

03/07/2024

Présentation du rapport d'activité annuel de la Caf des Pyrénées-Orientales



Sommaire

Communiqué de presse	4
Temps forts, grands projets de 2023	6
La feuille de route et le pilotage	7
La signature de la Cog	7
La démarche participative d'élaboration du Cpog de la Caf	7
Le déploiement de la démarche qualité intégrée (DQIv2)	7
Renforcer la qualité d'accueil et optimiser les modes de contact.....	7
Le réaménagement de l'accueil du siège et la réouverture le 1er juillet	7
Une ligne téléphonique recouvrement.....	7
Être présent auprès des partenaires.....	8
Le Service public de la petite enfance.....	8
La relance du réseau des relais petite enfance (Rpe)	8
Le Fonds d'innovation pour la petite enfance (Fipe)	8
Le Sdsf et l'installation du Comité départemental des services aux familles	8
46 Ctg signées ou renouvelées soit 98 % du département couverts.....	9
L'animation des réseaux	9
Faciliter l'accès aux services et aux droits : le renforcement des partenariats	9
Une participation aux contrats de ville	9
Une convention signée le 15 mars entre la Caf, l'Acal et Adoma.....	10
Une démarche conjointe Caisse d'allocations familiales – Pôle emploi.....	10
Une convention entre la Caisse d'allocations familiales, la Police et la Gendarmerie	10
Une collaboration entre la Caf et la Cnam.....	10
Une démarche « d'aller vers »	10
Accompagner les familles dans leurs situations de vie.....	11
La généralisation de l'intermédiation financière	11
L'aide exceptionnelle aux victimes de violences conjugales	11
La déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé (Aah)	11
L'offre de travail social.....	12
Deux forums « naissance et parentalité » à Perpignan et à Prades	12
Assurer le versement du juste droit et prévenir les ruptures de droits	12
Une campagne de renouvellement des droits de très bonne qualité	12
Des campagnes de contacts sortants.....	12
Des campagnes de régularisation spontanée	12
Un guide pour les nouveaux allocataires	13

Assurer les délais de traitement en conformité avec les objectifs nationaux.....	13
Le contrôle des allocataires	13
Le contrôle des partenaires	13
Des projets en perspective pour 2024.....	14
La réouverture de l'accueil du siège de la Caf le 1 ^{er} juillet	15
Le projet partenarial d'accueil de jeunes enfants à Saint-Gaudérique	15
Le service public petite enfance.....	15
La solidarité à la source pour un parcours usager simplifié.....	16

Communiqué de presse

Une action au service de tous les habitants, fondée sur des valeurs de service public

Pierre-Marc Boistard, directeur de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales, a présenté avec l'équipe de direction, le rapport d'activité annuel au conseil d'administration de la Caf lors de sa séance du 2 juillet.

Avec près de 113 000 allocataires, la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales couvre plus de 239 000 personnes, soit 50 % de la population. Pour assurer sa mission de service public, elle s'appuie sur une capacité à travailler avec l'ensemble des partenaires, organismes de Sécurité sociale, services de l'Etat, collectivités locales, associations... et à se coordonner pour répondre aux besoins sociaux des habitants du département, et particulièrement des plus fragiles.

Entrer dans une nouvelle période conventionnelle pluriannuelle

La nouvelle convention d'objectifs et de gestion, signée entre l'Etat et la Caisse nationale des allocations familiales réaffirme pour les cinq prochaines années la mission de service public déléguée par l'Etat à la branche Famille, autour de deux enjeux principaux portant sur la qualité de service et la mise en œuvre de projets porteurs de progrès pour tous. Pour faire face à ces enjeux, la Caf des Pyrénées-Orientales s'appuiera sur des valeurs ancrées de longue date.

Après la signature de la COG, la Caf des Pyrénées-Orientales a élaboré sa feuille de route locale, le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, dans le cadre d'une démarche transversale avec les services et les administrateurs.

Renforcer la qualité d'accueil

Elle a également lancé un projet de réaménagement de l'accueil du siège destiné à garantir de meilleures conditions d'accueil pour les usagers.

Être présent auprès des partenaires

Elle a par ailleurs renforcé ses partenariats pour des services de qualité, au travers du lancement du service public de la petite enfance, du schéma départemental des services aux familles, des conventions territoriales globales, de l'animation des réseaux... La Caf marque ainsi son engagement dans le temps pour soutenir les collectivités locales qui mettent en œuvre les politiques familiales sur les territoires du département.

Renforcer les partenariats pour l'accès aux justes droits

Pour renforcer l'accès aux justes droits, la Caf a établi des conventions avec différents partenaires tels que l'Acal et Adoma, Pôle emploi, la Police et la Gendarmerie, la Cnam...

Elle développe également sa démarche « d'aller vers » et se déplace dans le département. Le renforcement du partenariat d'accueil et de la présence au travers d'ateliers, de partenariats, de forums et salons, a permis d'aller vers les usagers mais également de leur proposer un accompagnement personnalisé en lien avec leurs besoins.

Accompagner les familles dans leurs situations de vie

Au plus près des besoins des usagers, la Caf a mis en place de fortes évolutions réglementaires, telles que la généralisation de l'intermédiation financière, la mise en place de la déconjugalisation de l'Aah et celle de l'aide exceptionnelle aux victimes de violences conjugales.

Elle propose par ailleurs une offre de travail social et met en place des événements liés à certaines situations de vie.

Le bilan de l'activité illustre l'engagement de chaque acteur de la Caf pour lui permettre d'assurer sa mission de service public. 2024 est également forte de projets structurants parmi lesquels la réouverture de l'accueil du siège de la Caf, le projet partenarial d'accueil de jeunes enfants à Saint-Gaudérique, le déploiement du service public petite enfance et la poursuite du dispositif de solidarité à la source...

Retrouvez le rapport d'activité sur caf.fr > [Activité de la Caf des PO | Bienvenue sur Caf.fr](#)

Temps forts, grands projets de 2023

La feuille de route et le pilotage

La signature de la Cog

Le 1^{er} juillet 2023, Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration et Nicolas Grivel, directeur général de la Cnaf, ont signé la convention d'objectifs et de gestion de la Cnaf 2023-2027, avec le ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes Handicapées. Cette convention s'incarne autour de deux enjeux principaux qui sont de revenir à une nouvelle qualité de service, attendue par les concitoyens et de mettre en œuvre des projets porteurs de progrès pour tous. Ses ambitions majeures sont déclinées sous trois axes principaux : développer des services attentionnés à chaque étape de la vie, garantir un accès efficace au juste droit en rénovant notre modèle de délivrance des prestations et notre stratégie de service et mobiliser tous les leviers de performance pour accompagner les transformations.

La démarche participative d'élaboration du Cpog de la Caf

L'élaboration du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) 2023-2027 de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales a été réalisée de façon participative. Un diagnostic territorial établi avec les services a été présenté lors du conseil d'administration du 19 octobre. Neuf ateliers thématiques ont été organisés pour définir les enjeux, défis et axes de progrès de la Caf. Ces travaux ont été partagés et enrichis lors du séminaire organisé avec le conseil d'administration de la Caf le 16 novembre. Le projet de Cpog a été transmis à la Cnaf le 29 novembre.

Le déploiement de la démarche qualité intégrée (DQIv2)

Dans le cadre de la mise en place de la nouvelle cartographie des processus, les pilotes des processus métier et support ont réalisé avec leurs équipes les revues initiales de leurs processus avec l'appui des sponsors. Ces travaux ont permis de mettre en œuvre une réelle transversalité entre les acteurs pour réaliser l'état des lieux des processus : performance des indicateurs et des moyens de maîtrise associés, identification des forces et faiblesses, menaces et opportunités des activités du processus, et élaboration d'un plan d'actions pour faire progresser la démarche d'amélioration continue.

Renforcer la qualité d'accueil et optimiser les modes de contact

Le réaménagement de l'accueil du siège et la réouverture le 1er juillet

L'objectif est d'aménager un accueil permettant de s'adapter aux besoins des allocataires et des partenaires et aux évolutions de l'offre de service de la Caisse d'allocations familiales. Ce projet structurant doit également garantir la qualité de vie au travail des agents intervenant dans cet espace d'accueil. Enfin, il porte et intègre différentes dimensions en lien avec le développement durable. Afin de permettre l'accueil des usagers dans de bonnes conditions, un accueil temporaire a été mis en place à l'antenne Caf de Saint-Gaudérique dès le 20 novembre et l'accueil du siège a été fermé pour le déroulement des travaux. Ce déménagement n'a eu aucun impact sur le traitement des dossiers. La réouverture de l'accueil du siège a eu lieu le 1^{er} juillet.

Une ligne téléphonique recouvrement

Depuis fin 2023, une ligne téléphonique de la Caf pour répondre aux questions des allocataires sur le recouvrement de leurs dettes a été mise en place. Du mardi au vendredi de 13h à 16h, les allocataires peuvent appeler le 09 78 97 66 61 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) afin de poser leurs questions à propos de leur trop-perçu. Avec ce dispositif, les conseillers peuvent donner des explications, travailler sur un échéancier de remboursement avec l'allocataire et l'accompagner sur ses difficultés financières.

Être présent auprès des partenaires

Le Service public de la petite enfance

Le lancement du Service public de la petite enfance

L'année marque le lancement du Service public de la petite enfance (Sppe). L'article 10 de la loi Plein Emploi en pose les principes. Il s'agit de garantir une place d'accueil à tous les enfants de moins de 3 ans, à un coût abordable pour les familles et comparable sur l'ensemble du territoire, tout en assurant un niveau élevé de qualité quel que soit le mode d'accueil. Par ailleurs, les collectivités voient leur rôle renforcé en étant désignées autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant sur leur territoire. Ce dispositif est un enjeu majeur de la convention d'objectifs et de gestion conclue pour la période 2023-2027 entre l'État et la branche Famille qui engage les Caisses d'allocations familiales dans l'accompagnement technique et financier des collectivités.

Des actions engagées dans le cadre de la préparation du déploiement du Sppe

La relance du réseau des relais petite enfance (Rpe)

Le rôle des relais petite enfance a été réaffirmé. Véritable lieu central de l'information aux familles, le Rpe devient la porte d'entrée des parents et futurs parents recherchant un mode de garde. Les enjeux sont nombreux car on observe, localement comme au niveau national, une diminution de l'accueil individuel chez les assistants maternels, en lien notamment avec la pyramide des âges élevée de ces professionnels. C'est dans le cadre de cette politique ambitieuse que la Caisse d'allocations familiales a relancé en novembre l'animation du réseau des relais petite enfance.

Le Fonds d'innovation pour la petite enfance (Fipe)

Lancé en juin, cet appel à projet avait pour objectif de soutenir tout particulièrement les territoires où les besoins sociaux étaient les plus importants. Pour les Pyrénées-Orientales, un projet a été élaboré par la Ville de Perpignan en collaboration avec l'association Solidarité-Pyrénées, intitulé « Amélioration de l'offre d'accueil pour tous, avec spécificités à destination des populations les plus fragiles ». Ce projet a un caractère novateur en termes d'objectifs et de modalités de mise en œuvre visant à satisfaire à la fois les besoins classiques et ceux des foyers fragilisés avec une stratégie « d'aller vers ».

Plus de 210 000 € ont été financés par la branche Famille. La Caf a versé 43 800 € pour le fonds d'innovation pour la petite enfance dont un projet pour la ville de Perpignan à hauteur de 30 000 € et un projet de Solidarité Pyrénées à hauteur de 13 800 €.

Le Sdsf et l'installation du Comité départemental des services aux familles

Le schéma départemental des services aux familles (Sdsf), piloté par le préfet et animé par la Caisse d'allocations familiales, est mis en œuvre à partir d'un diagnostic territorial dans un cadre inter-partenarial avec l'État, le Conseil départemental, la Mutualité sociale agricole, l'Éducation nationale, l'Association des maires, les acteurs associatifs... Il couvre cinq thématiques : la petite enfance, l'enfance, la jeunesse, le soutien à la parentalité et l'animation de la vie sociale. « Grandir en sérénité dans les PO » est l'ambition du Sdsf qui s'articule autour de quatre enjeux transversaux : la préservation et l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants, la lutte contre la pauvreté des enfants, la politique d'insertion et d'emploi et le vivre ensemble.

Le Comité départemental des services aux familles (Cdsf) est l'instance de pilotage de la démarche. Il a été installé en 2023 et compte 37 membres, ainsi que leurs suppléants. Le Cdsf a réaffirmé la nécessité d'articuler les différents schémas et démarches partenariales et d'adapter le schéma départemental des services aux familles aux nouvelles politiques telles que la convention d'objectifs et de gestion. Il a également posé sa vocation à devenir l'instance unique de pilotage local des politiques publiques en matière de services aux familles, lieu de coordination de l'ensemble des acteurs autour d'objectifs du territoire. Ainsi, le Cdsf a validé et suivi plusieurs actions concrètes en 2023 comme la concertation territoriale consacrée au service public petite enfance via l'examen des projets en candidature au Fonds

innovation petite enfance, ou encore le contrôle coordonné d'établissements d'accueil du jeune enfant au regard de la demande du ministère des Solidarités et des familles à l'issue du rapport de l'Igas sur la maltraitance en crèche.

46 Ctg signées ou renouvelées soit 98 % du département couverts

La convention territoriale globale (Ctg) constitue le cadre politique et partenarial impulsé par la Caisse d'allocations familiales à l'échelle d'un territoire. Elle vise à renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions engagées en direction des habitants et des familles. La Ctg couvre aujourd'hui l'ensemble des politiques de la Caf : petite enfance, enfance et jeunesse, soutien à la parentalité, accès au droit et accompagnement des familles, logement et animation de la vie sociale.

- 6 Ctg en renouvellement ont été signées en 2023 : CDC Agly Fenouillèdes, Saint-Laurent-de-la-Salanque, CDC Roussillon-Conflent, CDC des Aspres, Baho, Villeneuve-de-la-Rivière. La Ctg signée avec la communauté de communes Roussillon-Conflent et celle signée avec la Communauté de communes Agly-Fenouillèdes ont la spécificité d'être signées de façon tripartite avec la Mutualité sociale agricole (Msa).
- Les travaux engagés permettront en 2024 la signature et le renouvellement des Ctg de Baixas, Calce et Peyrestortes, Salses, Saint-Estève, Perpignan, Saleilles, Llupia et Ponteilla, Estagel.

L'animation des réseaux

L'animation du Réseau des chargés de coopération Ctg

La Caisse d'allocations familiales a poursuivi la démarche d'animation du réseau des chargés de coopération Ctg (convention territoriale globale). Une réunion a été organisée le 22 juin dans les locaux de la Caf afin de poser les priorités dans la mise en œuvre de ce réseau et de transmettre des informations sur les nouveautés réglementaires, notamment la déclaration d'activité sous le système Afas.

Un séminaire animation de la vie sociale Occitanie-Est

Il a été organisé par la Fédération des centres sociaux Languedoc Roussillon, la Caf de l'Aude, la Caf du Gard, la Caf de l'Hérault, la Caf des Pyrénées-Orientales et la Caisse commune de Sécurité sociale de la Lozère. Cette journée dédiée à l'animation de la vie sociale a réuni plus de 300 professionnels, élus, bénévoles de l'Occitanie-Est.

L'animation du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Réaap66)

Ce réseau départemental est animé par la Caisse d'allocations familiales en partenariat avec les services de l'État, la Mutualité sociale agricole, le Conseil départemental et la Ville de Perpignan. Il favorise la circulation de l'information auprès des parents et des professionnels dans le domaine du soutien à la parentalité et apporte un soutien dans les pratiques des acteurs locaux et leur mise en réseau à l'échelle départementale et territoriale. Dans le cadre de la mise en réseau des acteurs du soutien à la parentalité, les Ateliers du Réaap66 permettent aux bénévoles et professionnels d'échanger sur leurs pratiques, de partager leurs expériences et de se former.

Faciliter l'accès aux services et aux droits : le renforcement des partenariats

Une participation aux contrats de ville

La Caisse d'allocations familiales participe aux deux contrats de ville du département signés en 2015, prolongés par avenant jusqu'au 31 décembre 2023. Les services d'action sociale s'investissent dans les différentes instances prévues et dans les travaux de renouvellement.

Une convention signée le 15 mars entre la Caf, l'Acal et Adoma

La Caisse d'allocations familiales a signé une convention avec l'Acal (Association catalane d'actions et de liaisons) et Adoma, deux partenaires en charge de l'accompagnement des réfugiés et des bénéficiaires de la protection internationale. Celle-ci a pour but de définir les modalités de coopération entre la Caf et ces deux associations dans le cadre de l'accompagnement de ces publics fragiles en vue de faciliter leur accès aux droits. Elle traduit une forte volonté de concertation dans l'intérêt d'un public commun.

Une démarche conjointe Caisse d'allocations familiales – Pôle emploi

En 2023, une nouvelle coopération a été développée afin de permettre aux bénéficiaires de l'offre de travail social non accompagnés par les services du Département, et présentant un cumul de freins sociaux et professionnels entravant l'accès à l'emploi, de bénéficier d'un accompagnement global. Un conseiller Pôle emploi et un professionnel du travail social de la Caf interviennent afin de prendre en charge conjointement la levée des freins d'ordre social et professionnel. Cette nouvelle coopération permet de proposer aux demandeurs d'emploi, en fonction de leurs besoins, des parcours cohérents, sans rupture, jalonnés d'actions d'insertion professionnelle et d'insertion sociale.

Avec le développement d'ateliers thématiques avec le pôle Relation de service de la Caf, l'année porte l'empreinte d'un partenariat particulièrement soutenu avec les équipes de Pôle Emploi. 37 ateliers ont été réalisés et déployés sur les six agences Pôle emploi du département dont 20 ateliers « Aah et retour à l'emploi » et 17 ateliers « Rsa et retour à l'emploi » permettant ainsi à 389 usagers d'être reçus conjointement par la Caisse d'allocations familiales et Pôle emploi. Au regard du contexte socio-économique du département, ces ateliers ont constitué une forte valeur ajoutée pour les usagers et ont été un gage d'engagement fort des deux institutions sur le territoire. Parallèlement, les équipes intervenant sur ces dispositifs ont vécu une expérience enrichissante.

Une convention entre la Caisse d'allocations familiales, la Police et la Gendarmerie

La signature d'un protocole pour renforcer la lutte contre la fraude entre la Direction départementale de la sécurité publique des Pyrénées-Orientales, le groupement départemental de la Gendarmerie nationale des Pyrénées-Orientales et la Caisse d'allocations familiales a eu lieu le 28 février. Les parties signataires ont décidé, à l'initiative de la Direction nationale de la lutte contre la fraude, d'intensifier leur collaboration dans le cadre des Comités opérationnels départementaux anti-fraude (Codaf). Ce protocole prévoit d'organiser des signalements et échanges d'informations entre les services de la Direction départementale de la sécurité publique des Pyrénées-Orientales, les unités du groupement de Gendarmerie des Pyrénées-Orientales et la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales.

Une collaboration entre la Caf et la Cpm

La Caf et la Cpm coordonnent leurs actions en direction de leurs usagers afin de leur garantir un meilleur accès aux droits et développer des parcours attentionnés, dans le droit fil des orientations nationales et des travaux nationaux. Durant l'année, les acteurs de la coopération ont finalisé plusieurs actions parmi lesquelles peuvent notamment être mentionnés le parcours naissance avec la mise en place du Forum naissance et parentalité et la création d'une cellule d'accès aux droits dont l'objectif est de résoudre les difficultés en la matière.

Une démarche « d'aller vers »

Le développement du partenariat d'accueil et de la présence au travers d'ateliers, de partenariats, de forums et salons, a permis d'aller vers les usagers mais également de leur proposer un accompagnement personnalisé en lien avec leurs besoins.

En janvier, deux nouvelles permanences ont vu le jour : l'une auprès de la Maison France Services d'Arles-sur-Tech et la deuxième auprès de la Maison France Services d'Estagel. En septembre, c'était au tour de la Maison France Services de Saint-Génis-des-Fontaines d'accueillir dans ses locaux une nouvelle permanence administrative de la Caf. Celle-ci compte désormais 14 permanences dans le département.

L'offre de service à destination de l'Université de Perpignan a été reconduite sur la période de septembre à décembre, offrant ainsi l'opportunité aux étudiants de rencontrer la Caf sur le campus.

Les Permanences du Cœur ont permis d'accompagner les personnes les plus démunies en partenariat avec les centres des Restos du Cœur de Saint-André, Canet-en-Roussillon, Saint-Cyprien, Maury, Saint-Estève, Pia et Banyuls-dels-Aspres.

Les interventions régulières auprès des élèves de l'École de la deuxième chance et des étudiants de l'Université, les participations à des événements tels que les Forums naissance avec les travailleurs sociaux de la Caf, le forum du handicap avec le service des Ressources humaines, les Journées de l'alternance et de l'apprentissage, la Journée des hospitaliers, permettent d'élargir l'offre de service de la Caisse d'allocations familiales et de nouer une relation différente avec les usagers tout en favorisant l'accès aux droits.

Accompagner les familles dans leurs situations de vie

La généralisation de l'intermédiation financière

Depuis le 1^{er} mars 2022, sauf refus conjoint des parents ou du juge, l'intermédiation financière est de droit pour les divorces judiciaires, dès l'émission du jugement prévoyant la pension. Le refus n'est pas possible en cas de violences. Depuis janvier 2023, la systématisation de l'intermédiation financière s'étend à tous les autres titres émis en fixation d'une pension alimentaire. Il n'est plus nécessaire de faire une demande.

Dans les Pyrénées-Orientales, au 31 mai, 1 907 pensions ont été intermédiées.

L'aide exceptionnelle aux victimes de violences conjugales

La loi du 28 février 2023 a créé l'aide exceptionnelle aux victimes de violences conjugales. Elle est entrée en vigueur au 1^{er} décembre 2023. Versée par la Caf, cette nouvelle aide est un soutien financier qui permet à la victime de s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et de faire face aux dépenses immédiates en attendant de trouver des solutions durables. Il s'agit d'une aide financière prévue sous forme de subvention ou de prêt. La victime peut être allocataire ou pas.

Dans les Pyrénées-Orientales, 237 personnes ont bénéficié de l'aide aux victimes de violences conjugales au 1^{er} juin 2024.

La déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé (Aah)

Cette réforme favorise l'autonomie des personnes handicapées qui ont bénéficié, à partir du 1^{er} octobre 2023, d'une allocation individualisée sans dépendre du conjoint et de ses ressources. Les premiers versements sont intervenus en novembre. Le passage dans le nouveau dispositif n'a eu lieu que si celui-ci était plus avantageux pour le bénéficiaire de l'Aah. Une fois la bascule faite, elle était toutefois définitive. Tous les nouveaux bénéficiaires de l'Aah relèvent automatiquement d'un calcul déconjugalisé.

La Caisse d'allocations familiales compte 1 984 allocataires en couple parmi les 11 443 bénéficiaires de l'Aah.

Le 1^{er} octobre 2023, date de sa mise en place, la déconjugalisation de l'Aah a permis :

- Une augmentation des droits pour 261 bénéficiaires de l'Aah pour un montant moyen de 280 €
- Près de 80 % des bénéficiaires de cette réforme sont des femmes
- Une ouverture de droit pour 118 personnes pour un montant moyen de 476 €
- Le coût annuel de cette réforme est évalué à 1,5 M € pour les Pyrénées-Orientales

L'offre de travail social

En complément du versement des prestations légales, les travailleurs sociaux de la Caisse d'allocations familiales proposent une information-conseil et un accompagnement personnalisé à des familles confrontées à un événement de vie pouvant les fragiliser dans trois domaines : le soutien à la parentalité, le logement et l'insertion. Cette offre est distincte des offres portées par les autres acteurs du travail social du département. Les travailleurs sociaux de la Caf conduisent également des actions collectives au service des familles et des actions spécifiques envers les partenaires.

En 2023, les travailleurs sociaux de la Caf ont effectué 1 275 Interventions. Dans ce cadre, 349 aides financières individuelles ont été attribuées aux familles pour un montant total de 274 193 €. De manière globale (aides sollicitées par les partenaires pour les familles accompagnées et aides sollicitées par les travailleurs sociaux de la Caf) : 429 aides financières individuelles exceptionnelles ont été attribuées pour un montant total de 326 559 €

Deux forums « naissance et parentalité » à Perpignan et à Prades

Ils sont issus d'une convention établie entre la Caisse d'allocations familiales et la Caisse primaire d'assurance maladie et s'adressent aux futurs parents ou parents venant d'accueillir leur enfant et ayant déclaré une grossesse ou une naissance. Le but est de permettre aux personnes d'échanger sur leur situation personnelle et de s'informer auprès de professionnels sur leurs droits, le suivi de grossesse, les modes de garde, les services et actions de soutien aux parents... Plusieurs intervenants ont accueilli les visiteurs et les ont informés : la Caf, la Cnam, la Msa, le Relais petite enfance du territoire, les Services d'aide à domicile Reseda, une sage-femme et puéricultrice de la Pmi, le Réaap 66 (Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents), des associations intervenant dans le domaine de la parentalité (Couleur famille pour le forum de Prades par exemple).

Assurer le versement du juste droit et prévenir les ruptures de droits

Une campagne de renouvellement des droits de très bonne qualité

Au 5 février 2023, 2 035 dossiers restaient en situation de rupture de droits, soit environ 2,5 % du fichier allocataires. L'année précédente à la même période, il restait plus de 2 354 dossiers en rupture de droits. Pour ce qui concerne les droits à l'aide au logement et à l'allocation adulte handicapé, le taux de rupture de droits était respectivement de 4,5 % et de 2,2 %.

Les principaux motifs de rupture de droits concernent l'absence de quittance de loyer (57 % des ruptures de droit) et l'absence de ressources (36 %). En raison de la stratégie de dématérialisation déployée depuis plusieurs années par la Caf, l'effort d'accompagnement sur l'offre bailleurs a été poursuivi et a permis d'intégrer plus de 83,7 % des quittances via l'offre bailleurs, soit un taux bien supérieur à l'objectif fixé par la Cnaf (60 %).

Des campagnes de contacts sortants

Les campagnes de contacts sortants déclinant des plans marketing proposés par la Cnaf contribuent, par leur régularité et leur ciblage, à une prise en charge efficace des besoins des allocataires. Elles portent sur différentes thématiques, correspondent aux situations des allocataires et les invitent notamment à accomplir les démarches en lien avec leur situation.

Des campagnes de régularisation spontanée

Dans le cadre de la prévention des indus, deux campagnes de régularisation spontanée sur la thématique de la vie maritale ont été lancées. La première campagne lancée le 3 mars concernait 787 allocataires, des allocataires isolés ou célibataires de 30 ans ou moins ayant au moins 1 enfant à charge. La deuxième campagne lancée le 5 juin concernait 3 479 allocataires isolés ou célibataires de 31 ans ou plus ayant au moins 1 enfant à charge. Ces deux campagnes ont permis à 62 allocataires de se déclarer en couple afin d'obtenir leur juste droit.

Ces campagnes proactives sont au cœur des programmes annuels de prévention des indus, puisqu'elles participent au principe « d'aller vers » les allocataires pour les sensibiliser et les accompagner dans leurs démarches en contribuant également au renforcement de la relation de confiance avec la Caisse d'allocations familiales. Elles sont par ailleurs inscrites dans les plans de lutte contre la fraude, puisqu'elles permettent de sensibiliser les allocataires à leurs obligations déclaratives dans un but de prévention.

Un guide pour les nouveaux allocataires

La Caisse d'allocations familiales a déployé une démarche d'accompagnement des nouveaux allocataires afin de les sensibiliser à leurs obligations déclaratives et de construire une relation de confiance durable dès l'affiliation du dossier. Tous les nouveaux allocataires du département reçoivent un mail de bienvenue avec le guide pratique de l'allocataire. Ce guide porte notamment sur les engagements de la Caf et ceux de l'allocataire, les bons réflexes et le droit à l'erreur, les services en ligne, l'offre de travail social de la Caf et le dico Caf sur les notions à connaître.

Assurer les délais de traitement en conformité avec les objectifs nationaux

La Caf des PO répond aux objectifs nationaux de délais de démarche (chiffres au 31/05/2024) :

- Délai de démarche moyen des prestations légales : 8,7 jours (objectif : 15 jours)
- Délai de démarche moyen des minima sociaux : 8,4 jours (objectif : 13 jours)

Le contrôle des allocataires

Le versement des aides de la Caf est essentiellement basé sur un système déclaratif. Une des missions des Caf est de s'assurer que les aides sont versées au juste droit afin de préserver notre système de solidarité. La politique de contrôle de la Caf vise ainsi à sécuriser les données communiquées par les allocataires pour garantir le paiement juste des prestations sociales et familiales et favorise tout autant l'accès aux droits que la lutte contre la fraude. La Caf contrôle donc la situation des allocataires, à charge pour ces derniers de signaler à leur Caf tout changement dans leur situation personnelle et professionnelle qui peut impacter leurs droits.

495 165 contrôles allocataires ont été effectués avec un impact financier de 17 460 000 € (indus et rappels). 562 dossiers ont été qualifiés de frauduleux à la suite de contrôles sur place ou sur pièces. La répartition des sanctions prononcées par la commission des fraudes est la suivante : 20 avertissements (3,6 %), 493 pénalités (89,6 %) et 37 poursuites pénales (6,7 %).

Le contrôle des partenaires

Les Caisses d'allocations familiales ont l'obligation de contrôler les structures financées par le biais de prestations de service et d'aides exceptionnelles. Lors de ces contrôles, des conseils, préconisations et rappels réglementaires ont été formalisés.

24 équipements ou services ont été contrôlés pour un montant de 3 454 707 € et une incidence financière de 61 274 €, soit des indus à hauteur de 52 416 € et des rappels à hauteur de 8 858 €. 14,6 % du montant des prestations de service versées aux partenaires en 2022 ont été contrôlés en 2023. S'agissant des aides versées aux partenaires, près de 3,5 M€ ont fait l'objet d'une vérification par la direction Comptable et financière soit, en fonction de la nature de l'aide, entre 42 % et 84 % des aides versées

Des projets en perspective pour 2024

La réouverture de l'accueil du siège de la Caf le 1^{er} juillet

Les résultats de l'enquête allocataires livrés à l'été 2023 ont montré que 90 % des allocataires étaient globalement satisfaits des services de la Caf des Pyrénées-Orientales. Toutefois, ils avaient exprimé une réserve sur les conditions matérielles d'accueil au siège de la Caf (concernant par exemple la chaleur, le bruit...). Pour répondre à leurs attentes, et en lien avec les nouveaux moyens techniques, la Caf a donc lancé une rénovation de l'accueil du siège en 2023.

L'objectif est d'aménager un accueil modulable pour s'adapter aux besoins des allocataires et aux évolutions de l'offre de service de la Caf, de garantir de meilleures conditions d'accueil pour les allocataires et pour les agents intervenant dans cet espace et d'intégrer une dimension développement durable.

La réouverture de l'accueil du siège de la Caf à Perpignan a eu lieu le 1^{er} juillet. Le nouvel accueil propose des espaces aménagés pour répondre aux besoins des allocataires et à l'évolution des usages.

Il facilite ainsi l'accès à l'information, propose une orientation réaménagée et un espace pour les accueils sur rendez-vous et les accueils partenaires. L'accueil des personnes en situation de handicap a également été adapté. Par ailleurs, un espace libre-service est mis à disposition. Des travaux d'isolation et d'insonorisation ont également été réalisés. Les normes développement durable et sûreté ont été prises en compte de façon attentionnée dans le cadre de ce projet.

Le projet partenarial d'accueil de jeunes enfants à Saint-Gaudérique

Le transfert de la gestion de l'Eaje actuellement en gestion directe Caf situé rue Nature à l'antenne Saint-Gaudérique de Perpignan se fera avec l'association Solidarité-Pyrénées.

Le travail construit avec cette association s'inscrit dans la logique de service public et dans celle de la continuité et du renforcement des services aux familles. L'objectif est un transfert cet été à l'association qui augmentera le nombre de berceaux de 14 à 24, dans un projet inclusif pour les enfants en situation de handicap et avec une vocation d'insertion des parents avec le développement d'une offre AVIP (accueil à vocation d'insertion professionnelle).

En parallèle du projet avec l'association Solidarité-Pyrénées, la Caf a été sollicitée par la municipalité de Perpignan. En effet, des travaux sont réalisés l'Eaje Hyppolyte Després pendant une durée de 18 à 24 mois, pour améliorer qualitativement l'offre d'accueil et créer huit places supplémentaires.

Le projet de transfert s'intègre dans la candidature lauréate sur le Fonds innovation petite enfance (Fipe) co-porté dans un cadre partenarial avec la ville de Perpignan.

L'objectif est de déployer une offre multi-modale autour de la petite enfance à Saint-Gaudérique. Cette offre à venir de Solidarité-Pyrénées s'articule autour de plusieurs services. Au-delà du projet de Saint-Gaudérique qui sera mis en œuvre par l'association Solidarité-Pyrénées, le projet Fipe comporte des actions portées par la mairie de Perpignan. Il s'agit d'un projet global innovant, répondant aux besoins spécifiques du territoire et adapté aux situations de fragilité des enfants ou de leurs parents.

Le projet porté par Solidarité-Pyrénées est en complète cohérence avec la convention d'objectifs et de gestion de la branche Famille et les orientations du contrat pluri-annuel de gestion de la Caf des Pyrénées-Orientales. Cette cohérence est particulièrement à souligner sur l'angle du déploiement du Service public petite enfance par le renforcement de l'offre d'accueil et de soutien à la parentalité sur un territoire en limite de quartier politique de la ville, dans un projet adapté aux besoins spécifiques des familles en recherche d'insertion, ou avec un enfant en situation de handicap.

Le service public petite enfance

La Cnaf et les Caf relèvent de l'ambition de construire un service public de la petite enfance pour offrir les mêmes chances à chaque enfant.

Acteur de premier plan de la petite enfance, la branche Famille de la Sécurité sociale porte les enjeux majeurs de cette politique : l'épanouissement des enfants, l'accès et le maintien dans l'emploi des parents, l'égalité entre les hommes et les femmes, la lutte contre la reproduction des inégalités sociales dès le plus jeune âge, l'inclusion des enfants en situation de handicap.

Localement, l'action des Caf s'exerce au sein du comité départemental des services aux familles, et se décline dans le volet petite enfance notamment avec des conventions territoriales globales conclues avec les collectivités locales.

La solidarité à la source pour un parcours usager simplifié

Cette réforme a un double objectif : d'une part la mise en place d'un parcours usager simplifié pour les allocataires grâce au pré-remplissage des déclarations trimestrielles de ressources pour le Rsa et la prime d'activité et à l'utilisation du montant net social (Mns) ; d'autre part une fiabilisation de la donnée entrante dans un objectif de lutte contre le non-recours et contre les erreurs involontaires, abus ou fraudes.

Le montant net social (Mns) a été créé en janvier 2023. Depuis le 1^{er} juillet 2023, il a été progressivement affiché sur les bulletins de salaires. Dès leurs déclarations d'août 2023, les demandeurs et bénéficiaires du Rsa et de la prime d'activité ont pu s'en servir pour déclarer le montant utile au calcul de leurs droits à ces deux prestations. La déclaration du Mns est devenue obligatoire au 1^{er} janvier 2024.

Le Mns constitue la première étape de la réforme de la solidarité à la source, dont l'objectif est de favoriser le recours au droit des usagers en simplifiant leurs démarches administratives et en récupérant auprès d'un tiers de confiance les données nécessaires au calcul du droit pour que l'usager n'ait plus qu'à valider la donnée.

À horizon 2025, prochaine étape de cette démarche de simplification, les déclarations de ressources des allocataires seront préremplies, comme pour la déclaration de l'impôt sur le revenu, en collectant directement, de manière fiable et automatisée, les montants de ces ressources auprès des employeurs ou des organismes de protection sociale.