne face à la crise !

Sous l'égide de la Préfecture, la Caf du Nord a soutenu, en collaboration avec ses partenaires de la Petite Enfance, le dispositif de garde des enfants des publics prioritaires.

Elle a aussi assuré un filet de sécurité financier pour la pérennité et le développement durable des équipements et politiques d'action sociale sur les territoires.

> Et demain ?

Innovier, capitaliser sur les savoirs et les compétences des équipes sur un temps si court a été un accélérateur, j'ose même le dire, une opportunité pour préparer l'avenir !

L'avenir c'est :

- l'implication dans les actions stratégiques d'envergure !
- la signature d'un nouveau protocole de télétravail en 2021, pour les 1 500 salariés,
- la mise en œuvre de nos engagements de Qualité de vie au travail des équipes !

Ensemble : collaborateurs, direction et conseil d'administration, réinventons-nous chaque jour et relevons les défis d'une Caf connectée et solidaire.

Je vous remercie vivement !

The show must go on !

Luc Grand
Directeur général

“

Le 16 mars 2020, en 24 h, plus de 90 % de nos équipes "entraient" en télétravail. Notre système d'information a permis d'assurer une continuité de l'activité !

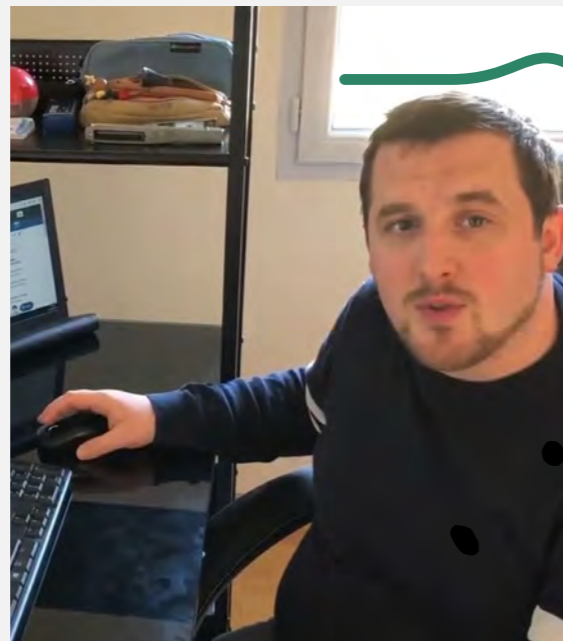
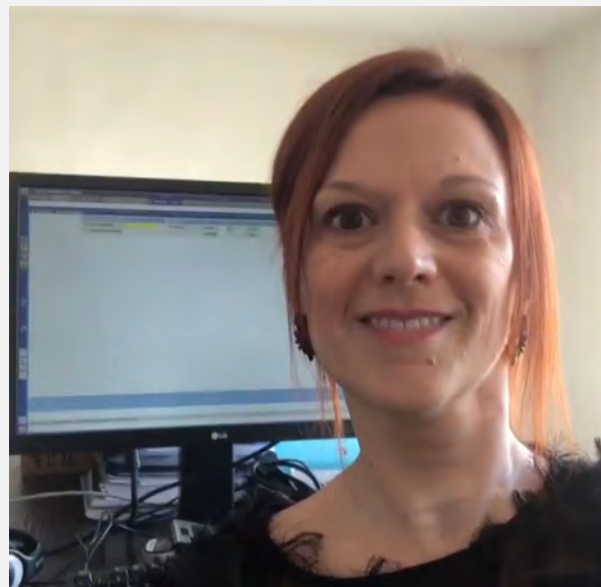
Notre leitmotiv : #TousMobilisés pour continuer à œuvrer comme une Caf Connectée et Solidaire.

”

*La comédie inhumaine - Nicolas Bouzou et Julia de Funès

#TousMobilisés

Face à une crise sanitaire inédite, les équipes de la Caf du Nord se sont mobilisées pour assurer la continuité de mission de service public, essentielle à la vie des allocataires. Place au collectif !



Plus de 5 000 masques transparents ont été distribués gratuitement aux professionnels de la petite enfance dans les Établissements d'accueil du jeune enfant dans le Nord.

Tous les secteurs d'activité de la Caf ont contribué au fonctionnement efficace de notre organisation et ont impacté favorablement la conduite de nos actions.

Les services informatiques ont appuyé et équipé nos services en un temps record. Notre politique d'action sociale s'est renforcée sur le territoire : des aides exceptionnelles de solidarité ont ainsi été apportées pour maintenir l'offre de garde et la création de places d'accueil dans les crèches. Le conseil d'administration, la direction, les managers et les équipes de proximité se sont concertés rapidement pour débloquer des aides d'urgence destinées aux familles en grande précarité. Le dispositif de garde des enfants de parents prioritaires s'est mis en place grâce à la coopération de tous les acteurs publics et privés.

Solidarité : la Caf du Nord offre des paniers de produits bio aux familles en difficulté, en partenariat avec la MSA et des centres sociaux.



Grâce au télétravail (90 % du personnel) et à l'engagement de tous les collaborateurs, la Caf du Nord a atteint ses objectifs prioritaires. Le versement mensuel des prestations et des aides, le traitement des dossiers et l'accompagnement social des allocataires ont été maintenus. Les conseillers de la Caf ont réalisé des milliers d'entretiens téléphoniques personnalisés garantissant aux allocataires un service adapté de qualité. Des campagnes d'appels ont été menées auprès des bénéficiaires des minima sociaux pour les guider et faciliter leurs démarches en ligne. En juin, les équipes étaient prêtes à recevoir le public lors de la réouverture des accueils physiques.

Les chiffres 2020

Pour répondre aux besoins de 627 721 allocataires, nous mobilisons 4,2 milliards d'euros, soit une moyenne mensuelle de 559 euros par allocataire.

4 milliards d'euros au titre des prestations légales

Aides à la petite enfance	426 127 000 €
Aides à la famille	1 041 920 000 €
Aides au logement et à l'habitat	842 203 000 €
Aides aux personnes en difficultés	1 749 932 000 €

209 millions d'euros au titre de l'action sociale

Accueil du jeune enfant	104 834 000 €
Parentalité/Temps libre	57 415 000 €
Accompagnement social	6 588 000 €
Logement et Habitat	4 041 000 €
Animation de la vie sociale	27 948 000 €
Logistique et dépenses hors fonction	8 236 000 €

842
millions d'euros
au titre du logement

681
millions d'euros
au titre du Rsa

426
millions d'euros
au titre de
la petite enfance

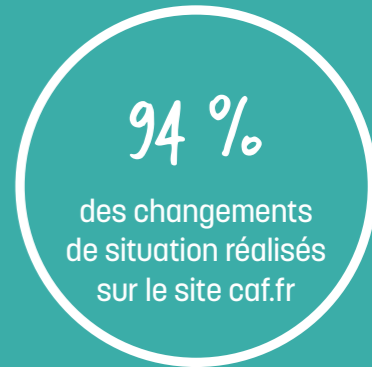
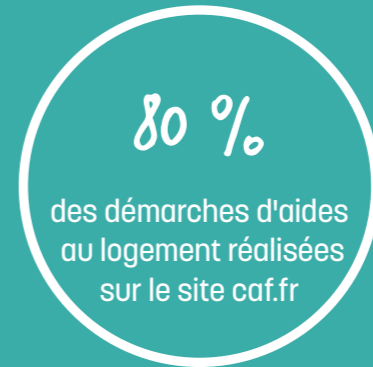
Paje + Clca + PreParE	426 127 000 €
Allocations familiales	568 204 000 €
Allocations forfaitaires	5 019 000 €
Complément familial	117 698 000 €
Allocation logement familiale	173 928 000 €
Allocation soutien familial non récupérable	88 145 000 €
Allocation soutien familial récupérable	5 682 000 €
Allocation adulte handicapé.....	562 377 000 €
Allocation éducation enfant handicapé.....	54 238 000 €
Allocation journalière de présence parentale.....	2 732 000 €
Allocation de rentrée scolaire.....	117 621 000 €
Rsa Jeunes	124 000 €
Rsa Département.....	681 246 000 €
Rsa Activité	13 000 €
Aide personnalisée au logement.....	439 686 000 €
Allocation de logement sociale.....	227 171 000 €
Allocation de logement temporaire	1 418 000 €
Frais de tutelles	3 055 000 €
Prime d'activité.....	451 934 000 €
Prestations UE.....	3 828 000 €
Allocations différentielles	5 078 000 €
Primes exceptionnelles (Rsa, PRE...)	124 858 000 €
Total	4 060 182 000 €

559
euros
montant moyen
mensuel perçu
par allocataire



La Caf connectée

Faire une demande de prestations en ligne ou réaliser une simulation de ses droits pour une aide, font partie de l'offre de service du site caf.fr et de l'appli Caf-Mon Compte. En rendez-vous, en accueil, ou au téléphone, les allocataires sont guidés dans leurs démarches en ligne, avec un objectif : les faire gagner en autonomie.



Février 2020 - Atelier collaboratif entre les équipes de la Caf du Nord, le Hub les Assembleurs et la Mednum, animé par Emma Ghariani, sa co-directrice, sur les « kits clés de lecture du territoire ».



La Caf solidaire

La solidarité est au cœur des missions de la Caf du Nord. Elle est à l'image aussi de notre département et de l'engagement des acteurs socio-économiques, nos partenaires.

Outre les aides exceptionnelles, la Caf du Nord a continué à œuvrer pour l'inclusion sociale et numérique. L'objectif : proposer aux allocataires une offre adaptée à la complexité de leurs situations.

La crise sanitaire 2020 accélère la digitalisation des Caf. Les allocataires se déplacent moins, et envoient moins de courriers, téléphonent plus et envoient davantage de mails. En 2020, la Caf a souhaité éviter les ruptures de droits des allocataires ne pouvant se connecter faute d'équipement ou d'appétence pour le numérique. Les démarches proactives vers les usagers (téléphone, sms...) ont été déployées, des rendez-vous physiques ont été proposés aux plus fragiles.

Le numérique est un véritable levier d'accès aux droits qui est l'essence même de nos missions et fait partie de notre stratégie de service. Une équipe dédiée « Copil Inclusion Numérique » à la Caf du Nord s'attache à agir sur cet axe structurant depuis 2018. Les travaux ont été denses en 2020.

> Détection des publics fragiles

Pour éviter de laisser à la porte du numérique les allocataires du Nord, notre service études et statistiques a cherché à détecter, quantifier et qualifier les publics fragiles numériquement, sans connexion et ne dématérialisant pas. Il a croisé cette étude avec un indice de fragilité numérique (construit par l'Ansa et la Mednum) pour géolocaliser ces publics dans les communes du département.

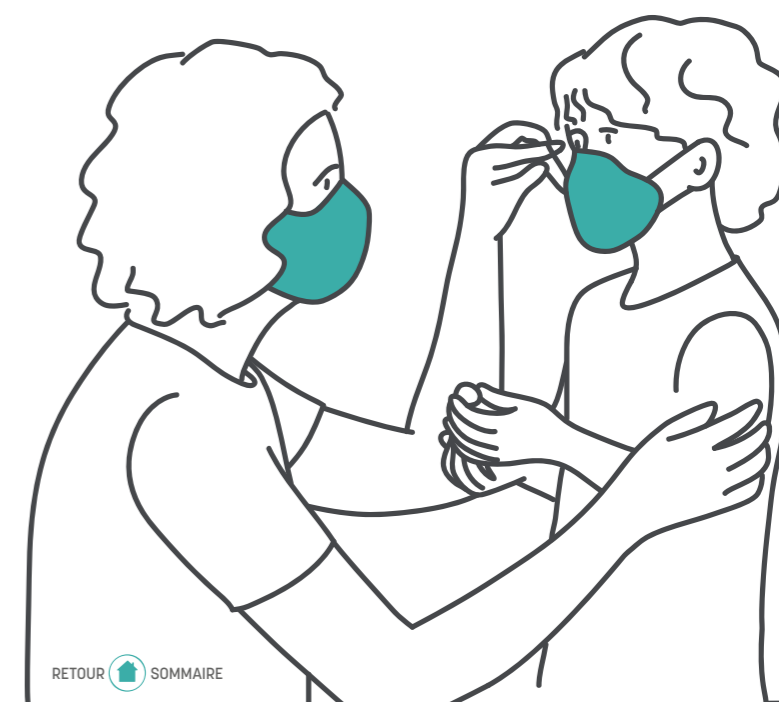
Le Copil Inclusion Numérique proposera en 2021 des parcours d'accompagnement à ces publics repérés : informations, rendez-vous numériques, orientation vers un partenaire accompagnant (France services, ...).

> Orientation des publics vers les acteurs de la médiation numérique

La Caf du Nord a participé à des travaux nationaux pour chercher à mieux orienter les publics éloignés du numérique : chantier « kits clés de lecture du territoire ». Avec la Mednum et le Hub les Assembleurs, les acteurs ont construit un outil d'aide à l'orientation des publics vers les partenaires de la médiation numérique du département en fonction des besoins des usagers. Cet outil et celui du Siilab seront utilisés dans nos accueils à titre expérimental en 2021 et sont proposés au réseau des Caf.

> Développement de démarches pro-actives pour aller vers les publics

- Ateliers d'accompagnement à la déclaration en ligne des ressources (Dt Rsa) en lien avec nos partenaires proposés par sms,
- participation du département relation de service à un dispositif de veille saisonnière des sans-abri pour les loger, les accompagner dans leurs démarches et les faire accéder à leurs droits,
- plan marketing d'appels sortants vers les plus fragiles.



Spécial Covid-19

Nous avons déployé le télétravail à grande échelle, allié le numérique à une relation de service adaptée et développé un accompagnement de proximité dans les territoires : un plan d'actions stratégique au service de nos usagers, allocataires et partenaires.

Repenser nos modes de contacts et de relations nous a permis de maintenir une offre de service de qualité, garantissant aux allocataires le versement des prestations.

Avec initialement 10 % de télétravailleurs, la Caf du Nord a basculé pendant la période de crise à un taux oscillant entre 70 et 90 % de ses effectifs en travail à distance afin d'assurer la continuité de ses missions.

Au plus fort de la crise, 1 310 agents ont été placés en télétravail à leur domicile. Durant les confinements successifs, plusieurs agents ont contribué à accomplir leur mission en restant sur site.

Parmi eux, les téléconseillers qui ont répondu à 504 606 appels en 2020. Le traitement et la numérisation de 4 400 courriers par jour ont été réalisés sur site.

Une adresse email :

transmettreundocument.caf59@infocaf.fr a permis aux allocataires et aux partenaires de transmettre 88 000 pièces justificatives à distance.

Côté action sociale, un accueil d'urgence et une mission d'écoute téléphonique ont été assurés par 65 travailleurs sociaux dans tous les territoires.

À partir du 15 juin 2020, les équipes de la Caf du Nord ont travaillé pour accueillir de nouveau les allocataires

en axant sur le rendez-vous avec un protocole sanitaire strict.

> Des aides et des actions de solidarité exceptionnelles

Des aides exceptionnelles de solidarité ont été versées automatiquement à plus de 180 000 bénéficiaires dans le Nord. La Caf a mis en place une aide financière individuelle d'urgence pour répondre à des situations particulières de familles en détresse. Des paniers solidaires alimentaires de produits bio, réalisés par une dizaine d'agriculteurs ont été distribués à des familles par la Msa Nord/Pas-de-Calais et la Caf du Nord, en lien avec les communes. En partenariat avec la Préfecture, la Caf du Nord a soutenu le dispositif de garde d'enfants de parents des publics prioritaires.

> La création d'un filet de sécurité pour soutenir les partenaires

Les établissements d'accueil du jeune enfant (crèches, Mam) et les équipements sociaux ont été soutenus financièrement et accompagnés par nos équipes de proximité.

1 310 salariés

équipés pour le télétravail et des équipes sur place pour la gestion du courrier, de l'informatique et de la maintenance.
(Effectif total : 1 500 salariés).



505 000

appels téléphoniques traités en 2020.



70

conseillers mobilisés quotidiennement pour les rendez-vous téléphoniques.



110 000

pièces traitées par semaine en moyenne.



85 %

des usagers ont été joints et 80 % d'entre eux ont obtenu leur réponse dès notre appel. (Les 20 % ont été renseignés dans les 48 h suivant l'appel).

Garantir le juste droit

Plus de 8 millions de paiements sur l'année 2020 pour un total de 4 milliards d'euros de prestations versées à nos allocataires et nos partenaires constituent un enjeu financier fort. La Caf du Nord agit pour sécuriser ces paiements et garantir à chacun le versement de son juste droit.

> Le contrôle interne : garantie de la sécurisation et de la qualité de nos activités

Il a pour objectif de garantir l'efficacité, la fiabilité et la sécurisation de nos activités : s'assurer de l'application de la réglementation ainsi que de la bonne utilisation des fonds publics. Il faut que chaque allocataire et chaque partenaire perçoive tous ses droits et rien que ses droits. Le pilotage est sous la responsabilité conjointe du Directeur et du Directeur comptable et financier. Il est effectué à la fois à travers un comité stratégique regroupant l'ensemble de l'équipe de direction et au cours d'instances thématiques (prestations, action sociale, ressources humaines, comptabilité et finances, informatique) appelées cellules de Démarche d'amélioration continue et de Maîtrise des risques (cellules Dac-Mdr).

> La maîtrise des risques : garantir le juste droit à nos usagers

La fiabilité et la justesse des paiements effectués aux allocataires et aux partenaires reposent sur de nombreux

dispositifs : contrôles automatisés avec des institutions tiers, comme Pôle emploi par exemple, contrôles sur pièces au regard de pièces justificatives ou encore contrôles sur place. En 2020, près de 130 000 contrôles sur pièces ont été réalisés sur la base des informations envoyées par les allocataires et les partenaires. Par ailleurs, malgré la crise sanitaire, 6 473 contrôles sur place ont été effectués, soit au domicile des allocataires, à l'accueil ou par téléphone pour un montant de régularisation de droits de 17,2 millions d'euros (13,7 millions d'euros d'indus et 3,5 millions d'euros de rappels). Enfin, 170 contrôles sur place ont également été réalisés auprès des partenaires d'action sociale, pour un impact financier d'1,1 million d'euros.

Enfin, plus de 235 413 indus ont été détectés pour 123,1 millions d'euros. 16 410 remises de dette ont été accordées pour 10,4 millions d'euros. Par ailleurs, 704 créances ont été partiellement ou totalement effacées par décisions de la commission de surendettement de 438 527 euros. Fin 2020, le solde des indus s'élevait à 57,1 millions d'euros.

La fraude nuit gravement à la solidarité

- 1 415 dossiers qualifiés de frauduleux (10 202 626 €),
- 787 pénalités (462 936 €),
- 426 avertissements,
- 15 dépôts de plainte.

Une démarche qualité intégrée

> Les usagers au cœur du dispositif

Les missions confiées à la branche Famille sont décrites à travers une vingtaine de processus. La démarche qualité intégrée vise à piloter ces activités en réinterrogeant sans cesse les pratiques professionnelles (amélioration continue) afin de répondre aux préoccupations des usagers (interne ou externe selon le processus).

Ces travaux sont formalisés à l'occasion des revues des processus, réunions visant à réaliser un état des lieux de la fluidité des activités, et à identifier de nouvelles actions à mettre en œuvre pour améliorer le service rendu aux usagers.

À titre d'exemple, la dernière revue du processus « Gérer les prestations légales et déléguées » fut l'occasion d'identifier de nouvelles tâches pouvant être réalisées par des automates, ce qui permettra de réduire le délai de traitement de certains dossiers d'allocataires. Il a également été acté la mise en place d'une communication dédiée aux bailleurs de résidences non Crous, afin de mieux accompagner les étudiants lors de leur demande d'aide au logement.

> La crise sanitaire : une occasion de réinterroger les pratiques

En raison de la crise sanitaire, de nouvelles aides ont été mises en place pour soutenir les populations les plus fragiles. Cette période a permis d'intégrer rapidement ces évolutions grâce à des méthodes de travail déjà bien maîtrisées, permettant ainsi un paiement rapide des allocataires.

De même, la mise en place du télétravail à temps complet durant cette période a nécessité de réinterroger l'organisation des activités. À cette occasion, de nouvelles pratiques ont émergé, parmi lesquelles la dématérialisation de nombreuses activités. À titre d'exemple, les tickets restaurant sont actuellement remplacés par une carte chèque déjeuner (la distribution est désormais facilitée), les impressions ont été fortement réduites pour les activités comptables et le suivi des dossiers Fraude est en grande partie dématérialisé.

Ce questionnement de nos pratiques - régulier, partagé et au plus près des acteurs de terrain - permet une amélioration de la qualité du service rendu à tous les usagers de la branche Famille.





AGIR POUR LES JEUNES ENFANTS ET LES JEUNES

Au plus près des besoins
pour le mieux être des familles.

426

millions d'euros
pour la Prestation d'accueil
du jeune enfant (Paje)

105

millions d'euros
pour les services d'accueil
du jeune enfant

Agir pour les jeunes enfants et les jeunes

Notre action vise notamment à garantir une conciliation vie familiale et vie professionnelle, avec une attention particulière aux familles les plus défavorisées.

> Poursuivre le développement de l'offre d'accueil en portant notre soutien financier :

Pour la petite enfance à :

- 428 Établissements d'accueil du jeune enfant (11 554 places ouvrant droit à la Psu),
- 140 Équivalent temps plein animateurs de Relais assistants maternels (Ram).

En matière d'accueil individuel :

Les assistants maternels offrent 55 000 places sur le département. 190 primes d'installation ont été versées dont 49 % aux assistants maternels implantés sur un territoire prioritaire pour un montant total de 85 200 €. On recense 118 Mam sur le département pour 1 453 places. 4 nouvelles Maisons d'assistants maternels (Mam) ont bénéficié de l'aide au démarrage des Mam pour un montant total de 12 000 €.

Pour les jeunes :

- Plus de 500 gestionnaires Accueil de loisirs sans hébergement (Alsh) à destination de 500 000 enfants et jeunes de 2 à 18 ans, soit plus de 23 millions d'euros. Ces gestionnaires proposent, à partir d'un projet

éducatif défini, des activités sur les temps péri et/ou extrascolaires,

- 51 gestionnaires d'offres de service jeunesse « Ps jeunes » avec une enveloppe consacrée de 1 640 000 € en 2020. Cette offre de service nouvelle a été créée et déployée en 2020. Elle s'adresse aux jeunes de 12 à 25 ans avec une priorité portée sur les 12-17 ans. Avec un cadrage souple, elle vise notamment à faire évoluer l'offre en direction des jeunes pour leur permettre davantage de prises d'initiatives. Au total, plus de 84 Etp de professionnels qualifiés ont pu être déployés grâce à ce levier.

La Caf accompagne également le développement de l'offre d'accueil petite enfance et l'offre de loisirs jeunesse hors temps scolaires via le Contrat enfance jeunesse (Cej). Cet accompagnement se traduit par des financements complémentaires aux prestations de service qui sont ainsi versés aux villes ou à certaines entreprises du domaine de la petite enfance. 194 contrats ont bénéficié d'un montant de plus de 30 millions d'euros répartis comme suit : 15 millions pour la petite enfance et 15,3 millions pour la jeunesse.

Depuis 2020, s'ajoute un bonus « territoire » adossé à la signature d'une Convention territoriale globale (Ctg). Ce bonus est versé dans la continuité et en remplacement des financements historiques issus de la Prestation de service enfance jeunesse (Psej) et pour la création de places nouvelles. Ce nouveau modèle de financement permet de réduire le reste à charge des collectivités sur les territoires fragilisés. En 2020, ont été versées les sommes suivantes :

- bonus territoire enfance : 4 210 288 €,
- bonus territoire jeunesse : 4 422 215 €,
- bonus territoire Laep : 37 807 €.

> Réduire les disparités territoriales et les inégalités sociales :

Plan pluriannuel d'investissement pour la création de crèches (Ppicc) : 11 projets financés à hauteur de 1,4 million d'euros qui permettent la création de 142 places nouvelles.

Fonds de Modernisation des Eaje 19 équipements en ont bénéficié pour un montant total de 658 000 €. Ce soutien financier est réservé aux gestionnaires qui ont besoin d'être accompagnés dans la mise en œuvre de la Psu ou qui se trouvent dans la nécessité de rénover leurs établissements.

Fonds publics et territoires

8,2 millions d'euros (3,3 millions en petite enfance et 4,9 millions en jeunesse), visant à mieux répondre aux besoins des publics et aux spécificités de territoire, ont permis :

- de renforcer l'accueil des enfants en situation de handicap dans les Eaje et les Alsh,
- d'adapter l'offre d'accueil aux besoins des publics confrontés à

des horaires spécifiques, à des problématiques liées à l'emploi ou à des situations de fragilité,

- de soutenir les projets élaborés par des adolescents et favoriser leur autonomie (investissement bénévole, service civique, engagement social, formation, etc),
- d'accompagner les problématiques territoriales des équipements et services d'accueil,
- d'accompagner les difficultés structurelles rencontrées par des établissements d'accueil petite enfance,
- d'accompagner les démarches innovantes dans le domaine de l'enfance et de la jeunesse.

Bonus mixité sociale et inclusion handicap

Afin de favoriser l'accessibilité des structures d'accueil du jeune enfant aux enfants en situation de handicap ou issus de familles précaires, les bonus « inclusion handicap » et « mixité sociale » sont versés complémentaires à la Prestation de service unique.

En 2020, 508 000 € ont été versés à 165 structures au titre du bonus « inclusion handicap » et 3 197 000 € à 145 équipements au titre du bonus « mixité sociale ».

Dispositif Loisirs Équitables Accessibles (LEA)

Un gestionnaire d'Alsh sur deux est adhérent à ce dispositif.

L'accessibilité financière aux Alsh constitue un des critères d'éligibilité à la prestation de service correspondante. Chaque gestionnaire d'Alsh est ainsi tenu d'appliquer une tarification modulée en fonction des ressources des familles. Dans le cadre de sa politique départementale, la Caf du Nord a décidé de renforcer son soutien par l'application d'un barème départemental de participations familiales, barème LEA.

En 2020, ce dispositif représente plus de 4 millions d'euros.

86 042

allocataires bénéficient de la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)



> Zoom

Dans le contexte de pandémie, une aide exceptionnelle a permis de soutenir les structures petite enfance en compensation de leur diminution d'activité liée aux fermetures totales ou partielles.

Les surcoûts, liés aux mesures sanitaires mises en place lors du déconfinement, ont également été accompagnés.

Ce soutien financier, d'un montant de **19 millions d'euros**, a contribué à favoriser le maintien de l'offre d'accueil et à éviter des fermetures de places d'accueil.

Afin de favoriser l'inclusion des enfants de 0 à 17 ans en situation de handicap, dans les structures de droit commun, en dehors du temps scolaire, la Caf du Nord a lancé en 2020, un appel à projet pour la création de Pôles Ressources Handicap.

Ces services, implantés sur chaque arrondissement, assureront dès 2021, une mission d'accueil, d'information, d'orientation accompagnée auprès des parents ainsi qu'une mission d'appui en direction des professionnels intervenant sur le secteur de la petite enfance, de l'enfance-jeunesse, et de la parentalité.

Structurer l'offre globale de service pour l'accueil des jeunes enfants en développant l'information et l'accompagnement des familles :

Le site monenfant.fr devient le portail public de référence pour la mise en relation de l'offre d'accueil petite enfance et de la demande des familles. Pour être au plus près des attentes des utilisateurs, des évolutions sont en cours de préparation en associant des parents et des assistants maternels volontaires.

En 2021, le site permettra un affichage des disponibilités de places d'accueil en structures collectives et chez les assistants maternels, des actions locales de parentalité.

Accompagner le déploiement du plan mercredi

Le plan mercredi vise à soutenir une structuration et le développement d'activités de loisirs de qualité sur le temps du mercredi, tout en recherchant une meilleure articulation des temps scolaires, périscolaires et extrascolaires. Ce dispositif a été lancé en septembre 2018, il est monté en puissance en 2019 puis en 2020. En effet, l'année 2020 a été marquée par de nouvelles mesures sur ce champ comprenant notamment la revalorisation du bonus dédié à hauteur de 0,95 € pour les territoires prioritaires.

La reconnaissance d'un plan mercredi s'opère au travers de la signature par la Ville, les services de l'État et la Caf d'un Projet éducatif de territoire (Pedt) et d'une convention « charte de qualité ».

129 conventions plan mercredi ont été signées, ce qui a permis à la Caf de majorer la prestation de service, soit un montant de majoration de plus de 525 000 €.

Soutenir les jeunes dans leur parcours d'accès à l'autonomie

L'Aide aux vacances enfants (Ave) a pour objectif de favoriser le départ en vacances d'enfants âgés de 6 à 17 ans, dont les familles ont un quotient familial inférieur ou égal à 650 euros (pour l'année 2020). À compter de 2021, ce quotient familial est revalorisé à hauteur de 700 €.

Elle est versée en tiers payant à des organisateurs de séjours conventionnés avec la Caf du Nord et Vacaf.

Cette aide a permis à 1 791 jeunes de partir avec une aide moyenne de 357 € par enfant grâce à une enveloppe budgétaire consacrée à ce dispositif de près de 640 000 €.

Les aides aux formations Bafa (Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur) et Bafd (Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur)

ont été maintenues en 2020. Elles visent à favoriser la prise de responsabilité des jeunes et leur engagement citoyen et permettent aux structures de loisirs et de vacances d'améliorer la qualité de leur accueil en disposant d'animateurs qualifiés. 1 209 aides Bafa et Bafd ont été accordées, soit 292 083 €.

L'aide aux Foyers de jeunes travailleurs s'opère via le versement d'une prestation de service. Elle a concerné 16 foyers de jeunes travailleurs agréés par les services de l'État pour un total de 1 460 lits, ou des montants de financements estimés à hauteur de 975 000 €.





VALORISER LA PARENTALITÉ

Accompagner les relations
parent-enfant.

118

millions d'euros
pour l'Allocation de
rentrée scolaire (Ars)

54

millions d'euros
pour l'Allocation d'éducation
de l'enfant handicapé (Aeeh)

Valoriser la parentalité

La politique parentalité consiste à accompagner les parents dans leur responsabilité première d'éducation. Elle constitue à la fois une réponse aux attentes exprimées par les parents et une politique de prévention précoce, généraliste et universelle de l'ensemble des risques pesant sur les familles. Elle s'appuie sur de nombreux dispositifs et réseaux partenariaux.

> Réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)

Les Reaap ont pour objectifs de :

- mettre à la disposition des parents des services et des moyens leur permettant d'assumer pleinement, et en premier, leur rôle éducatif. Dans ce cadre, les responsables des actions de soutien à la parentalité s'engagent à :
 - valoriser prioritairement les rôles et les compétences des parents,
 - veiller à la prise en compte de la diversité des structures familiales,
 - favoriser la relation entre les parents.
- financer des actions de soutien pour aider les parents à esquisser des réponses aux questions qu'ils se posent sur l'exercice de leur parentalité mais aussi face aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer avec leurs enfants. La Caf du Nord disposait en 2020 d'une enveloppe de 2 790 000 € pour le financement de ces actions : 308 structures et près de 1 096 actions financées,
- la mise en réseau des acteurs de la parentalité sur la base d'un référentiel national : une enveloppe de 50 000 € pour assurer la

coordination à l'échelle départementale des différents dispositifs composant l'offre de soutien à la parentalité et l'animation du réseau des acteurs à l'échelle locale.

> Contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas)

Le Clas a pour ambition d'accompagner les parents dans l'éducation de leurs enfants. Il s'adresse à la fois aux enfants et à leurs parents. Il accompagne les parents dans le suivi de la scolarité de leurs enfants et offre l'appui et les ressources dont les enfants ont besoin pour réussir à l'école. Une attention particulière est portée aux périodes de transition vécues par les familles telle que l'entrée de l'enfant à l'école maternelle ou élémentaire, l'entrée au collège ou au lycée.

Plus de 700 actions financées par le biais d'une prestation de service nationale d'un montant de 1 316 566 €.

L'année 2021 sera marquée par la mise en application du nouveau référentiel national des Clas et par l'utilisation de la plateforme ELAN.

> Médiation familiale

Le soutien aux services de médiation familiale vise à favoriser la qualité des

liens parents-enfants aux moments clés de la vie de la famille. C'est une priorité de la Cog 2018-2022.

L'un des objectifs est d'accompagner et de prévenir les ruptures familiales en agissant sur l'apaisement des conflits.

La médiation familiale concerne les problématiques suivantes :

- divorces et séparations,
- conflits autour du lien grands-parents/petits-enfants,
- conflits entre parents et jeunes adultes,
- conflits familiaux intergénérationnels, notamment parents-adolescents,
- successions conflictuelles, personnes âgées dépendantes ou handicapées...

La Caf du Nord soutient 18 services de médiation familiale portés par 6 associations pour un montant de 1 350 994 € au titre de la prestation de service. Le comité des financeurs médiation, réuni en juin 2020, a rendu un avis favorable pour le renouvellement d'agrément de l'ensemble projets des services de médiation familiale pour la période 2020/2023, soit 22,82 Etp conventionnés.

Le nouveau règlement intérieur d'action sociale (Rias) 2020 permet également de financer sur fonds propres ces structures pour un montant total accordé de 137 552 € (forfaits pluriannuels).

> Espaces rencontres

Les espaces rencontres sont des lieux permettant à un enfant de rencontrer l'un de ses parents (ou un tiers) dans un lieu neutre, transitoire pour l'exercice du droit de visite, précédemment interrompu, difficile ou conflictuel. Ils contribuent au maintien des liens et des relations entre un enfant et ses parents (ou un tiers : grands-parents...) en assurant

la sécurité physique et morale, la qualité de l'accueil.

Les visites ou remises d'enfants s'exercent en présence d'un tiers, à la demande d'un juge ou des familles sur accord des deux parties. La Caf du Nord soutient 13 espaces rencontres portés par 5 associations pour un montant de 607 552 € au titre de la prestation de service. Le comité des financeurs Espaces de Rencontre, réuni en juin 2020, a rendu un avis favorable pour le renouvellement d'agrément de l'ensemble des projets des espaces de rencontre pour la période 2020/2024, soit 8,95 Etp conventionnés.

Le nouveau Rias 2020 permet également de financer sur fonds propres ces structures pour un montant total accordé de 198 562 € (forfaits pluriannuels).

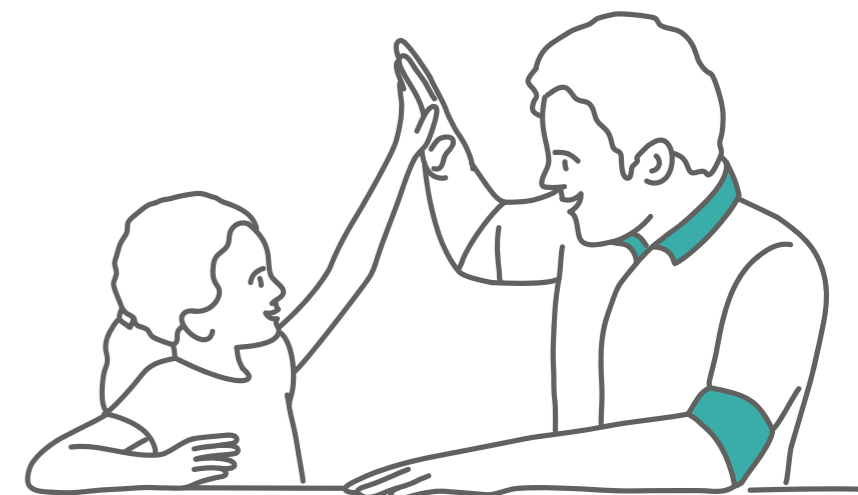
> Lieu d'accueil enfants parents (Laep)

C'est un espace convivial qui accueille, de manière libre et sans inscription, de jeunes enfants âgés de moins de 6 ans accompagnés d'un parent ou d'un adulte référent. Il vise à favoriser, à conforter la relation et la qualité des liens parents-enfants à des moments clés de la vie de famille. Les objectifs sont d'accompagner les parents dans leurs responsabilités éducatives et de valoriser les compétences parentales.

La Caf soutient 87 Laep pour un montant de 441 099 € au titre de la prestation de service. Le nouveau Rias 2020 permet de financer ces structures pour un montant total de plus de 328 000 €.

294 087

allocataires ont
au moins un enfant
à charge



> Actions d'information des familles

Pour assurer une meilleure visibilité de la politique de soutien à la parentalité et un meilleur accès des parents à l'information, la Caf soutient 5 points information familles (Pif) financés en 2020 sur fonds locaux pour un montant total de 152 792 €.

> L'Aide aux vacances familiales (Avf)

L'aide aux vacances familiales vise à soutenir la fonction parentale et l'épanouissement de la famille en favorisant les départs en vacances en famille par une compensation des charges financières liées à leur séjour.

Les séjours se déroulent pendant les vacances scolaires ou toute l'année pour les enfants non soumis à l'obligation scolaire.

Un réseau de plus de 3 500 centres de vacances ou terrains de camping agréés par Vacaf est proposé à la mer, à la montagne ou à la campagne. Ainsi les familles peuvent bénéficier d'une liberté de choix.

En 2021, le quotient familial nécessaire au bénéfice de l'aide a été revalorisé, il est passé de 650 € à 700 €.

5 662 familles ont pu bénéficier d'une aide, celle-ci varie en fonction du quotient familial. L'aide moyenne est de 535 € pour une enveloppe globale consacrée à cette aide de plus de 3 millions d'euros.

Les aides Vacaf Avf 2020 ont permis à plus de 600 familles supplémentaires de partir en vacances cette année. Cette augmentation du nombre de départs résulte du contexte très exceptionnel 2020 en raison de deux faits majeurs :

- un report de fonds en partie sur les volets Aide aux vacances sociales (Avs) qui a permis d'augmenter l'enveloppe Avf,
- une forte demande des familles Avf en sortie de confinement sanitaire (Covid-19).

> L'Aide aux vacances sociales (Avs)

L'aide aux vacances sociales est un outil mis à la disposition de partenaires locaux dont l'objectif est de favoriser les départs en vacances de familles fragilisées ayant besoin d'un accompagnement socio-éducatif.

L'aide peut concerner des séjours familles individuels ou par petits groupes.

En 2020, 29 projets ont été accompagnés et 211 familles ont bénéficié d'un séjour vacances grâce à l'aide Vacaf.

La période de confinement n'a pas permis un accompagnement optimal des familles dans leurs projets et bon nombre de familles ont annulé d'elles-mêmes leur séjour vacances dans l'incertitude de pouvoir réellement partir et par peur de voyager à plus de 100 km (32 séjours annulés).

> Le Schéma départemental des services aux familles (Sdsf)

Dans le cadre du Schéma départemental des services aux familles, la démarche de diagnostic sur la politique parentalité (initiée en 2019) et l'organisation des ateliers territoriaux au cours du premier semestre 2020 ont permis de mettre en exergue quatre axes stratégiques d'intervention et au sein desquels plusieurs actions sont repérées.

Partant du postulat que les 4 axes relèvent tous d'enjeux forts en réponse à des problématiques clairement identifiées, les suites seront de définir en commun avec les partenaires associés quelles sont celles qui semblent prioritaires au regard des engagements institutionnels et des réalités de territoire. Parallèlement, une réflexion sur l'animation des réseaux parentalité a été engagée afin de redynamiser l'animation transversale et de renforcer les coopérations partenariales à horizon 2021.

Les 4 axes sont :

- valoriser et communiquer,
- coordonner et accompagner,
- diversifier et déployer,
- centraliser et simplifier.

> La rénovation du Règlement intérieur d'action sociale (Rias)

Une évolution des modalités de calcul et de paiement des aides aux Laep, aux services de médiation, aux espaces de rencontre et aux points information familles a été adoptée à compter de 2020, dans une perspective de simplification et de garantie de financements pluriannuels pour les gestionnaires, répondant également à un enjeu identifié dans le diagnostic de TMO.





DÉVELOPPER L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE ET LE CADRE DE VIE

Aider, animer et accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie.

440

millions d'euros
pour l'Aide personnalisée
au logement (Apl)

28

millions d'euros
pour l'Animation de
la vie sociale

Développer l'animation de la vie sociale et le cadre de vie

L'action s'inscrit dans une démarche d'amélioration du cadre de vie des familles et de leur environnement proche.

> L'animation de la vie sociale Des lieux ressources pour les familles

Grâce aux 154 centres sociaux et 36 espaces de vie sociale répartis sur le département du Nord.

L'année a été marquée par :

- la création du centre social Pablo Picasso à Aubry en 2020, porté par l'association aubygeoise d'animation sociale et culturelle. Il s'agit, plus précisément d'une re-création d'offre,
- la création du centre social Raymond Gernez porté par le service enfance jeunesse de Cambrai (SEJC). Il s'agit initialement d'un espace de vie sociale, qui a développé une offre désormais agréée au titre de centre social.

Des aides financières conséquentes

24 504 576 € pour :

- les centres sociaux :
 - 22 645 045 € en fonctionnement (14 016 709 € en prestations de service et 8 628 336 € en subventions sur fonds locaux),
 - 238 330 € en investissement.

- les espaces de vie sociale :
 - 1 574 024 € en fonctionnement (819 388 € en prestations de service et 757 636 € en subventions sur fonds locaux),
 - 47 177 € en investissement.

La mobilisation des principaux partenaires au service d'une politique départementale

Depuis 2019, le Schéma départemental des services aux familles intègre le volet animation de la vie sociale. Ce schéma répond pleinement aux attentes et enjeux d'une politique animation de la vie sociale départementale misant sur l'efficacité et la cohérence inter-institutionnelle partenariale pour plus de concertation et de coordination.

Il permet la reconnaissance de la vocation d'action globale sociale et familiale des équipements en tant qu'acteurs du lien social et de cohésion sur les territoires, du développement de la citoyenneté de proximité par la valorisation du principe de participation des habitants.

Les réflexions ont abouti à la formalisation de 9 objectifs qui visent à développer l'accompagnement des personnes et des territoires :

- investir les domaines prioritaires, en réponse aux besoins des usagers,
- partager les enjeux de l'animation de la vie sociale avec les acteurs clés des territoires,
- définir et programmer les priorités d'implantation et de développement des centres sociaux et des espaces de vie sociale,
- renforcer la mobilisation et l'implication de l'équipement et des financeurs autour de l'agrément du contrat de projet,
- soutenir la gouvernance des centres sociaux et des espaces de vie sociale,
- organiser la coopération renforcée et la mutualisation dans le champ de l'animation de la vie sociale,
- évaluer les impacts des projets sociaux sur les territoires et auprès des habitants,
- créer une plateforme numérique accessible à toutes les parties prenantes,
- accompagner et soutenir les centres sociaux et les espaces de vie sociale en difficulté.

Les travaux partenariaux ont été impactés par la crise sanitaire. Toutefois, un premier jalon a été posé sur les quartiers politiques de la ville (Qpv). Une étude a été menée afin de mieux connaître les caractéristiques de ces Qpv et les besoins de leurs habitants. Il en ressort que parmi les 91 Qpv du Nord :

- 69 (75,8 %) sont couverts par une offre animation de la vie sociale en totalité,
- 7 (7,7 %) sont couverts partiellement et seulement,
- 15 (16,5 %) ne sont pas couverts.

Enfin, en réponse à la crise vécue en 2020, les centres sociaux se sont mobilisés afin de poursuivre leurs travaux et conserver le lien avec leurs usagers. Près de 90 % d'entre eux ont pu poursuivre leurs accompagnements. Ils ont été des acteurs proactifs et efficaces dans un contexte de gestion de crise avec, notamment, leur contribution à la dynamique nationale de création de l'outil « mon centre social à la maison ».

> Le logement et l'habitat

L'absence de logement et le mal logement nuisent à la cohésion familiale, à l'éducation, à l'épanouissement et à l'insertion. La Caf, acteur des politiques publiques du logement, contribue à la solvabilisation des ménages et développe une politique d'action sociale volontariste, en lien avec ses partenaires.

> La lutte contre le logement non décent

Ce dispositif vise à repérer les logements non décents, inciter les bailleurs à mettre aux normes le logement et accompagner le locataire.

En 2020, 583 signalements ont été traités par l'opérateur Soliha, dont 53 % de suspicion de non-décence et 47 % d'information de remise aux normes, sur 182 communes. 187 logements non décents ont été repérés, dont 48 présentant des risques. Plus de 60 % des signalements de suspicion confirment l'état de non-décence du logement après visite. 123 logements sont sortis de la non-décence en 2020.

On enregistre un recul de plus de 100 signalements en 2020 qui s'explique par la crise sanitaire de la Covid-19.

Des visites de contrôle préventives à l'ouverture du droit à l'aide au logement sont également diligentées par le biais de conventions de partenariat et de financement avec les communes et les Epci. En 2020, 39 conventions (dont 3 intercommunales) couvraient 54 communes du département.

Fin 2020, 588 aides au logement sont conservées dans l'attente d'une remise aux normes du logement.

Ce travail de repérage, de prévention et d'accompagnement de la résorption de l'habitat dégradé s'inscrit dans le cadre des actions du Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne. Le budget total avoisine les 367 000 €.

307 000

allocataires perçoivent une aide au logement dont 8 % d'étudiants

> La lutte contre la précarité énergétique et l'auto-réhabilitation accompagnée

19 projets visant à accompagner les ménages dans la maîtrise de leurs consommations énergétiques et 17 projets visant à aider les ménages à s'approprier ou réhabiliter leur logement sont financés pour un montant prévisionnel de 418 000 €.

L'information et l'accès aux droits

Trois associations visant à informer ou accompagner les ménages et les professionnels confrontés à une problématique logement ou ayant des conditions de logement spécifiques sont partenaires et financées par la Caf (pour un montant total prévisionnel de 73 000 €) : l'Association Départementale d'Information sur le Logement, le Conseil Départemental de l'Accès aux Droits et La Sauvegarde dispositif tsiganes.

Le Fonds de solidarité logement (Fsl)

La Caf assure la gestion du fonds et le paiement des aides par délégation du Département et de la Métropole européenne de Lille (Mel). En complément des aides financières aux partenaires et aux familles du règlement d'action sociale, la Caf abonde le fonds à hauteur de 700 000 €.

L'offre de service travail social

Afin d'éviter de prévenir la dégradation des situations, d'informer et d'accompagner les parcours logement, les travailleurs sociaux de la Caf proposent un rendez-vous systématique aux familles en situation d'impayé de loyer, de non-décence ou de surpeuplement.

Environ 2 000 interventions sociales ont été réalisées par les travailleurs sociaux de la Caf dont :

- 66 % suite à un impayé de loyer,
- 24 % au titre de la non-décence,
- 10 % dans le cadre du surpeuplement.

Le fléchage des aides exceptionnelles Covid vers la résorption des impayés de loyer explique une hausse importante de cette offre.

56 %

des habitants du Nord
couverts par la Caf
(1 468 000
personnes)

201 000

bénéficiaires de la
Prime d'activité

110 970

bénéficiaires
du Rsa

187 000

bénéficiaires des aides
exceptionnelles de
solidarité Covid

677

familles accompagnées
par les travailleurs
sociaux en 2020





ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

La Caf, au service des plus fragiles.

562

millions d'euros
pour l'Allocation adulte
handicapé (Aah)

681

millions d'euros
pour le Revenu de
solidarité active (Rsa)

Accompagner les plus fragiles

Notre mission est de créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles.

> L'offre de service travail social (Osts)

Elle est déployée par les 65 chargés d'intervention sociale (Cis), les travailleurs sociaux de la Caf dans 3 grands domaines :

- la parentalité,
- le logement,
- l'insertion socio-professionnelle.

Elle se décline plus précisément auprès de familles confrontées à un ou plusieurs événements potentiellement fragilisant : l'arrivée d'un enfant, le décès d'un membre de la famille, la séparation, la maladie ou le handicap d'un enfant, l'impayé de loyer, l'insertion professionnelle.

Les travailleurs sociaux se mettent systématiquement à disposition des familles.

L'offre vise à informer les familles sur les droits et démarches en lien avec leur situation mais également à les informer sur les services proposés par les partenaires locaux.

5 555 familles ont été reçues, dont :

- 25 % dans le cadre de l'arrivée d'un enfant,
- 8 % dans le cadre du décès d'un des membres de la famille,
- 8 % dans le cadre de la maladie ou du handicap de l'enfant,
- 59 % dans le cadre de la séparation ou de la monoparentalité.

En matière d'insertion professionnelle, la Caf, en partenariat avec le Conseil départemental, propose un accompagnement pour les familles monoparentales avec enfant de moins de 3 ans ou grossesse en cours, soumises aux droits et devoirs dans le cadre du Rsa. Cette offre génère un accompagnement social global des familles. 677 familles ont été accompagnées par les travailleurs sociaux en 2020.

Dans le cadre de l'accompagnement des familles, les chargés d'intervention sociale peuvent activer des aides financières visant à soutenir les projets des ménages : les aides au projet familial personnalisé (Apfp). Pouvant aller jusqu'à 2 000 euros en subvention ou en prêt, l'aide est complémentaire aux aides légales et extra-légales.

953 Apfp ont été accordées (79 % en subvention et 21 % en prêt) pour une aide moyenne de 877 € tous types de financement confondus (836 650 €).

Un dispositif d'aides d'urgence a été mis en place dans le contexte de la crise sanitaire.

Au titre de l'année 2020, 2 226 Aides financières individuelles (Afi) d'urgence ont été versées, pour un montant total de 981 484 €, réparties comme suit :

- 2 157 aides alimentaires de secours pour 828 956 € (aide moyenne = 384 €),
- 69 aides pour impayés de loyer pour 152 528 € (aide moyenne = 2 210 €).

> L'Aide aux vacances sociales (Avs)

Elle a pour objectif de favoriser le départ en vacances de familles fragilisées et bénéficiant d'un accompagnement socio-éducatif.

L'enjeu vise notamment à lever les freins aux difficultés d'organisation et d'anticipation que peuvent rencontrer les allocataires n'ayant pas ou peu d'expérience en matière de vacances familiales.

Cet accompagnement s'inscrit dans la durée, l'objectif étant qu'à terme les familles puissent s'inscrire en autonomie et bénéficier de l'aide Avf.

Les familles sont accompagnées dans la préparation de leur séjour par un porteur de projet ayant signé une convention de partenariat avec la Caf. Les départs se font dans des structures labellisées Vacaf.

41 structures ont conventionné et ont fait partir 379 familles avec une aide moyenne de 1 045 € par famille (396 092 € d'aides versées).

> L'Aide à domicile

Elle s'adresse aux familles qui rencontrent un événement révélateur ou générateur d'une difficulté ou d'une désorganisation ponctuelle ayant des répercussions sur l'enfant ou les enfants du foyer.

L'intervention au domicile des familles est réalisée par des professionnels qualifiés.

L'aide apportée à la famille est temporaire et subsidiaire, elle concerne les faits générateurs suivants :

- grossesse,
- naissance ou adoption,
- décès d'un parent ou d'un enfant,
- soins ou traitements médicaux de courte durée d'un parent ou d'un enfant,
- soins ou traitements médicaux de longue durée d'un parent ou d'un enfant,
- rupture familiale,

- famille nombreuse,
- famille recomposée,
- accompagnement des monoparents vers l'insertion.

La Caf soutient 14 services d'aide à domicile pour 5,33 millions d'euros ce qui a permis le financement de 134 postes de professionnels intervenant au domicile des familles et de 19 actions collectives.

La Cnaf a décidé la mise en place de mesures d'accompagnement exceptionnelles afin d'accompagner les baisses partielles ou totales d'activité des équipements causées par la pandémie de Covid-19. L'objectif est de garantir un maintien des financements aux équipements et services. Un principe de neutralisation des périodes de fermeture au public a été retenu.



> L'accompagnement des familles monoparentales

Une famille sur 5 est monoparentale en France. Ces familles présentent une fragilité économique particulière. L'absence ou le défaut de paiement des pensions alimentaires est à l'origine d'une grande fragilité financière.

La Caf aide et accompagne ces familles pour préserver l'intérêt des enfants et les protéger des conséquences financières de ces conflits :

- elle verse l'Allocation de soutien familial (Asf) quand il n'y a pas de pension alimentaire ou que le parent débiteur est dans l'impossibilité de la régler (43 000 foyers),
- elle verse l'Allocation de soutien familial récupérable (Asfr) quand elle assure le recouvrement de la pension en cas d'impayés (1 344 procédures de recouvrement),
- elle se trouve investie d'une nouvelle mission en 2020 : faciliter le paiement de la pension alimentaire (en servant d'intermédiaire entre les deux parents).

Le dispositif d'intermédiation financière :

L'année 2020, est l'année du lancement d'un nouveau dispositif créé pour renforcer la mission des Caf au travers de l'Aripa (Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires) : le dispositif de l'intermédiation financière, décision politique présidentielle prise à l'issue du mouvement dit « des gilets jaunes ».

Ce dispositif, d'une envergure nationale et d'une grande ambition, a permis l'arrivée de 14 gestionnaires Aripa à la Caf du Nord (en février), afin de prendre en charge, dès le mois de juin 2020, l'arrivée de nouveaux dossiers.

La crise sanitaire a eu pour conséquence un déploiement plus tardif du dispositif, tout en permettant de vérifier l'efficacité des missions déjà en place.

La Caf du Nord a poursuivi l'accompagnement des familles monoparentales d'autant plus touchées par les difficultés financières.

Le montant de la pension alimentaire représentant 18 % du budget d'une famille monoparentale, il est indispensable qu'elle soit payée.

Deux orientations prioritaires pendant la période de mars à juin 2020 :

- l'ouverture des droits à l'Asf,
- le reversement rapide des sommes recouvrées au titre des pensions alimentaires.

Le déploiement de ce nouveau dispositif est intervenu à compter du mois d'octobre.

Le principe est simple : ouvert sur cette année 2020 aux parents subissant un impayé de pension alimentaire, la Caf va gérer à la fois le recouvrement de la dette et le paiement mensuel de la pension alimentaire. Le paiement du terme courant est obtenu du débiteur et est reversé au créancier.

La réactivité des services de l'Aripa permet de contrer l'arrivée d'un nouvel impayé de pensions alimentaires.

En effet, en assurant le rôle d'intermédiaire dans le versement mensuel de la pension, les services de l'Aripa détectent au plus vite un non-paiement et peuvent ainsi éviter la constitution d'une nouvelle dette par le débiteur et une perte de ressources pour le créancier.

En confiant à la Caf ce rôle d'intermédiaire, chaque parent est libéré de cette obligation mensuelle et peut se consacrer entièrement à l'éducation et au développement des enfants.

La sérénité remplace le conflit potentiel lié au non-versement de la pension alimentaire.

450 dossiers sont en cours de traitement au 31 décembre 2020.

Une progression du dispositif est attendue sur 2021 avec le déploiement de la phase 2 du dispositif : la Caf devient l'intermédiaire privilégié des parents dès que la pension est fixée (même sans impayé).

1 751

procédures
de recouvrement
actives

43 013

bénéficiaires d'Asf

94 513

familles
monoparentales

> Agnès Morand, Responsable du Pôle Aripa, Département Recouvrement

La séparation et le paiement des pensions alimentaires sont un vrai sujet de société :

- 900 000 pensions alimentaires sont fixées en France,
- 30 % ne sont pas payées ou le sont irrégulièrement.

Les pensions représentent près de 18 % du budget des familles monoparentales !

Avec mon équipe de 32 agents répartis sur les agences de Lille, Maubeuge et Roubaix, nous travaillons, dans le cadre de l'Aripa, pour le recouvrement des pensions impayées et le versement d'une aide dans l'attente du paiement.



> Nathalie Bocquet, Manager Unité Lille, Département Recouvrement

Lors de la séparation, les parents peuvent se trouver face à une problématique liée à la pension alimentaire.

Les gestionnaires du Pôle Aripa mettent en place l'ensemble des conditions nécessaires pour préserver au maximum l'enfant et faire respecter son entretien par ses deux parents.

> Viviane Lorthioir, Responsable du Département Recouvrement

L'Aripa intervient pour le recouvrement des pensions impayées et le versement d'une aide dans l'attente.

Mais elle a aussi deux autres missions :

- depuis le 1^{er} juillet 2018, pour simplifier les démarches des parents, le Directeur de la Caf est habilité à délivrer un titre exécutoire fixant la pension alimentaire,
- depuis le 1^{er} octobre 2020, pour sécuriser le paiement de la pension alimentaire, l'intermédiation financière est mise en œuvre : la Caf reçoit, du parent débiteur, la pension alimentaire et la reverse au parent créancier.



+ humaine, + durable, une vie d'entreprise

L'attractivité de la Caf du Nord en tant qu'employeur est un enjeu clé pour recruter comme pour fidéliser les salariés en poste. C'est pourquoi, la Caf s'engage pour leur offrir un environnement de travail qui correspond à leurs attentes et aux valeurs de la branche Famille.

> Un employeur digital et humain

La Caf du Nord compte 1 497 salariés (dont 130 CDD au 31/12/2020) répartis sur ses 9 agences dans le département. Composés de 1198 femmes et de 299 hommes, ses effectifs comptent parmi eux 116 travailleurs en situation de handicap, partie prenante de la réussite d'une entreprise engagée pour la diversité et la non discrimination. Malgré la situation de crise sanitaire, la Caf du Nord a maintenu sa trajectoire en matière de maîtrise des effectifs. Elle a ainsi effectué 230 recrutements, essentiellement à distance, dont 53 en CDI. Le télétravail généralisé a accéléré sa transformation numérique interne avec des relations distancielles intensifiées. Les outils digitaux lui ont permis de maintenir sa continuité de service ainsi que le lien social entre ses salariés. Connectée, mais avant tout humaine, la Caf du Nord a su valoriser le travail de ses collaborateurs mobilisés pendant la pandémie au service de ses publics.

> Une entreprise apprenante

Attentive à l'évolution professionnelle de ses collaborateurs, la Caf du Nord est dotée d'un plan pluriannuel de formation répondant aux exigences d'évolution des métiers. Ce plan ambitieux a permis en 2020 de dispenser 40 060 heures de formation bénéficiant à 786 salariés. Pour s'adapter au mieux aux conditions imposées par la crise sanitaire, plus de la moitié des formations ont été dispensées en distanciel pour garantir le développement des compétences des salariés, notamment sur la réforme de l'Allocation logement. Des formations prioritaires aux outils collaboratifs ont été proposées pour répondre à la situation de télétravail généralisé. La Caf du Nord a aussi confirmé son rôle d'accompagnement et de soutien de la ligne managériale par la mise en œuvre d'actions de formation au management du télétravail.

> Une collaboration et une agilité collective

Avec initialement 10 % de télétravailleurs, la Caf du Nord a basculé pendant la période de confinement total de 2020 à près de 90 % de ses effectifs en travail à distance afin d'assurer la continuité de ses missions. Après avoir relevé ce défi, elle s'est fixée comme objectif de développer le télétravail pour en faire bénéficier le plus grand nombre dans l'optique d'une meilleure conciliation des temps de vie et d'une meilleure performance tant collective qu'individuelle. Pour bien anticiper ces nouvelles façons de travailler, la Caf du Nord a co-construit, avec ses salariés, un projet d'élargissement du télétravail. De la même façon, elle continue à investir sur des méthodes créatives d'accompagnement de ses projets d'évolutions et de changements. Elle a ainsi engagé une réflexion collective sur la Caf de demain après avoir tiré les enseignements de la crise de 2020.

> Une attention portée à la qualité de vie au travail

Parce que favoriser l'efficacité au travail passe à la fois par une bonne conciliation des temps de vie mais aussi par une vraie dissociation de ces temps, la Caf du Nord sensibilise ses salariés au droit à la déconnexion. En parallèle et en collaboration avec le Service de santé au travail, les salariés sont également sensibilisés à l'entretien de leur capital santé à travers des actions d'information et de réduction des facteurs de risque. Pendant la crise sanitaire, le Sst a été un allié précieux pour garantir des conditions de travail adaptées à la continuité des activités tous en

garantissant la sécurité des salariés et des publics. Par ailleurs, 110 réunions d'expression ont été organisées en 2020 pour encourager les salariés à s'exprimer sur leur travail, à donner leur avis, à faire des propositions... Pendant la période de crise, elle a aussi invité ses collaborateurs à entretenir des échanges informels grâce à différentes initiatives « virtuelles » en faveur de la cohésion et du bien-être de ses salariés pour maintenir le lien social au sein de son collectif.

> Une responsabilité sociétale durable

Réduction de ses émissions de gaz à effet de serre de 9,65 % au dernier bilan remonté à l'Ademe (BEGES 2019), suppression des gobelets plastiques de ses fontaines à eau, travaux pour

favoriser le covoiturage... la Caf du Nord multiplie les initiatives éco-responsables. C'est pourquoi, tout au long de l'année, elle sensibilise régulièrement ses équipes aux gestes éco-responsable à travers « la minute DD ». Sa responsabilité, engagée au-delà du développement durable, s'exprime également dans sa responsabilité sociétale. Pour se faire, elle a impliqué plus de 80 de ses salariés en 2020 dans un événement sportif pour la cause d'une œuvre caritative. Le Testathlon a recueilli au total 20 000 € de fonds pour aider les médecins et chercheurs dans la prise en charge des maladies digestives. La Caf a également été partie prenante dans le Challenge Mobilité Hauts-de-France pour promouvoir auprès de ses salariés les transports alternatifs à la voiture individuelle pour leurs trajets domicile-travail.



LA CAF PARTENAIRE DE PROJETS

Dans une dynamique partenariale, la Caf se mobilise dans la co-construction d'une offre de service multi-partenaires et territorialisée en direction des allocataires.

Notre politique de mutualisation

La Caf du Nord s'est positionnée dans le schéma régional de mutualisation avec les Caf de l'Aisne, des Ardennes, de la Marne, de l'Oise, du Pas-de-Calais et de la Somme.

> Elle est Caf pivot pour :

- l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa),
- le Service national de gestion de la paie (Sngp), et l'intermédiation financière,
- la LAD déclaration trimestrielle/ quittance de loyer,
- les dossiers transfrontaliers belges et hollandais,
- le réseau des compétences informatiques,
- la communication,
- le pilotage du contrôle,
- la numérisation des courriers.

> Zoom sur 4 missions de mutualisation :

1. L'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa)

En 2017, le réseau des Caf s'est vu confier la mission de mettre en œuvre l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa). L'Aripa s'appuie sur 24 Caf pivots dont le Nord, et une Msa. Le pôle Asf mutualisée - Aripa est composé de 34 agents.

2. Le Service national de gestion de la paie (Sngp)

Le périmètre de la mutualisation s'étend d'un point de vue individuel du traitement des éléments constitutifs de la rémunération d'un agent à la mise à jour des données de son dossier personnel et professionnel ainsi qu'à la gestion de l'enregistrement de son absentéisme. D'un point de vue global, le périmètre de la mutualisation couvre également le respect des échéances légales réglementaires et la bonne déclaration des charges sociales.

3. La numérisation des courriers

La Caf du Nord est Caf pivot pour la mutualisation des courriers des Caf de l'Aisne et de la Somme. Bientôt le réseau comptera 13 Caf pivots.

Ce contexte a favorisé l'acquisition de l'outil Opex, solution alliant matériel et logiciel. Cet outil permet d'obtenir des gains de productivité forts et immédiats et génère une nouvelle mission pour les services Ged : de producteurs d'images à celle de producteurs de données, le service fournissant un dossier complet prêt à être liquidé.

4. La communication

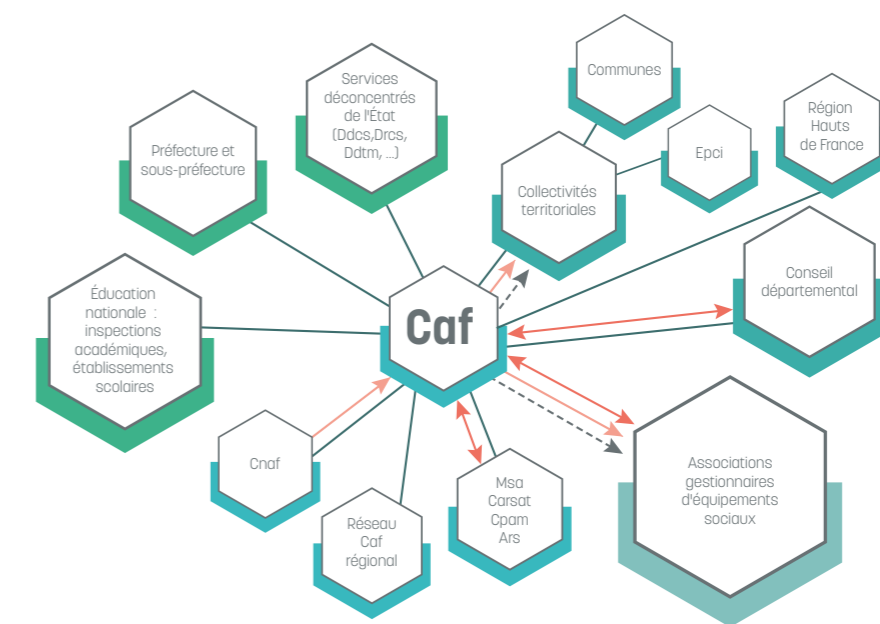
La réalisation de supports dont la maquette est commune (rapport d'activité, encarts Vies de Famille, synthèse régionale, animations vidéos...) et d'autre part, par la réalisation de supports spécifiques pour le compte d'une Caf adhérente (journal interne, magazine partenaires, affiches, cartes de vœux...).

La coopération est en appui à la mutualisation et s'organise autour

d'un réseau métier et de ses actions.

Au-delà de la dynamique enclenchée autour du partage de l'information et des bonnes pratiques, des actions concrètes ont été conduites : la mise en place de tchats thématiques, l'achat d'espaces promotionnels, la conception et la réalisation en mode projet d'un quiz d'acculturation au numérique.

> Le réseau d'acteurs de la Caf



- Services de l'État
- Gestion publique : communale, intercommunale, départementale
- Organismes de la Sécurité sociale
- Système associatif et acteurs locaux

- Ddcs** : Direction départementale de la cohésion sociale
- Dracs** : Direction régionale de la cohésion sociale
- Ddtm** : Direction départementale des territoires et de la mer
- Epci** : Établissement public de coopération intercommunale
- Caf** : Caisse d'allocations familiales
- Cnaf** : Caisse nationale d'allocations familiales
- Msa** : Mutualité sociale agricole
- Carsat** : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
- Cnam** : Caisse primaire d'assurance maladie
- Ars** : Agence régionale de santé

Types de liens :

- Financements →
- Accompagnement - - - - -
- Actions co-menées ↔
- Stratégique / institutionnel —

La Gouvernance

Le Conseil d'administration a été renouvelé en mars 2018 pour une durée de 4 ans. Il est composé de 24 membres titulaires ayant voix délibérative et de 3 représentants du personnel titulaires ayant voix consultative.

Les 4 Commissions d'action sociale territoriales, les administrateurs membres sont accompagnés de 44 conseillers territoriaux ayant voix consultative dans les débats.

Le Conseil d'administration s'est engagé, avec la direction, dans un important processus de normalisation de sa gouvernance avec comme objectif l'installation d'une gouvernance similaire à l'ensemble des Caf pour la prochaine mandature.

> Composition du Conseil d'administration

Lydie LIBRIZZI en est la Présidente.

Les 3 vice-présidents sont :

Patricia FOURNIER, 1^{ère} vice-présidente
Serge LEGENDRE, 2^{ème} vice-président
Patrick BAILLEAU, 3^{ème} vice-président

Le Conseil d'administration détermine dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) et des orientations nationales d'action sociale, la politique générale de la Caf du Nord. Il vote les budgets de fonctionnement et le budget d'action sociale dans le respect des enveloppes nationales et veille à améliorer les relations avec les usagers.



> Une offre de service au cœur de la réflexion du CA

Les décisions prises par les membres du CA contribuent à assurer les quatre missions emblématiques et fondatrices des orientations stratégiques de la Caf :

- aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale,
- faciliter la relation parentale, favoriser le développement de l'enfant et soutenir les jeunes,
- créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle,
- accompagner les familles pour améliorer leur cadre de vie et leur logement.

> La délégation des attributions du CA

Le Conseil d'administration délègue une partie de ses attributions à la :

Commission de recours amiable (Cra)

Elle statue sur les contestations relevant du contentieux général de la sécurité sociale.

Commission d'action sociale départementale (Casd)

Elle garantit un pilotage cohérent et équitable, en matière de politique, de règlements intérieurs, de suivi budgétaire et de sujets à vocation départementale. Elle est associée à la mise en œuvre de la politique d'action sociale définie au niveau national, dans la Cog et les textes de la Cnaf, en veillant à leur bonne application. Elle vote les évolutions des règlements intérieurs d'action sociale Afi et Afc sur fonds locaux et des subventions à des organismes d'envergure départementale, ou dépassant le périmètre d'un territoire d'intervention. Enfin, elle statue

sur les remises d'indus sollicitées par les partenaires et assure le suivi départemental des structures en difficultés.

Commissions d'action sociale territoriales (Cast) :

Flandre et Mel pour le Nord, Pévèle/Bassin-Minier et Cambrésis/Sambre-Avesnois pour le Sud.

Elles examinent les demandes d'aides financières collectives sur fonds locaux au profit de partenaires opérationnels et porteurs de projets et les demandes de financement sur fonds spécifiques dédiés, d'origine nationale, nécessitant un accord.

Commissions des aides financières individuelles Nord et Sud (Cafi)

Elles statuent sur les demandes d'Apfp (Aide au projet familial personnalisé) et remises de dettes en action sociale émanant d'allocataires.

Commission des pénalités

Elle donne un avis au sujet des appels déposés par certains allocataires, contre les pénalités décidées par le directeur, sans que la nature du soupçon permette d'envisager un dépôt de plainte devant la justice.

Commission des marchés

Elle exerce ses attributions en matière d'appels d'offres, procédures négociées, procédures de dialogue compétitif, marchés et accords-cadres.

> Une activité dense dans une période inédite

Il convient de saluer les compétences et la capacité d'adaptation des membres du Conseil d'administration et des Cast qui ont su assurer leurs missions de service public

en étant connectés à distance tout au long de l'année 2020.

Les efforts conjugués des administrateurs et directions, l'implication et la capacité de rebond du personnel de la Caf du Nord ont permis d'amoindrir le choc social et économique causé par la crise sanitaire que nous traversons.

Au total sur l'année 2020, ce sont 2 226 aides d'urgence qui ont été versées pour un montant de 981 484 € dont :

- 2 157 au titre des aides alimentaires pour 828 956 € (aide moyenne = 384 €),
- 69 au titre des impayés de loyer pour 152 528 € (aide moyenne = 2 210 €).

Nous pouvons être fiers des sommes versées afin de venir en aide aux allocataires.

Une refonte du règlement intérieur d'action sociale (Rias)

Le Rias a été élaboré en 2012 lors de la création de la Caf du Nord avec pour chaque année des reconductions de l'existant.

Les administrateurs ont poursuivi la mise à jour du Rias. Ce travail a pris la forme d'une co-construction entre les administrateurs et la Direction du développement des territoires (Ddt). Un groupe de travail composé des membres du bureau, appuyé par l'expertise de la Ddt, a élaboré, de juin à novembre 2020, un ensemble de propositions portant sur les aides financières collectives et individuelles. Ces propositions ont été soumises au vote de la commission d'action sociale départementale au cours du mois de décembre. Leur adoption a permis de mettre en œuvre un nouveau règlement intérieur d'action sociale pour l'année 2021.

Cette réécriture s'est appuyée sur :

- l'analyse des administrateurs au sein des différentes commissions ayant en charge la mise en œuvre du Rias,
- les objectifs de la Cog et des financements adossés,
- le bilan quantitatif et qualitatif de l'actuel Rias,

- le diagnostic du département et notamment de l'identification des territoires prioritaires.

Les aides aux projets de vie des familles

Partir en vacances, aider les jeunes à se former au Bafa/Bafd, équiper ou améliorer son logement.

La Caf du Nord y contribue par des aides d'action sociale qui viennent en complément des prestations légales. En relevant le quotient familial à inférieur ou égal à 700 € pour l'offre Vacaf (Avf/Avs/Ave), la Caf affiche sa volonté de permettre au plus grand nombre de bénéficier de ces aides.

> Principales décisions 2020

JANVIER

- Validation du financement des pôles ressources handicap à hauteur de 80 % maximum sur les fonds Publics et Territoires.

AVRIL

- Validation de la modification du RI intérieur du CA et ses commissions dans le cadre des dispositions liées au Covid-19 : convocation du Conseil d'administration dans une organisation dématérialisée, dans le cadre des dispositions liées au Covid-19 :
 1. délégation de pouvoir au bureau pour tous les sujets de la compétence des instances (CA, CAS, CAST et CAFI),
 2. délégation donnée au directeur adjoint de la Ddt, aux responsables de pôles et aux responsables d'unité de territoire pour gérer l'octroi et le versement de l'aide financière alimentaire individuelle d'urgence aux familles les plus en difficultés du fait des mesures de confinement.

MAI

- Reconduction de la délégation de pouvoir aux membres du bureau pour la période de mai à fin juillet 2020 (dans le cadre des dispositions liées au Covid-19),
- vote d'une contribution : renforcement du dispositif visant à promouvoir le déploiement des pôles ressources handicap de notre circonscription.

JUILLET

- Validation des désignations de suppléants des membres du bureau telles que définies pour la période durant laquelle le bureau a obtenu délégation du conseil d'administration, soit jusqu'au 31 juillet 2020 (dans le cadre des dispositions liées au CA).

SEPTEMBRE

- Approbation des comptes 2019 de la Caf du Nord,
- approbation de l'affectation du résultat de la gestion au report à nouveau.

OCTOBRE

- Validation du budget commun de gestion rectificatif 2020,
- validation du budget d'intervention sociale rectificatif 2020,
- validation de l'adhésion de la Caf du Nord au groupement de commandes pour la mise à disposition d'un accord-cadre relatif aux prestations de diagnostic amiante et son rôle en tant que coordonnateur.

NOVEMBRE

- Validation du budget commun de gestion 2021,
- validation du budget commun de gestion 2021 - Gestion GA71,
- validation du budget d'intervention sociale 2021.

> Nombre de séances en 2020

