

Activité

2018 • 2019 • 2020 • **2021** • 2022



UNE CAF SOLIDAIRE ET CONNECTÉE



S o m m a i r e

04

Égalité, adaptabilité et continuité

06

#TousMobilisés

08

Les chiffres 2021

10

La Caf connectée

12

La Caf solidaire

14

La Caf à vos côtés

16

Garantir le juste droit

17

Une démarche qualité intégrée

18

Agir pour l'enfance et la jeunesse

24

Valoriser la parentalité

28Développer l'animation
de la vie sociale et le cadre de vie**34**

Accompagner les plus fragiles

40+ humaine, + durable, une vie
d'entreprise**44**

La Caf partenaire de projets

48

La Gouvernance

Égalité, adaptabilité et continuité



2021 : UNE ANNÉE VRAIMENT INTENSE

En 2021, si la Caf du Pas-de-Calais a évolué dans un contexte toujours marqué par les conséquences de la crise sanitaire, le dynamisme de l'organisme n'en a pas pour autant été atténué. En faisant preuve **d'adaptation**, nos équipes ont poursuivi leur **mission de service public** avec détermination en portant une attention particulière aux **familles les plus vulnérables**. En versant **2,05 milliards d'euros**, la Caf a joué pleinement son rôle d'amortisseur social en direction de ses 307 500 familles allocataires. Cette implication s'est particulièrement illustrée par l'adoption, au dernier trimestre par son Conseil d'Administration, d'un **plan pluriannuel de prévention et de lutte contre la pauvreté** de **2,7 millions d'euros** visant à offrir davantage d'opportunités de réussite aux personnes en difficulté.

DES NOUVEAUX SERVICES POUR LES FAMILLES

En poursuivant le déploiement de son **plan immobilier**, la Caf du Pas-de-Calais a pu ouvrir de nouveaux accueils pour ses allocataires à **Boulogne-sur-Mer** et à **Lens**, tandis que le chantier du Centre de Services et d'Animation d'Etaples était lancé. Très rapidement, nos familles ont investi avec beaucoup de satisfaction ces nouveaux lieux où interviennent de manière concertée les agents des prestations légales et ceux de l'action sociale en assurant

ainsi la **continuité territoriale** de la Caf au sein du département. En outre, et c'est important, le personnel bénéficie aujourd'hui de davantage de confort quotidien pour l'exercice de ses activités au sein de l'ensemble des sites.

PRÉPARER L'AVENIR

En 2021, nous avons continué à investir pour l'avenir notamment dans le domaine de la **gestion des ressources humaines** et de **l'informatique**. En effet, de nouveaux services attentionnés ont été mis à la disposition du personnel. Afin de permettre aux salariés de mieux concilier vie familiale et vie professionnelle, deux référentes petite enfance ont été désignées pour apporter des conseils sur la gestion des problématiques liées à la naissance d'un enfant. Par ailleurs, dans le même esprit d'attention, une référente accompagne désormais les futurs retraités dans leurs démarches d'accès aux droits. Dans un tout autre domaine, la Caf a déployé deux nouveaux outils informatiques élaborés par le **service recherche et développement informatique** en collaboration étroite avec les futurs utilisateurs. Le premier **outil TAF (Traitement Automatisé des Fraudes)** a pour ambition d'améliorer la gestion des dossiers fraudes en garantissant une meilleure objectivité dans l'appréciation des faits. Le second, **VCA (Voir Comprendre Agir)** constitue un véritable environnement pour tous les acteurs du secteur des prestations légales en leur permettant d'améliorer la qualité du service rendu.

Il est important de rappeler que toutes les réalisations et les résultats développés dans le présent rapport d'activité sont les fruits d'une collaboration efficace entre tous les acteurs de l'organisme : Administrateurs, Direction, Encadrement, Agents. Je remercie donc très chaleureusement l'ensemble de ces forces très vives de la Caf du Pas-de-Calais.

Jean-Claude Burger, Directeur



« En 2021, la Caf du Pas-de-Calais a joué son rôle d'amortisseur social face à la crise en redistribuant 2,05 milliards d'euros aux familles et partenaires du département ».

#TousMobilisés

Restée disponible pour les allocataires et les partenaires, sur site ou à distance, la Caf du Pas-de-Calais a partagé une ambition : préserver l'égalité d'accès et la continuité de sa mission de service public en pleine pandémie #TousMobilisés.



Des camions frigorifiques financés par la Caf et inaugurés avec les associations caritatives.



197 ordinateurs donnés à des associations et des partenaires tournés vers l'inclusion numérique.



249 554 allocataires accueillis avec un protocole sanitaire strict pour échanger, faire un point sur le dossier ou simplement maintenir le lien.



Animation de la vie sociale, petite enfance, jeunesse, logement... les événements collectifs reprennent vie avec les partenaires et les usagers de la Caf !



Le nouvel accueil TRIO de Boulogne-sur-Mer a ouvert ses portes le 21 juin 2021.



Caf@Lens a ouvert ses portes le 11 octobre 2021.



Le62EstLà : les habitants du Pas-de-Calais sont challengés par la Caf, les Cpm de l'Artois et de la Côte d'Opale et la Msa pour télécharger l'application « TousAntiCovid ».



Pour accompagner les familles lors de changements de situation douloureux (séparation, décès...), la Caf a financé 117 accompagnements psychologiques en 2021 pour les familles fragiles.

Les chiffres 2021

Pour répondre aux besoins de 307 500 allocataires, nous mobilisons 2,05 milliards d'euros, soit une moyenne mensuelle de 556 euros par allocataire.

1,95 milliard d'euros au titre des prestations légales

Aides à la petite enfance.....	235 597 836 €
Aides à la famille.....	469 421 876 €
Aides au logement et à l'habitat.....	365 819 553 €
Aides aux personnes en difficulté.....	881 557 700 €

381
millions d'euros au
titre du logement

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

Accueil du jeune enfant.....	41 241 408 €
Parentalité/Temps libre.....	35 369 503 €
Accompagnement social.....	7 382 374 €
Logement et Habitat.....	5 772 889 €
Animation de la vie sociale.....	10 213 537 €

318
millions d'euros au
titre du Rsa

276
millions d'euros au
titre de la petite
enfance

Paje + Clca + PreParE	235 597 836 €
Allocations familiales.....	301 817 396 €
Allocations forfaitaires	2 517 887 €
Complément familial	65 166 077 €
Allocation logement familiale	75 131 771 €
Allocation soutien familial non récupérable.....	38 438 935 €
Allocation soutien familial récupérable.....	2 212 522 €
Allocation adulte handicapé.....	250 534 010 €
Allocation éducation enfant handicapé	35 212 710 €
Allocation journalière de présence parentale.....	2 487 225 €
Allocation de rentrée scolaire.....	54 216 055 €
Rsa (département + jeunes + activité)	318 383 288 €
Aide personnalisée au logement.....	224 489 047 €
Allocation de logement sociale.....	65 328 193 €
Allocation de logement temporaire	861 711 €
Frais de tutelles.....	2 141 549 €
Prime d'activité	265 327 345 €
Prestations UE	33 361 €
Allocations différentielles.....	128 405 €
Primes exceptionnelles (Rsa, PRE...)	11 869 656 €
Total.....	1 952 396 966 €

556 €

Montant moyen
mensuel perçu par
un allocataire du
Pas-de-Calais

La Caf connectée

Suivre son dossier, demander une prestation, envoyer ses pièces justificatives... Les usages des outils numériques se développent, facilitant la vie des 307 500 familles allocataires du Pas-de-Calais.

16

millions de visites
sur caf.fr dans le
Pas-de-Calais

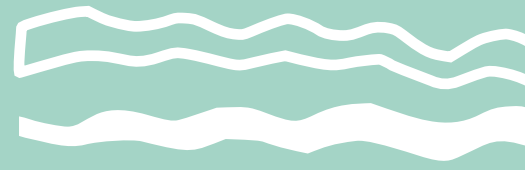
1,4

million de visites
sur les pages
locales caf.fr du
Pas-de-Calais

58 %

des allocataires
gèrent leur dossier
sur application
mobile (Caf - Mon
Compte)



**42 %**

des allocataires
gèrent leur dossier
sur ordinateur
(espace « Mon
compte »)

14

millions de
connexions à la
rubrique « Mes
paiements »

6

millions de
connexions à la
rubrique « Mes
démarches en
ligne »

1,6

million de pièces
justificatives
transmises en
ligne

1,2

million de
téléprocédures
validées en ligne

87,5 %

des allocataires ont
communiqué leur
adresse mail
à la Caf

La Caf solidaire

La solidarité est une force ancrée dans l'état d'esprit du département du Pas-de-Calais ! La Caf n'a pas manqué de le rappeler en débloquant 3,5 millions d'euros d'aides exceptionnelles pour faire face à la pandémie en 2021, à destination des familles allocataires et des structures partenaires.



AUX CÔTÉS DES ASSOCIATIONS CARITATIVES

Face à la crise, la Caf du Pas-de-Calais a décidé de soutenir l'action d'associations caritatives à hauteur de **159 264 €**. Ces fonds ont permis l'achat de denrées alimentaires, de produits d'hygiène, de chèques-service pour les familles précaires. En complément, les sommes versées par la Caf ont permis l'acquisition de **4 camions frigorifiques** par les associations et épiceries sociales du Pas-de-Calais afin de faciliter les distributions aux familles.

DES PACKS INFORMATIQUES POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Face à la crise, pour équiper les familles en informatique et accompagner les enfants dans leur scolarité à distance, la Caf du Pas-de-Calais a lancé un appel à projets numériques. Au final, **45 partenaires** ont soumis à la Caf un projet pour acculturer les familles du département aux usages du numérique. La Caf a pu financer l'achat de plusieurs packs informatiques pour un montant de **99 264 €**.

En complément, la Caf a fait don de **197 ordinateurs** de son parc informatique à des associations et des partenaires.

DES VACANCES LOCALES ET SOLIDAIRES

Après une année de crise sanitaire, pour offrir un temps de repos aux familles fragilisées, la Caf du Pas de-Calais a maintenu les aides exceptionnelles en matière de politique loisirs. La Caf a organisé **91 sorties familiales** pour **375 564 €**, en priorisant les activités situées dans les **Hauts-de-France** pour **soutenir le tourisme local**. Du côté des accueils de loisirs, la Caf a versé une aide exceptionnelle de **201 462 €** pour permettre aux structures d'organiser des nouvelles activités et faire face à la limitation des sorties groupées imposée par le protocole sanitaire.

UNE VIE SOCIALE À FAIRE RENÂÎTRE

Durant la pandémie, la Caf a continué d'analyser les projets d'investissement et de création des centres sociaux et des espaces de vie sociale. Sous forme d'aide exceptionnelle, la Caf du Pas-de-Calais a investi **517 500 €** pour les centres sociaux et espaces de vie sociale du Pas-de-Calais. Pour préserver le climat familial et éviter les tensions de la vie en communauté, la Caf a octroyé une aide exceptionnelle à des structures œuvrant dans le champ des **violences conjugales** pour **34 000 €**. Enfin, parce que le Covid19 n'arrête pas le besoin d'autonomie, d'émancipation et d'insertion professionnelle, la Caf a versé une aide de **111 400 €** à **5 Foyers de jeunes travailleurs** du Pas-de-Calais.

ACCOMPAGNER LES FAMILLES FRAGILISÉES OU ISOLÉES

À cause de la pandémie persistante, plusieurs familles déjà en difficulté ont vu leurs ressources se réduire fortement. Pour aider les familles à faire face aux soucis financiers inédits, la Caf du Pas-de-Calais a décidé d'octroyer plusieurs aides, dans le cadre de sa doctrine des aides financières aux familles. Au total, **206 332 €** ont été versés aux familles sous forme de **394 aides de secours Covid19**.

Dans le même esprit, la Caf a eu à cœur de préserver les structures d'aides à domicile devenues le seul point de contact de certaines familles, retenues par des mesures d'isolement sanitaire. Une contribution exceptionnelle de **287 200 €** a été versée à **9 structures d'assistance et d'aide à domicile** en 2021.

UN PLAN LOCAL POUR PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ

Sur l'ensemble de l'année 2021, la Caf du Pas-de-Calais s'est emparée de la problématique de la **pauvreté** et des phénomènes associés (reproduction sociale, isolement, fragilité...). À travers un travail d'équipe, de recueil des paroles de familles et de partenaires, l'organisme a identifié **6 freins à l'autonomie** comme **la mobilité, l'accès à la culture, le bien-être et estime de soi, le handicap, l'illettrisme et les violences intrafamiliales**. Contrepied à ces freins, **19 leviers de solutions** ont été imaginés pour redonner aux familles fragiles la capacité de se saisir à nouveau des opportunités de la vie. Effort inédit, le Conseil d'Administration de la Caf du Pas-de-Calais a voté pour l'adjonction d'une enveloppe sur fonds propres de **2,7 millions d'euros** pour activer les différentes solutions du plan de prévention et de lutte contre la pauvreté sur l'année 2022.



La Caf à vos côtés

Durant l'année 2021, la Caf du Pas-de-Calais a réorganisé ses activités pour mieux assurer la continuité de sa mission de service public. Malgré les mesures restrictives, la 7^{ème} Caf de France a assuré le paiement juste et régulier des prestations familiales durant toute l'année, en redistribuant plus de 2,05 milliards d'euros aux 307 500 familles allocataires du Pas-de-Calais.

Pour assurer ses missions en 2021, la Caf a maintenu une partie de ses activités à distance, en plaçant ses agents en **télétravail**. Au plus fort de la crise, **751 agents** ont été placés en télétravail à leur domicile. Toutefois, durant les confinements successifs, plusieurs agents ont contribué à accomplir leurs missions en restant sur site.

Parmi eux, les téléconseillers qui ont répondu à **692 750 appels** en 2021. Des appels plus nombreux par rapport à l'année précédente (**+ 49 %**) expliqués par les consignes sanitaires qui invitaient les allocataires à se rendre en accueil uniquement pour les démarches impérieuses. Côté courrier, le traitement et la numérisation de **6 584 documents reçus par jour ont été réalisés sur site** durant toute l'année 2021.

Une adresse email (transmettreundocument.caf62@info-caf.fr) a permis aux allocataires et aux partenaires de transmettre **65 101 pièces justificatives à distance**. Côté Action sociale, un **accueil d'urgence** et une **mission d'écoute téléphonique** ont été assurés par les **travailleurs sociaux** sur tout le département. Au total, **394 aides « Covid »** ont été débloquées pour aider les familles fragilisées par la crise à faire face à la pandémie en 2021.

Côté accueil, la Caf du Pas-de-Calais a maintenu ses espaces d'accueil ouverts avec un protocole sanitaire strict durant toute l'année 2021,

accueillant en moyenne **982 usagers par jour**. Services essentiels, la Caf du Pas-de-Calais s'est recentrée sur **l'accueil sur rendez-vous** et **l'accès individuel** aux espaces numériques. Dans ce contexte mouvementé, la Caf a réussi à ouvrir deux nouveaux espaces d'accueil : **TRIO à Boulogne-sur-Mer** et **Caf@Lens**. Au total, **55 172 rendez-vous physiques** ont été organisés dans les accueils et **33 557 rendez-vous ont été réalisés par téléphone** en 2021. Malgré le contexte pandémique, les équipes de la Caf du Pas-de-Calais ont accueilli plus d'usagers dans ses locaux en 2021. Au total, **249 554 allocataires** se sont rendus dans les espaces d'accueil (**+ 35 %**), en Caf@ (**+ 49 %**) et dans les permanences (**+ 34 %**) organisées chez ses partenaires.



**751**

AGENTS EN TÉLÉTRAVAIL

**33 557**

RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUES

**982**

VISITES EN ACCUEIL PAR JOUR

**6 584**

COURRIERS NUMÉRISÉS PAR JOUR

**394**

AIDES COVID VERSÉES

Garantir le juste droit

3,69 millions de paiements pour plus de 2,05 milliards d'euros redistribués constituent un enjeu financier qui induit une responsabilité de sécurisation et de maîtrise de toutes les activités internes et externes.

SÉCURISER LES ACTIVITÉS

En 2021, dans le domaine des prestations familiales, **808 223 contrôles** ont été opérés (dont 749 117 contrôles automatisés) avec un impact financier de **25,9 millions d'euros** (dont 6,1 millions d'euros pour les contrôles automatisés). Parmi ces contrôles, **4 206** ont été réalisés par les agents assermentés au domicile des allocataires ou sur rendez-vous ou par téléphone. Ces contrôles ont permis la détection d'un impact financier de **7,9 millions d'euros**, dont **5,8 millions d'euros** trop-perçus par les allocataires et **2,08 millions d'euros de rappels** de droits à verser aux allocataires. Dans le domaine de l'Action sociale, **1 151 contrôles de paiements** (aides individuelles et collectives) et **90 contrôles sur place** de structures financées par la Caf ont été réalisés.

UNE POLITIQUE ACTIVE DE SANCTION

Pour 2021, **1 128 dossiers** ont été qualifiés de **fraude**, pour un préjudice total de près de **6,7 millions d'euros**, alors qu'ont été envoyées **2 755 mises en garde**.

L'amélioration du processus de détection des fraudes s'est poursuivie notamment avec une meilleure intégration de l'analyse du droit à l'erreur et de l'intentionnalité. En conséquence, l'impact observé se résume dans **la diminution du nombre de fraudes constatées** (1 844 en 2020) et de **mises en garde** (3 812 en 2020). Le **plan d'action de lutte contre la fraude interne** a atteint tous ses objectifs. Aucun dossier de fraude allocataire par un agent n'a été détecté.

MAÎTRISER LES RISQUES

Parce que l'erreur est humaine, l'ensemble des gestionnaires conseil allocataires ont été sensibilisés sur le **droit à l'erreur**. Un seuil de **500 €** de préjudice a également été retenu pour la qualification de fraude (hors récidive), ce qui explique la baisse du nombre de fraudes retenues et des mises en garde.

LA FRAUDE NUIT GRAVEMENT À LA SOLIDARITÉ

- 37 dépôts de plainte
- 987 pénalités prononcées
- 22 avertissements envoyés
- 82 signalements au Département

Une démarche qualité intégrée

La démarche qualité de la Caf du Pas-de-Calais est formalisée, en 5 points, dans un plan stratégique d'amélioration de la qualité jusqu'en 2022.

En 2021, l'IQLO, qui mesure le **taux d'erreur lors de la liquidation d'un dossier allocataire** continue son amélioration pour atteindre le taux de **13,8 %** (contre 22 % en 2016). Les équipes de la Caf du Pas-de-Calais traitent mieux les dossiers allocataires du premier coup. Le taux d'erreur avec incidence financière a diminué sur la même période passant de **9,3 % à 5,5 %**, limitant les indus et les rappels. La Caf du Pas-de-Calais a ainsi dépassé l'objectif de la Cnaf (fixé à 93,1 %) avec un **taux de qualité financière de 94,5 %** pour 2021.

En 2021, des boucles qualité se sont poursuivies, comme les **liquidations avec incidence financière** issues de la cible 250 ou encore les enfants bénéficiaires d'Allocation adulte handicapé maintenus à tort sur le dossier des parents pour le calcul du droit Rsa/Ppa. Des actions pro-actives ont été maintenues en direction des allocataires comme **les appels sortants pour les indus de plus de 1 000 €** ou encore **l'accompagnement des primo-demandeurs avec 3 prestations et plus**. Ici, l'objectif est de sensibiliser les nouveaux allocataires en leur proposant un rendez-vous dans l'un des points d'accueil de la Caf afin de les familiariser avec le site caf.fr, favoriser l'autonomie, réduire le risque d'erreurs et éviter la réitération des contacts.

D'autres actions ont été menées comme :

- Une campagne de régularisation spontanée pour inciter à télédéclarer les revenus d'enfants salariés avec un salaire supérieur à 55 % du SMIC,

- des actions de communication sur l'abattement/neutralisation des ressources ou sur les risques d'indus avec quiz, e-learning, jeu de rôle, formations et accompagnement,
- la sensibilisation des partenaires de la Caf sur les trop-perçus avec un rappel de la législation, la définition des notions d'indus et de fraudes, le droit à l'erreur, les voies de recours et la distribution de flyers d'information,
- des échanges mensuels avec la MDPH, autour de la gestion préventive des avances Aah de 3 à 6 mois.

Enfin, en décembre 2021, **le portail VCA (Voir Comprendre Agir)**, fruit de la collaboration des services qualité, informatique et prestations a vu le jour. Il centralise, dans une seule et même application, toutes les données utiles à l'activité quotidienne du gestionnaire conseil allocataires, de son responsable mais aussi au pilotage général de l'organisme pour la gestion des prestations familiales. Ce portail permet de disposer de données d'activités indispensables pour élaborer un diagnostic puis établir un plan d'actions.

Agir **pour l'enfance et la** **jeunesse**

AU PLUS PRÈS DES BESOINS
POUR LE MIEUX ÊTRE DES FAMILLES.





235

MILLIONS D'EUROS
POUR LA PRESTATION
D'ACCUEIL DU JEUNE
ENFANT (PAJE)

41

MILLIONS D'EUROS
POUR LES SERVICES D'ACCUEIL
DU JEUNE ENFANT

Agir pour l'enfance et la jeunesse

Modes de garde, loisirs, éducation, autonomie, inclusion... Les professionnels de la Caf aident chaque enfant à devenir un adulte citoyen afin qu'il trouve sa place dans la société.

ACCOMPAGNER L'ACCUEIL COLLECTIF DES JEUNES ENFANTS

Volet essentiel de l'Action sociale et des prestations familiales, la petite enfance recouvre près de 13,5 % des prestations versées par la Caf du Pas-de-Calais pour un montant de **276 millions d'euros en 2021**. La Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) créée en 2004, constitue le cœur du dispositif d'aides aux familles. En 2021, la Caf du Pas-de-Calais a versé **235 millions d'euros** au titre de la Paje à **44 986 allocataires**.

En 2021, la Caf du Pas-de-Calais a poursuivi son action de soutien envers ses partenaires pour développer l'offre d'accueil à destination de tous les jeunes enfants. Sur les structures collectives, **319 structures d'accueil du jeune enfant** sont recensées parmi lesquelles des multi-accueils, des crèches familiales ou parentales, des jardins d'enfants... Chaque année, la Caf du Pas-de-Calais se mobilise auprès des structures d'accueil collectif dites « fragiles ». En 2021, **3 structures d'accueil** ont fait l'objet d'un accompagnement renforcé par les équipes de la Caf. Au total, les Établissements d'Accueil du Jeune Enfant du Pas-de-Calais proposent **5 748 places d'accueil sur le département**. La capacité d'accueil est en augmentation de 3,2 % par rapport à 2020.

CRÉER DU LIEN AVEC LES PROFESSIONNELS DE LA PETITE ENFANCE

Au-delà de son action visant à optimiser l'offre d'accueil collectif, la Caf intervient également sur l'accueil individuel. Ainsi, la Caf du Pas-de-Calais accompagne **64 Relais Petite Enfance**

(RPE) sur le département. Il s'agit d'un lieu de vie, de professionnalisation et d'animation en direction des assistants maternels, des enfants et des parents. Agréés par la Caf, les RPE ont pour mission d'être un lieu d'observation et de référence sur leur territoire d'intervention. Depuis 2014 dans le Pas-de-Calais, un réseau départemental RPE coordonne, harmonise et favorise les rencontres entre structures. Pour faire vivre ces RPE, la Caf du Pas-de-Calais a versé une prestation de service de **2 367 782 euros** en 2021.

ASSOCIER LES PARTENAIRES

Avec le concours des collectivités, de certains employeurs et de la Caf, les Contrats Enfance et Jeunesse (CEJ) visent à soutenir le développement des services offerts aux familles dans le domaine de la petite enfance et la jeunesse : ludothèques, garderies, BAFA/BAFD, accueils de loisirs sans hébergement, EAJE... En 2021, on recense **91 Contrats Enfance et Jeunesse**. Ces contrats apportent et financent des services aux familles sur **27 % des communes du Pas-de-Calais**. Ils se sont concrétisés par un financement à hauteur de **5 344 653 euros**. Progressivement, les actions des Contrats Enfance Jeunesse sont réintégrées dans un partenariat élargi appelé Convention Territoriale Globale (CTG). Dans le Pas-de-Calais, **34 Conventions Territoriales Globales** définissent le nouveau cadre contractuel avec les collectivités sur tous les champs d'intervention de la Caf (dont la petite enfance et la jeunesse). Avec les CTG, **611 communes** ont bénéficié d'une subvention bonus territoire totale de **13 161 400 euros** en 2021 pour mener des actions en direction

des jeunes enfants. **Le nombre de contractualisations sous la forme d'une CTG a bondi de 126 %** par rapport à l'année précédente. Les CTG permettent à la Caf et ses partenaires d'apporter des services mieux adaptés aux besoins de **1 008 068 habitants** (soit 69 % des communes du département).

Profiter de temps de partage, de jeux collectifs ou de moments en famille, c'est essentiel ! Preuve de sa politique ambitieuse, **596 accueils collectifs de mineurs** agréés par la Caf accueillent toute l'année les enfants du département en formule périscolaire ou extrascolaire. Ces structures ont bénéficié d'une prestation de fonctionnement de **8 777 639 euros** en 2021.

OFFRIR UN CADRE DE VIE DIFFÉRENT AVEC LES VACANCES ET LES LOISIRS SOLIDAIRES

En 2021, **320 jeunes** sont partis en colonie de vacances organisées par la Caf (hiver et été), pour un montant total de **399 151 euros**. Pour les séjours, la Caf du Pas-de-Calais met à disposition des « tickets colonies ». Destinés aux familles modestes, ils permettent de diminuer le coût des séjours de vacances pour les enfants. En 2021, **999 enfants ont utilisé leurs tickets colonies**. En complément de son offre colonies, la Caf du Pas-de-Calais propose également des « **contrats colos** ». Ces conventions pour le développement de séjours enfants, signées avec une collectivité ou une association, consistent à développer des séjours en centres de vacances pour les jeunes. En 2021, **108 projets** ont offert à plus de **2 000 enfants** (de 6 à 17 ans) la possibilité de partir en colonie. La Caf a contribué à cette opération pour un montant de **1 098 713 euros**.

Côté loisirs, des tickets sont aussi distribués aux enfants de 6 à 18 ans, en fonction des ressources de leurs parents allocataires. Les « tickets loisirs » permettent de payer une licence sportive, des frais d'inscription à des activités artistiques ou culturelles. Ces aides doivent favoriser à la fois la pratique régulière d'une activité tout en luttant contre les inégalités d'accès aux loisirs. En 2021,

47 013 enfants ont été destinataires d'une notification de tickets loisirs et **5 784 chèques** ont été utilisés par les bénéficiaires, pour l'année scolaire 2021-2022. Par ailleurs, **262 510 jours d'accueil** ont été financés par la Caf pour **24 626 enfants** au sein des accueils de loisirs du Pas-de-Calais, soit une aide versée de **918 788 euros** en 2021.

34

Conventions
Territoriales
Globales

44 986

allocataires
bénéficiaires
de la Paje

FAVORISER LES CONDITIONS D'AUTONOMIE DES JEUNES

Pour faciliter l'insertion des jeunes dans la vie sociale, la Caf finance des **Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT)**. Au nombre de 7 dans le département, ces foyers proposent **556 lits d'accueil** à proximité des lieux de travail des jeunes actifs. De plus, ces structures offrent un accompagnement socio-éducatif aux jeunes accueillis. En 2021, la Caf du Pas-de-Calais a versé une prestation de service de **508 934 euros** pour les foyers de jeunes travailleurs. Par ailleurs, engagée dans l'accès au logement des jeunes, la Caf accorde une subvention de fonctionnement aux **8 Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ)** à hauteur de **125 200 euros**. Ces structures, réparties sur le département, sont gérées à la fois par des associations, des missions locales ou encore des foyers de jeunes travailleurs.

La Caf propose des aides aux jeunes désireux d'obtenir leur **Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur (BAFA)**. L'objectif est d'ouvrir cette formation aux jeunes de moins de 20 ans pour mieux lutter contre les inégalités d'accès

socio-économiques à la formation. En 2021, **1 563 jeunes** ont bénéficié d'une aide conjointe de la Caf et du Département pour passer leur stage théorique et d'approfondissement avec une participation de **137 900 euros** de la Caf.

La Caf du Pas-de-Calais assure également une présence éducative en ligne encadrée par la charte des « Promeneurs du Net ». Sur le département du Pas-de-Calais, le réseau compte **52 Promeneurs du Net**.

Depuis fin 2020, la Caf du Pas-de-Calais a repris le pilotage des Points d'Accueil Entraide Jeune (PAEJ) en accompagnant **4 structures** à Arras, Boulogne-sur-Mer, Carvin et Lens. Ces structures accueillent de façon inconditionnelle, gratuite et confidentielle, sans rendez-vous, des jeunes ou des parents souhaitant recevoir un appui, un conseil, une orientation, dès lors qu'ils rencontrent une difficulté concernant la santé de façon la plus large : mal être, souffrance, dévalorisation, échec, attitude conflictuelle, difficultés scolaires ou relationnelles, conduites de rupture, violentes ou dépendantes, décrochage social, scolaire...

5 748
places d'accueil
financées

52
promeneurs du net
dans le département
du Pas-de-Calais

1 563
jeunes aidés pour
obtenir leur BAFA

64
Relais
Petite Enfance

5 784
tickets loisirs
utilisés



Valoriser la parentalité

ACCOMPAGNER LES RELATIONS
PARENTS-ENFANTS.



301

MILLIONS D'EUROS
POUR LES ALLOCATIONS
FAMILIALES (AF)



54

MILLIONS D'EUROS
POUR L'ALLOCATION DE RENTRÉE
SCOLAIRE (ARS)



40

MILLIONS D'EUROS
POUR L'ALLOCATION DE
SOUTIEN FAMILIAL (ASF)



Valoriser la parentalité

Avec plus de 504 millions d'euros versés en 2021 dans le domaine de la parentalité, notre objectif est de permettre aux parents d'assumer pleinement leur rôle éducatif, de les conforter dans leur rôle structurant vis-à-vis de leurs enfants.

COORDONNER LES ACTIONS DU RÉSEAU PARENTALITÉ 62

En 2021, la Caf du Pas-de-Calais a conforté ses rôles de coordinateur, de financeur et d'animateur des dispositifs de soutien à la parentalité. Depuis bientôt 25 ans, ces différents rôles sont co-animés avec le **Réseau Parentalité 62** par des parents, des professionnels, des institutions et des associations qui partagent la même idée : les parents sont **les premiers éducateurs de leur(s) enfant(s)**. Pour remplir cette mission en 2021, la Caf a maintenu le financement de **9 postes de coordonnateurs parentalité** qui animent les comités locaux chargés de mobiliser les partenaires, d'impulser des actions favorisant l'échange entre les parents. Au total, **461 projets** ont été validés et financés au titre des actions du Réseau Parentalité 62 pour un montant de **1 516 980 euros**.

FAVORISER LES ÉCHANGES ENTRE LES PARENTS ET LEURS ENFANTS

Découvrir la vie en collectivité accompagné de ses parents ? C'est toute la mission des **Lieux d'Accueil Enfants-Parents (LAEP)**. Dans le département, on dénombre **32 LAEP** reconnus et labellisés par la Caf du Pas-de-Calais. Ces structures sont ouvertes aux enfants âgés de moins de 6 ans, accompagnés de leur(s) parent(s) ou d'un adulte référent pour **participer à des temps conviviaux de jeux et d'échanges**. Des professionnels formés à l'écoute sont présents pour assurer l'accueil des familles. Les LAEP sont également des lieux de parole pour les parents, les échanges entre adultes permettant de prévenir ou rompre l'isolement géographique,

intergénérationnel ou culturel... Sous la forme de prestations, le montant des aides accordées aux LAEP s'élève à **71 778 euros** pour l'année 2021.

Face à une rupture familiale, des **espaces de rencontre** permettent aux enfants de garder le contact avec le parent qui n'a pas le droit de garde et ainsi **préserver le lien avec ses deux parents**. Cette rencontre se déroule dans des locaux adaptés, neutres et en présence d'un tiers. En 2021, la Caf a versé **658 695 euros** pour les **4 espaces de rencontre** labellisés dans le Pas-de-Calais.

RELIER LES FAMILLES PAR LA MÉDIATION

En 2021, le contexte pandémique a amené bon nombre de familles à faire face à des déséquilibres budgétaires, à des problèmes de promiscuité, voire à connaître des tensions intra-familiales. Pour faire face à cette situation, la Caf a maintenu son soutien en direction de **4 structures de médiation familiale**. Elle a renforcé son financement du nombre d'équivalents temps plein passant de **30,5 postes (en 2020) à 34 postes (en 2021)**. En finançant ces structures, la Caf du Pas-de-Calais permet l'intervention de professionnels qualifiés qui, sous forme de temps d'information collective, d'entretiens ou de processus de médiation, proposent **des temps d'écoute, d'échanges et de négociation**, afin d'aborder les problèmes liés au conflit familial. Leur rôle est de favoriser la construction d'accords dans l'intérêt de l'enfant, de son parent, de son grand-parent. Au total, la Caf du Pas-de-Calais a versé **1 817 785 euros** pour soutenir ces services.

FAVORISER LA RÉUSSITE SCOLAIRE

Les Contrats Locaux d'Accompagnement à la Scolarité (CLAS) visent à favoriser l'épanouissement de l'enfant et la réussite dans sa scolarité. Sous la forme d'aides méthodologiques, d'ateliers d'ouverture culturelle ou encore d'un soutien dans une matière ciblée, les CLAS sont de véritables atouts pour les enfants. Ces actions sont gratuites et ont lieu en dehors du temps scolaire, dans des espaces adaptés, en partenariat avec l'école. Elles proposent aux parents un soutien dans le suivi de la scolarité de leur enfant en facilitant le dialogue avec les enseignants, ou encore à mieux comprendre le système scolaire.

En 2021, l'attribution de la prestation de service CLAS a été réformée par les pouvoirs publics. Les CLAS prennent désormais la forme d'un projet global sur 27 semaines. Deux fois par semaine, des encadrants qualifiés animent les ateliers CLAS durant 1h30 pour un collectif de 8 à 12 enfants. Certains bonus cumulables ont été mis en place par les pouvoirs publics. D'une part, le bonus « enfants » de 300 € par collectif vise à soutenir les projets socio-culturels et éducatifs développés sur toute l'année scolaire. D'autre part, le bonus « parents » de 300 € par collectif vise à renforcer l'accompagnement numérique des enfants ou des parents éloignés du suivi scolaire et pouvant rencontrer des problèmes d'illettrisme. La Caf du Pas-de-Calais compte **118 actions labellisées CLAS** en 2021. Elles s'inscrivent dans **519 collectifs**, pour un montant de **537 902 euros** versés par la Caf du Pas-de-Calais.

DES DÉPARTS EN VACANCES ACCESSIBLES À TOUS !

Chaque année, 40 % des Français renoncent à leurs vacances pour des raisons financières. Grâce à l'accompagnement social et organisationnel des travailleurs sociaux ou celui de ses partenaires de proximité, la Caf participe financièrement à l'organisation des premières vacances. En 2021, ce sont **161 séjours familiaux** qui ont été ainsi financés pour un budget

s'élevant à **142 704 euros**. Avec le service Vacaf, la Caf du Pas-de-Calais propose également une aide aux vacances familiales, sous conditions de ressources. En 2021, **4 452 familles** ont pu bénéficier du dispositif Vacaf pour un montant global de **1 996 584 euros**. Pour réaliser des journées ponctuelles de loisirs partagés en famille, les intervenants sociaux de la Caf du Pas-de-Calais peuvent mobiliser le capital loisirs. L'objectif de cette journée vise à **renforcer les liens entre les parents et leurs enfants**. En 2020, **27 familles** ont pu bénéficier de cette aide pour un montant de **3 237 euros**.

161

**séjours familiaux
financés en 2021**

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.



224

MILLIONS D'EUROS
POUR L'AIDE PERSONNALISÉE
AU LOGEMENT (APL)

10

MILLIONS D'EUROS
POUR L'ANIMATION DE
LA VIE SOCIALE

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

Pour améliorer le cadre de vie des familles, la Caf du Pas-de-Calais mène une politique soutenue en matière d'accès au logement, de prévention des impayés et de lutte contre l'indécence. Côté Action sociale, la Caf du Pas-de-Calais poursuit son accompagnement des familles en soutenant ses partenaires de l'animation de la vie sociale.

Pour favoriser l'accès au logement et le maintien dans les lieux, la Caf du Pas-de-Calais verse de nombreuses aides favorisant le **bien-être et la stabilité des familles**. En 2021, les prestations liées au cadre de vie et à l'habitat représentent plus de **381 millions d'euros**, soit 18 % du montant des prestations distribuées par la Caf du Pas-de-Calais cette même année. Aide personnalisée au logement, allocation de logement sociale, allocation de logement familiale... Dans le département, presque un allocataire sur deux reçoit une aide pour son logement.

ACCOMPAGNER L'ACCÈS ET LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

L'absence de logement ou des conditions d'habitat dégradées constituent des risques importants pour la cohésion familiale et sociale, la réussite des projets éducatifs et pour l'insertion sociale des ménages. En 2021, pour favoriser l'accès et le maintien des familles dans leur logement, la Caf du Pas-de-Calais a renouvelé sa participation au financement du **Fonds de Solidarité Logement** (FSL) qui comprend un volet énergie (FSE). Ce volet solidaire vise à apurer des factures d'eau, d'énergie et de téléphone. En 2021, la dotation de la Caf du Pas-de-Calais pour le FSL/FSE est de **470 000 euros**.

Des aides directes pour faire face à des travaux ou l'achat d'équipement de première nécessité

sont aussi accordées. Pour cela, la Caf propose des prêts à taux zéro pour les allocataires (sous conditions de ressources). En 2021, **38 Prêts d'Amélioration Habitat à titre légal** ont été accordés pour un montant de **30 768 euros**, ainsi que **6 077 prêts à l'équipement** et complémentaires pour un montant de **3 967 947 euros**. Pour aider à assumer les frais liés à l'installation dans un nouveau logement, la Caf a accordé **438 prêts à l'installation** pour un montant de **374 527 euros**. Enfin, la Caf a également délivré **70 subventions à l'équipement** pour un montant total de **32 507 euros**.

En 2021, deux subventions de fonctionnement ont été accordées à l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL). Une première subvention de **33 000 euros** a été accordée pour financer le fonctionnement de l'ADIL interdépartementale. Une seconde subvention de **18 000 euros** a été attribuée pour le fonctionnement du numéro vert dédié à l'information et au conseil juridique des habitants du Pas-de-Calais en matière de prévention des expulsions.

Face à la précarisation des ménages, la convention de partenariat avec l'Immobilière Sociale 62 (IS62) pour le fonctionnement de son pôle social a été renouvelée. La subvention accordée permet de financer deux postes de travailleurs sociaux qui interviennent principalement auprès des

locataires pour favoriser l'appropriation de leur logement et cadre de vie et prévenir les impayés de loyers. Depuis 2019, ce partenariat prend la forme d'une convention quadripartite entre l'Etat, le Département, la Caf et l'IS62 dans laquelle chaque acteur réaffirme sa volonté de mettre en œuvre des politiques nationales et départementales relatives à l'insertion et au logement en s'appuyant sur des valeurs partagées.

L'INSALUBRITÉ : UNE VIGILANCE ACCRUE ET DES PARTENARIATS RENFORCÉS

L'accès à un logement décent est un droit fondamental. À ce titre, les Caf constituent un des maillons essentiels de la **détection du logement indécent**, dans la mesure où elles assurent le versement des allocations logement. Ainsi, la Caf du Pas-de-Calais peut soutenir ses usagers dans leurs démarches concourant à la remise aux normes de leur logement. Les signalements de non-décence effectués auprès de la Caf du Pas-de-Calais sont pris en charge par l'opérateur **Citémétrie** ou par **les travailleurs sociaux de la Caf**. Une fois la non-décence du logement établie, une démarche amiable est engagée par la **DDTM (Direction Départementale des Territoires et de la Mer)** auprès du bailleur. En cas d'échec, et en conformité avec la loi ALUR (Accès au Logement et Urbanisme Rénové), la Caf "conserve" l'allocation logement durant 18 mois maximum, délai accordé au bailleur pour la réalisation des travaux de remise aux normes du logement. En cas de "conservation" de l'allocation logement, la Caf peut également **accompagner les familles dans leurs démarches de relogement**.

En 2021, **53 dossiers** ont fait l'objet d'une conservation de l'allocation logement à la suite d'une problématique avérée de non-décence. Des bailleurs se sont engagés à remettre aux normes les logements mis en location et **7 dossiers** ont fait l'objet d'une reprise des droits après contrôle des travaux réalisés. Dans ce cadre, une douzaine de familles ont été contactées par Citémétrie, opérateur mandaté par la Caf, afin de se voir proposer un accompagnement dans leurs démarches de relogement.

Acteur du mieux vivre dans son logement, la Caf a réaffirmé ses engagements de **lutte contre la non-décence des logements**. Elle a poursuivi ses actions de repérage de l'habitat indigne en partenariat avec la Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer. Elle a également mené une opération de repérage sur le territoire du Montreuillois qui a permis d'identifier **14 logements suspectés** de non-décence. L'ensemble des visites de logement a été confié à l'opérateur de la Caf.

Afin de renforcer la **lutte contre les marchands de sommeil** et d'offrir aux locataires un logement décent, une nouvelle convention de partenariat « **permis de louer** » a été signée entre la Caf du Pas-de-Calais et la Communauté de Communes du Sud Artois. En plus de ce nouveau partenariat, 4 territoires bénéficient toujours de ce dispositif qui sont les Communautés d'Agglomération du Boulonnais, de Béthune-Bruay Artois Lys Romane, de Hénin-Carvin et de Lens-Liévin.

139 530

bénéficiaires d'une
aide au logement

ANIMER LA VIE SOCIALE AVEC DES RELAIS LOCAUX D'ANIMATION : CENTRES SOCIAUX, ASSOCIATIONS ET ESPACES DE VIE SOCIALE

Favoriser le lien social, intégrer les familles dans la vie collective et citoyenne sont des objectifs incontournables pour la Caf du Pas-de-Calais qui s'est pour cela entourée de partenaires locaux et relais de proximité. L'objectif est de déployer une démarche globale et une dynamique de mobilisation des habitants pour apporter des solutions aux besoins des familles et à leurs difficultés de vie quotidienne, mais aussi pour répondre aux problématiques sociales collectives d'un territoire. Pour avoir un pilotage et une vision globale de sa politique en faveur de l'animation de la vie sociale, la Caf et ses partenaires dans un Schéma Départemental de l'Animation de la Vie Sociale (SDAVS) jusqu'en 2021. Dans ce cadre, la Caf soutient financièrement la **Fédération des Centres Sociaux**. En 2021, la Caf leur a versé une subvention à hauteur de **65 000 euros**.

Le département du Pas-de-Calais compte **45 centres sociaux** agréés. Ces structures d'animation de la vie sociale reçoivent un accompagnement des services de la Caf et sont soutenues financièrement par le versement de deux prestations. D'une part, la prestation pour **l'Animation Globale et Coordination** qui atteint un montant de **3 006 114 euros**. D'autre part, la prestation **d'Animation Collective Familles**, pour un montant annuel de **891 963 euros**.

En plus des centres sociaux, la Caf du Pas-de-Calais recense **24 associations agréées « espace de vie sociale »** en 2021. Pour dynamiser et harmoniser les pratiques dans ces structures, la Caf a poursuivi l'animation de son réseau d'espaces de vie sociale du département. Pour mener leurs actions, ces structures ont perçu **519 796 euros** au titre de la prestation de service « Animation locale ». Lieux-ressources, ils proposent des **services et activités à finalités sociales et éducatives**. Ils soutiennent le développement de la participation des usagers-habitants afin qu'ils s'engagent

eux-mêmes à améliorer leurs conditions de vie. Ils contribuent au développement de l'éducation et de l'expression culturelle, au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et la réduction des exclusions.

En 2021, les centres sociaux et les espaces de vie sociale, malgré un contexte épidémique bousculant les modalités habituelles de fonctionnement, ont su s'adapter et trouver des alternatives pour garder un contact avec leurs usagers : en utilisant les outils numériques, en réalisant des actions « aller-vers », en mutualisant leurs moyens avec ceux des associations caritatives.



6 077

prêts accordés
pour équiper le
logement

53

suspensions
des droits pour
des logements
non-décents

5

intercommunalités
partenaires du
« permis de louer »

24

espaces de vie
sociale agréés
par la Caf du
Pas-de-Calais

438

prêts accordés pour
s'installer dans un
nouveau logement

45

centres sociaux
agréés par la Caf du
Pas-de-Calais

Accompagner les plus fragiles

UN SOUTIEN
POUR LES PLUS VULNÉRABLES.





250

MILLIONS D'EUROS
POUR L'ALLOCATION ADULTE
HANDICAPÉ (AAH)



318

MILLIONS D'EUROS
POUR LE REVENU DE SOLIDARITÉ
ACTIVE (RSA)



265

MILLIONS D'EUROS
POUR LA PRIME D'ACTIVITÉ
(PPA)

Accompagner les plus fragiles

Enjeux majeurs du pacte social, l'inclusion et la solidarité représentent plus de **43 %** des prestations versées par la Caf du Pas-de-Calais, atteignant **888 millions d'euros en 2021**.

ACCOMPAGNER LES ÉVÈNEMENTS DE VIE

Allocation adulte handicapé, Revenu de solidarité active... Les minima sociaux sont des dispositifs qui visent à garantir un montant minimum de revenus au travers d'allocations, sous conditions de ressources, à des personnes ne pouvant pas tirer de leur activité présente ou passée des ressources suffisantes. En 2021, **52 410 foyers allocataires** étaient bénéficiaires du Rsa pour un montant de **318 millions d'euros** financés par le Département. Du côté des travailleurs modestes, la prime d'activité permet d'avoir un complément de salaire sur la base des revenus déclarés de ses activités. En 2021, la Prime d'activité a bénéficié à **114 513 foyers allocataires** pour un montant moyen de **199 euros** par mois.

À côté des prestations familiales, **une offre de travail social** est déployée sur l'ensemble du département afin d'accompagner les familles confrontées à des changements susceptibles de fragiliser leur équilibre de vie. À ce titre, plusieurs événements sont pris en compte : l'arrivée de plusieurs enfants, le décès d'un membre de la famille (conjoint ou enfant), une séparation, un impayé de loyer... Cette année, les travailleurs sociaux ont soutenu **9 809 familles** à la suite d'un **évènement de vie fragilisant**. Pour les accompagner, une offre d'information, d'orientation et d'accompagnement social leur a été systématiquement proposée. Au final, **3 728 familles** ont bénéficié d'un accompagnement social global en 2021, soit par une prise en charge individuelle, soit au travers d'actions collectives.

Pour aider les familles confrontées à une diminution de ressources et/ou une augmentation des charges, une aide Covid19 créée par la Cnaf a été maintenue et instruite par la Caf du Pas-de-Calais durant le premier semestre 2021. De janvier à juin, les travailleurs sociaux ont octroyé **394 aides Covid19** pour un montant total de **206 332 euros** permettant un secours alimentaire ou une aide pour faire face aux charges courantes.

En dehors de ce contexte pandémique, les familles allocataires accompagnées peuvent bénéficier d'aides financières ponctuelles en lien avec les offres de service et le projet mis en place. En 2021, **789 familles allocataires** en ont bénéficié. Le montant des subventions versées atteint **577 810 euros**.

Côté actions collectives, malgré la crise sanitaire, les équipes sociales ont organisé **25 actions sur le territoire**. On recense **4 forums « naissance »** et **1 séance « Parents après la séparation »** réalisés. On dénombre également **20 actions collectives travail social** sur les thématiques « insertion sociale » et « parentalité ». Au sein de celles-ci, des nouvelles pratiques ont vu le jour comme l'animation des forums naissance en format « **webinaire** » ou encore l'animation d'ateliers labellisés « **1 000 premiers jours** » avec des échanges réguliers auprès d'un groupe de parents.

En matière de proactivité, **4 246 rendez-vous des droits** ont été menés par les travailleurs sociaux. Lors de ces rencontres, un tour d'horizon des droits potentiels de l'allocataire est réalisé. En 2021, **22 %** des rendez-vous des droits ont donné lieu à une **ouverture de droits**, **15 %** ont généré un **rappel de droits** et **9 %** ont généré un **trop-perçu**. Offre d'information collective, rencontre personnalisée individuelle... le portefeuille des solutions apportées par la Caf et ses équipes est riche. En 2021, **83 %** des interventions sociales ont pu ainsi être clôturées à la suite de l'atteinte des objectifs fixés avec la famille.

SÉCURISER LE VERSEMENT DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Au sein de sa population allocataire, la Caf du Pas-de-Calais compte **44 562 familles monoparentales**. Pour accompagner les familles isolées face à des risques d'impayés de pensions alimentaires, une équipe de **32 personnes** basées dans le Pas-de-Calais travaillent pour l'**Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires (ARIPA)**. En 2021, l'équipe du Pas-de-Calais a géré mensuellement **2 143 procédures actives de recouvrement des impayés**. Au total, **74,5 %** des impayés ont été recouverts par le service pour un montant de **4,69 millions d'euros**, ce qui correspond à **22 871 paiements régularisés** en 2021. En 2021, la Caf du Pas-de-Calais a poursuivi le déploiement du service d'intermédiation financière pour sécuriser le paiement des pensions alimentaires. Au total, **1 538 familles du Pas-de-Calais** ont fait appel à l'intermédiation financière pour garantir le paiement régulier de leurs pensions alimentaires.

Depuis novembre 2021, la Caf du Pas-de-Calais a formalisé un **parcours global d'accompagnement des familles qui se séparent**.

L'objectif : offrir le même niveau d'information et d'accompagnement à l'allocataire qui déclare une séparation, quel que soit le service qu'il contacte et l'orienter vers les partenaires internes ou externes adaptés. Prise de rendez-vous à

l'accueil, déclaration d'une séparation sur caf.fr, sollicitation d'un travailleur social, demande d'intermédiation financière... Dès que la Caf apprend la séparation d'une famille, le premier contact est **100 % utile** pour aider l'allocataire dans l'accès aux droits et aux démarches.

ACCOMPAGNER LES PARCOURS D'INSERTION

Retrouver le chemin de la vie active est une étape importante dans la construction de son parcours d'insertion. Par délégation du **Conseil Départemental**, la Caf du Pas-de-Calais a assuré en 2021 l'accompagnement de **1 650 bénéficiaires** du Rsa soumis aux droits et devoirs. Dans le cadre de ce partenariat, les travailleurs sociaux accompagnent des **familles monoparentales**, bénéficiaires du Rsa et en attente d'un enfant ou assumant déjà la charge d'enfant(s) de moins de 6 ans. Grâce à un **accompagnement personnalisé et adapté** à la situation, les travailleurs sociaux œuvrent, avec l'implication active de la famille, à lever les freins identifiés pour leur engagement durable dans une **démarche d'insertion sociale et professionnelle**. En complément de cette action d'accompagnement, une convention, signée entre la Caf et les Cnam du Pas-de-Calais depuis 6 ans, permet de **coupler l'instruction d'un dossier Rsa et de couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C)**. L'objectif est que le juste et bon droit soit mis en action le plus rapidement possible afin d'éviter la dégradation de la situation familiale, financière et sociale.



ACCOMPAGNER L'AUTONOMIE DES FAMILLES

L'aide à domicile constitue un levier d'action important dans l'accompagnement et l'insertion sociale des allocataires. L'intervention au domicile des familles est réalisée par des **professionnels qualifiés** (accompagnant éducatif et social et techniciens de l'intervention sociale et familiale). Elle permet de restaurer ou de maintenir l'autonomie des familles en leur apportant une aide éducative, sociale et/ou matérielle. Elle s'exerce à travers des activités

d'aide à la vie quotidienne et d'appui à l'éducation des enfants. Depuis le 1^{er} janvier 2008, un fonds commun de financement pour les associations d'aide à domicile a été contractualisé entre la Caf du Pas-de-Calais et le Département. Pour l'année 2021, **9 associations d'aide à domicile** ont été financées sur le département, soit 117,73 équivalents temps plein pour un montant de **5 112 557 euros** et **158 710 heures d'intervention** réparties entre des **Auxiliaires de Vie Sociale (AVS)** et des **Techniciens d'Intervention Sociale et Familiale (TISF)**.



52 410

bénéficiaires du
Revenu de solidarité
active (Rsa)

27 837

bénéficiaires de
l'Allocation adulte
handicapé (Aah)

44 562

familles
monoparentales

9 809

familles
accompagnées par
les travailleurs
sociaux en 2021

114 513

bénéficiaires de la
Prime d'activité

394

aides d'urgence
versées aux familles
affectées par la
crise sanitaire

22 871

paiements
de pensions
alimentaires
régularisés

+ humaine, + durable, une vie d'entreprise

Aider les familles à concilier vie familiale et professionnelle ne peut s'improviser sans moyens et sans supports. À la Caf du Pas-de-Calais, ce rôle est dévolu aux équipes qui apportent des « services aux services » comme l'Informatique, les Ressources Humaines, l'Administration Générale ou encore la Communication.

UNE GESTION HUMAINE DES RESSOURCES

Le service Gestion des Ressources Humaines (GRH) est chargé de la gestion des emplois et compétences, de l'administration du personnel et de l'appui à la direction dans les relations sociales. En 2021, la Caf du Pas-de-Calais comptait **904 agents** (effectifs CDI au 31/12/2021, temps plein et/ou temps partiel + agents en invalidité 2ème catégorie), dont **82,1 % de femmes**. La moyenne d'âge était de 43 ans.

Sur l'année 2021, **361 entretiens** ont été organisés par le service GRH pour recruter de nouveaux collaborateurs, dont **42 agents en CDI, 85 agents en CDD, 11 services civiques et 4 contrats saisonniers**.

En 2021, **548 agents** ont bénéficié d'une ou plusieurs action(s) de **formation professionnelle** pour développer leurs compétences. Côté rémunération, **672 agents** ont bénéficié de **points d'expérience**, **238 salariés** se sont vu attribuer des **points supplémentaires de compétence**, **46 agents** ont été promus à un **niveau supérieur de classification**. Enfin, **35 stagiaires** ont été accueillis. Du côté des départs (retraites, démissions, mutations...), **28 agents ont quitté l'entreprise**.

Parmi les projets réalisés en 2021, le service GRH a déployé une offre d'accompagnement des agents se préparant à **accueillir un enfant** ou pour accompagner leur **départ en retraite**. Ces

« parcours attentionnés » incluent des éléments d'information et des rendez-vous adaptés à la situation de chaque agent. Ils permettent aux agents de prendre connaissance de leurs droits et devoirs à l'aune de ces événements impactant sur la vie professionnelle. D'autres parcours sont en cours d'élaboration sur **l'accès au logement** ou encore **la santé et le handicap**.

Du côté de la qualité de vie au travail, le service GRH a accompagné le développement de nouveaux sites de travail à distance à Boulogne-sur-Mer et à Lens. Au total, **122 agents ont bénéficié de ces espaces de « travail à distance »** plus proches de leur domicile en 2021. Enfin côté **relations sociales**, le service GRH a accompagné la conclusion d'accords unilatéraux sur **la journée de solidarité et la compensation des jours fériés**. Un autre accord a été négocié avec les représentants du personnel sur l'usage des **Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication**.

PROTÉGER ET FAIRE ÉVOLUER LE SYSTÈME D'INFORMATION

Le service informatique assiste quotidiennement le travail des collaborateurs de la Caf du Pas-de-Calais, gérant **1 539 stations** fixes en réseau, **107 imprimantes** et **65 ordinateurs** portables, et **2 938 écrans**. Côté matériel, **338 ordinateurs** ont été remplacés par des « Tiny » stations, plus légères, plus simples et plus performantes en 2021. Pour faciliter le partage d'informations,

les équipes locales assurent la maintenance de **34 serveurs** et de **2 bornes**.

Acteur majeur de la **protection des données du système d'information de la Caf**, l'équipe a repéré et stoppé plusieurs attaques sous forme de « Trojan », de fausses convocations judiciaires ou de checkpoints mobiles faux positifs. En 2021, un **nouvel antivirus national (XDR)** a été installé.

Du côté de la relation utilisateur, l'équipe informatique a réalisé **5 045 demandes d'intervention** en 2021 pour les agents de la Caf. Cela correspond à une moyenne de **420 demandes traitées tous les mois** et à **25 interventions quotidiennes** par technicien. Les équipes ont aussi pris en charge **517 workflows, 648 faits générateurs agents** et **2 029 faits générateurs métiers**.

En 2021, le service informatique a accompagné le déploiement du **télétravail** en raison de la crise sanitaire. À travers la mise en place de support d'accompagnement, de la distribution du matériel informatique ou encore de désinfection lors de son retour, les équipes informatiques ont redéployé l'activité au domicile de **751 agents**. Face à l'augmentation croissante des visio-conférences, l'ensemble des salles de réunions ont été équipées de **nouveaux équipements audios et vidéos**. Versant interne, les équipes ont contribué à l'installation informatique du nouveau site de Boulogne-sur-Mer (accueil et antenne sociale), de Caf@Lens et à la rénovation de la borne allocataire de l'ADS de Calais.

Sur le plan de la connectivité, tous les sites de la Caf du Pas-de-Calais ont été équipés d'une **ligne fibre secondaire** afin de mieux réguler le flux réseau. Sur le plan du développement, les équipes informatiques ont participé à la conception du **portail VCA** (Voir Comprendre Agir). En matière de relation allocataires, les équipes ont développé la fonction **Communication Métier Personnalisée** (COMETE) pour intégrer les formulaires locaux directement dans l'outil de traitement des dossiers allocataires (NIMS). Côté partenaires, le service informatique

comptabilise plusieurs conventions d'accès à « Mon Compte Partenaire ». En 2021, on recense **560 conventions avec les « bailleurs moraux »**, 563 conventions nationales partenaires créées ou modifiées et **84 conventions locales** partenaires créées ou modifiées. À travers ces conventions, les partenaires peuvent consulter certains dossiers allocataires dans le cadre de leurs activités.

ADMINISTRATION GÉNÉRALE : DES MOYENS ADAPTÉS POUR CHACUN !

Préserver le bien-être et la sécurité en entreprise, améliorer les conditions d'accueil des usagers et des collaborateurs, garantir l'efficacité du personnel pour assurer les missions de service public... Ces ambitions contribuent à placer l'Administration Générale au cœur de la stratégie d'entreprise.

Dans ce secteur, l'année 2021 a été porteuse de projets mais perturbée par la crise sanitaire persistante. Toute l'année, le service Administration Générale a géré les opérations de départs et retours sur site des agents. Les équipes ont assuré **la mise en œuvre des mesures de protection sur les différents sites et l'approvisionnement en équipements et produits sanitaires**. Malgré le contexte pandémique, les services **Patrimoine et Achats** ont collaboré efficacement pour améliorer les conditions de travail des salariés. Le parc des **fontaines à eau** a été totalement renouvelé sur tous les sites. La **flotte automobile** de l'entreprise a été en partie renouvelée. Sur l'espace de travail individuel, chaque agent a pu bénéficier d'une **nouvelle lampe de bureau** plus adaptée à ses besoins.

Sur l'immobilier, les équipes de l'Administration Générale ont contribué à la finalisation des projets de **Boulogne-sur-Mer** et de **Caf@Lens**. À **Saint-Omer**, le revêtement de sol a été totalement rénové en plus de l'installation de nouveaux stores et films anti-chaaleur. Sur **le site d'Arras**, l'ensemble des façades ont été restaurées et protégées par un traitement spécifique. À travers le suivi de chantier, les relations avec

les prestataires, les déménagements vers les nouveaux sites, l'accueil et l'intégration des agents, les équipes de l'Administration Générale ont amélioré les **conditions de vie et d'accueil des usagers et des collaborateurs**. Sur le plan de l'entretien, les équipes techniques ont assuré les réparations d'usages des différents sites.

Côté **Achats/Logistique**, le secteur a renouvelé sa prise en charge du marché du dispositif « Tickets Loisirs Jeunes » (avec la mise en place d'une carte à puce) et le marché pour l'organisation des séjours de vacances estivaux pour les enfants des allocataires.

Pour l'ensemble de ces opérations, l'investissement et la collaboration entre les deux secteurs de l'Administration Générale ont permis de satisfaire les usagers et les agents de la Caf du Pas-de-Calais.

LA COMMUNICATION DE CRISE... NE CONNAÎT PAS LA CRISE !

En 2021, le service Communication a maintenu son **action d'information des usagers, des partenaires et des agents** au cœur d'un contexte pandémique.

Sur la communication externe, le service a choisi d'informer allocataires et partenaires afin de leur permettre de **faire valoir leurs droits**, en tenant compte du protocole sanitaire imposé. Campagne d'affichage en accueil, diaporamas, articles dans le magazine « Vies de Famille », communiqués de presse sur l'offre de service (ouverture, fermeture, offre de contact, téléservices...), vidéos et posts sur Facebook, Twitter et LinkedIn, envois de campagnes SMS et e-mailing... L'accompagnement de la communication a permis aux allocataires de profiter de l'ensemble des services offerts par la Caf du Pas-de-Calais, dans un cadre sanitaire sécurisant.

Parmi les faits marquants de 2021, l'opération **#Le62EstLà** a initié un **challenge départemental** auprès des usagers de la Caf,

la Msa Nord-Pas-de-Calais et les Cpm de l'Artois et de la Côte d'Opale. Invités à télécharger l'**application mobile TousAntiCovid**, les habitants du Pas-de-Calais pouvaient s'informer sur son fonctionnement et l'activer le plus souvent possible pour casser les chaînes de contaminations. Création de visuels, questionnaire dynamique en ligne, communiqués repris dans la presse régionale, posts et story sur les réseaux sociaux et affichage dynamique sur les écrans de ville ont contribué au succès de l'opération.

En interne, la communication a joué un **lien opérationnel** et stratégique pour les agents. Plusieurs actualités ont été publiées sur les modalités d'organisation du télétravail, la cellule d'écoute psychologique, les décisions de la cellule de crise, l'accompagnement managérial à distance, l'offre de service Action sociale... Parmi les réalisations, le **Portail du Manager** ouvert en 2021 partage les informations stratégiques et essentielles aux animateurs d'équipe. Cette démarche vise à **donner de l'autonomie et des responsabilités aux managers** dans l'accompagnement du message d'entreprise auprès de leurs agents. Au total, **96 actualités** ont été publiées et vues **7 742 fois** par les managers en 2021. Accessible depuis Cafcom, ce portail centralise aussi des indicateurs qualité de l'organisme, des informations RH et des rubriques d'infos pratiques avec les pages « Boîte à outils », « Repéré pour vous » ou « Numerik Caf ».

Au-delà de la crise sanitaire, le service Communication a pu exprimer son savoir-faire en accompagnant les projets phares de l'organisme avec les ouvertures d'accueil **TRIO de Boulogne-sur-Mer** et de **Caf@Lens**, le déploiement du **portail VCA** (Voir Comprendre Agir), le **baromètre social institutionnel**, la **connexion à la personne** sur caf.fr, le **plan de continuité d'activité**...



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

Au cœur d'un tissu social et économique dense, la Caf du Pas-de-Calais travaille avec ses partenaires à faire vivre et à créer de nouveaux services pour les familles, tout en partageant ses compétences avec le réseau des Caisses d'allocations familiales.

FINANCER DES PARTENAIRES AU SERVICE DES FAMILLES

En 2021, la Caf a financé la création de **35 nouvelles structures et services** pour un montant de **2 488 509 euros** dans tous les univers : petite enfance, jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale, logement et solidarité. Destinés aux familles, il s'agit d'établissements d'accueil du jeune enfant, de relais petite enfance, d'accueils de loisirs, d'associations d'aide à domicile, de foyers de jeunes travailleurs, de centres sociaux, d'espaces de vie sociale, de lieux de rencontre enfant-parent... Par ailleurs, au-delà de la création de nouvelles structures, la Caf du Pas-de-Calais a financé le **fonctionnement de 422 structures et services** en 2021. Soit un montant de **5 343 110 euros** versés par la Caf et destinés aux partenaires qui apportent des services aux familles du Pas-de-Calais.

UNE CAF, DES SERVICES RÉGIONAUX

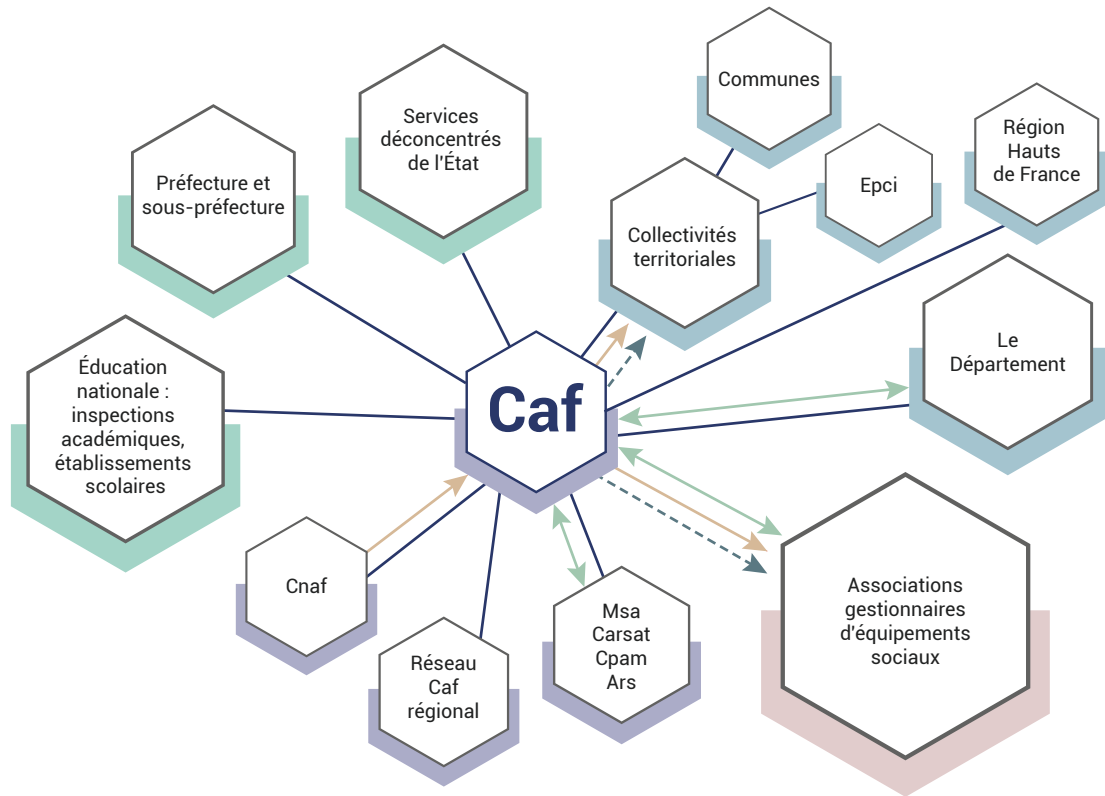
En 2021, la Caf du Pas-de-Calais a assuré plusieurs missions au titre de son rôle de Caf pivot.

Du côté du **téléphone**, la Caf du Pas-de-Calais assure la réponse téléphonique pour son département et celui du Nord. En 2021, les téléconseillers ont répondu à **2,9 millions d'appels**, dont 692 750 pour le Pas-de-Calais et 2 171 269 appels pour le département du Nord.

Du côté des familles, la Caf du Pas-de-Calais contribue au **service public des pensions alimentaires** pour son département et celui de

la Marne. En 2021, l'équipe de **32 agents** a régularisé **31 627 paiements** pour le Pas-de-Calais (22 871) et la Marne (8 756). Ce qui représente une régularisation de **6,30 millions d'euros d'impayés de pensions alimentaires** (4,69 millions d'euros pour le Pas-de-Calais et 1,61 million d'euros pour la Marne). Grâce à ces actions, près de **74 %** des impayés des pensions alimentaires ont été régularisés dans les deux départements en 2021. Pour éviter les impayés et conflits entre parents, la Caf du Pas-de-Calais a également joué le rôle d'intermédiaire financier pour **2 098 familles** (1 538 dans le Pas-de-Calais et 560 dans la Marne) en collectant la pension alimentaire auprès du parent débiteur et en la versant automatiquement au parent créancier.

Depuis 2016, la Caf du Pas-de-Calais a pris en charge progressivement le **traitement et la numérisation des courriers** pour son territoire, ainsi que 8 autres organismes regroupant toutes les Caf situées en Alsace, en Lorraine, dans la Marne et les Ardennes. En 2021, le service **d'Unité de Traitement de l'Information** a pris en charge le traitement du courrier de **9 Caf** pour **1,3 million d'allocataires**. Ce qui représente un volume global de **1 672 544 courriers** pour l'année 2021, soit une augmentation de **25 %** par rapport au volume de l'année précédente.



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

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



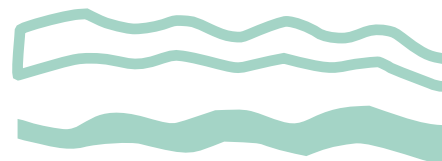
Accompagnement



Actions co-menées



Stratégique / institutionnel



La Gouvernance

Sous la présidence de Nathalie MENU, le Conseil d'Administration règle, par ses délibérations, les affaires de l'organisme. Il vote les budgets, définit la politique d'Action sociale de la Caf en cohérence avec les orientations nationales et veille aux intérêts des usagers. Les administrateurs de la Caf du Pas-de-Calais assurent la représentation de l'organisme dans diverses instances extérieures et participent aux travaux de sous-commissions thématiques.

DES CONSEILS D'ADMINISTRATION À DISTANCE ET EN PRÉSENTIEL

Pour faire face à la crise sanitaire, les administrateurs de la Caf du Pas-de-Calais ont organisé 1 séance du Conseil d'Administration en Visioconférence pour maintenir ses activités malgré la crise sanitaire. Les retours sur site progressifs, accompagnés d'un protocole sanitaire strict ont permis d'organiser **4 séances** de Conseil d'Administration **en présentiel**.

LA STRATÉGIE IMMOBILIÈRE DE LA CAF DU PAS-DE-CALAIS

La stratégie immobilière s'est poursuivie en 2021, notamment avec l'ouverture des nouveaux sites de **Boulogne-sur-Mer** et de **Caf@Lens**, projets tous deux suivis par les administrateurs. Du côté des perspectives, les premiers jalons du Centre de Services et d'Animation (CSA) à Etaples-sur-Mer, structures rassemblant un **multi-accueil**, un **centre social** et une **Caf@**, ont été présentés aux administrateurs. L'ouverture de cette structure inédite doit intervenir sur l'année 2022.

DES AIDES AUX PARTENAIRES POUR FAIRE FACE À LA CRISE

Au travers des aides à l'investissement et au fonctionnement, le Conseil d'Administration a voté **3,5 millions d'euros d'aides exceptionnelles** pour permettre aux structures partenaires de surmonter la crise sanitaire et de poursuivre leurs actions en direction des familles allocataires, dont :

- **99 264 euros** pour équiper les partenaires et former les familles à l'utilisation d'outils numériques.
- **227 264 euros** pour aider les structures œuvrant dans le champ des violences conjugales, les œuvres d'associations caritatives, d'épiceries sociales et l'achat de véhicules frigorifiques.
- **3 225 590 euros** pour aider des accueils collectifs de mineurs, des espaces de vie sociale, des centres sociaux, des associations de médiation familiale, des Relais Petite Enfance, des services d'aide à domicile, des foyers de jeunes travailleurs, des maisons d'assistantes maternelles à maintenir leur activité malgré le contexte de la crise sanitaire.

DES AIDES AUX FAMILLES RECONDUITES POUR FAIRE FACE À LA CRISE

Le Conseil d'Administration a apporté des modifications à la doctrine initiale et au règlement intérieur pour **tenir compte de l'évolution des besoins des allocataires**. Durant la crise sanitaire, les administrateurs ont accompagné l'octroi de **394 aides de secours** pour faire face à la pandémie, soit **206 332 euros** versés en 2021. Cette aide, créée dans les premiers moments de la pandémie en 2020, a été reconduite jusqu'en juin 2021. Elle a permis de pourvoir aux **besoins alimentaires de première nécessité**, aux **difficultés de paiement des loyers** ou encore à la **baisse de ressources** directement liée à la crise.

Les administrateurs ont également voté un Plan d'accompagnement et d'accès aux loisirs pour les familles fragilisées par le confinement.

Au total, **375 564 euros** ont été versés pour organiser des **sorties familiales de proximité** à la journée, dans les Hauts-de-France.

PRINCIPALES DÉCISIONS 2021

Mars (visio)

- Plan de soutien en matière d'inclusion numérique
- Modification de la commission de recours amiable et de la commission des pénalités
- Adhésion au dispositif aide aux vacances enfants

Juin

- Approbation des comptes 2020 et virement des crédits
- Présentations des rapports d'activité et financier 2020
- Contribution au Fonds de Solidarité pour le Logement
- Convention avec le Service Public de l'Insertion et de l'Emploi
- Convention relative à l'accompagnement des bénéficiaires de RSA
- Convention Territoriale Globale « Grand Calais Terre et Mer »
- Vote d'aides exceptionnelles en direction des familles

Septembre

- Vote d'aides exceptionnelles pour les Foyers de Jeunes Travailleurs
- Appel à manifestation d'intérêt « Un accueil pour tous »
- Présentation de Conventions Territoriales Globales de transition pour 8 communes

Novembre

- Budget des interventions sociales rectificatif 2021
- Présentation de 7 Conventions Territoriales Globales
- Convention de mutualisation ARIPA
- Nouvelle disposition de recours amiable

Décembre

- Budget commun de gestion initial 2022
- Plan de prévention et de lutte contre la pauvreté
- Présentation de 3 Conventions Territoriales Globales
- Convention de partenariat avec le CROUS
- Convention BAFA / BAFD
- Vote des crédits reportés
- Renouvellement des commissions de recours amiable et des pénalités



LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente : **Nathalie MENU**

1^{ère} vice-présidente : **Véronique DUMONT**

2^{ème} vice-président : **Bernard BAEY**

3^{ème} vice-présidente : **Nadine GORET**

	TITULAIRES	SUPPLÉANT(E)S
REPRESENTANTS DES SALAIRES	Bernard BAEY (CFE-CGC) Christelle DOMAIN (CGT) Arnaud FLAMENT (CFDT) Nadine GORET (CFDT) Evelyne MARTIN (CGT-FO) Nathalie MENU (CFTC) Stéphane SAUVAGE (CGT-FO) Sébastien TERNISIEN (CGT)	Christine CATTO (CFDT) Grégory GLORIAN (CGT) Samuel GUERVILLE (CFDT) Marie-Paule HAUWEL (CGT-FO) Daniel MOMBAILLARD (CGT-FO) Sarah REGNIER (CGT) Alain TREUTENAERE (CFE-CGC) Thierry VANDERBERGUE (CFTC)
REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS ET DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS	Philippe BENOIT (U2P) Joël BOURDON (MEDEF) Olivier DEBUISSON (CPME) Véronique DUMONT (MEDEF) Gabriel HOLLANDER (U2P) Philippe LECLERCQ (UNAPL/CNPL) André MAQUERE (CPME) Marc ROBLIQUE (MEDEF)	Maxime BUE (UNAPL/CNPL) Marie-Françoise CARDON (CPME) Gérard DACOSTA (MEDEF) Jean-François DUBOIS (MEDEF) Jean-Luc MARCOTTE (U2P) Michel RICHARD (MEDEF)
REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES	Patricia DEDOURGE (UDAF) Marie-Noelle HUCHON (UDAF) Serge RAVAUUX (UDAF) Bénédicte RYCKELYNCK (UDAF)	Sylvie MERESSE (UDAF) Frédérique CABUZEL (UDAF) Véronique LUCAS (UDAF) Hélène MERLIN (UDAF)
PERSONNES QUALIFIÉES	Marie-Christine DECRIEM Philippe DELAFOSSE Véronique DEVISE Claire HODENT	

	COLLÈGE AGENTS	COLLÈGE CADRES
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL	Christelle DUTOIR (CFDT) Lydie TRUFFIER (CFTC)	NC

5
séances de Conseil
d'Administration

19
commissions des
aides aux familles

7
commissions
des aides aux
partenaires

11
commissions de
recours amiable

2
commissions des
marchés

11
commissions des
pénalités

