

Rapport d'activité 2020

EDITO

Crise Covid oblige, l'année 2020 a été marquée par l'application des protocoles sanitaires successifs, confinements et autres couvre-feux. Au moment d'en retracer l'activité pour la Caf du Puy-de-Dôme, nous avons bien sûr une pensée toute particulière pour celles et ceux qui ont été touchés par le virus, plus ou moins fortement, dans leur activité professionnelle comme à titre personnel.

Mais l'année 2020 a également été une année de (re)découvertes qui a notamment confirmé que la branche Famille sait s'adapter et maintenir sa présence auprès des allocataires et des partenaires dans les instants où ils en ont le plus besoin. La Caf du Puy-de-Dôme a pu maintenir ses résultats en matière de qualité de service en faveur des familles, tout en mettant en œuvre ses nouvelles missions, telle l'intermédiation financière des pensions alimentaires pour laquelle elle est caisse pivot.

Au plus près des territoires, la Caf a maintenu le cap des signatures de Conventions territoriales globales

(CTG) avec ses partenaires, tout en poursuivant le développement des Centres sociaux et Espaces de vie sociale sur le département. Le Conseil d'administration a également su mobiliser les fonds locaux en faveur des structures les plus impactées par la crise, EAJE et Mam notamment, ainsi que des familles les plus fragilisées au travers d'aides exceptionnelles. La Caf a développé par ailleurs un dispositif très innovant en faveur des jeunes Puydômois pour les inciter à fréquenter les ALSH pendant les vacances de 2020.

La Caf du Puy-de-Dôme a également répondu aux attentes de ses allocataires en maintenant les rendez-vous téléphoniques en lieu et place des rendez-vous physiques tout au long de la crise. Toujours plus "connectée", la Caf a poursuivi le développement de ses démarches à distance et accompagné les allocataires dans leur utilisation. De la même façon, pour valoriser et communiquer sur sa "marque employeur" sa présence sur les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn) s'est renforcée.

Enfin, la Caf n'a pas oublié la responsabilité sociale et environnementale qui est la sienne en favorisant une gouvernance responsable avec la mobilisation des salariés, la signature de contrats de volontaires en service civique ou encore son implication dans diverses actions écocitoyennes.

Du côté des salariés comme des membres du Conseil d'administration, l'année a été marquée par la découverte des nombreux outils collaboratifs mis à notre disposition dans cette période d'éloignement forcé, et découverte également de nouvelles façons de "faire collectif". Il nous a en effet paru important pour notre organisme de maintenir la cohésion de tous, administrateurs et salariés, et de poursuivre coûte que coûte notre "vivre ensemble". Devant l'ampleur de cette crise, la solidarité a pris tout son sens et nous avons su rester attentifs les uns envers les autres.

Alain ROCHETTE
Président

Enfin, cette année a été l'aboutissement de notre grand projet immobilier, avec l'entrée au mois de novembre, conformément au planning prévu, dans le nouveau siège de la Caf, baptisé par son Conseil d'administration "Familia" !

Au moment de conclure cet édito et de vous inviter à prendre connaissance des éléments et enjeux forts qui ont marqué la Caf du Puy-de-Dôme au cours de cette année 2020, nous remercions d'une même voix toutes celles et ceux qui ont contribué à l'atteinte de nos objectifs, aux premiers rangs desquels les salariés, les membres du Conseil d'administration et nos partenaires.

À tous, un grand merci,
et bonne lecture !

Didier GROSJEAN
Directeur

Sommaire



Nos chiffres clés

Zoom sur nos allocataires.....	P 6
Relation de service et délais de traitement.....	P 9
Montants et répartition des dépenses.....	P 10

Nos missions

Agir pour le développement des services aux allocataires..	P 13
Garantir la qualité de service et l'accès aux droits.....	P 19

Notre portrait

La Caf, un organisme de Sécurité sociale.....	P 24
Une entreprise engagée.....	P 27

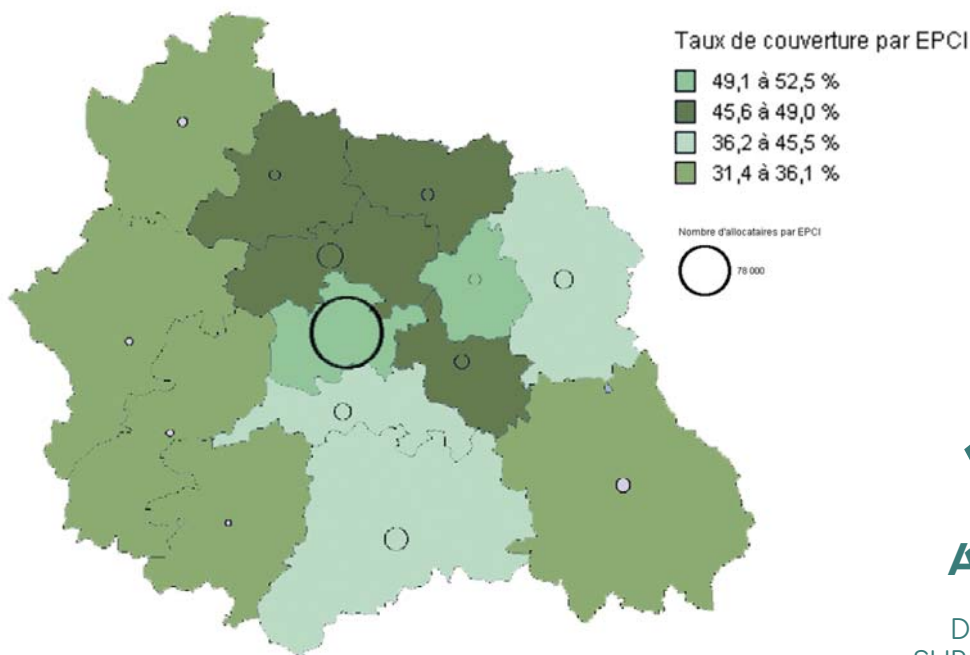
An aerial photograph of a modern, multi-story building with a prominent glass facade and a white metal frame. The building is situated in an urban environment, with a railway track and a train visible in the foreground. The sky is filled with dramatic, dark clouds. A large, semi-transparent circular graphic is overlaid on the building, containing the text "Nos chiffres clés".

Nos chiffres clés

Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population



Répartition des allocataires sur le département



140 779
ALLOCATAIRES

DONT 55 % RÉSIDENT
SUR CLERMONT AUVERGNE
MÉTROPOLE

SOIT

311 998
PERSONNES COUVERTES *
PAR UNE PRESTATION

Le nombre de bénéficiaires de prestations légales est en légère augmentation (+ 1,41 %, soit + 1 956) par rapport à décembre 2019.

Cette hausse est portée par le Revenu de Solidarité Active (Rsa), dont les effectifs croissent de + 4,38 % en un an (+ 678). Cette augmentation s'explique en partie par la crise sanitaire intervenue en mars 2020 et qui s'est traduite par une hausse du nombre d'allocataires pour certaines prestations légales (Rsa et Aide au logement).

Dans le même temps, d'autres ont vu leur nombre de bénéficiaires diminuer (le Cmg en particulier, ce qui s'explique en partie par le confinement intervenu en mars et le recours par de nombreuses entreprises au chômage partiel qui, de fait, ont limité les besoins de garde des familles).

* Les personnes couvertes par les prestations sont les allocataires, leurs conjoints ou concubins et les enfants et autres personnes qu'ils peuvent avoir à charge

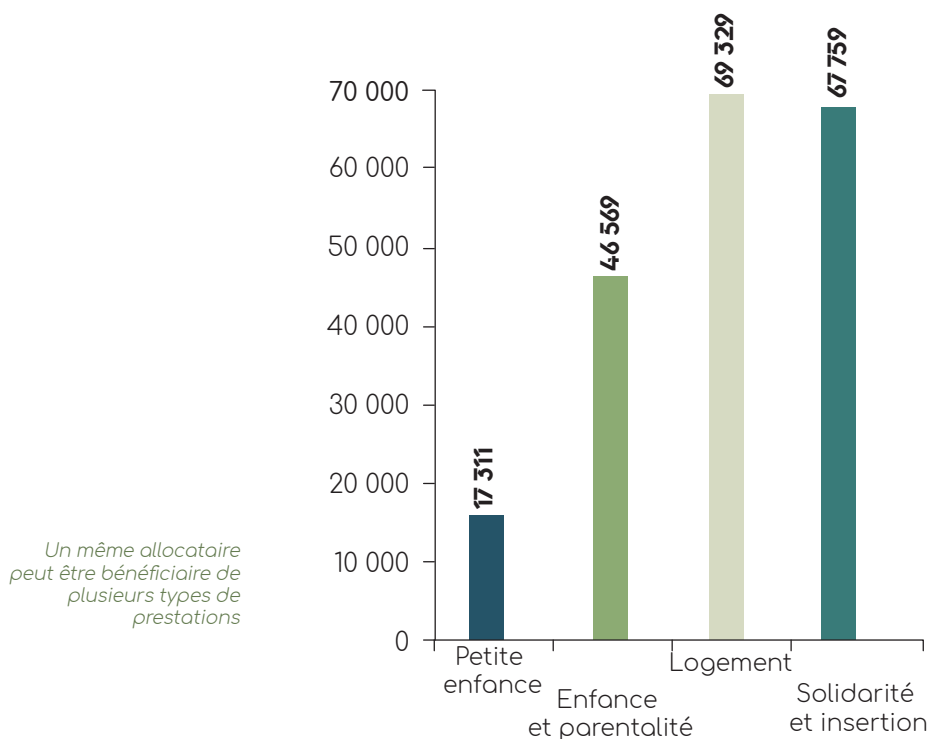
Nombre de bénéficiaires par type des prestations

Le nombre de bénéficiaires des prestations enfance et parentalité ainsi que le nombre des bénéficiaires des prestations petite enfance diminuent respectivement de 10,60 % et 2,75 %. Ce recul s'explique en partie par une baisse de la natalité.

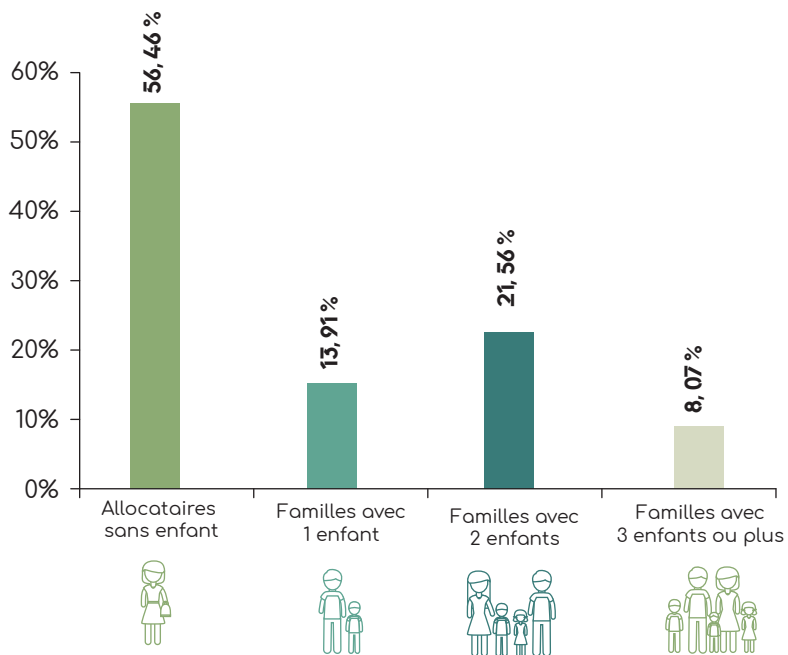
Plus de **30 %** de nos allocataires sont bénéficiaires de la prime d'activité (soit près de 46 000 bénéficiaires).

En décembre 2020, le département du Puy-de-Dôme comptait plus de **16 000 bénéficiaires du Rsa (+ 4,38 % en un an)**. Cette évolution s'explique principalement par la détérioration de la situation économique (notamment de moindres opportunités d'emploi), mais également par les mesures de maintien des prestations prises par la branche Famille pour sécuriser les droits des plus précaires pendant la période de confinement.

Par ailleurs, il est à noter que pratiquement 28 % des allocataires vivent en dessous du seuil de bas revenus (1 105 €). 12 % de nos bénéficiaires ont comme unique revenu les prestations versées.



Répartition des allocataires selon la situation familiale



Plus de 56 % de nos bénéficiaires sont des allocataires sans enfant. Cette composition familiale ne cesse de progresser et peut s'expliquer en partie par une forte proportion d'étudiants sur notre territoire (plus de 12 %).



Relation de service et délais de traitement



57 243

COURRIELS
ARRIVÉS



188 955

COURRIERS REÇUS



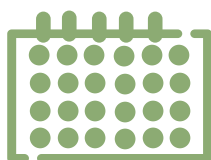
11 816
RENDEZ-VOUS
TÉLÉPHONIQUES



29 504
RENDEZ-VOUS
PHYSIQUES

3 575
ACCUEILS FLUX

9 073
ACCOMPAGNEMENTS
SUR LE SITE CAFFR



8,6
JOURS
EN MOYENNE

DÉLAIS
DE
TRAITEMENT

POUR LES DOSSIERS ALLOCATAIRES

OBJECTIF COG :
15 JOURS

7,7
JOURS
EN MOYENNE

DÉLAIS
DE
TRAITEMENT

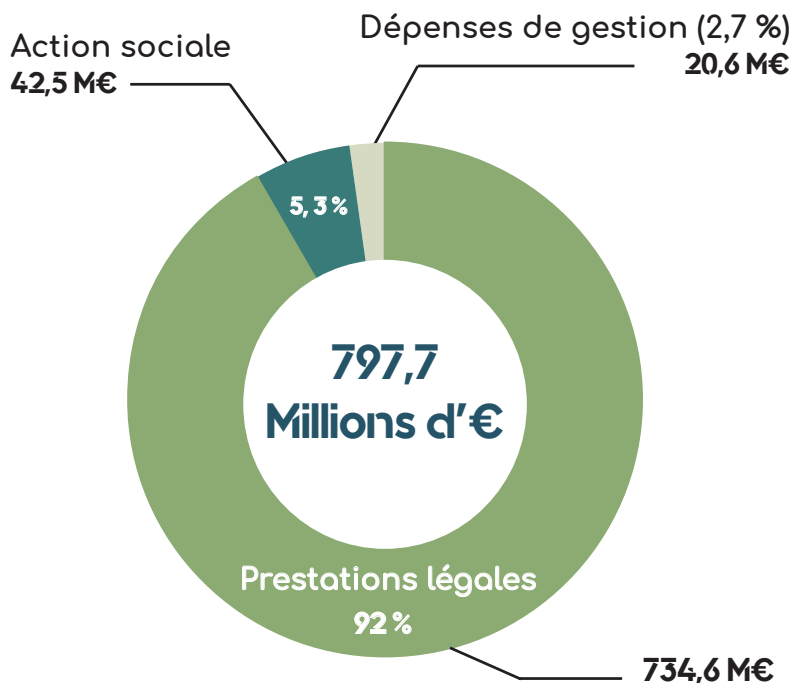
POUR LES MINIMA SOCIAUX

OBJECTIF COG :
13 JOURS

Montants et répartition des dépenses

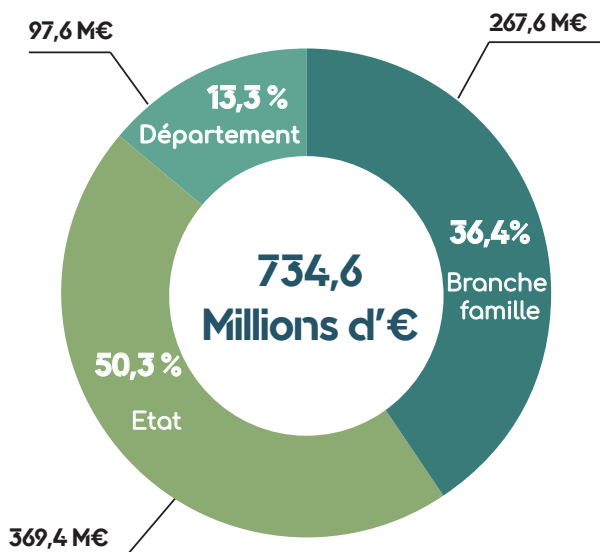


Répartition des dépenses

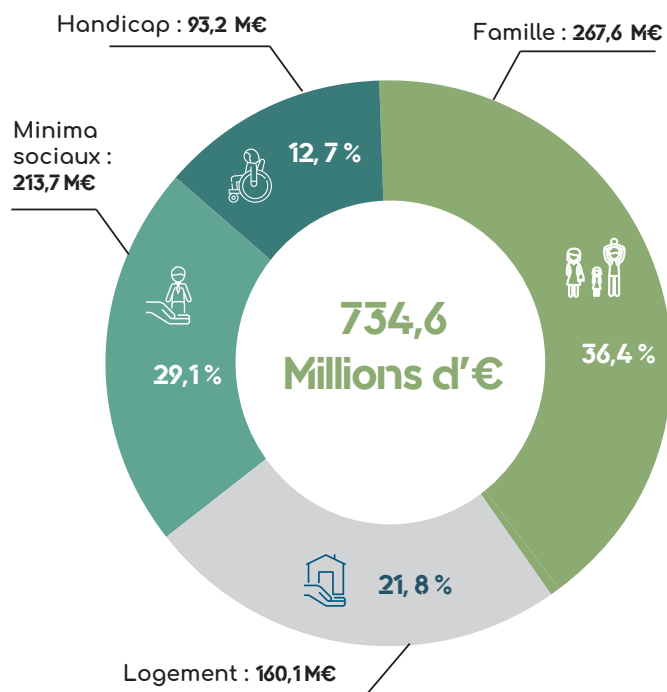


La baisse des dépenses d'action sociale est liée à la suspension de projets de partenaires et au non fonctionnement de services durant la crise sanitaire.

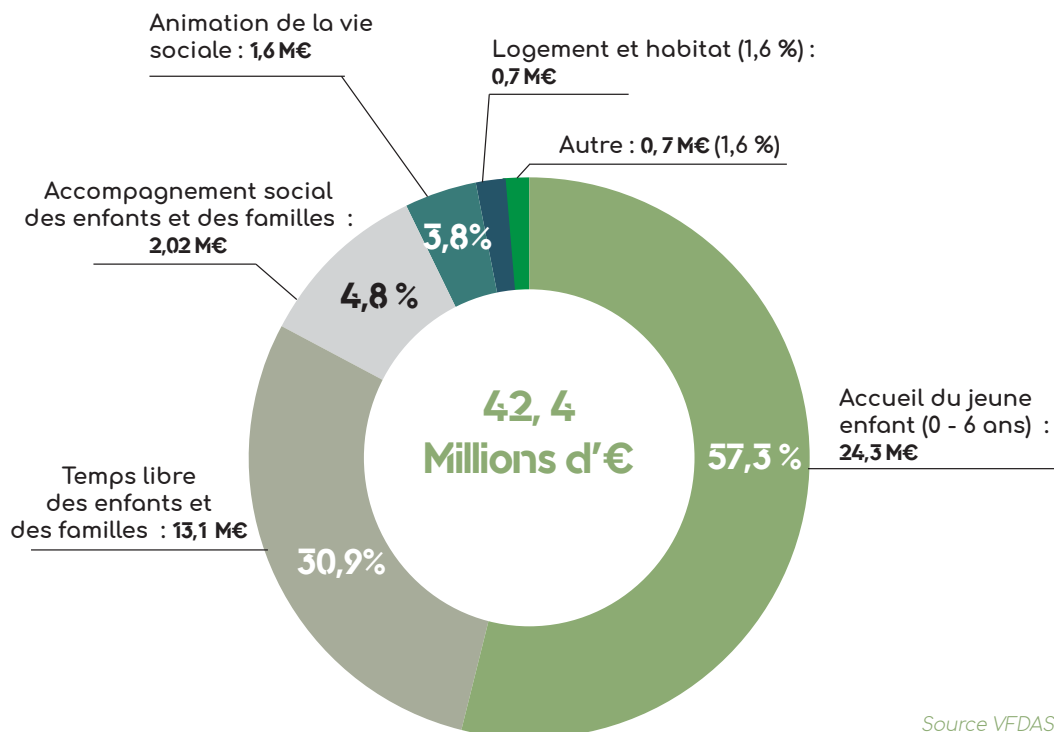
Répartition des montants versés au titre de :



Répartition des montants versés par type de prestations légales



Répartition des montants versés en action sociale





Nos missions

Agir pour le développement des services aux allocataires



> Développer l'offre d'accueil des enfants



3 654*
ASSISTANTS
MATERNELS

SOIT

11 913
PLACES
D'ACCUEIL
INDIVIDUEL



51
RELAIS
D'ASSISTANTS
MATERNELS

22

MAISONS
D'ASSISTANTS
MATERNELS
237 PLACES



57
ACCUEILS
ADOS

109
ALSH
EXTRA-SCOLAIRES

173
ALSH
PERI-SCOLAIRES

Nombre de places en accueil collectif



Répartition des établissements d'accueil collectif

- > **101** Eaje (en Psu)
- > **32** micro-crèches (en Cmg)



Mesure Covid19

Les Caf ont mobilisé leur budget d'action sociale pour venir en aide aux publics les plus touchés par les conséquences financières de la crise. Les décisions du Conseil d'administration de la Cnaf et du Conseil d'administration local ont ainsi permis de soutenir aussi bien les familles que les structures qui leur viennent en aide. Des mesures financières exceptionnelles ont ainsi été votées pour compenser les places fermées ou non pourvues en faveur des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje), micro-crèches et Maisons d'assistants maternels (Mam).

> Aides exceptionnelles aux Eaje et Mam



Aides totales 4 946 336 €

4 639 348 €

PSU
POUR 100 STRUCTURES

28 398 €

MAM
POUR 20 STRUCTURES

278 590 €

CMG
POUR 31 STRUCTURES



Mesure Covid19

La Caf du Puy-de-Dôme a également apporté son appui à la Préfecture, pour la mise en place d'un service de garde destiné aux enfants de 0 à 16 ans des personnels "prioritaires" indispensables à la gestion de la crise sanitaire. Un questionnaire de recensement des parents a ainsi été diffusé sur le site monenfant.fr

Pour mieux les accompagner, la Caf a mené une opération exceptionnelle d'équipement des professionnels des crèches et maisons d'assistants

maternels (Mam) en masques transparents dits "inclusifs".



Dans le Puy-de-Dôme, plus de 3 400 masques inclusifs lavables et réutilisables ont été expédiés aux 155 structures petite enfance du département.

> Accompagner le parcours éducatif des enfants



489
FAMILLES
SONT PARTIES
DANS UNE STRUCTURE

VACANCES
FAMILLES

POUR UN BUDGET DE
234 914 €



775
ENFANTS
SONT PARTIS
DANS UNE STRUCTURE

VACANCES
ENFANTS

POUR UN BUDGET DE
224 515 €



44
FAMILLES
EN ONT BÉNÉFICIÉ

VACANCES
SOCIALES

POUR UN BUDGET DE
33 472 €

En 2020, notre partenariat avec l'association Dahlir (dispositif d'accompagnement du handicap vers des loisirs intégrés et réguliers), la MdpH et la Ddcs a permis à 131 enfants du département d'être accompagnés dans 21 structures d'accueil partenaires.

11 familles ont bénéficié d'un accompagnement du réseau Passerelles qui permet aux familles dont l'un des enfants est en situation de handicap, de partir en vacances avec l'aide d'une équipe spécialisée :

- 2 dans le dispositif classique et
 - 9 dans les nouveaux dispositifs liés à la crise : "Passerelles à la maison" et "Passerelles à la carte",
- pour un montant total de 112 031 €.



Une aide exceptionnelle, **Mesure Covid19** complémentaire au dispositif "Vacances apprenantes" a été versée aux vacances scolaires d'été et d'automne, pour une enveloppe globale de 650 000 €, avec une aide comprise entre 250 et 63 150 € pour 91 structures d'accueil de loisirs sans hébergement (ALSH) du département.

Pour la rentrée 2020, le montant de l'allocation de rentrée scolaire a été exceptionnellement augmenté de 100 euros par enfant. Notre caisse a ainsi versé cette prestation à près de 44 000 enfants pour un montant de 20 millions d'euros.

> Soutenir les jeunes dans leur accès à l'autonomie

Malgré le confinement, l'appel à projet ado de la Caf du Puy-de-Dôme a été maintenu. La référente Jeunesse de la Caf a d'ailleurs proposé aux jeunes un webinar pour leur présenter notre dispositif "Projet'oi". 6 projets ont été financés pour un montant total de

7 000 euros. Le coup de cœur de notre jury, composé de la Caf, la Ddcs, Wweeddo, la Fal, les Céméa, les Francas, l'Aroéven, l'UFCV et l'association Jeunesse au Plein Air, a été primé dans le cadre du dispositif InnovJeunes 2020 organisé par la Cnaf.

> Valoriser le rôle des parents et contribuer à prévenir les difficultés

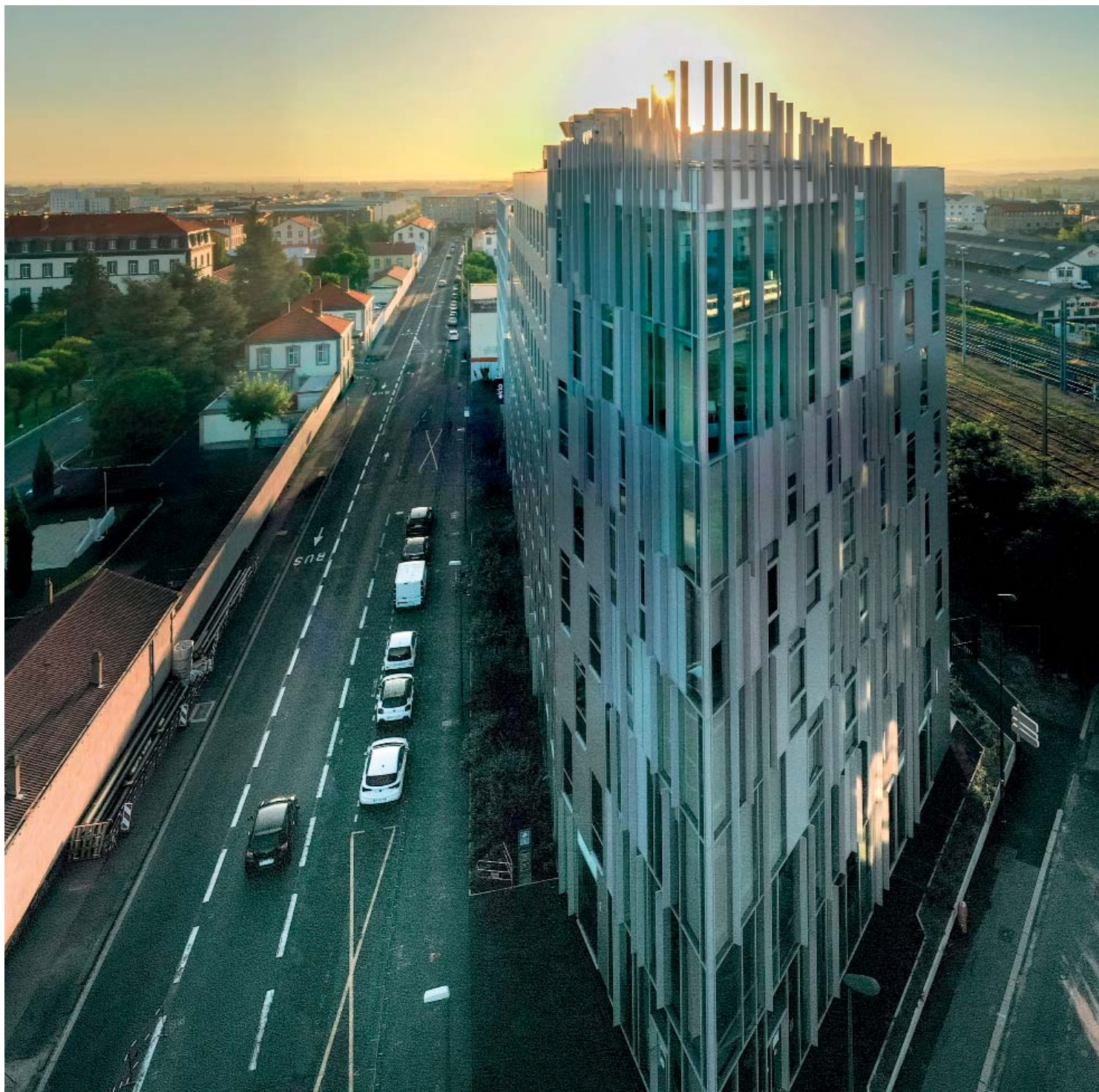


Pour aider les parents à gérer les **Mesure Covid19** périodes de confinement, de nombreuses ressources ont été mises à leur disposition. La branche Famille et ses partenaires ont proposé chaque jour de nombreuses activités, ressources et conseils pour occuper les enfants

pendant les vacances sur le site monenfant.fr. Sur les pages locales du caf.fr, une rubrique locale a été ouverte avec toutes les coordonnées des structures locales pouvant venir en aide aux parents.

> Soutenir les politiques du logement

En raison de l'épidémie de coronavirus, la réforme des aides personnelles au logement a été décalée sur l'année 2021.



> Contribuer à l'accompagnement social des familles et développer l'animation de la vie sociale

En décembre 2020, notre département comptait 5 centres sociaux et 6 espaces de vie sociale .

Dans le cadre de la Cog 2018-2022, notre caisse s'est inscrite dans la démarche de mise en place et de coordination des conventions territoriales globales (Ctg). Cette approche, au service d'un projet de territoire, a pour but d'accompagner le développement, le redéploiement et l'adaptation de l'offre de service aux familles sur les territoires.

La Ctg repose sur un socle minimum (petite-enfance, enfance/jeunesse et parentalité) mais doit prévoir l'élargissement à au moins une thématique supplémentaire, comme l'accès aux droits, l'animation de la vie sociale, le handicap...

Notre organisme s'est donné comme objectif de tendre à 100 % de la population couverte par une Ctg d'ici fin 2022. Fin 2020, 6 Ctg avaient déjà été signées, ce qui représente environ 30 % de la population du département.

La Caf du Puy-de-Dôme apporte également un soutien direct aux familles allocataires en difficulté par le biais d'aides financières individuelles (Afi). Le Conseil d'administration en définit la nature, les conditions d'éligibilité, les modalités d'attribution et étudie les dossiers présentés.

- > Aides ponctuelles : 70 pour 22 798 €
- > Prêts équipement ménagers mobiliers puériculture informatique : 681 prêts pour 518 925 €
- > Passprojets : 36 pour 32 430 €



En 2020, la Caf du Puy-De-Dôme a mobilisé des aides exceptionnelles dont l'objectif était de soutenir les familles fragilisées par la crise sanitaire et qui sont versées suite au diagnostic d'un travailleur social Caf. Elles sont destinées à couvrir des dépenses alimentaires ou à éviter l'aggravation des difficultés budgétaires de la famille. 656 aides ont été accordées entre avril et décembre 2020 pour un montant de 232 755 € (soit une moyenne de 354 € par famille).

Garantir la qualité de service et l'accès aux droits

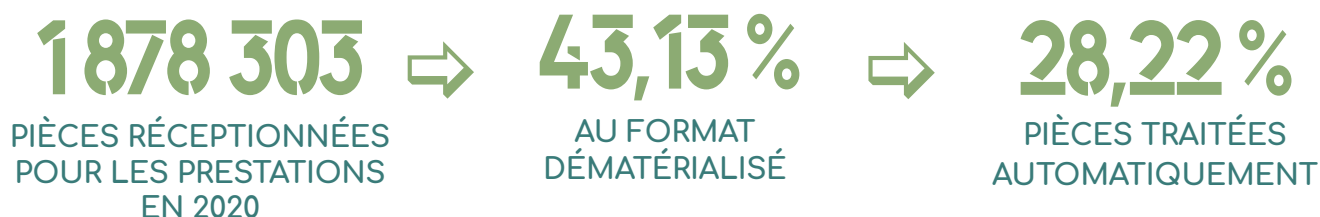


> Renouveler la relation de service

Une Caf connectée :

- > Un taux d'informations entrantes (allocataires et partenaires) par voie dématérialisée sur les principales démarches de 86,1 % (77,8 % en 2019).
- > 92,18 % des déclarations trimestrielles du revenu de solidarité sont déclarées sur caf.fr (75 % en 2019).

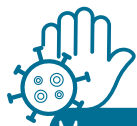
- > Un taux global de dématérialisation des démarches allocataires de 69,72 % pour un objectif Cog à 52 %.



Pour s'adapter aux attentes des **Mesure Covid19** usagers et faciliter les échanges en période de crise sanitaire, les Caf ont mis en place une adresse mail transmettreundocument.caf63@info-caf.fr afin qu'ils puissent transmettre un document, qu'ils soient allocataires, ou non. 13 729 courriers allocataires ont été reçus via ce nouveau canal.



> Renforcer l'accès aux droits



Mesure Covid19

En première ligne pour assurer le versement des aides circonstanciées accordées par les Pouvoirs publics, notamment en faveur des plus précaires, la Caf du Puy-de-Dôme a assuré le versement d'aides exceptionnelles en faveur :

>> Pendant la première période de confinement : aide exceptionnelle pour les bénéficiaires Rsa ou Al et les jeunes de moins de 25 ans.

38 000
BÉNÉFICIAIRES



8 M€
VERSÉS

>> Pendant la seconde période de confinement : aide exceptionnelle pour :

39 000
BÉNÉFICIAIRES



8 M€
VERSÉS

Le nombre d'allocataires est plus important, car entre autres, les conditions de droit pour les jeunes de moins de 25 ans étaient moins restrictives mais avec un montant plus faible (150 euros contre 200 en juin) ce qui peut expliquer en partie que le total des montants versés soit stable par rapport à celui de la première

période. Il faut noter également que le public ciblé, à savoir les bénéficiaires de Rsa ou d'Al et les jeunes de moins de 25 ans sont des allocataires avec des droits ouverts qui varient parfois selon les périodes de l'année.

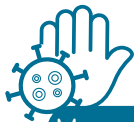
Afin de participer à l'effort indispensable pour freiner la propagation du Covid-19 tous les accueils du département ont fermé lors du premier confinement. Des rendez-vous téléphoniques ont ainsi été proposés en alternative.

11 816
RENDEZ-VOUS
TÉLÉPHONIQUES

L'accueil a ensuite progressivement rouvert, sur rendez-vous, et dans le plus strict respect des mesures sanitaires à compter du 25 mai au siège puis au mois de juin sur les antennes.

Depuis le 16 décembre 2020, les Caf ont basculé sur un numéro d'appel unique : le 3230. Ce nouveau numéro court est au prix d'un appel local. Cette migration concerne aussi les numéros dédiés Aripa (3238) et Allocation logement étudiants (09 69 32 52 52).

> Continuité des droits durant le premier confinement



Mesure Covid19

Toute personne dans l'incapacité de renouveler sa déclaration trimestrielle auprès des services des Caf a vu le versement des prestations (Rsa, Aah, Aeah) auxquelles elle avait droit automatiquement renouvelé. Ce dispositif mis en place par les Caf a permis la continuité des

droits pour celles et ceux qui en avaient le plus besoin.

Par ailleurs, les droits à l'allocation adulte handicapées (Aah) et à l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeah) qui arrivaient à échéance ont été automatiquement prorogés de six mois.

> De nouvelles aides ont vu le jour

L'allocation journalière du proche aidant (Ajpa) est une nouvelle prestation, introduite en octobre 2020, qui peut être versée aux personnes qui arrêtent de travailler ponctuellement ou réduisent leur activité pour s'occuper d'un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie. En 2020, 6 allocataires ont bénéficié de cette aide et 123 jours ont été payés.

Une nouvelle allocation, versée par la Caf à toutes les familles touchées par le décès d'un enfant a également vu le jour en 2020. D'un montant de 1 000 ou 2 000 euros, en fonction des ressources, l'allocation de décès d'un enfant est destinée aux familles touchées par la perte d'un enfant de moins de 25 ans vivant au sein du foyer.

La Caf et la Msa ont lancé un nouveau service pour les parents séparés en octobre : l'intermédiation financière. En cas de pensions alimentaires impayées, la Caf peut servir d'intermédiaire entre les deux parents. Il est à noter que cette intermédiation a été généralisée au 1^{er} janvier 2021 pour tous les parents séparés.



**PENSION
ALIMENTAIRE**

> Prévenir et lutter contre la fraude

734 ALLOCATAIRES CONTRÔLÉS PAR UNE VISITE A DOMICILE 

23 177

CONTRÔLES SUR PIÈCES

294 828 CONTRÔLES EFFECTUÉS

PAR UN ÉCHANGE DE DONNÉES AVEC NOS PARTENAIRES



7,915 M€

RÉGULARISÉS SUITE A UN CONTRÔLE

73 461 ALLOCATAIRES CONTRÔLÉS AU MOINS 1 FOIS DANS L'ANNÉE SOIT PLUS D'1 ALLOCATAIRE SUR 2



184 FRAUDES POUR UN MONTANT DE 1 503 767 €

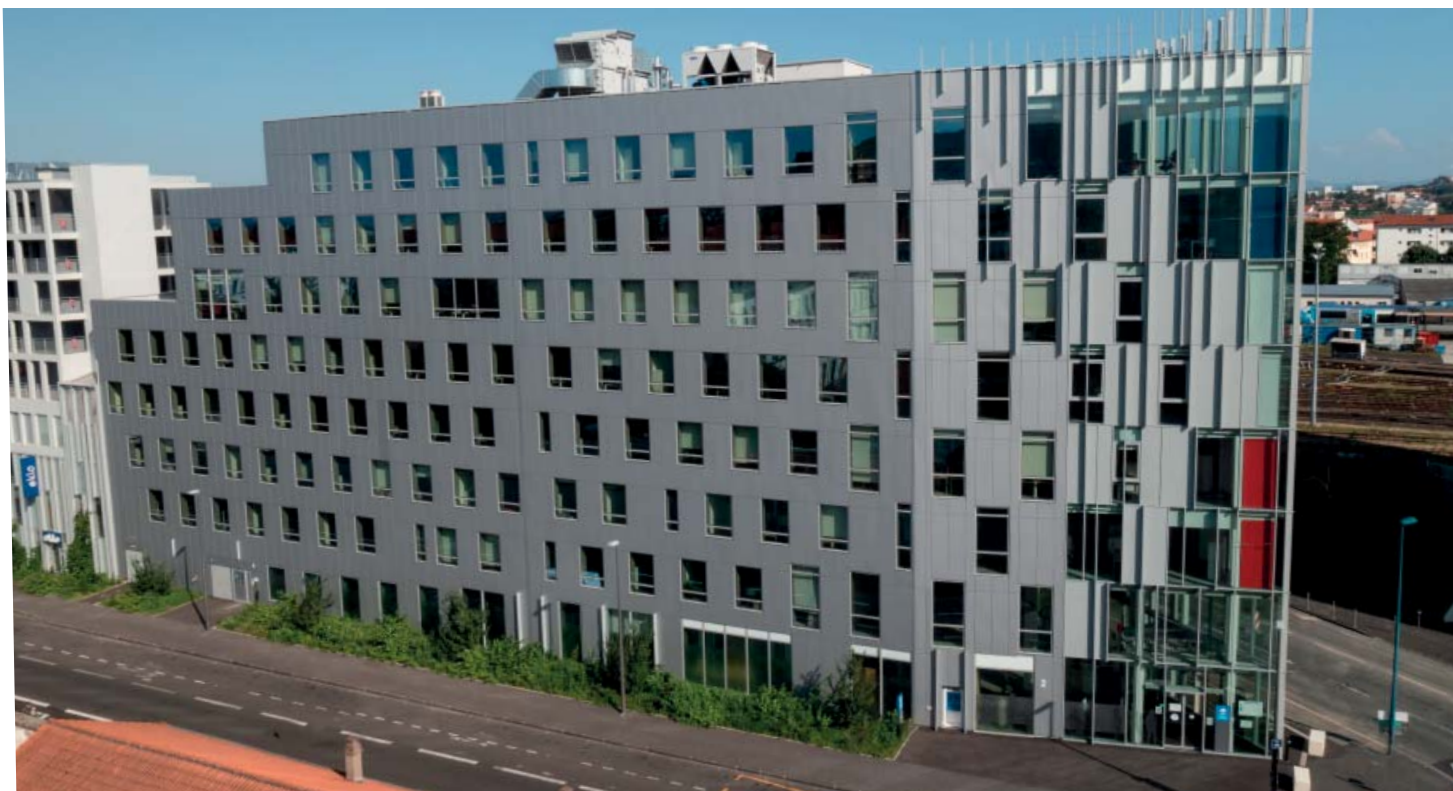


20

CONTRÔLES DE STRUCTURES PARTENAIRES AVEC IMPACT FINANCIER

6 300 €

Source Direction comptable et financière



Notre portrait

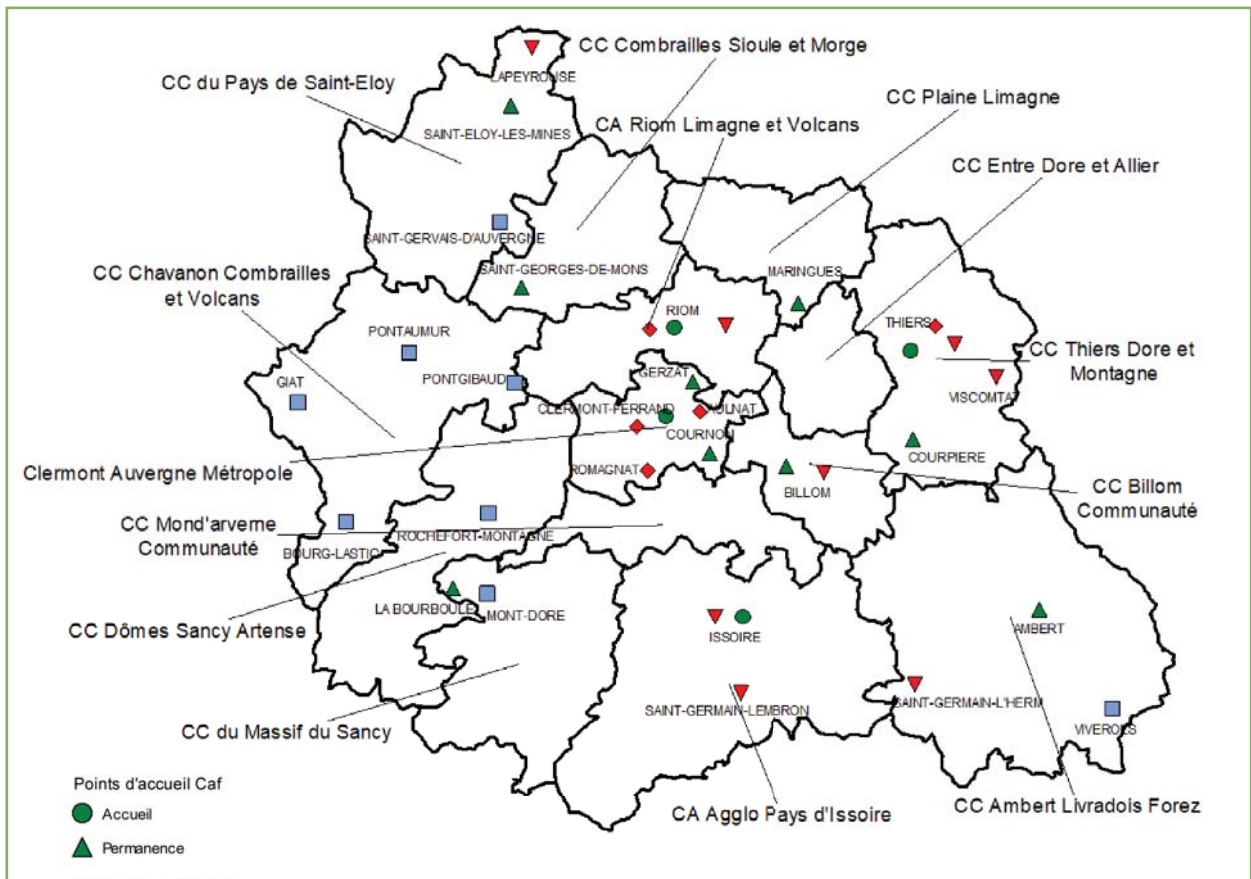


La Caf, un organisme de Sécurité sociale, acteur départemental



Les Caf représentent l'une des quatre composantes du régime général de Sécurité sociale et constituent, avec la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf), le réseau de la branche Famille, communément appelé "Allocations familiales".

Les 101 caisses départementales procurent aux familles des aides sous forme de compléments de revenus, de financement d'équipements, de suivis et de conseils. Les Caf comptent plus de 12,7 millions d'allocataires, soit 32 millions de personnes couvertes, et versent plus de 90 milliards d'euros de prestations chaque année.



> La direction de la Caf du Puy-de-Dôme



Didier GROSJEAN,
Directeur

Il assure le fonctionnement général de l'organisme. Au quotidien, il anime et coordonne l'équipe de Direction. En outre, il a directement en charge la communication, les relations partenaires et la médiation administrative.



Séverine CHAPON,
Directrice comptable
et financière

Elle est chargée de l'ensemble des opérations financières de l'organisme dont elle est personnellement et pécuniairement responsable, ainsi que du recouvrement amiable des créances. Elle est responsable, conjointement avec le Directeur, du pilotage du contrôle interne, et par délégation spécifique du contrôle des allocataires et des équipements, du contentieux et du recouvrement forcé des créances.



Charlotte HUBERT-BOYER,
Directrice adjointe

Elle dispose d'une délégation générale du Directeur. Elle garantit la mise en œuvre et la supervision de l'offre globale de service aux allocataires.



Agnès FAURE,
Sous-directrice

Elle est responsable de l'ensemble des moyens humains (RH), budgétaires et logistiques de l'organisme, y compris de l'appui en matière de projets, d'études statistiques, ainsi que du développement durable. Elle a également eu en charge le projet immobilier.

> Le Conseil d'administration (*titulaires*)

Alain ROCHETTE - Président
 David BARRAUD - 1^{er} Vice-pdt
 Laurent PINCHEMAILLE - 2^e Vice-pdt
 Francis DHUMES - 3^e Vice-pdt



F. DHUMES ; A. ROCHETTE ; D. BARRAUD ; L. PINCHEMAILLE

CGT	Nadine RUAT Rémi VIGIER
CGT-FO	Hervé CARRUSCA Hélène SEGALT
CFDT	Claude CRESPIY Marie-France TARAGNAT
CFTC	David BARRAUD
CFE-CGC	Olivier POUTIGNAT

Il veille à la qualité du service rendu à l'allocataire et définit les moyens à mettre en œuvre au niveau local au regard de la Cog signée entre la Cnaf et l'État. Il détermine sa politique d'action sociale dans le cadre des orientations de la branche Famille.

MEDEF	Dominique ARNAL Laurent PINCHEMAILLE Nathalie ROUSSEL
CPME	Sonia OUVRY Stanislas RENIE
U2P	Alain BIDEY Alain ROCHETTE
UNAPL	Luc ANDOUARD
UDAF	Annie BLOT Francis DHUMES Gilles MAZA Christine RULLIAT

Personnes qualifiées	Elise BORDES Anne-Marie CLEMENT Christian DIETZ Sandrine DUCOS
----------------------	---

Collège employés (<i>voix consultative</i>)	Jean-Baptiste FOURNIER Marine PINET
---	--

Collège cadres (<i>voix consultative</i>)	Valérie GOURCY
---	----------------

Il vote le budget commun de gestion et le budget d'action sociale dans les limites des crédits alloués par la Cnaf. Renouvelé tous les 5 ans, le Conseil d'administration comprend 27 membres titulaires.

Une entreprise engagée



6%
D'EMPLOI LÉGAL DE PERSONNE
EN SITUATION DE HANDICAP

ŒUVRENT AU QUOTIDIEN À LA RÉALISATION DE NOS MISSIONS

> La Caf, un employeur socialement responsable

Le 16 novembre, la Caf du Puy-de-Dôme a déménagé dans ses nouveaux locaux situés 2 rue Auger à Clermont-Ferrand.

Le nouveau bâtiment, d'une superficie de 6 800 m², accueille les 300 salariés du site ainsi qu'un nouvel espace d'accueil entièrement repensé pour répondre aux différents besoins des allocataires. Cet accueil modernisé propose 2 zones de services distinctes : un espace numérique et un espace rendez-vous dans lequel les allocataires peuvent rencontrer un gestionnaire conseil ou un travailleur social, et qui privilégie espace, luminosité et agencement adapté à la réception de tous les usagers et aux besoins de chacun.

Parallèlement, les salariés bénéficient d'un environnement de travail amélioré avec des espaces modernisés, plus ergonomiques et collaboratifs, répondant aux exigences du développement durable (certifié BREEAM Very Good).

Dans ce nouveau quartier en pleine mutation et accessible en transports en commun, la Caf du Puy-de-Dôme entend améliorer la qualité de service rendu à son public.



Tout au long de la crise sanitaire, **Mesure Covid19** les agents de la Caf du Puy-de-Dôme ont été entièrement mobilisés pour accompagner les allocataires et les partenaires en assurant le traitement des dossiers. Dès le premier confinement, le télétravail a été généralisé pour assurer nos missions et freiner la propagation du Covid-19, alors que tous les accueils du département ont été fermés.

A compter du mois de mai, la caisse a progressivement rouvert ses accueils dans le respect le plus strict des mesures sanitaires afin de proposer des rendez-vous au public le plus éloigné du numérique.

Pour porter notre **responsabilité Sociale Interne**, diverses actions ont été engagées afin de répondre aux 3 objectifs :

- Veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion
- Garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la QVT
- Veiller à l'employabilité tout au long de la vie professionnelle

Ainsi, pour veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion, 3 contrats de services civiques ont été signés au cours de l'année 2020.

Afin de **garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la Qualité**

de Vie au Travail, tous les salariés qui le souhaitent ont eu la possibilité, lors du déménagement vers Familia, de rapporter à leur domicile fauteuils ergonomiques, repose-pieds et lampes de bureau. Ceci afin de poursuivre leur mission en télétravail avec du matériel adapté.

Pour **développer l'employabilité tout au long de la vie professionnelle**, plus de 45,63 % des salariés ont suivi une formation et 3 salariés ont exercé la fonction de tuteur. 5 030 heures de formation ont été dispensées pour un montant de 56 291 € de frais pédagogiques.

> **La Caf, une entreprise écologiquement responsable**

La Caf a poursuivi en 2020 des initiatives locales qui ont vocation, au même titre que les initiatives nationales, à contribuer aux 5 engagements de la Responsabilité Sociétale de notre Organisme.

Nous avons tout d'abord **renforcé la gouvernance responsable** avec la mobilisation des salariés au travers d'événementiels et autres actions de communication (journal interne, actualités locales et développement

des pages Mobilité et Développement durable sur l'intranet).

Afin de **réduire notre impact environnemental**, nous avons poursuivi l'intégration des enjeux de RSO dans la gestion du patrimoine immobilier en communiquant sur les bonnes pratiques à adopter dans le nouveau bâtiment, au travers d'un livret d'accueil.



Nous avons accru nos actions de recyclage, lors de la préparation de notre déménagement pour tendre vers une gestion durable des ressources avec :

> Le don de mobilier

+ DE 900
PIÈCES

Bureaux, armoires, caissons, chaises ont été donnés par la Caf aux associations puydômoises.

- La Caf a donné le matériel dont elle n'avait plus besoin à des associations avec lesquelles elle travaille au quotidien (Planning Familial, Fédération du Secours populaire, CLCV...) puis l'a proposé à l'ensemble du personnel et l'enlèvement du reste du mobilier de bureau a été effectué par une entreprise écoresponsable.

- Le matériel qui n'avait pas trouvé preneur a été remis à l'association Les Mains ouvertes qui le proposera à la vente, à des prix accessibles, aux personnes à revenus modestes.
- 300 m³ de matériel qui n'était pas en suffisamment bon état ont été revalorisés par Valdélia, un éco-organisme à but non lucratif agréé par le ministère de la Transition écologique.
- Seuls 150 m³ ont été détruits car ils ne pouvaient ni être donnés ni être mis en benne Valdélia.

> La création de zones de tri

L'entrée dans notre nouveau siège a permis d'intégrer de véritables zones de tri (papier, plastique et non recyclable) et de supprimer les poubelles individuelles dans les bureaux pour favoriser le tri. La Caf poursuit ses actions de collecte des piles, des bouchons, des bouteilles, des fournitures scolaires, des mégots et des cartouches d'impression.

> Notre engagement en faveur de la mobilité durable

- Nous avons participé au Challenge Mobilité régional pour lequel nous sommes hissés à la première place du département en 2020 des entreprises de 200 à 500 salariés.



- Le déploiement d'une flotte de 3 vélos électriques à usage professionnel.



Pour intégrer les enjeux de responsabilité sociale/sociétale, notre organisme a contribué à l'économie sociale et solidaire au travers du don de mobilier.

Pour contribuer à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap, 60 % de nos nouveaux marchés

inférieurs à 25 000 € HT ont été notifiés avec le secteur adapté et protégé pour un montant de 2 527 €.

53 % de nos nouveaux marchés de plus de 25 000 € HT comportaient des clauses sociales et 84 % une clause environnementale.

Enfin, pour développer notre action sociétale dans les territoires, nous avons poursuivi le développement de l'offre de service de proximité en partenariat avec les Espaces France Services et les Maisons de services au public.

Nous avons également renforcé notre implication sociétale au travers d'ateliers d'inclusion numérique et le financement de partenaires locaux.







Credit photos Foltalia / Freepik



Réalisation Caf 63 - Septembre 2021