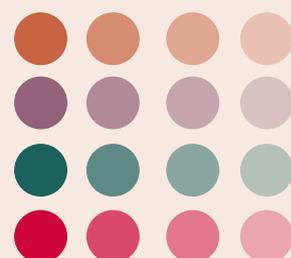
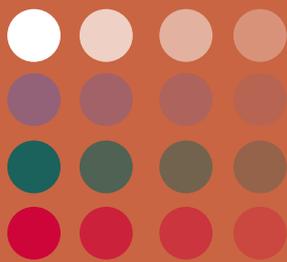




Rapport d'activité 2023







Edito

L'année 2023 marque l'entrée 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 :

- Revenir à une meilleure qualité de service, attendue par nos concitoyens ;
- Mettre en œuvre des projets porteurs de progrès pour tous.

Notre système de Sécurité sociale repose encore aujourd'hui sur les principes voulus par ses fondateurs à la sortie de la seconde guerre mondiale, la solidarité et l'universalité. Il contribue à la confiance que chaque citoyen est en droit d'attendre de la société française, et précise les devoirs et l'engagement de chacun à son bon fonctionnement, en y contribuant selon ses moyens.

La Caf des Pyrénées-Orientales s'engage à accompagner chaque résident du département dans son parcours de vie. Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, signé avec la Caisse nationale, précise pour le département les enjeux de la branche Famille, en prenant en compte la situation de fragilité et de précarité sociale particulièrement sensible sur notre territoire.

Ce Cpog 2023-2027 renforce notre capacité à agir, et s'accompagne d'exigences fortes pour un fonctionnement plus sobre, pour répondre aux enjeux sociétaux et environnementaux.

Ce rapport d'activité illustre l'engagement de tous les acteurs de la Caf des Pyrénées-Orientales pour contribuer à poursuivre le développement des services, garantir à chacun un accès efficace au juste droit et mobiliser tous les leviers de la performance pour accompagner les transformations.

L'efficacité de nos actions repose sur notre engagement collectif. Elle s'appuie sur notre 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.

Ce rapport d'activité démontre aussi la capacité de chacun à se réinterroger sur ses pratiques professionnelles pour améliorer le service que les allocataires sont en droit d'attendre, et de contribuer ainsi, quel que soit son métier, à faire vivre au quotidien la solidarité nationale.

Je remercie sincèrement chacun pour son engagement et son professionnalisme.

Je vous souhaite une bonne lecture.

PAGE

3

CONNAÎTRE LES ALLOCATAIRES

Photographie de la Caf et des allocataires _____ p 3

AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX USAGERS

Se rendre accessible _____ p 6

Accompagner les familles lors d'événements fargilisants _____ p 20

Les démarches partenariales _____ p 27

La petite enfance, l'enfance et la jeunesse _____ p 32

L'animation de la vie sociale _____ p 40

Le soutien à la parentalité _____ p 43

Le logement _____ p 46

L'inclusion sociale _____ p 49

PAGE

6

PAGE

54

PILOTER, ORGANISER

Qui sommes-nous _____ p 54

Les commissions _____ p 56

Les projets d'optimisation et d'innovation _____ p 61

La politique de développement durable _____ p 73

La communication pour partager des valeurs en interne
et renforcer l'accès aux droits et aux services _____ p 76

La politique de ressources humaines _____ p 79

La démarche sûreté _____ p 89

Les conditions matérielles et le cadre de travail _____ p 90

Garantir l'accès aux justes droits _____ p 92

CHIFFRES CLÉS

Près de 113 000 allocataires _____ p 96

Evolution des flux _____ p 96

Ensemble des prestations légales _____ p 97

Répartition des montants par prestation _____ p 98

Les dépenses d'action sociale _____ p 99

PAGE

96

CONNAÎTRE

LES ALLOCATAIRES

Photographie de la Caf et des allocataires

Des caractéristiques démographiques spécifiques

Deux fois plus importante qu'au niveau national, la croissance démographique du département est principalement liée à l'arrivée de nouvelles populations. La population totale s'élève à 491 000 habitants au 1er janvier 2023.

Le département s'étend sur 226 communes. Ses habitants se concentrent sur les principales villes de la plaine et du littoral. La commune de Perpignan et les sept communes du département de plus de 10 000 habitants regroupent à elles seules plus de 40 % de la population du département.

Des éléments conjoncturels spécifiques

Le département est le deuxième département le plus pauvre de France métropolitaine.

Au troisième trimestre 2023, le taux de chômage local s'établit à 12,2 %, soit + 0,6 point par rapport à la même période en 2022. Il demeure le plus élevé de métropole (8,8 % en Occitanie et 7,2 % en métropole).

Cette augmentation est plus marquée qu'au niveau national et qu'au niveau régional (+ 0,2 point).

Selon les données de septembre 2023, le nombre de demandeurs d'emploi dans le département progresse de 2,7 %.

53 540 demandeurs d'emploi sont inscrits à Pôle emploi (demandeurs catégorie ABC inscrits à Pôle emploi qui effectuent des actes positifs de recherche d'emploi).

Un nombre d'allocataires en augmentation

Avec près de **113 000 allocataires**, la Caf couvre plus de **239 000 personnes** dont plus de **90 000 enfants**, soit la moitié de la population des Pyrénées-Orientales et près de **800 allocataires supplémentaires** par rapport à 2022.

De nombreux allocataires en situation d'isolement

Plus de la moitié des allocataires (52 %) sont des personnes seules, leur part est stable.

Un grand nombre de familles monoparentales

La part de familles monoparentales est particulièrement élevée et représente 18,7 % de la population allocataires des Pyrénées-Orientales. Cela représente près de 4 points de plus que la moyenne de la métropole. 91 % des parents isolés sont des femmes seules.

Ces particularités ont un impact sur le nombre de droits ouverts au titre du logement et de l'inclusion sociale. En effet, plus les personnes en situation d'isolement et les familles monoparentales sont nombreuses, plus le nombre de droits au titre du logement et de l'inclusion sociale est élevé.

LA RÉPARTITION DES MONTANTS VERSÉS

● AU TITRE DES PRESTATIONS LÉGALES

Plus de **771 millions d'€** versés,
soit **+ 4,2 %** par rapport à 2022

Inclusion sociale	Près de 388 M€ versés
Logement	Près de 156 M€ versés
Enfance et jeunesse	Plus de 157 M€ versés
Naissance-Petite enfance	Plus de 70 M€ versés

Répartition des montants par domaine

Inclusion sociale	50 %
Logement	20 %
Enfance et jeunesse	21 %
Naissance-Petite enfance	9 %

Répartition du nombre d'allocataires par nature de prestation légale

Inclusion sociale	68 %
Logement	47 %
Enfance et jeunesse	37 %
Naissance-Petite enfance	11 %

● AU TITRE DE L'ACTION SOCIALE

Près de **45 millions d'€** versés,
soit **+ 7,5 %** par rapport à 2022

Plus de 42 M€ versés aux partenaires

2,6 M€ versés aux familles

0,1 M€ destinés aux services Caf

Répartition des montants d'action sociale par domaine (en %)

Petite enfance	52,1 %
Enfance et jeunesse	37,6 %
Accompagnement social des familles	2 %
Logement	2,4 %
Animation de la vie sociale	3,9 %
Parentalité	1,8 %
Prestations supplémentaires	0,2 %



**Un reflet des
spécificités locales
et des éléments
conjoncturels**

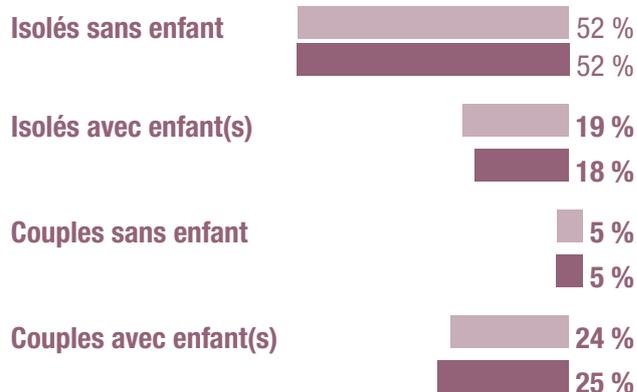
LA TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES



L'évolution globale du nombre d'allocataires résulte essentiellement d'une progression du nombre de bénéficiaires au titre de l'inclusion sociale (insertion et dépendance). Elle concerne plus particulièrement les bénéficiaires de la prime d'activité et du revenu de solidarité active.

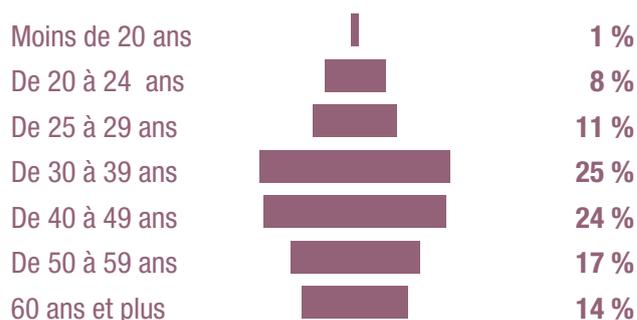
Sous l'effet de mesures réglementaires prises en 2022, la part destinée au domaine du logement poursuit sa baisse et perd 1 point.

STRUCTURE FAMILIALE DES ALLOCATAIRES



■ 2022 ■ 2023

RÉPARTITION DES ALLOCATAIRES PAR ÂGE

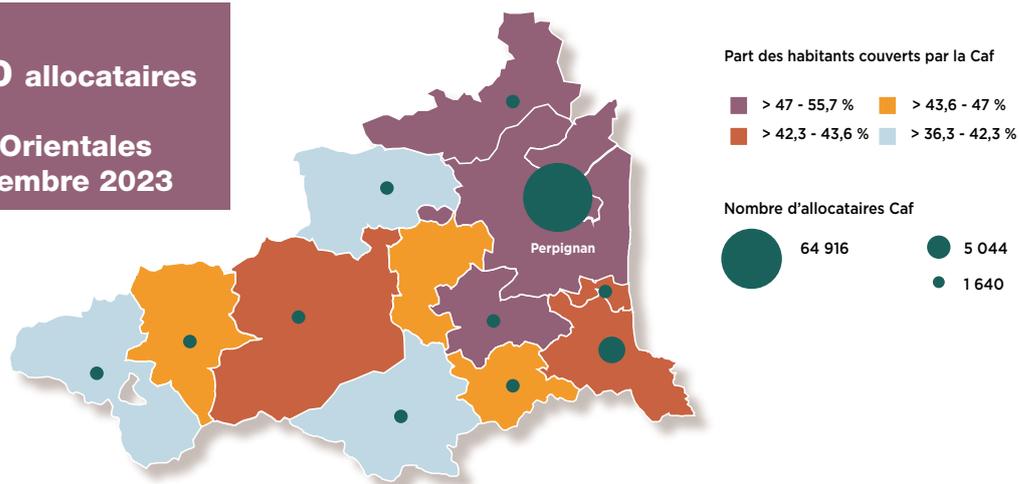


Quelle que soit la tranche d'âge, les personnes isolées sont les plus nombreuses.

Les familles monoparentales et les couples avec enfant(s) sont plus présents dans la tranche d'âge 30-49 ans.

31 % des allocataires ont plus de 50 ans et 14 % ont 60 ans et plus (leur part en fait également une particularité locale). Ce sont majoritairement des personnes isolées.

Près de
113 000 allocataires
dans les
Pyrénées-Orientales
au 31 décembre 2023



AGIR

POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX USAGERS

Se rendre accessible

TempsFort

Le projet de réaménagement de l'accueil du siège de la Caf

L'objectif de ce projet est d'aménager un accueil suffisamment modulable pour 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 pour l'avenir de la Caf doit également garantir la qualité de vie au travail des agents intervenant dans cet espace d'accueil. Enfin, il portera et intégrera 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 lundi 20 novembre. L'accueil du siège a quant à lui été fermé à compter du 16 novembre. Si le lieu d'accueil change, les modalités d'accueil ne changent pas.

Une large campagne de communication destinée aux allocataires et aux partenaires de la Caf a été construite en concertation avec le département Prestations de la Caf et menée jusqu'à la fin de l'année.



David,
directeur des Prestations

90 % des allocataires sont globalement satisfaits des services de la Caf des Pyrénées-Orientales. Nous les remercions pour leur confiance et continuons à tout faire pour renforcer notre qualité d'offre de service.

Toutefois, ils ont 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 lance donc une rénovation de l'accueil du siège.

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.

Les travaux vont durer plusieurs mois et nous remercions les usagers pour leur compréhension face à ce changement temporaire

de point d'accueil. L'accueil du siège devrait rouvrir ses portes au deuxième semestre 2024. Les usagers seront bien sûr informés de la réouverture.

Un point essentiel à souligner est que les travaux n'auront aucun impact sur le traitement des dossiers et des demandes des usagers.



Frédérique,
responsable du pôle Relation de service

En novembre, à l'occasion du lancement des travaux de l'accueil du siège, la mise en place de l'accueil temporaire à l'antenne Caf de Saint-Gaudérique à Perpignan a

constitué un changement important pour les allocataires et les équipes du pôle Relation de service. Nous avons déménagé l'accueil tout en conservant la structure de l'offre de service, articulée notamment autour d'un accueil sur rendez-vous et des démarches proactives (appels vers les usagers, envoi de Sms et mails).



Xavier,
responsable du service Gestion des moyens

Le réaménagement de l'accueil du siège de la Caf s'accompagnait de préalables sur le site de l'antenne Saint-Gaudérique.

Dans le cadre des travaux prévus à l'accueil au siège, des aménagements

ont été réalisés sur le site d'accueil temporaire de l'antenne Caf de Saint-Gaudérique.

L'objectif était de maintenir une offre de service équivalente à celle du siège (accueil sur rendez-vous, accès à une borne en libre-service, boîte aux lettres...). Ces aménagements devaient également permettre l'adaptation des locaux tout en

SIÈGE DE LA CAF



ANTENNE CAF SAINT-GAUDÉRIQUE



Le projet de réaménagement de l'accueil du siège de la Caf

prenant en compte le nombre croissant de salariés (espaces de restauration...). Le transfert de l'accueil du siège vers l'accueil temporaire de l'antenne Saint-Gaudérique est intervenu courant novembre 2023.



Céline et Gaby, du service Gestion des moyens

Notre rôle est d'assurer la conduite et le suivi des travaux, de nous assurer également auprès de l'architecte que tous les intervenants ont les compétences requises et que tout soit en conformité pour que les travaux avancent afin que le chantier soit achevé fin mai 2024.

Nous veillons en outre à ce que les entreprises respectent les règles au niveau de la sûreté et de la sécurité, tant pour le personnel que pour les allocataires.

Nous suivons l'avancement des travaux, alertons par exemple sur des points comme le bruit pour que les salariés puissent travailler dans de bonnes conditions.

Gaby : *Mon rôle est plutôt technique. Quand les entreprises doivent intervenir du côté des locaux du personnel, ils me demandent l'autorisation. Par ailleurs, comme j'étais là lors du chantier de construction du bâtiment, je connais les fondations, etc. Donc je facilite les choses.*



Jean-Pierre, responsable du service Informatique

Le service Informatique est fortement impliqué dans le projet de réaménagement de l'accueil du siège à Perpignan.

Dans le cadre du transfert vers l'accueil temporaire à l'antenne Caf de Saint-Gaudérique, notre mission était de faire

en sorte que tout soit opérationnel pour les équipes de la Caf et pour accueillir les allocataires. Il a fallu adapter le site d'accueil, adapter les bureaux pour installer les équipes du pôle Relation de service, reconfigurer l'accueil sur un plan technique, déplacer les équipements et une borne à tickets, adapter les infrastructures comme la vidéo surveillance...

Il y a eu également un volet d'accompagnement des utilisateurs, avec l'accompagnement au démarrage et la résolution des dysfonctionnements liés au déménagement des installations. Et il a également fallu équiper tous les membres du pôle Relation de service d'un mini-ordinateur. Cela entraine d'ailleurs dans le cadre de la démarche de rationalisation des équipements.

Il y a aussi la partie immergée de l'iceberg comme la mise à jour de l'inventaire informatique, les reconfigurations liées aux déplacements... Des petites actions qui ne se voient pas mais qui mises bout à bout, font aussi que l'ensemble fonctionne. Le service Informatique est associé depuis le début. Nous avons été présents dès la phase préparatoire et de conception, nous le sommes aujourd'hui avec le transfert vers Saint-Gaudérique et le serons bien sûr pour la dernière étape qui est déjà en préparation, celle du retour de l'accueil au siège.

On peut dire que l'accueil temporaire est une réussite compte tenu des enjeux et de la charge de travail que représente ce projet. Et cela grâce à l'implication de tous les acteurs !

Une présence sur Internet et les réseaux sociaux

La transposition du site partenaires de la Caf sur le caf.fr

Les pages partenaires du caf.fr ont été mises en ligne en février. Elles ont remplacé le site partenaires-caf66.fr qui existait depuis 2015. Cette transposition du site partenaires local de la Caisse d'allocations familiales vers le site national caf.fr permet de renforcer la sécurisation de l'outil, mais également d'offrir un point d'entrée unique aux usagers afin de simplifier la navigation.

Les pages partenaires du caf.fr ont été réalisées en étroite concertation avec les services, et notamment ceux de la direction de l'Action sociale.

La Caf sur les réseaux sociaux

La page Facebook @CafPyreneesOrientales diffuse des informations d'actualité et oriente les allocataires vers le caf.fr. Comme l'application mobile Caf-Mon Compte, elle permet aux personnes non équipées d'un ordinateur d'accéder à l'information.

La Caisse d'allocations familiales dispose également d'un compte LinkedIn. Il permet de valoriser les salariés, les actions partenariales, les projets et réalisations, les résultats, les organisations... Il est également utilisé pour diffuser les offres d'emploi en parallèle de canaux plus classiques. Il s'agit de gagner en proximité et visibilité en tant que service public et de promouvoir la marque employeur.



Le développement de monenfant.fr

Il s'agit d'un site de référence pour l'information des professionnels et des familles. Son utilisation locale par les professionnels, notamment les animateurs des relais petite enfance (Rpe), poursuit son développement.

Deux typologies de structures présentent une information très complète :

- L'accueil collectif (structures conventionnées Psu) dont la liste est quasi exhaustive,
- L'accueil individuel : 92 % des assistants maternels sont référencés sur le site au niveau local contre 79 % au niveau national.

2024 verra :

- Un travail de répertoriage des maisons d'assistants maternels (Mam), en lien avec les animatrices des Rpe qui accompagnent cette montée en charge,
- Un accompagnement à la mise en ligne des disponibilités dans les établissements d'accueil de jeunes enfants (Eaje), les Mam et chez les assistants maternels agréés indépendants.

Le Réaap 66 sur Facebook et Instagram

Les supports de communication et canaux de diffusion auprès des familles ont fait l'objet d'une réflexion partagée avec des porteurs de projets dans le domaine du soutien à la parentalité et des adhérents du Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents animé par la Caisse d'allocations familiales. La page Facebook du Réaap66, qui compte déjà plus de 1 300 abonnés, est consultée majoritairement par des personnes de plus de 30 ans.

La création d'un compte Instagram permet désormais aux parents plus jeunes de mieux accéder aux informations sur l'offre de soutien à la parentalité diffusée par le biais du Réaap 66. Pour retrouver facilement le Réaap 66 sur les réseaux sociaux, un même intitulé a été adopté : Réseau parentalité 66.

En complément du site internet du Réaap 66, parents-pros66.fr, la page Facebook @ReseauParentalite et le compte Instagram «Réseau parentalité 66» ouvert en janvier sont dédiés aux parents et aux professionnels de la parentalité.





L'accueil physique tous sites confondus

38 720 personnes reçues (56 905 en 2022)

160 visites par jour en moyenne

37,4 heures d'ouverture hebdomadaire

242 jours d'ouverture

Les rendez-vous

35 396 rendez-vous téléphoniques (37 415 en 2022)

18 928 rendez-vous sur site (17 830 en 2022)

1 529 rendez-vous en visio (1 350 en 2022)

98 % de rendez-vous proposés à l'accueil
dans les 7 jours

Les contacts

91,8 % des allocataires ont donné leur adresse
mail et autorisé son utilisation (91,2 % en 2022)

95,3 % des allocataires ont donné leur numéro
de portable et autorisé son utilisation (94,5 % en
2022)

51,75 % des pièces arrivées (soit 1 030 142 pièces)
ont été transmises via le web (51,4 % en 2022)

La réponse téléphonique

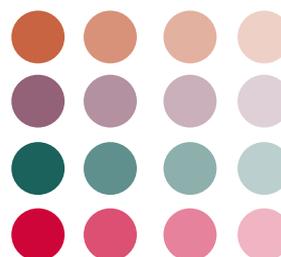
33,5 heures d'ouverture hebdomadaire

*Données volume et taux d'efficacité non disponibles
sur l'année 2023*

Les délais de démarche

11,6 jours Délai de démarche moyen des prestations
légales (objectif : 17 jours)

10,3 jours Délai de démarche moyen des minima
sociaux (objectif : 15 jours)



Des services dématérialisés pour les allocataires et les partenaires

Les téléprocédures pour les allocataires

Depuis mars, la demande d'Avpf (assurance vieillesse des parents au foyer) peut se faire ligne ou en téléchargeant le document au format pdf. La demande d'Avpf est disponible en ligne sur caf.fr pour les aidants familiaux, qu'ils soient allocataires ou conjoints avec délégation. Pour les primo demandeurs et les personnes dont le dossier est radié, les conjoints sans délégation de gestion et les proches aidants n'accèdent pas à cette téléprocédure en ligne, ils

doivent télécharger le formulaire pdf.

Depuis mars, afin d'accélérer le traitement des dossiers des demandeurs ressortissants européens ou suisses, il est possible de fournir les pièces justificatives nécessaires à l'étude du droit au séjour lors de n'importe quelle téléprocédure sur caf.fr.

L'offre tuteur toujours en évolution

Depuis avril, le tuteur des tutelles, des curatelles renforcées et des jugements d'habilitation familiale (tutelle 4) peut réaliser les démarches suivantes depuis son espace tuteur : changement de situation, demande de revenu de solidarité active, complétude des déclarations trimestrielles de ressources Rsa et prime d'activité et allocation adulte handicapé, demande de prime d'activité, demande d'aide au logement, déclarations de ressources liées à l'aide au logement et demandes d'allocation journalière de présence parentale.

Depuis juin, le tuteur physique des personnes sous tutelle 4 peut effectuer les demandes de complément de mode de garde, la demande de prime à la naissance et les déclarations de ressources

annuelles.

Depuis octobre, il peut effectuer les demandes d'allocation de soutien familial ou d'intermédiation, d'aide au recouvrement des pensions alimentaires et faire la télédéclaration Avi.

Depuis novembre, la télédéclaration pour les étudiants boursiers est disponible.

L'offre tuteur est ouverte uniquement aux tuteurs physiques. Les tuteurs moraux n'y ont pas accès pour le moment, il sera possible pour les tuteurs moraux de télécharger les formulaires avec les identifiants de leurs protégés depuis l'espace mon compte.

Les assistants digitaux pour les services

En novembre, un assistant digital a été mis en place pour neutraliser l'effet de la majoration exceptionnelle des minima de pension prévue par la réforme des retraites sur les droits à l'aide au logement (Apl, Alf et Als), pour la période de septembre 2023 à avril 2024.

En décembre, l'automate prime d'activité - déclaration trimestrielle

de ressources - a été généralisé.

L'assistant digital a pour objectif de corriger ou d'enregistrer automatiquement les pensions alimentaires versées par la Caf dans les déclarations trimestrielles de ressources des bénéficiaires du revenu de solidarité active et de la prime d'activité.

L'offre bailleurs du caf.fr

Chaque année de juillet à mars, la Caisse d'allocations familiales demande aux propriétaires-bailleurs de déclarer les loyers de leurs locataires bénéficiaires d'une aide au logement. Le taux de télédéclarations en ligne des loyers par les bailleurs est de 84,03 % (85,84 % en 2022) pour un total de 35 788 loyers. Le taux de liquidation automatique est de 93,65 % (95,76 % en 2022).

L'ouverture du portail bailleurs toute l'année permet aux bailleurs de déclarer le départ d'un locataire, une fin ou un début de colocation, un impayé de loyer, un changement de gestionnaire et

de visualiser les bordereaux de paiement.

Deux nouvelles fonctionnalités ont permis de faire évoluer l'offre bailleur en ligne. Depuis mars, les bailleurs physiques peuvent enregistrer les informations bancaires pour un parc de logements ou de demander ou supprimer le tiers payant. Ces démarches sont réalisables à tout moment (en cours de campagne ou hors campagne loyer). Par ailleurs, depuis juin, il est possible pour le bailleur de déclarer le décès d'un locataire.

Des services dématérialisés pour les partenaires

Le dispositif Ideal

Idéal (Intégration des demandes d'aide au logement) permet aux bailleurs sociaux l'envoi dématérialisé des informations nécessaires à l'étude et au paiement de l'aide au logement.

1 890 demandes ont été reçues par Idéal en 2023 (1 982 en 2022).

La dématérialisation des flux MdpH

Depuis plusieurs années, une harmonisation des systèmes d'information des Maisons départementales des personnes handicapées (MdpH) a permis de développer des échanges de données avec des organismes partenaires, en premier lieu avec les Caisses d'allocations familiales qui versent les prestations liées au handicap.

Depuis 2022, l'ensemble des décisions d'attribution ou de rejet de l'allocation aux adultes handicapés ou de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, de reconnaissance d'aidant familial pour l'assurance vieillesse du parent au foyer ou du taux d'incapacité

pour l'allocation journalière du proche aidant, sont injectées directement dans les corbeilles des gestionnaires pour traitement. Cette modernisation s'est poursuivie avec le test, en février 2023, des flux concernant le maintien des droits Aah et compléments de ressources (Crh).

Ces échanges dématérialisés, plus fiables et plus rapides, concernent plus de 20 000 documents par an et permettent d'éviter des ruptures de droits.

La dématérialisation des déclarations partenaires sous Afas

La dématérialisation des déclarations sous Afas participe de l'amélioration de l'information des partenaires (accès en direct aux notifications de subventions de droits réels par exemple). L'allègement des charges administratives et de gestion contribuent à la modernisation et à la simplification du processus de production. L'accompagnement des partenaires est essentiel à la

mise en œuvre de ce processus. De nouveaux types de prestations de services (PS) intègrent Maia avec un désengagement progressif de Sias. Les PS actuellement concernées sont : PS Clas, PS Paej, PS Animation locale, PS Centres sociaux.

Une offre pour faciliter et optimiser les contacts

L'accueil sur rendez-vous sans se déplacer

Pour prendre un rendez-vous téléphonique ou en visio avec son conseiller, l'allocataire doit simplement se connecter sur caf.fr > Contacter ma Caf. Sur le formulaire de prise de rendez-vous, il a alors la possibilité de choisir le rendez-vous téléphonique ou le rendez-vous en visio. Il lui suffit de cocher la case correspondante dans le formulaire de demande de rendez-vous.

Le rendez-vous dans un accueil reste également possible.

L'accueil sur rendez-vous permet une approche globale de la situation de l'allocataire et une préparation en amont de l'entretien par le conseiller.



TempsFort

Une ligne téléphonique recouvrement

Depuis fin 2023, un nouveau dispositif a vu le jour : une ligne téléphonique de la Caisse d'allocations familiales pour répondre aux questions des allocataires sur le recouvrement de leurs dettes. 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 et d'avoir une réponse immédiate à propos de leur trop-perçu. Ce numéro est dédié exclusivement aux trop-perçus, il est donc distinct du 3230 qui est l'accueil téléphonique de la Caf.

Avec ce dispositif, les conseillers peuvent donner des explications sur la situation, travailler sur un échéancier de remboursement avec l'allocataire et l'accompagner sur ses difficultés financières.

Par ailleurs, le recouvrement suscite souvent beaucoup d'interrogations de la part des allocataires. Ce nouveau dispositif permet donc d'alléger l'impact que peuvent avoir ces questionnements sur l'accueil "classique" en permettant d'avoir un contact direct et dédié aux dettes.

La prise en charge des appels entrants s'effectue en interne par l'ensemble des agents du service Recouvrement. Cette

plateforme est amenée à évoluer vers une intégration dans le 3230. Le service sera développé en mode agile et en corrélation avec les moyens.



Steven,
responsable du pôle
Comptabilité /
Recouvrement

Cette ligne a été déployée au niveau national dans le cadre du déploiement de la solution WorldLine. Cela signifie que nous utilisons dorénavant le même outil que la plateforme téléphonique du 3230.

En interne, nous avons dû effectuer des tests, utilisateurs et administrateurs locaux, sur site et en télétravail, afin de vérifier que les appels entrants et sortants fonctionnaient. On a dû définir une organisation afin de répondre aux besoins de l'utilisateur, sans connaître a priori le volume d'appels possible.

Une organisation en interne a été trouvée afin que chaque gestionnaire recouvrement puisse participer à cette ligne téléphonique. Les agents sont mobilisés en binôme du mardi au

vendredi après-midi, afin d'éviter une attente trop importante des usagers.

À court terme, cela permet d'avoir une ligne dédiée pour le recouvrement, sans passer par nos lignes directes. Cela permet aussi de renvoyer les allocataires vers ce numéro dans nos courriers ou mails sortants. Ce qui signifie qu'à moyen terme, cette ligne sera le point d'entrée principal du recouvrement.

À plus longue échéance, lorsque les allocataires auront intégré ce numéro de téléphone, cela permettra d'améliorer nos taux de recouvrement qui sont objectivés au niveau national.

En outre, ce numéro sera intégré au 3230, ce qui pourrait entraîner une hausse des flux entrants. Un groupe de travail national a été créé pour évaluer le nombre d'agents nécessaires pour assurer le service.

Par ailleurs, nous réfléchissons en interne à une évolution de l'organisation du plateau téléphonique afin d'améliorer les conditions de travail des gestionnaires recouvrement.

Une démarche « d'aller vers »

Le renforcement de la présence dans le département

Les permanences de la Caisse d'allocations familiales ont vu leur nombre augmenter. 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.

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



Une présence au travers d'ateliers, de partenariats, de forums et salons

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.

Le développement du partenariat d'accueil a permis d'aller vers les usagers mais également de leur proposer un accompagnement personnalisé en lien avec leurs besoins. Les interventions

régulières auprès des élèves de l'Ecole 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.



TempsFort

Une démarche conjointe Caisse d'allocations familiales – Pôle emploi

Une offre commune est mise en place depuis plusieurs années avec le service social de la Caisse d'allocations familiales et adressée aux allocataires bénéficiaires de la Prepare, sans emploi au moment de la demande et dont le congé parental prend fin dans un délai d'un an. En 2023, une nouvelle coopération est 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 de manière simultanée et complémentaire 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.



Signature d'une convention avec Pôle emploi
le 19 septembre



**Frédérique,
responsable du pôle Relation
de service**

Je participe à ces ateliers en présentant les prestations concernées et en répondant aux questions des allocataires.

Cette offre de service est une réelle valeur ajoutée pour les usagers qui, sur un même lieu, peuvent à la fois rencontrer la Caf et Pôle emploi et avoir ainsi accès à une prise en charge personnalisée. Au-delà de cet aspect très positif pour l'usager, cela permet aux deux institutions de mieux se connaître et de mieux travailler ensemble.

Dans le cadre de ce partenariat, la Caf et Pôle emploi organisent des ateliers pour les allocataires qui perçoivent le Rsa ou L'Aah, afin de les encourager vers un retour à l'emploi. Nous intervenons dans toutes les agences Pôle emploi de la région. Les ateliers s'effectuent en plusieurs temps. Tout d'abord, nous expliquons les modalités de calcul des deux prestations pour en faciliter la compréhension et pour permettre à l'usager de prendre une décision de manière plus éclairée. Dans un second temps, les allocataires sont reçus individuellement par les conseillers de la Caf. Ainsi, ils bénéficient d'un accompagnement personnalisé. Les usagers sont ensuite reçus par les agents de Pôle emploi qui, en fonction de leur situation, peuvent leur proposer un stage ou une formation dans divers domaines.



**Audrey,
du pôle Relation de service :**

Ce qui change avec ces ateliers, c'est la démarche proactive. C'est complètement différent des entretiens que l'on peut avoir à la Caf. Lorsque les allocataires prennent rendez-vous à la Caf c'est bien souvent parce qu'ils

ont un problème, ils ne sont donc pas dans la même démarche. On anime ces ateliers à deux voix. Les allocataires sont convoqués par Pôle emploi pour assister aux ateliers et parfois ils se sentent un peu contraints. Ils ne viennent pas forcément avec une demande mais finalement ça se passe toujours très bien. Cela permet en outre aux gestionnaires conseil allocataires de la Caf de sortir du quotidien et c'est une bonne chose. On a l'occasion de rencontrer les partenaires, de créer du lien entre organismes.

Ces séances permettent de lever des incompréhensions chez les allocataires, sur la législation notamment et sur l'impact que les démarches peuvent avoir sur leurs droits. Bien souvent on rentre de ces ateliers avec des dossiers à régulariser, des rappels de prestations à faire et des mises à jour à effectuer. On voit qu'avec le « aller vers » tout le monde est gagnant, c'est une méthode qui marche.

Par ailleurs, lors de ces ateliers on diffuse aussi l'information à nos collaborateurs de Pôle emploi afin qu'ils puissent conseiller les allocataires, dans la limite du possible. On met en avant le rendez-vous téléphonique.

Je trouve que nous avons « bonne presse » auprès des allocataires que l'on reçoit en atelier, ils sont contents du travail que l'on fait pour eux, c'est du gagnant-gagnant.

Ces ateliers créent parfois une dynamique positive entre les allocataires, ils échangent sur leurs situations respectives. Il ne faut pas oublier que ce sont bien souvent des personnes coupées de l'emploi et d'une vie sociale, cela leur permet donc d'échanger entre eux.

Par ailleurs, être sur le terrain avec d'autres organismes est important. On crée le contact avec les allocataires, on partage avec les collaborateurs sur nos modes de travail et c'est ce qui nous permet de toujours essayer d'améliorer nos fonctionnements pour l'accès aux droits des allocataires. Notre but est de verser le bon droit au bon moment, et que les allocataires soient informés de tous leurs droits potentiels de la meilleure façon possible.



**Cécile,
responsable du service des
Interventions sociales**

Le service social de la Caf collabore avec Pôle emploi au travers de son offre de service à destination des bénéficiaires de la Prepa en fin de droit depuis 2012. Afin d'accompagner au

mieux l'ensemble du public de l'offre de service, la Caf a signé en 2023 avec Pôle emploi une convention relative à l'accompagnement global des demandeurs d'emploi accompagné par un travailleur social de la Caf.

Cette convention a pour objectif de renforcer les liens par un binôme constitué d'un travailleur social Caf et d'un conseiller Pôle emploi pour collaborer de façon plus étroite et renforcer l'accompagnement du public face aux difficultés qui sont un frein à l'emploi.

Les aspects professionnels et sociaux des parcours des demandeurs d'emploi sont traités simultanément par des professionnels spécialisés dont les actions sont coordonnées. Les conseillers Pôle emploi élaborent des parcours prenant davantage en compte les aspects sociaux de la situation des demandeurs d'emploi, les travailleurs sociaux de la Caf s'appuient sur les compétences des conseillers Pôle emploi dans l'accompagnement des usagers.

Il s'agit d'une démarche nouvelle destinée à développer et accélérer l'accès ou le retour à l'emploi et à stabiliser la situation familiale.

Journée solidaire d'Arles-sur-Tech du 21 novembre

La journée solidaire de l'association Agir Ensemble consiste à « ouvrir ses portes » aux personnes qui le souhaitent de façon gratuite et solidaire. Ces journées se déroulent une fois par mois au sein de l'association. Dans le cadre d'une de ces journées, et partant du constat de l'augmentation de situations de précarité budgétaire sur le territoire, la référente famille du Centre social municipal d'Arles-sur-Tech et la conseillère en économie sociale et familiale de la Mission insertion logement de la Msp Vallespir ont souhaité présenter un projet intergénérationnel autour de la précarité budgétaire.

Sous pilotage du Département et du Centre social, cette action avait pour objectifs de réunir les institutions et les habitants autour d'un même thème, impulser une dynamique et susciter la création de lien entre les habitants, soutenir les valeurs écologiques, sociales et solidaires, promouvoir des actions en lien avec le budget, impliquer le public en valorisant son expertise et en lui offrant la possibilité de devenir acteur, favoriser une dynamique de « mieux vivre ensemble » pour construire une relation différente entre les intervenants et le public, informer, conseiller, accompagner les habitants pour une meilleure maîtrise de leur budget, assurer une complémentarité individuelle menée par les travailleurs sociaux et proposer une action collective et participative.

Des partenaires ont présenté leurs actions ou missions et proposé des animations au public. Sept ateliers thématiques et des jeux ont ainsi été proposés par les différents intervenants. Le service des Interventions sociales de la Caf a animé un stand autour du thème des projets vacances, de son offre de services et des prestations.



Forum partenarial Saint-Féliu-d'Amont

Cette rencontre partenariale a eu lieu le 11 avril dans le cadre du Comité d'accès aux droits du secteur Roussillon-Conflent. Il a constitué l'opportunité de renforcer les connaissances entre professionnels intervenants afin d'orienter et accompagner au mieux le public.



Une démarche d'information ciblée des allocataires

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.

Une démarche d'information auprès des nouveaux allocataires pour prévenir les indus

Trois actions obligatoires sont fixées au titre du plan de contrôle interne :

- Rappeler les bons réflexes de déclaration aux nouveaux allocataires percevant le Rsa, la prime d'activité, l'allocation adulte handicapé, l'aide au logement et rappeler les bons réflexes aux

nouveaux autoentrepreneurs ;

- Déployer des campagnes de régularisation spontanée sur des thématiques comme la vie maritale, les enfants salariés, les départs à l'étranger et le jeune allocataire ;
- Des actions complémentaires à destination des usagers, des partenaires et des collaborateurs internes (sensibilisation formation, accompagnement...).

Des campagnes de régularisation spontanée

Dans le cadre de la prévention des indus, deux campagnes de régularisation spontanée sur la thématique 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. Elles seront reconduites chaque année.

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 et d'information qui comporte un lien vers 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. Il est en ligne sur le caf.fr et diffusé régulièrement sur la page Facebook de la Caf.

Une affiche avec le QR code menant directement au guide a été réalisée, permettant aux accueils de la Caf et aux partenaires d'afficher l'information et d'aider ainsi les allocataires à accéder au guide.



Mariette, responsable de service au département Prestations

La prévention des indus, c'est aussi de « l'aller vers ». Il ne s'agit pas uniquement d'indus, il s'agit d'une démarche d'information

qui est réalisée auprès des équipes, des partenaires et bien sûr des allocataires. L'objectif est de faire en sorte qu'il y ait le moins d'indus possible, mais c'est également de verser le juste droit. D'ailleurs, en tant que référente prévention des indus, j'aimerais bien que cette thématique soit renommée « accès aux droits » ou « vers le juste droit ». En effet, nous ne sommes pas dans une logique de sanction mais au contraire dans une logique d'accès et de prévention. Par exemple, grâce aux campagnes sur la thématique de la vie maritale, 62 personnes ont le juste droit payé.

Pour autant, il ne faut pas oublier que nous sommes dans un système déclaratif et que la démarche d'accès aux droits n'exclue pas celle de contrôle. Ces campagnes peuvent aider les contrôleurs lors de la qualification de la fraude car elles permettent de s'assurer que l'allocataire a déjà été sensibilisé.

Mais il est important de garder à l'esprit que les indus ne sont pas forcément liés à des fraudes ou des déclarations volontairement

fausses. Parfois, simplement, les gens ne savent pas ce qu'ils doivent faire.

Ce dispositif monte en puissance et s'organise au niveau national, même si les outils sont encore à construire et à améliorer. Nous avons des kits d'évaluation mais ceux-ci sont perfectibles.

Pour les perspectives 2024 nous pouvons évoquer trois points essentiels ...

Tout d'abord, il me semble qu'il y a un point de vigilance car on nous demande de lancer de nombreuses campagnes. Or les allocataires sont, comme tout le monde, destinataires de beaucoup d'informations. Il faut faire attention de ne pas les submerger.

Par ailleurs, certains allocataires ont déjà été destinataires d'une campagne de sensibilisation et il n'est pas forcément opportun de renouveler ces campagnes pour eux. Cela peut être le cas des campagnes vers les personnes seules pour les informer sur les déclarations de situation de vie en couple. Renouveler des campagnes auprès de personnes seules déjà ciblées pourrait à mon sens être perçu comme de la stigmatisation.

Et enfin la nouveauté à venir : une campagne « départs à l'étranger » va être réalisée pour inciter les personnes qui partent à l'étranger à le déclarer, car cela a un impact sur les droits.

Des actions pour éviter les ruptures de droits



Mathieu, responsable de service au département Prestations

Cela représente un sujet au long cours.

Pour éviter les ruptures de droits, nous disposons de deux leviers essentiels. Le premier est d'inciter les usagers à faire les

démarches comme les déclarations trimestrielles de ressources, les déclarations de loyer, les déclarations annuelles de revenus, via le déploiement des plans marketing (mail, sms, appels sortants). Il

s'agit ainsi de mener des campagnes ciblées et créées en fonction de suivis statistiques et de motifs de rupture. On va dans tous les types de motifs de rupture : RIB, étudiants boursiers...

Le second est bien sûr de traiter dans les temps et d'ordonner le traitement de manière à éviter la rupture de droits. Pour cela, nous faisons des requêtes pour demander les pièces qui correspondent à des situations pouvant générer des ruptures de droits. Ça marche ! En outre, l'organisation des priorités de traitement se fait aussi en tenant compte des critères de ruptures potentielles de droits.

Nous sommes attachés à cette démarche dans le sens où de nombreux allocataires sont très dépendants des prestations qu'ils reçoivent.

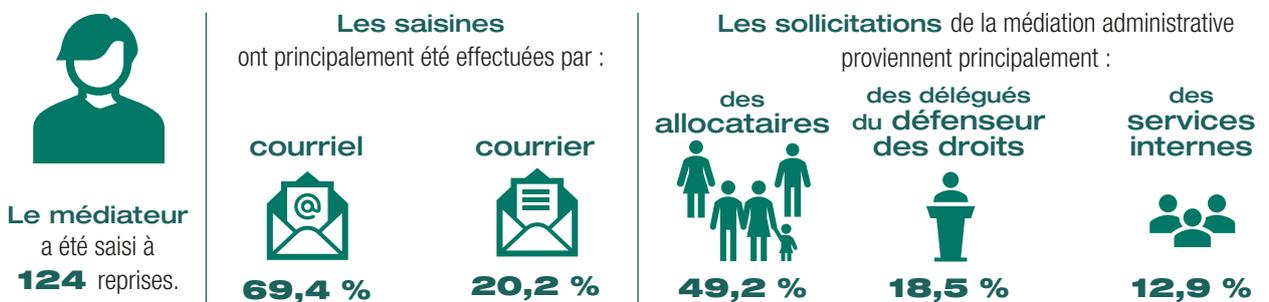
Permettre l'accès à la médiation administrative

Le médiateur administratif de la Caisse d'allocations familiales intervient à la suite d'une démarche préalable, lorsqu'une situation de blocage persiste. Il est à l'écoute des allocataires. Tenu par le secret professionnel, il est impartial et neutre. Il restaure le lien entre l'usager et l'organisme en rétablissant le dialogue et s'assure de l'accès au droit, dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'action du médiateur concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf. La médiation administrative est un

service accessible à tous les allocataires.

Ce service se distingue de la médiation familiale, d'une demande de recours auprès de la Commission de recours amiable ou du Tribunal judiciaire. La médiation a pour effet de suspendre les délais de recours à compter de la recevabilité de la demande.



46,8 % des médiations se sont conclues par une explication du dossier et la confirmation de la décision initiale.

38,7 % des dossiers ont fait l'objet d'une régularisation à la suite de l'intervention de la médiation, dont :

- 31 rappels,
- 10 annulations ou remises d'indus,
- 2 indus générés.

Impact financier global :
71 427 €

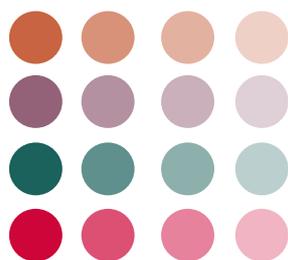
Dans **14,5 %** des saisines, l'allocataire a été orienté (commission de recours amiable, Conseil départemental...).



La présence de la Caf dans le département



Carte établie au 24/01/2024



Accompagner les familles lors d'événements fragilisants

TempsFort

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 Caisse d'allocations familiales, cette nouvelle aide est un soutien financier qui doit permettre à la victime de s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et 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. Cette aide est déterminée au regard des ressources de la victime et des enfants à charge mais n'est pas conditionnée à la séparation du couple, ni même à une vie maritale avec l'auteur des faits. Les conditions d'obtention sont liées à la fourniture de pièces justificatives spécifiques (ex : dépôt de plainte, ordonnance, signalement au Procureur). La victime peut être allocataire ou pas.

Un plan d'accompagnement métier a été mis en place sous formes de modules e-learning, formations, webinaires, tant pour les équipes de la Caisse d'allocations familiales que pour les partenaires.





**Marie-Pascale et Fatima,
en charge du traitement de l'aide exceptionnelle aux vic-
times de violences conjugales**

Nous n'étions pas préparées à ce type de prestation et nous ne nous attendions pas à ce que cela éveille autant d'émotions. Les premiers temps ont été très compliqués émotionnellement ...

Nous n'étions pas prêtes à lire les procès-verbaux et leur contenu qui est la plupart du temps bouleversant. Et pourtant cela peut être nécessaire pour trouver des justificatifs quand il n'y a pas de récépissé de dépôt de plainte. Même le vocabulaire utilisé dans les PV nous choquait. C'est très dur aussi quand on doit faire un refus parce que les faits sont trop anciens puisque la démarche doit être faite dans un délai d'un an.

Un aspect spécifique à cette aide est l'aspect des justificatifs juridiques. Avant cette prestation, j'ignorais qu'ils existaient et je dois examiner des documents que je ne connaissais pas. Heureusement que la Cnaf a mis en place un outil collaboratif partagé national pour aider les personnes qui traitent cette aide. Cet outil est très intéressant et riche mais parfois difficile à suivre. Je trouve qu'on est bien accompagné par la Cnaf, c'est réactif.

Il n'y a pas de difficulté technique sur cette aide. C'est vraiment sur le plan émotionnel que cela se situe et ce sont des situations tellement sensibles ! Mais justement pour cette raison, j'ai peur de faire des refus à tort. Pourtant il faut parfois en faire, car nous recevons parfois des plaintes qui n'ont rien à voir avec des violences conjugales. Parfois aussi des parents envoient des demandes qui sont en fait des appels au secours.

Une autre difficulté réside dans le manque de visibilité sur le suivi sur la durée. Nous avons cinq jours pour verser l'aide mais nous n'avons pas de consignes pour le suivi des dossiers mis en instance.

Et nous sommes d'accord pour dire que si cette aide financière est un premier pas, il faudrait un accompagnement plus global pour que les personnes victimes de violences conjugales s'en sortent.

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.

L'intervention du travailleur social de la Caf :

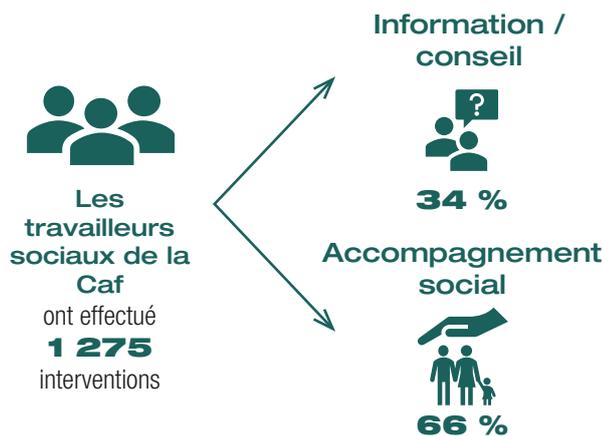
- Repose sur une démarche résolument préventive et proactive par un contact systématique avec tout allocataire ayant signalé à la Caf une situation relevant de l'offre de travail social ;
- Se fonde sur une approche globale de la situation des familles et un accompagnement pour l'ensemble de leurs problématiques ;
- S'appuie sur les potentiels et la capacité d'agir des personnes ;
- S'inscrit dans un travail partenarial au plus proche des territoires ;
- Est mise en œuvre selon deux approches complémentaires : individuelle et collective.

La mise à disposition auprès des familles

Les travailleurs sociaux de la Caf peuvent accompagner les familles avec enfant à charge de moins de 20 ans ou à naître, faisant face à certains changements de situation : grossesse ou naissance (jusqu'aux 12 mois de l'enfant), séparation depuis moins de 24 mois, décès depuis moins de 12 mois d'un enfant de moins de 25 ans, décès depuis moins de 24 mois du parent de l'enfant, bénéficiaire de l'allocation journalière de présence parentale (Ajpp),

de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) depuis moins de 12 mois, signalement d'un impayé de loyer allocation de logement familiale (Alf) depuis moins de 12 mois.

L'offre de travail social Caf est portée tout au long de l'année par les travailleurs sociaux. Des actions spécifiques envers les partenaires peuvent également être menées.



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 €**

Une rencontre avec les partenaires

Le 3 avril, deux assistantes sociales de la Caf ont rencontré les partenaires de la Msp de Font-Romeu afin de présenter l'offre de travail social ainsi que le règlement intérieur d'action sociale 2023 et les dispositifs en lien avec les vacances.

Ce type de rencontres entre professionnels est riche en échanges et permet aux partenaires de mieux connaître les dispositifs de la Caf.

Une collaboration interservices au sein de la Caf

Le renforcement des coopérations entre les services en interne constituait un des axes de la Cog 2018-2022 de la branche Famille et du dossier repères en travail social. Depuis plusieurs années, des rencontres régulières entre le pôle Relation de service et le service des Interventions sociales ont lieu afin de renforcer la coordination entre les services et d'améliorer la réponse aux allocataires. Ces rencontres se sont développées pour améliorer les

relations transversales avec les services Prestations et Contentieux et l'équipe des contrôleurs.

En lien avec le processus « Organiser l'offre et favoriser l'accès aux droits et aux services » et « Répondre, orienter, accompagner l'usager », cet axe est au cœur des relations internes de la Caisse d'allocations familiales pour la Cog 2023-2027.

Des aides financières pour les familles confrontées à un évènement fragilisant

Les aides financières exceptionnelles s'adressent aux familles faisant face à un évènement relevant des offres de travail social de la Caisse d'allocations familiales : arrivée d'un enfant, séparation, décès d'un enfant ou du conjoint, enfant malade ou en situation de handicap, impayé de loyer (allocation de logement familiale). La Caisse d'allocations familiales peut aider les familles à réaliser un projet dans le cadre d'un accompagnement social (aide sur projet) ou les aider à faire face à une difficulté financière passagère (aide d'urgence). Une aide exceptionnelle sous forme de prêt ou de subvention peut ainsi être accordée après l'évaluation de la situation de la famille par un travailleur social de la Caf.

Les aides sur projet permettent de soutenir la réalisation d'un projet fixé avec la famille dans le cadre d'un accompagnement

social. Les projets soutenus concernent tous les domaines de la vie quotidienne. Ils visent à accompagner la mise en place d'un projet lié à l'insertion professionnelle, préparer la socialisation de l'enfant, soutenir un projet de loisirs ou de vacances, favoriser le maintien ou l'accès à un logement ou son équipement, permettre à la famille de s'engager dans des démarches favorisant les relations parentales, soutenir la nouvelle organisation familiale et budgétaire.

Les aides d'urgence permettent à la famille de faire face à une difficulté financière passagère engendrée par un évènement de vie (décès, séparation, sinistre...) occasionnant une diminution brutale de ressources ou une charge exceptionnelle.

L'accompagnement d'un groupe d'entraide d'adultes en deuil

En mai, les travailleurs sociaux de la Caf de l'Aude, de la Caf des Pyrénées-Orientales et de la Msa Grand Sud ont partagé une formation sur l'accompagnement d'un groupe d'entraide d'adultes en deuil. Ils ont été accueillis dans les locaux de la Caf de l'Aude.

Cette formation avait pour objectif de permettre aux professionnels de travailler sur l'animation et d'échanger sur les conditions spécifiques de mise en œuvre de groupes d'entraide.

L'accompagnement des familles aux écogestes pour les aider à mieux gérer leur consommation

TempsFort

Une formation écogestes pour les travailleurs sociaux de la Caf

En janvier, les travailleurs sociaux de la Caisse d'allocations familiales ont suivi une formation sur les écogestes en matière d'économie d'énergie et une formation sur le chèque énergie organisées par le correspondant Partenariat solidarité d'Edf. Grâce à ces interventions, ils ont pu mieux identifier des leviers pour informer, conseiller et aider les familles à consommer au plus

juste et leur permettre de limiter les factures importantes liées au fonctionnement des appareils ménagers. Ils ont pu également renforcer leur connaissance du chèque énergie, de ses critères d'éligibilité et des montants octroyés, ce qui va leur permettre de mener des actions de prévention auprès des familles.



Un atelier sur les écogestes avec les familles

En cohérence avec ces actions, le 23 novembre, un atelier sur les écogestes a été organisé par deux assistantes sociales de la Caisse d'allocations familiales au Centre social du centre-ville de Perpignan pour les familles fréquentant celui-ci.

Pour cela elles se sont appuyées sur un outil fourni par Edf : «Mon appart'éco malin». L'atelier s'est déroulé en deux temps. Dans un premier temps, chaque participant a pu évaluer sa consommation d'électricité en fonction des équipements de son domicile. Ensuite, deux équipes de six personnes ont participé au jeu qui consistait à répondre à des questions sur le thème des écogestes. Les participants sont repartis avec des nouvelles connaissances sur la consommation électrique des appareils ménagers les plus utilisés et quelques conseils afin de réduire leurs factures.



Une présence auprès des futurs et jeunes parents

TempsFort

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. Elles sont invitées par mail par la Caf et la Cnam un mois avant le forum, et un rappel sms est envoyé quelques jours avant.

Le but de ces forums est de permettre aux personnes d'échanger sur leur situation personnelle et de s'informer auprès de professionnels sur leurs droits (le congé parental, les indemnités journalières maternité, l'indemnisation Pôle emploi), le suivi de

grossesse, les modes de garde, les services et actions de soutien aux parents...

Chaque partenaire présent anime un stand. 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).



Magali,
assistante sociale de la Caf

Les familles qui viennent sont très satisfaites et soulignent la qualité de l'accueil et des réponses mais aussi le fait de trouver toutes les principales institutions sur un même lieu et

un même temps. C'est vraiment un lieu ressources pour les parents, un espace où ils ont un temps personnalisé auprès de professionnels pour obtenir de l'information et avoir des réponses personnalisées.

En ce qui concerne le travail social Caf, au travers de ce temps de présentation de notre offre de service, nous avons pu repérer des situations difficiles. Cela a conduit à des accompagnements par les travailleurs sociaux.

Pour 2024, nous avons prévu une amélioration : d'autres partenaires rejoindront le forum. Nous avons en outre prévu de faire évoluer le questionnaire d'évaluation pour permettre aux personnes de signaler leur souhait de participer à un groupe d'échanges.



Audrey,
pôle Relation de service

Ce forum est une formidable mine d'informations pour les futurs parents. Nous, agents du pôle Relation de service, venons avec des ordinateurs et faisons des simulations de

droits, ce qui les sécurise dans leurs choix (Prépare à taux plein, à taux partiel, étude du droit potentiel Cmg pour la garde des enfants, revalorisation des prestations avec l'arrivée d'un nouvel enfant...). Les parents ont une multitude de partenaires sur place, ce qui simplifie les démarches et l'accès aux droits !

Le « aller vers » fonctionne très bien et toutes les familles rencontrées sortent de ces forums avec des réponses à leurs questions.





Alice,
coordonnatrice du Réaap66

Les parents se rendent très disponibles pour ce temps sur une demi-journée et passent de stand en stand. Ils repartent toujours très satisfaits.

Ce forum est une porte d'entrée pour les futurs et nouveaux parents qui recherchent des informations spécifiques (Cpam, Caf, etc.). Ils y trouvent aussi des services dont ils ignoraient l'existence ou auxquels ils ne pensaient pas avoir recours, comme l'aide et accompagnement à domicile, l'offre de travail social Caf, les actions de soutien à la parentalité. Commencer leur vie de parents avec les bonnes infos facilitera leur quotidien et l'accès aux services quand ils en ressentiront le besoin !

Nous trouvons toujours dommage que davantage de personnes ne participent pas au regard du nombre de familles concernées mais l'approche individualisée prime ici sur le nombre. Un bonus serait que ce forum puisse permettre de recenser les parents qui souhaiteraient participer à des temps collectifs pour parler de leur nouvelle parentalité. Ce serait une approche collective complémentaire du forum qui a une entrée individualisée.



Des actions collectives complémentaires à l'accompagnement individuel des familles

En complément de l'accompagnement individuel des familles, les travailleurs sociaux du service des Interventions sociales de la Caisse d'allocations familiales se sont investis dans une démarche d'accompagnement collectif. Des informations collectives sur des thèmes variés (droits Vacaf, forum naissance, budget, logement...) ont été mises en place dans l'ensemble du département.

Certaines de ces informations ont permis de recenser des besoins et de poser un diagnostic pour mettre en place des actions dans le cadre du travail social de groupe, avec l'animation de groupes d'allocataires autour de plusieurs ateliers tout au long de l'année.

Ces rencontres ont ainsi permis la réalisation de deux projets collectifs de départ en vacances.

Ces actions permettent en outre, pour certains, de rompre l'isolement et de valoriser les participants en tant que parents, citoyens...

Cette démarche autour de l'accompagnement collectif est également l'occasion d'un travail avec les partenaires locaux (travailleurs sociaux du Conseil départemental, associations, centres sociaux...).

L'accès aux vacances pour les familles et leurs enfants : lever les freins pour les familles

Première étape du projet Vacances pour les familles des cantons de Latour-de-France et Saint-Paul-de-Fenouillet

Sur une soixantaine de familles invitées par les travailleurs sociaux du Conseil départemental et de la Caisse d'allocations familiales, 22 ont répondu présentes au petit déjeuner organisé le 21 mars

à Estagel pour la présentation des aides Vacaf. Une dizaine de familles se sont ensuite inscrites aux ateliers pour travailler ensemble à la préparation des séjours familles.

Une action menée sur le territoire du Conflent

Un projet vacances familles a été initié en partenariat avec l'établissement de vie sociale du territoire, Couleur famille, et le Conseil départemental sur la communauté de communes Conflent-Canigou.

Sur une quinzaine de familles invitées par les travailleurs sociaux du Conseil départemental et de la Caisse d'allocations familiales, une dizaine ont participé à la réunion d'information Vacaf du 24 mars. Par la suite, sept familles ont participé aux cinq ateliers proposés de mars à juin pour organiser leur projet vacances.

TempsForts

L'aide aux vacances sociales (Avs) dans le cadre d'un accompagnement par un travail social de la Caf ou un partenaire extérieur

Afin de promouvoir l'offre vacances familles en Avs auprès des partenaires, une nouvelle organisation expérimentale a été mise en œuvre. Elle a été présentée à l'ensemble des travailleurs sociaux du Conseil départemental au travers de deux visioconférences animées par des travailleurs sociaux Caf et une conseillère Caf qui a été leur interlocutrice privilégiée sur cette

thématique pour l'année.

Cette organisation a permis un meilleur traitement des demandes, de leur suivi et de leur prise en charge par un seul interlocuteur en lien avec Vacaf, la centrale de réservation.

L'expérimentation « Vacances linéaires »

En 2023, la Caisse d'allocations familiales a participé au dispositif Vacances linéaires. 12 séjours ont été réservés : 2 séjours en montagne, 5 séjours à Argelès-sur-Mer en camping, 5 séjours en camping à Port-Leucate. Les structures du département qui avaient été sollicitées l'année précédente pour les familles dans le cadre de séjours Avs ont été privilégiées.

Ce dispositif Vacances linéaires a permis de disposer de séjours pré-réservés, ce qui est un gain de temps pour les travailleurs sociaux, et permet d'avoir des disponibilités de départ en aide aux vacances sociales. Il s'agit d'un outil facilitateur sur le plan logistique, ce qui permet au travailleur social d'être concentré sur l'accompagnement de la famille afin d'optimiser la réussite du projet vacances. L'expérimentation est concluante et positive.

Des supports d'information thématiques sur les aides aux vacances

Afin de faciliter le départ en vacances des familles et des enfants, deux flyers ont été réalisés sur l'aide aux vacances familiales et l'aide aux vacances des enfants. Ces flyers sont destinés aux familles qui bénéficient d'un droit à ces aides et qui souhaitent partir en vacances avec le dispositif Vacaf.

AIDES VACANCES ENFANTS
Une aide destinée à faciliter le départ en vacances des enfants

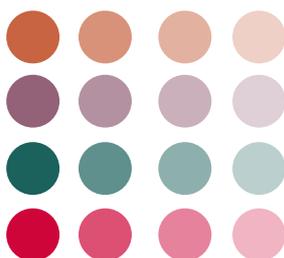
1 LES CONDITIONS

- Avoir un quotient familial inférieur ou égal à 700 euros en janvier 2023
- Le séjour doit être réalisé dans un centre labellisé **VACAF**
- La durée du séjour est au minimum de 4 jours (3 nuitées) et 15 jours maximum (14 nuitées)
- Les enfants doivent être nés entre le 1er janvier 2005 et le 31 décembre 2019
- Les enfants entre 3 et 16 ans sont soumis à l'obligation scolaire. **Le séjour doit se dérouler pendant les périodes de vacances scolaires.**

2 CHOISISSEZ UNE COLONIE DE VACANCES PARMIS LES CENTRES LABELISÉS VACAF

3 RÉSERVEZ VOTRE SEJOUR

- Consultez le site vacaf.org dans la rubrique «enfants», indiquez votre département «66» puis cliquez sur « DISPOSITIFS AVE », puis sur «séjours agréés», indiquez vos critères et «rechercher»
- Contactez le centre de vacances choisi et indiquez votre numéro d'allocataire et votre département en précisant que vous êtes bénéficiaires de l'AVE
- Réservez le séjour auprès de l'organisateur
- Envoyez les arrhes pour confirmer votre réservation et l'aide financière sera versée directement à VACAF
- Réglez le solde du séjour, déduction faite du droit AVE



Les démarches partenariales

TempsFort

L'installation du Comité départemental des services aux familles

Le schéma départemental des services aux familles, 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... Signé en décembre 2021, il couvre cinq thématiques : la petite enfance, l'enfance, la jeunesse, le soutien à la parentalité et l'animation de la vie sociale.

Le Comité départemental des services aux familles (Cdsf), qui est l'instance de pilotage de la démarche, a été installé en 2023 conformément à la réglementation. Celui-ci est présidé par le préfet et sa vice-présidence est partagée par les représentants de l'Association des maires et présidents d'intercommunalité, le Conseil départemental et la Caisse d'allocations familiales. Il compte 37 membres, ainsi que leurs suppléants.

Depuis 2023, 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 Cdsf a également réaffirmé la nécessité d'articuler les différents schémas et démarches partenariales et d'adapter le schéma départemental des services aux familles (Sdsf) 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 pu valider et suivre 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, et 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.



Le dispositif des conventions territoriales globales

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.

Les services de la Caf et plus particulièrement les conseillers en développement territorial, mettent à disposition leur expertise et savoir-faire afin d'établir un diagnostic territorial partagé, construire des axes de travail qui vont se décliner sous forme de plan d'actions, pour déployer des actions opérationnelles sur les territoires. Si la signature d'une Ctg est une étape symbolique forte, le suivi et l'évaluation de ces plans d'actions, ainsi que la souplesse et l'adaptabilité dans la réponse aux besoins des habitants sont les garants de la vie de la Ctg sur sa période contractuelle.

Le réseau des chargés de coopération Ctg, acteur indispensable

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.

Le chargé de coopération est un des interlocuteurs clefs de la Caf sur les territoires. Il contribue à la conception des Ctg, à leur mise en œuvre sur la période de contractualisation et au suivi des projets inscrits dans la convention. Son positionnement au sein de la collectivité lui permet d'appréhender l'ensemble des axes politiques et le territoire couvert par la Ctg. Il participe en coordonnant les activités des établissements, des dispositifs et des services aux familles. Il est en lien direct avec les partenaires institutionnels et associatifs du territoire et aux côtés des services de la Caf.

TempsForts

La signature d'une Ctg entre la Caf, la Msa et la communauté de communes Roussillon-Conflent

La signature a eu lieu le 16 octobre. Le directeur de la Caf, le président du conseil d'administration de la Caf, la sous-directrice en charge de l'action sanitaire et sociale de la Msa, l'élue de la Msa pour la vallée de la Têt, le président de la communauté de communes Roussillon-Conflent et les maires et élus des communes de la communauté de communes Roussillon-Conflent, ont signé cette convention territoriale globale (Ctg) portant sur la période 2023-2027.



La signature d'une Ctg le 27 juin entre la Caf, la Msa et la Communauté de communes Agly-Fenouillèdes

La directrice adjointe en charge de l'action sociale de la Caf, le président du conseil d'administration de la Caf, la 1ère vice-présidente de la Msa, le sous-directeur de la Msa, le président de la communauté de communes Fenouillèdes et les maires et élus des communes de la communauté de communes Agly-Fenouillèdes, ont signé une convention territoriale globale (Ctg). Celle-ci a été coconstruite en partenariat avec la communauté de communes, la Caf et la Msa.

Elle formalise, jusqu'en 2027, le développement d'actions répondant aux besoins des habitants du territoire, en mobilisant un partenariat actif et concerté. L'ensemble des domaines d'intervention des Caf y est décliné : petite enfance, enfance et jeu-

nesse, parentalité, animation de la vie sociale, accès aux droits, logement.



De nombreuses signatures et inaugurations



Ctg Bompas



Aish Bompas



Evs Saint-Assisle



Haut-Vallespir



Mam - Saint-Laurent-de-Cerdans



Ponteilla



6 Ctg en renouvellement

ont été signées :

- CDC Agly Fenouillèdes,
- Saint-Laurent-de-la-Salanque,
- CDC Roussillon-Conflent,
- CDC des Aspres,
- Baho,
- Villeneuve-de-la-Rivière.

Les travaux engagés vont aboutir en 2024 à la signature et au renouvellement des Ctg de :

- Baixas,
- Calce et Peyrestortes,
- Salses,
- Saint-Estève,
- Perpignan,
- Saleilles,
- Llupia et Ponteilla,
- Estagel.

Au total :
46 Ctg
signées ou renouvelées,
soit **98 %**
du territoire couvert par une Ctg.



Cela témoigne de l'implication forte de la Caf auprès de ces partenaires.



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 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.

Pour lutter contre les fraudes, 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 convention signée entre la Caf, l'Acal et Adoma

La Caisse d'allocations familiales a signé le 15 mars 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.

Cette convention 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.

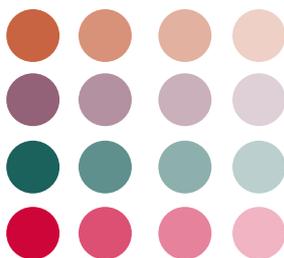


Une collaboration entre la Caf et la Cnam

La Caf et la Cnam souhaitent coordonner 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, la réalisation d'un annuaire permettant des échanges

de données sécurisés entre les deux organismes et la création d'une cellule d'accès aux droits dont l'objectif est de résoudre les difficultés en la matière, la comparaison des offres de services en fonction des publics et événements pour améliorer la complémentarité de la prise en charge...



La petite enfance, l'enfance et la jeunesse

La petite enfance

- Plus de **12 000 familles** bénéficient d'une aide au titre de la prestation d'accueil du jeune enfant.
- La part des aides destinées au jeune enfant diminue de 0,7 %, en lien avec la baisse des naissances.
- **11 %** des allocataires bénéficient d'une aide au titre de la petite enfance pour un **montant mensuel moyen de 374 €** (+ 24 € par rapport à 2022).

À noter que les naissances ont diminué de 7,9 % sur 12 mois glissants au 30/06/2023.

Au 1er avril, les prestations familiales ont été revalorisées de 1,6 %. Cette revalorisation est venue en complément de la revalorisation exceptionnelle de 4 % d'août 2022 qui a représenté une avance sur la revalorisation d'avril 2023 afin de mieux accompagner les familles face à l'inflation.

Ces mesures n'ont eu que très peu d'incidence sur le nombre de bénéficiaires mais en ont eu davantage sur les montants versés. Le nombre de bénéficiaires du complément mode de garde augmente en raison de besoins de garde des enfants en lien probable avec la reprise de l'emploi salarié, occasionnant ainsi un plus grand recours à un complément mode de garde.

Petite enfance			
Prestation d'accueil du jeune enfant	2022	2023	Évolution 2022-2023
Nombre de bénéficiaires	12 304	12 213	- 0,7 %
Prime de naissance ou d'adoption	299	280	- 6,4 %
Allocation de base	10 430	10 168	- 2,5 %
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant*	1 152	1 108	- 3,8 %
Complément mode de garde	4 667	4 854	+ 4,0 %

* Prepare en remplacement du complément de libre choix d'activité



L'accueil du jeune enfant pour lutter contre les inégalités sociales et territoriales

Le département des Pyrénées-Orientales se caractérise par une offre d'accueil diversifiée et un taux de couverture (nombre de places d'accueil par rapport au nombre d'enfants de moins de 3 ans) de 49 %.

Ce taux est inférieur au taux de couverture national (58,8 %).

Une part importante de foyers modestes dans les établissements d'accueil de jeunes enfants

Les indicateurs de fragilité sont nombreux dans les Pyrénées-Orientales et se caractérisent par un grand nombre de foyers précaires et de personnes inactives. Les enfants âgés de moins de 3 ans issus de ces familles sont nombreux à être accueillis au sein des équipements d'accueil de jeunes enfants (Eaje) conventionnés avec la Caisse d'allocations familiales au titre de l'aide au fonctionnement de la prestation de service unique :

- Les enfants dont au moins l'un des parents est bénéficiaire du Rsa représentent plus de 14 % de l'ensemble ;
- 45 % des Eaje du département bénéficient du bonus mixité sociale, contre 22 % au niveau national.

Ces résultats traduisent l'implication des Eaje du département pour

l'accueil des enfants de toutes les familles, y compris les plus précaires, ce qui permet de favoriser la socialisation des enfants et l'insertion des parents (42,77 % des enfants accueillis vivent sous le seuil de pauvreté, ce qui génère une tarification inférieure à 1 €/heure).

L'offre collective en direction des familles est complétée par les structures micro-crèche Paje. Dans ce cas, les familles bénéficient de l'allocation complément de libre choix du mode de garde (Cmg). Elle permet de compenser le coût de la micro-crèche en compensant jusqu'à 85 % des frais supportés par les familles. Le montant de l'aide dépend des ressources de la famille, du nombre d'enfants à charge et du coût de la place elle-même.

Un soutien financier aux équipements et aux professionnels

Plus de 23 millions € ont été versés par la Caisse d'allocations familiales pour soutenir l'investissement et le fonctionnement des structures d'accueil du jeune enfant et les relais petite enfance.

Le parc d'accueil du jeune enfant du département est composé de :

- 72 équipements d'accueil du jeune enfant (Eaje) bénéficiant de la prestation de service unique totalisant 2 175 places, soit une diminution de 4 places par rapport à 2022 du fait des évolutions du parc d'accueil. La totalité de ces structures a

répondu à l'enquête Filoué, permettant ainsi un taux de retour de 100 % pour un objectif national à 95 %.

- 54 micro-crèches Paje (+ 7) d'une capacité d'accueil de 589 places (+ 83) ;
- 1 483 assistants maternels agréés indépendants (- 224), pour une capacité d'accueil de 5 034 places (- 576). Parmi eux, 63 nouveaux professionnels ont bénéficié de la prime à l'installation des assistants maternels.

Un soutien à l'évolution des relais petite enfance et des maisons d'assistants maternels

Des réunions pour comprendre le contrat d'assistant maternel

L'accueil individuel par un assistant maternel est le premier mode d'accueil dans le département. Partant de ce constat, des réunions d'information pour les assistants maternels et les parents employeurs ont été organisées. En effet, un cadre contractuel clair et compris est propice à une relation de confiance dans l'accueil du jeune enfant et à la reconnaissance du métier et du professionnalisme de l'assistant maternel. Afin d'aider à mieux

comprendre la relation de travail entre parent employeur et assistant maternel, mais aussi d'informer sur ce type de contrat, la Caisse d'allocations familiales et la Fédération des particuliers employeurs d'Occitanie (Fepem) ont proposé trois réunions gratuites réparties dans le département.

L'action en direction des maisons d'assistants maternels

Le département compte 83 maisons d'assistants maternels (Mam) (+ 5) représentant 807 places d'accueil individuel (+ 46).

Les demandes d'aide au démarrage : 9 dossiers d'aide au démarrage ont été instruits et 1 demande a fait l'objet d'un refus.

Les relais petite enfance

Pour soutenir les parents dans leur recherche de mode d'accueil et leurs obligations en tant qu'employeurs de particulier et pour accompagner les professionnels dans l'exercice de leur métier, la Caisse d'allocations familiales soutient le fonctionnement et le développement des relais petite enfance (Rpe).

Quelques Rpe ont amélioré leur offre de service par extension du temps de travail de l'animatrice et 1 Rpe a ouvert sur la commune de Canohès. Ainsi, le département compte 22 relais petite enfance couvrant 86 % des enfants de moins de 6 ans.

Le Service public petite enfance positionne les collectivités comme autorités organisatrices, avec comme missions d'informer et accompagner les familles avec enfant(s) de moins de 3 ans et les futurs parents. Il leur incombe donc de développer, avec le soutien de la Caf, les relais petite enfance au regard des besoins territoriaux.

L'année 2023, a par ailleurs été marquée par le redémarrage de

l'animation du réseau Rpe porté par la Caisse d'allocations familiales et dont les objectifs sont de :

- Assurer l'accompagnement des animateurs ;
- Organiser l'échange sur les pratiques professionnelles des animateurs et favoriser l'harmonisation des pratiques ;
- Développer et adapter des outils communs à tous les Rpe ;
- Contribuer à la professionnalisation des animateurs tout en luttant contre leur éventuel isolement ;
- Valoriser les actions des Rpe et mettre en place des actions partenariales à l'échelle du département (Pmi, Ddets, etc.).

100 % des collectivités de plus de 10 000 habitants disposent d'un Rpe.

Des mesures pour favoriser l'accès des familles vulnérables à un accueil pour leur enfant

L'accueil d'enfants de familles en situation d'insertion ou de pauvreté dans les établissements d'accueil de jeunes enfants conventionnés avec la Caf

Le versement du bonus national mixité sociale permet d'apporter un soutien complémentaire aux établissements d'accueil de jeunes enfants (Eaje) accueillant un nombre important d'enfants issus de familles en situation de pauvreté et qui peuvent nécessiter plus de temps, notamment pour la gestion d'un accueil moins régulier ou plus court. 39 % des Eaje ont bénéficié de ce bonus.

La Caisse d'allocations familiales apporte son soutien technique et financier au dispositif national « crèche à vocation d'insertion

professionnelle » (Avip) porté par les services de l'État. Celui-ci prévoit la réservation de places d'accueil pour les enfants de parents en démarche d'insertion dans le cadre d'un accompagnement avec Pôle emploi, la Mission locale ou le service insertion du Conseil départemental. Une nouvelle structure a été labellisée en 2023, portant à deux le nombre de structures Avip dans le département. Le déploiement de ce dispositif est accompagné dans le cadre des conventions territoriales globales (Ctg).

L'accueil des enfants en situation de handicap

La Caf contribue au développement de diverses actions dans ce domaine qui constitue un axe de progrès renouvelé dans le schéma départemental des services aux familles 2021-2026 :

- Un soutien technique et financier, depuis plus de 10 ans, au pôle ressources départemental Hand'avant 66 qui accompagne les familles et les professionnels pour faciliter l'accueil collectif (petite enfance et loisirs) des enfants présentant des besoins particuliers ;
- Le versement du bonus national inclusion handicap afin d'apporter un soutien complémentaire aux Eaje pour améliorer l'accueil des enfants en situation de handicap. 49 % des Eaje

du département en ont bénéficié (38 % au niveau national) ;

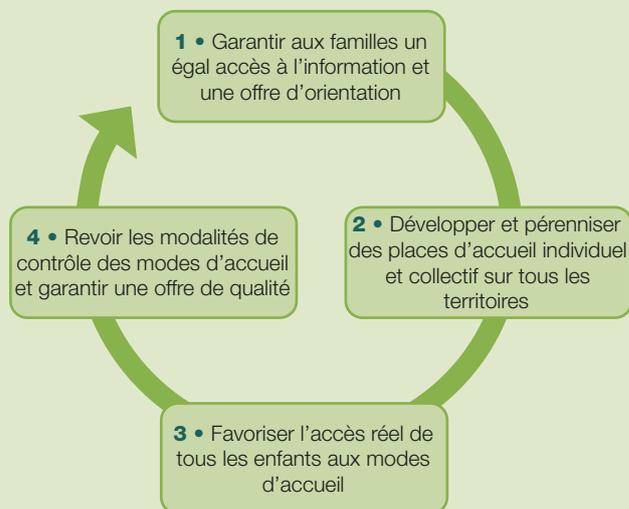
- La poursuite des actions annuelles d'information en direction des familles et des partenaires : information aux foyers bénéficiaires d'Aeeh pour leur faire connaître le pôle ressources Hand'avant 66 et information des structures d'accueil pour leur permettre d'orienter les parents d'enfants en situation de handicap vers les aides auxquelles ils peuvent prétendre ;
- Le financement de projets pour faciliter l'accueil de ces enfants au sein des Eaje.

TempsFort

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.

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

TempsForts

La relance du réseau des relais petite enfance

Le rôle des relais petite enfance a été réaffirmé. Véritable lieu central de l'information faite 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 le 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 de la ville de Perpignan à hauteur de 30 000 € et un projet de Solidarité Pyrénées à hauteur de 13 800 €.

L'opération de contrôles coordonnés des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje)

A la suite de la parution du rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) sur la qualité de l'accueil et la prévention de la maltraitance, une opération nationale coordonnée de contrôles qualité d'Eaje s'est déployée localement d'octobre à fin novembre dans le cadre du Comité départemental des services aux familles (Cdsf) restreint du schéma départemental des services aux familles (Sdsf). Trois structures ont été contrôlées. Les contrôles sur place ont été réalisés par la Protection maternelle infantile (Pmi) et la

Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (Ddets), en lien avec les services de la Caisse d'allocations familiales (fournisseurs de données de ciblage). Les contrôles ont abouti à des demandes de mise en conformité et une injonction.

Une démarche collaborative, dans le cadre de comités techniques petite enfance, sera initiée début 2024.

Le diagnostic territorial

Un travail interne de co-construction de la stratégie locale de développement de places a été initié afin d'affiner les besoins de création de places et d'amélioration de la qualité des services au regard des nouveaux besoins émanant de la mise en œuvre du Service public petite enfance (Sppe). Ce diagnostic partagé en interne et

avec les partenaires dans le cadre du Comité départemental des services aux familles (Cdsf), sera la référence pendant la durée de la convention d'objectifs et de gestion.

Des animations à l'Eaje Saint-Gaudérique de la Caf à Perpignan

Dans le cadre d'activités d'éveil, de socialisation et d'ouverture aux choses et au monde, l'Eaje propose régulièrement des activités

et animations aux enfants : ateliers pâtisserie, opération Partir en livre, opérations de recyclage, fresque géante...

TempsFort

Des activités de découverte pour partager dès le plus jeune âge à la crèche Caf de Saint-Gaudérique

Une fresque géante et du recyclage • L'Eaje a proposé une activité aux enfants pour leur permettre de récupérer des objets inutilisés, toucher des textures et créer une fresque géante. Chaque enfant a choisi une couleur et fait un bout de la fresque.

Un atelier cuisine • Habillés de charlottes et de tabliers, les enfants de la crèche ont réalisé des sablés. Au plaisir de faire, s'est rajouté le plaisir de déguster au moment du goûter.

Un atelier « liberté d'expression artistique » avec des décorations de sac en tissu écologique. • Différentes techniques de

peinture ont été employées afin de faire découvrir aux enfants de nouveaux ustensiles et les inviter à créer en toute liberté.

Partir en livre • L'Eaje a comme les années précédentes participé à « Partir en livre ». Le thème cette année était la liberté. L'équipe a choisi des ouvrages autour de la magie des couleurs allant de la découverte à la réalisation manuelle de tableaux abstraits. Un spectacle où en toute liberté de mouvement, les enfants ont joué avec des ballons et un atelier « liberté découverte » ont été organisés pour les enfants.



L'enfance et la jeunesse

- **37 % des allocataires** sont bénéficiaires d'**au moins une aide** destinée à assurer l'**entretien des enfants et des jeunes**.

L'ensemble des aides dans ce domaine progresse sous l'effet du nombre de bénéficiaires de l'allocation de soutien familial (Asf). En effet, depuis le 1er janvier 2023, l'intermédiation financière devient systématique pour tous les titres exécutoires (divorce par le juge, divorce par consentement mutuel par avocat, titre exécutoire délivré par la Caf).

Les couples non mariés bénéficient également de l'automatisme, sauf refus conjoint des deux parents : tout parent bénéficiant d'une pension alimentaire pour son enfant, fixée par un titre

exécutoire délivré à compter du 1er janvier 2023, bénéficie de droit à l'intermédiation sauf refus conjoint des deux parents ou du juge. Les professionnels de justice transmettent directement par voie dématérialisée les données nécessaires à la mise en place du service et envoient par voie postale les extraits de titres exécutoires nécessaires en cas d'impayés et nécessitant la mise en œuvre d'une procédure de recouvrement.

Par ailleurs, en novembre 2022, le seuil de l'Asf a été relevé de 50 % pour passer de 122,93 € à 184,41 €.

Enfance et jeunesse / Entretien des enfants			
	2022	2023	Évolution 2022-2023
Nombre de bénéficiaires	40 591	41 250	+ 1,6 %
Allocations familiales	30 832	31 044	+ 0,7 %
Allocation de soutien familial	9 282	9 985	+ 7,6 %
Complément familial	6 011	6 023	+ 0,2 %
Allocation de rentrée scolaire	26 719	26 053	- 1,4 %

TempsFort

La généralisation de l'intermédiation financière

Depuis le 1er 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 : conventions homologuées par le Juge aux affaires familiales, divorces par consentement mutuel auprès du notaire, titres exécutoires émis par l'Aripa, ordonnance de protection, ordonnance de mesures provisoire, accord amiable contresigné par l'avocat et rendu exécutoire par le greffe...

Il n'est plus nécessaire de faire une demande.



Karine, cellule d'Appui au département Prestations

La généralisation a été transparente pour les Caf participantes et n'a pas amené de tâches en plus. Au niveau de l'Aripa, nous faisons chaque année un point avec les partenaires de justice et les travailleurs sociaux de la Caf sur l'ensemble de la prestation. Ces pratiques perdurent bien sûr avec la généralisation de l'Aripa et se sont étendues à toutes les nouvelles situations enregistrées.

L'engagement de la Caf dans l'amélioration de la qualité de l'accueil de loisirs, notamment sur le temps du mercredi

Les projets éducatifs de territoire (Pedt) et plans mercredi, dispositifs portés par le Service départemental à la jeunesse, à l'engagement et aux sports, et auxquels s'associe la Caisse d'allocations familiales, visent à développer la qualité de l'accueil de loisirs de manière coordonnée par les acteurs du domaine.

Le projet éducatif de territoire formalise une démarche permettant aux collectivités territoriales volontaires de proposer à chaque enfant un parcours éducatif cohérent et de qualité avant, pendant et après l'école, organisant ainsi, dans le respect des compétences de chacun, la complémentarité des temps éducatifs.

Intégré dans le Pedt, le plan mercredi vise à faciliter l'organisation d'accueils de loisirs de qualité respectant les principes d'une charte qualité. Il propose des solutions et des financements pour développer une offre éducative périscolaire qualitative le mercredi.

La Caf et la SdjEs travaillent pour une orientation entre le Pedt et les Ctg.

Dans ce cadre la Caisse d'allocations familiales a financé, sur l'année, des projets d'investissement visant à l'amélioration et la création de structures pour un montant de 958 100 €.

Par ailleurs, la Caf est particulièrement engagée dans le soutien des actions favorisant l'accueil d'enfants en situation de handicap ou en cours de détection dans les accueils de loisirs. Plus de 310 000 € ont été versés pour plusieurs actions dont le financement du pôle ressources handicap Hand'avant 66 et la bonification de l'accueil d'enfant en situation de handicap dans les accueils de loisirs.

Une hausse significative de la mobilisation des aides aux loisirs et aux vacances pour les enfants

Un montant global de 971 000 € a été versé par la Caf.

Une augmentation de l'utilisation du passeport temps libres qui se poursuit

Le passeport temps libres (Ptl) a permis à plus de 7 300 enfants et adolescents de s'inscrire à la pratique d'une activité régulière de

loisirs de proximité (sports, culture, arts...). Cela représente plus de 751 000 €, soit + 22 % par rapport à 2022.

Une stabilité des départs d'enfants en centres collectifs de vacances

Après des années de baisse régulière antérieure à la crise sanitaire, cette année affiche une stabilité par rapport à l'année précédente. Près de 700 enfants ont bénéficié d'une aide pour partir en colonie dont une cinquantaine dans le cadre du partenariat avec l'Union nationale des associations de tourisme (Unat) pour l'opération

Premiers départs d'enfants en vacances. Au total, la Caisse d'allocations familiales a versé plus 210 000 € dans le cadre de ces aides.

L'aide extralégale à la rentrée scolaire

La Caisse d'allocations familiales a versé 78 000 € aux familles les plus modestes afin d'alléger les charges liées à la rentrée scolaire

de leurs enfants en établissement secondaire et n'ayant plus droit à l'aide légale en raison de leur âge.

Un soutien aux actions pour l'autonomie des jeunes

Une participation au financement du Bafa

La Caisse d'allocations familiales soutient l'engagement des jeunes, notamment par une aide au Bafa pour le stage de base et pour le stage d'approfondissement/qualification, complémentaire à l'aide nationale. Depuis le 1er juillet 2023, le montant de l'aide nationale pour la session d'approfondissement/qualification a été portée à 200 €.

La Caf a participé au financement du Bafa à hauteur de 127 000 €, dont 95 000 € sur fonds Caf, 14 000 € sur fonds Cnaf et 18 000 € dans le cadre des prestations de service Cej/bonus territoire.

Les accueils de loisirs adolescents

La Caisse d'allocations familiales accompagne les accueils de loisirs adolescents pour développer les projets portés par les adolescents.

Près de 175 000 € ont été versés par la Caf pour le soutien à des projets concernant les adolescents dans le domaine du temps libre et des loisirs.

Plus de 700 000 € ont été versés pour le fonctionnement des accueils de loisirs adolescents dans le cadre de la prestation de service Caf.

TempsForts

Les foyers de jeunes travailleurs

En matière d'autonomie et de logement des jeunes, la Caisse d'allocations familiales contribue au financement du fonctionnement du foyer de jeunes travailleurs (Fjt) de Perpignan et de l'action d'hébergement intergénérationnel Génération Part'âges portée par le Bureau information jeunesse.

Par ailleurs, dans le cadre du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées, la Caf a participé au financement du projet de création de 130 places de Fjt réparties sur les communes de Perpignan et Argelès-sur-Mer.

Le développement de la prestation de service jeunes finançant des animateurs

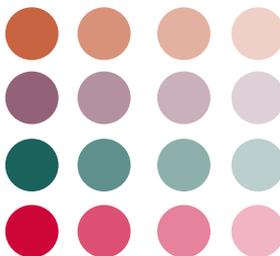
Elle a pour objectif de développer et faire évoluer l'offre d'accompagnement et d'activités proposée aux jeunes pendant leur temps libre. En effet, les adolescents ont besoin d'espace pour eux, adaptés à leur rythme de vie, leur permettant d'expérimenter leur savoir-faire et ainsi de développer leur autonomie. Les projets prestation de service jeunes répondent à cette attente. Ils

proposent des espaces d'animation innovants favorisant l'émergence et la concrétisation d'initiatives portées par les jeunes eux-mêmes. Les deux premières PS Jeunes ont émergé sur les territoires de la ville de Perpignan et sur celui de la communauté de communes Agly-Fenouillèdes.

Une boussole pour les jeunes

La Caisse d'allocations familiales a soutenu l'association Info Jeunes dans son projet d'élaboration de ce service numérique destiné aux 15-30 ans quelle que soit leur situation : scolaires, étudiants, actifs, demandeurs d'emploi, sans activité, en formation...

Dans un premier temps orientée sur la thématique du logement, celle-ci pourra s'étendre à d'autres thématiques.



L'animation de la vie sociale

La participation à des dispositifs partenariaux, des événements et outils pour les professionnels

Une démarche prospective des actions d'animation de la vie sociale

Une convention pluriannuelle de partenariat et de coopération a été signée entre la Caisse d'allocations familiales et la Fédération départementale des foyers ruraux 66. Celle-ci s'accompagne d'un plan d'actions sur trois ans au regard de trois missions : l'identification de la Fédération pour développer l'animation de la vie

sociale, le repérage des actions de porteurs de projets, l'acculturation du réseau des foyers ruraux aux appels à projet de la Caisse d'allocations familiales.

Un observatoire de l'animation de la vie sociale

Les données issues du système d'échange national des centres sociaux (Senacs), autrement dit l'Observatoire des centres sociaux et des espaces de vie sociale, sont publiées annuellement depuis 2017. La réalisation d'un support d'information est inscrite dans le

cadre d'une convention régionale entre les cinq Caisses d'allocations familiales de l'ex-région Languedoc-Roussillon et la Fédération des centres sociaux. Ce support a vocation à faire connaître les structures d'animation de la vie sociale et leurs actions.

Des sensibilisations et formations

Plusieurs actions de formation et de sensibilisation à l'animation de la vie sociale ont été mises en œuvre en direction des acteurs de ce domaine, comme par exemple les journées d'acculturation au domaine de l'animation de la vie sociale, des journées de formation à l'animation des démarches participatives, une rencontre transfrontalière, une journée sur l'intervention sociale, écologie et

transition ainsi qu'un temps sur le rôle et la place des cadres dans la mise en œuvre de démarches participatives.

Des journées départementales et régionales pour les professionnels des structures d'animation de la vie sociale

Des journées à l'intention des référentes familles :

- Journée adaptation à la fonction,
- Séminaire sur le soutien à la parentalité et précarité,
- Journée annuelle sur le répit parental.

Des cycles d'accompagnement aux missions :

- Des agents d'accueil,
- Des coordonnateurs d'espace de vie sociale.

TempsFort

Un séminaire animation de la vie sociale Occitanie-Est

Il a été organisé par la Fédération des centres sociaux Languedoc Roussillon et les cinq Caisses d'allocations familiales de l'Occitanie-Est : 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. La matinée a été consacrée, en format plénier, à la transmission d'éléments de ressources sur la convention d'objectifs et de gestion, puis à la question de l'évaluation de l'utilité sociale de l'animation de la vie sociale et enfin, à un premier retour des chiffres 2022 de l'Observatoire des centres sociaux (Senacs). L'après-midi a été l'occasion pour l'ensemble des acteurs d'échanger autour de huit thématiques : Les élus parlent aux élus, Quelle organisation pour plus de démocratie ? Que signifie participer pour les habitants, à quoi ça sert ? Comment investir l'espace public ? Quelles nouvelles formes d'organisation pour agir ? Parentalité : les familles au cœur du projet d'animation de la vie sociale. Comment penser la transition écologique et solidaire avec les habitants ? La parole aux jeunes.

Cette journée riche en échanges, rencontres et partages de pratiques et d'expériences au travers d'ateliers a permis de mettre en lumière le travail quotidien du réseau de l'animation de la vie sociale qui concourt par le biais de ses actions et activités concrètes, à favoriser le lien social sur les territoires.

Une belle participation des Pyrénées-Orientales, avec une cinquantaine de représentants, animateurs et participants, élus, professionnels des structures d'animation de la vie sociale, chargés de coopération, bénévoles, et porteurs de projets.



Un soutien aux équipements et la création de nouvelles structures

Un soutien technique et financier

La Caisse d'allocations familiales accompagne techniquement et financièrement les 11 centres sociaux et 5 espaces de vie sociale agréés des Pyrénées-Orientales.

973 000 € ont été versés pour soutenir leur fonctionnement, notamment dans le cadre de prestations de service.

Les actions de développement s'organisent dans le cadre partenarial du schéma départemental des services aux familles 2021-2026, dont le domaine « animation de la vie sociale » est co-piloté par la Caisse d'allocations familiales, le Conseil départemental et la Préfecture. Ce schéma prévoit des objectifs de progrès quantitatifs, qualitatifs mais également en matière de participation des habitants, de formation et de communication.

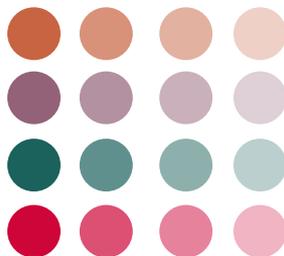
TempsFort

Un espace de vie sociale dans le quartier de la gare de Perpignan

Un nouvel espace de vie sociale est implanté dans le quartier de la gare à Perpignan.

Un projet de préfiguration a été validé par les administrateurs pour l'année 2023.





Le soutien à la parentalité

La Caf acteur majeur de la politique d'appui à la parentalité

Dans le cadre du schéma départemental des services aux familles, le pilotage technique et opérationnel de la mise en œuvre de la politique de soutien à la parentalité, ainsi que la structuration et l'articulation des dispositifs sont assurés par la Caisse d'allocations familiales. Son action s'inscrit dans la stratégie gouvernementale *Dessine-moi un parent*.

La Caisse d'allocations familiales est le principal financeur des actions de soutien à la parentalité mises en œuvre dans le département. Au total, elle a versé 807 000 € en faveur de :

- 50 actions et services de soutien à la parentalité : 48 actions de type ateliers parents-enfants, groupes d'échange, conférences, ainsi qu'un lieu ressources et un relais enfants-parents agissant pour le maintien des liens entre enfant et parent lorsque celui-ci est incarcéré ;
- 25 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) pour

renforcer le lien entre les familles et l'école (année scolaire 2022-2023) ;

- 8 lieux d'accueil parents-enfants (Laep) pour renforcer la qualité du lien parent-enfant ;
- 3 points accueil écoute jeunes pour l'accompagnement en direction des parents d'adolescents et de jeunes ;
- 2 services de médiation familiale structurés autour d'une plateforme départementale ;
- 1 espace rencontre pour prévenir la rupture du lien familial et favoriser les accords entre parents dans l'intérêt de l'enfant ;
- La coordination des actions parentalité dans le cadre de la Ctg.

Soit au total 87 actions financées dans le cadre de la politique du soutien à la parentalité.

Les aides apportées aux familles

L'aide au départ en vacances des familles

Le départ en vacances des familles est encouragé par une participation de la Caisse d'allocations familiales aux frais de séjour. Les aides versées dans ce domaine sont proportionnelles aux ressources des familles. Les familles les plus fragiles bénéficient d'un accompagnement social destiné à faciliter leur départ.

Ces aides s'élèvent à plus de 471 000 € pour 879 séjours familles.

Un appui aux associations conventionnées pour l'aide à domicile

Face à des événements ponctuels et difficiles vécus par les familles, des interventions d'aide à domicile destinées à apporter un accompagnement et un soutien à la fonction parentale sont

financées par la Caisse d'allocations familiales.

Plus de 399 000 € ont été versés au titre de l'aide et de l'accompagnement à domicile pour près de 11 500 heures d'intervention.

Une aide au répit pour les parents d'enfants porteurs de handicap

Une aide peut être apportée aux parents d'un enfant de moins de 20 ans bénéficiaire de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé. Elle se traduit par la prise en charge ponctuelle de l'enfant au domicile des parents, le temps d'un rendez-vous ou sur un temps de loisirs en soirée ou en week-end. Par ailleurs, la Caisse d'al-

locations familiales propose une offre de travail social en cas de handicap d'un enfant.

26 familles ont bénéficié de 998 heures d'intervention au titre de l'aide au répit pour un montant global de près de 31 000 €.

TempsFort

Les travailleurs sociaux de la Caisse d'allocations familiales présents à la journée des droits des femmes à Perpignan

Les travailleurs sociaux de la Caisse d'allocations familiales ont participé à la journée des droits des femmes sur la thématique du répit parental.

Cette journée était organisée le 8 mars au Couvent des Minimes par le service des Maisons de quartiers et plus particulièrement par les référentes familles. Elle a permis aux familles de participer à des ateliers parents/enfants, de profiter d'expositions en lien avec le sujet et de trouver des informations sur la parentalité dans différents stands proposés par l'Enfance catalane, Reseda, le service de Médiation familiale et le service social de la Caf.



Le Réaap66 en accompagnement des parents, professionnels et associations autour de la parentalité

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.

Le Réseau parentalité 66 propose une veille d'information à travers divers supports : une lettre d'information bimestrielle pour les bénévoles et professionnels, des documents ressources tels que la Lettre des parents 66 avec des témoignages de parents et des

ressources utiles, le site internet parents-pros66.fr.

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. Cette année a été marquée par de nouvelles thématiques et par l'élaboration de fiches-synthèse ouvrant à la réflexion sur les sujets abordés autour des projets et de la posture d'intervenant : écoute active et communication bienveillante en soutien à la parentalité, aménagement de l'espace pour les actions collectives, découverte de supports d'animation favorisant les échanges entre parents, etc.

TempsFort

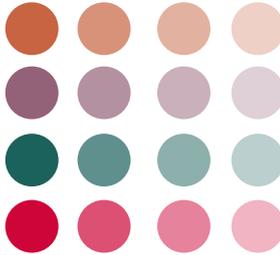
L'événement « Familles et écrans, Comment faire bon ménage ? »

Entre famille et écran, comment faire bon ménage ? Entre croyances et réalités, consignes et pratiques, risques et potentialités... C'est le sujet qui a été abordé lors de cet événement organisé début décembre à Cabestany par le Réaap 66 à destination des parents d'enfants de 0 à 18 ans et des professionnels. Une visioconférence a également été organisée la veille. Pour sensibiliser et informer les petits comme les grands, diverses activités ont été proposées comme des ateliers découverte du numérique, des espaces d'échanges et d'information, des expositions...

Au total, une trentaine d'enfants et plus de 170 adultes ont participé à cet événement. Les participants ont formulé des avis très positifs à la suite de leur participation.

Des groupes d'échanges pour les parents sont déjà en phase de mise en œuvre pour donner suite à cet événement.





Le logement

- Le nombre de bénéficiaires d'aides au logement poursuit sa baisse (- 1 %) mais à un rythme moins soutenu (- 2,9 % en 2022), soit une variation de 500 bénéficiaires.
- Les aides au logement permettent de couvrir près de **104 000 personnes**.
- Près de **47 %** des allocataires bénéficient d'une aide au logement pour un montant mensuel moyen de **241 €** (+ 8 € par rapport à 2022).
- En raison notamment d'une forte présence de personnes isolées, de nombreux allocataires perçoivent l'**allocation de logement social** (Als) avec un montant moyen versé de **205 €**.
- **93 %** des bénéficiaires de l'Als sont des personnes isolées.
- Plus de **1 540** bénéficiaires sont en situation d'impayé de loyer.

Logement	2022	2023	Évolution 2022-2023
Nombre de bénéficiaires	53 217	52 673	- 1 %
Allocation de logement familial	12 496	12 022	- 3,8 %
Allocation de logement social	22 616	22 343	- 1,2 %
Aide personnalisée au logement	18 107	18 308	+ 1,1 %

Structure des aides au logement	2023	Montant moyen versé
Allocation de logement familial	23 %	332 €
Allocation de logement social	42 %	205 €
Aide personnalisée au logement	35 %	225 €



Une action pour favoriser l'accès au logement et prévenir les expulsions locatives

Une offre de travail social pour les situations d'impayé ou de non-remboursement

Une offre de service en travail social est proposée aux familles confrontées à un impayé de loyer ou au non-remboursement d'un prêt d'accession et percevant une allocation de logement familial (Alf). L'objectif est de favoriser le maintien des droits à l'allocation

logement en participant à la mise en place d'un plan d'apurement et de limiter les risques sociaux liés à l'expulsion locative. Dans ce cadre, 43 familles ont bénéficié de l'intervention d'un travailleur social.

Une contribution financière à des dispositifs facilitant l'accès et le maintien dans le logement

Afin de favoriser l'accès et le maintien dans le logement des familles, la Caisse d'allocations familiales apporte une aide financière au fonds de solidarité logement (Fsl), à l'Agence d'informa-

tion logement (Adil) et à l'Agence immobilière à vocation sociale (Aivs). Dans le cadre de ces dispositifs partenariaux, 296 000 € ont été versés par la Caisse d'allocations familiales.

Une implication dans le renouvellement du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (Pdahlpd)

La Caisse d'allocations familiales s'est engagée dans le bilan du Pdahlpd 2017-2023. Dans ce cadre, des projets partenariaux ont été réalisés. Parmi eux peuvent être citées l'étude de l'habitat des jeunes avec le projet de création d'un foyer de jeunes travailleurs, et la démarche d'articulation entre la Caisse d'allocations familiales et la Commission de coordination des actions de prévention

des expulsions.

Dans la continuité des travaux, la Caisse d'allocations familiales s'est impliquée dans les groupes du plan 2024-2030 sur la thématique de l'accompagnement des publics défavorisés pour l'accès et le maintien dans le logement.

Des aides aux familles pour équiper leur logement

La Caf soutient les familles dans leurs démarches pour l'équipement de leur logement.

montant total de plus 656 000 €.

L'aide aux familles pour l'équipement du logement a permis à près de 1 056 familles d'acquérir du mobilier ou du matériel, pour un

En 2023, la Caf a engagé une réflexion afin d'adapter cette aide en cohérence avec l'accompagnement des familles et situation de vulnérabilité, pour une mise en œuvre en 2024.

Une participation à la lutte contre le logement non décent

Le contrôle des logements non décents dans le parc privé

La Caisse d'allocations familiales a pour mission de contrôler la décence des logements d'allocataires bénéficiaires d'une allocation logement familial ou social. 136 visites ont été effectuées à la suite

de signalements d'allocataires ou de partenaires et 53 contrôles ont été réalisés après travaux.

Une implication dans les dispositifs partenariaux

La Caisse d'allocations familiales a participé à la mise en œuvre du service Histologe qui permet la détection, le signalement et l'envoi d'alertes pour une prise en charge concertée des situations par les partenaires institutionnels.

94 signalements ont été pris en compte en 2023.

La Caisse d'allocations familiales accompagne les collectivités dans le déploiement du permis de louer. Ainsi une convention de transfert de données et une habilitation à la qualification des logements ont été signées avec les collectivités volontaires notamment avec Perpignan Méditerranée Métropole (pour 16 communes), Perpignan, Ille-sur-Têt, Millas et Prades.

TempsFort

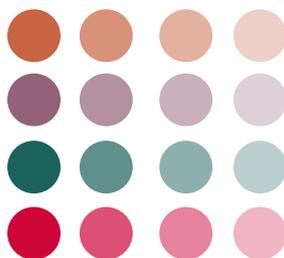
Un tchat consacré au logement étudiant

Comme chaque année dans le cadre de la campagne étudiants, les Caisses d'allocations familiales de l'Hérault, des Pyrénées-Orientales, de l'Aude, du Gard et la Caisse commune de Sécurité sociale de Lozère (CCSS) ont proposé un tchat aux allocataires de la région le 11 juillet.

Le Replay et la foire aux questions ont été mis à disposition sur le caf.fr.

Le tchat a rencontré un franc succès.





L'inclusion sociale

- **76 500 allocataires** bénéficient d'une aide versée dans le cadre de l'inclusion sociale au titre de l'insertion-solidarité et de la dépendance.

Les variations du nombre de bénéficiaires de prestations au titre de la solidarité et insertion

- Près de **62 000 allocataires** bénéficient d'une aide versée dans le cadre de la **solidarité** et de **l'insertion**. Leur nombre progresse de 3,7 % par rapport à 2022.
- Cela représente **54 %** de l'ensemble des prestations légales versées par la Caf.
- Selon les données de juin, l'évolution du nombre de bénéficiaires concerne plus particulièrement la **prime d'activité** : **+ 4,8 %**, soit près de 1 900 bénéficiaires supplémentaires, et ceux du revenu de solidarité active avec près de 700 allocataires supplémentaires.

Solidarité et insertion	2022	2023	Évolution 2022-2023
Nombre de bénéficiaires	59 662	61 886	+ 3,7 %
Revenu de solidarité active	23 636	24 311	+ 2,9 %
Prime d'activité	40 047	41 965	+ 4,8 %

Les données issues de ce tableau ont été extraites à partir du Fr6 de juin 2023. Il s'agit de données consolidées et établies à 6 mois du mois de droit.



Les variations du nombre de bénéficiaires de prestations au titre du handicap et de l'aide

	2022	2023	Evolution 2022-2023
Allocation adulte handicapé	11 480	11 838	+ 3,1 %
Compléments Aah	3 051	3 088	+ 1,2 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	2 741	2 881	+ 5,1 %
Allocation journalière de présence parentale	74	101	+ 36,5 %
Complément Ajpp sans l'Ajpp	-	1	-
Allocation journalière du proche aidant	14	13	- 7,1 %

Les données issues de ce tableau ont été extraites à partir du Fr6 de juin 2022. Il s'agit de données consolidées et établies à 6 mois du mois de droit.

Le Rsa : un complément de revenu pour les personnes à faibles ressources

Plus de 24 300 allocataires ont perçu le Rsa, soit plus de 47 000 adultes couverts (titulaire et conjoint). Selon les données du 1er semestre, le montant mensuel moyen du Rsa s'élève à 536 € (soit + 24 € par rapport à 2022).

Parmi les bénéficiaires du Rsa :

- 71 % l'ont perçu avec d'autres prestations,
- 29 % ont perçu uniquement cette aide,

- 12 % perçoivent le Rsa majoré.

Leur profil :

- La majorité des bénéficiaires (56 %) sont des personnes isolées sans enfant,
- 34 % sont des parents isolés (une majorité de femmes seules avec des enfants).

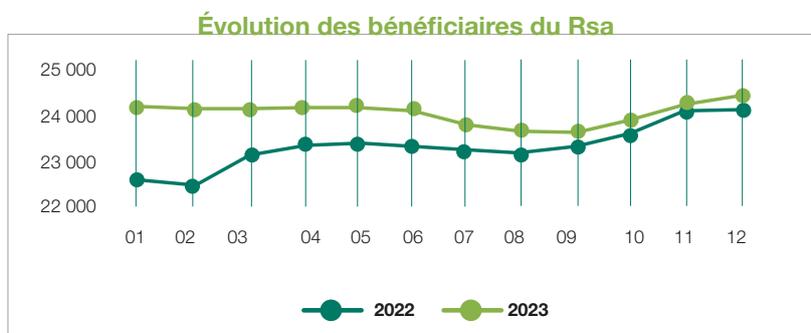
L'évolution des bénéficiaires sur un an dans le département

Les données consolidées sont complétées par une observation des données extraites à six semaines du mois de droit permettant ainsi l'observation sur l'année complète.

Une augmentation sensible du nombre de bénéficiaires

A compter de mars 2022, la courbe des bénéficiaires de Rsa augmente de façon significative. Cette tendance se poursuit et s'accroît en fin d'année. Cette augmentation s'est prolongée

sur l'année 2023 malgré une diminution plus marquée de juin à septembre avec la reprise des emplois saisonniers.



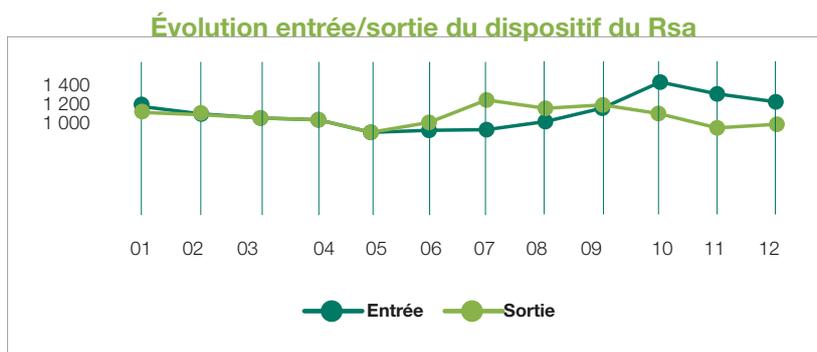
Les principales raisons de l'augmentation

La recentralisation du Rsa a entraîné une nette augmentation du nombre de bénéficiaires à partir de mars 2022, en lien avec une mise en application au plus près des textes nationaux. Cela a entraîné la fin de suspensions de droit sur des dossiers d'auto-entre-

preneurs (AEN) et l'ouverture de droits pour des ressortissants de l'espace économique européen ;

L'évolution se prolonge en 2023 et devient plus forte avec la retombée de l'effet saisonnalité.

L'incidence des mesures sur les entrées et sorties du dispositif



(données non consolidées)

En moyenne sur l'année, 1 096 bénéficiaires sont entrées dans le dispositif quand 1 069 le quittaient.

La prime d'activité : un soutien pour les travailleurs aux ressources modestes

Cette aide a été versée à près de 42 000 foyers en juin ce qui représente un nombre de bénéficiaires en nette augmentation (+ 4,8 % par rapport à 2022). Elle a permis de couvrir plus de 80 000 personnes.

Le montant moyen de la prime d'activité par foyer est de 194 € / mois (soit + 9 € par rapport à l'année précédente).

Parmi les bénéficiaires :

- 52 % ont perçu uniquement cette aide
- 48 % l'ont perçue en complément d'autres prestations,

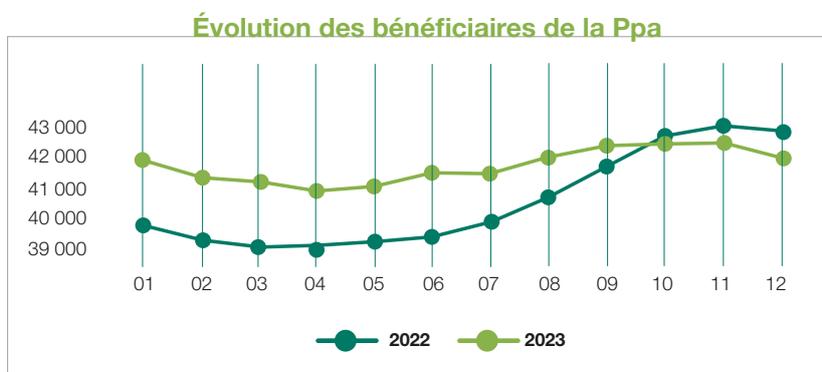
- 5 % d'entre eux ont perçu la prime d'activité majorée (soit plus de 2 000 foyers).

Leur profil :

- La majorité des bénéficiaires (55 %) sont des personnes isolées sans enfant,
- 22 % sont des parents isolés,
- 17 % sont des couples avec enfant(s),
- 6 % sont des couples sans enfant.

L'évolution des bénéficiaires sur un an dans le département

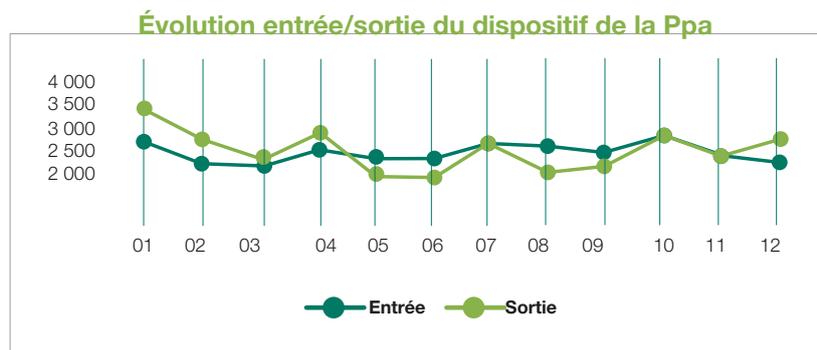
Les données consolidées sont complétées par une observation des données extraites à six semaines du mois de droit permettant ainsi l'observation sur l'année complète.



La reprise de l'activité économique en 2022 et la reprise de l'emploi salarié (saisonnier, intérim) ont maintenu le niveau des bénéficiaires de la prime d'activité à un niveau stable et régulier au 1er semestre 2023, ce qui s'inscrit dans la tendance 2022. A partir du

mois d'août, le nombre s'accroît et affiche une progression mais se tasse en fin d'année et n'atteint pas le niveau de 2022.

L'incidence des mesures sur les entrées et sorties du dispositif (données non consolidées)



En moyenne sur l'année, 2 492 bénéficiaires sont entrés dans le dispositif quand 2 554 le quittaient.

Les variations des entrées et sorties sont très marquées par l'effet saisonnalité.

L'allocation aux adultes handicapés (Aah) : un minimum de ressources aux personnes en situation de handicap

L'allocation aux adultes handicapés a été versée à près de 11 500 bénéficiaires, soit une progression annuelle de 3,1 %.

Les bénéficiaires de l'Aah représentent 10 % des allocataires.

Parmi eux, 62 % la perçoivent en complément d'autres prestations.

Une majorité perçoit l'Aah à taux plein.

Le profil des bénéficiaires de l'Aah :

- 7 % sont des couples sans enfant,
- 11 % sont des couples avec enfant(s),
- 7 % sont des personnes isolées avec enfant(s),
- 75 % sont des personnes isolées sans enfant.

Selon les données du 1er semestre, le montant mensuel moyen de l'Aah s'élève à 799 € (soit + 35 € par rapport à 2022).

Le nombre de bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) progresse également.

Cela peut s'expliquer par les modifications de durée d'attribution de cette prestation et de ses compléments. En effet, la durée d'attribution est modifiée sur la base de critères liés au taux d'incapacité de l'enfant et des perspectives d'évolution de son état de santé.

Selon les données du 1er semestre, le montant mensuel moyen de l'Aeeh s'élève à 252 € (+ 9 € par rapport à 2022).

La déconjugalisation de l'Aah

La loi n°2022-1158 du 16 août 2022 a instauré une mesure concernant l'allocation aux adultes handicapés (Aah). Il s'agit d'un nouveau mode de calcul pour les personnes en couple, sans prise en compte du conjoint et de ses ressources. Cette mesure a été mise en œuvre le 1er octobre 2023 et les premiers versements sont intervenus en novembre 2023. Cette évolution était très attendue et a été saluée dans le milieu du handicap.

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.

Cette réforme favorise l'autonomie des personnes handicapées qui ont bénéficié, à partir du 1er octobre 2023, d'une allocation individualisée sans dépendre du conjoint et de ses ressources.

Le montant de l'allocation a pu augmenter ou rester stable du fait de la réforme, mais aucune baisse d'allocation n'a été provoquée par celle-ci. En effet, en théorie, le calcul déconjugalisé pouvait être défavorable et entraîner une baisse de l'allocation pour certains bénéficiaires. Cependant pour empêcher que cela ne se produise, les bénéficiaires concernés ont conservé le calcul conjugalisé tant que le calcul déconjugalisé les désavantageait.

Tous les nouveaux bénéficiaires de l'Aah relèvent automatiquement d'un calcul déconjugalisé. Ainsi, pour les allocataires qui sont devenus bénéficiaires de l'Aah après le 1er octobre 2023 (c'est-à-dire qui avaient envoyé leur dossier à la MdpH à partir du 1er septembre 2023), le calcul de l'Aah était automatiquement déconjugalisé.

En interne, un dispositif d'accompagnement national et local a été mis en place pour le déploiement de cette réforme réglementaire. Des outils ont été fournis et des actions de formation

réalisées en fonction des besoins des différents métiers.

Des informations pratiques ont été mises en ligne par la Caisse nationale des allocations familiales sur le [caf.fr](https://www.caf.fr) pour détailler les différentes situations et des campagnes d'information ont été menées en externe.

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



Corinne, pilote de la mise en œuvre de la réforme de la déconjugalisation de l'Aah à la Caf

Pour la mise en place de ce projet, j'ai travaillé avec toute la Cellule d'appui sur les supports, la formation. Mon rôle de pilote consistait à coordonner et mettre en œuvre les actions de formation mais aussi diffuser les informations liées à cette réforme. En amont mais aussi par la suite, il s'agissait de s'assurer que tout se passait bien, aussi bien en matière de compréhension que de conformité des droits versés après réforme.

Au niveau national et régional, différents outils collaboratifs ont été mis en place. Cela a permis d'échanger avec les autres sur le contenu des supports, de communiquer sur la mise en œuvre et le suivi de la réforme.

Le passage de la version a eu lieu début octobre pour un versement en novembre. On a parlé de cette réforme dans le public, les médias. Cette évolution dans le calcul du droit Aah était attendue car il y avait des droits potentiels supplémentaires et que cela concerne un public fragile.

Au 1er novembre 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
477 €



Le coût annuel
de cette réforme
est évalué à **1,5 M €**
pour les Pyrénées-Orientales



PILOTER, ORGANISER

Qui sommes-nous ?

Le conseil d'administration



Le conseil d'administration, par ses délibérations, précise et adapte au département des Pyrénées-Orientales les orientations nationales de la branche Famille de la Sécurité sociale. Il a pour mission de mettre en œuvre l'action sociale familiale dans le département.



La politique d'action sociale familiale décentralisée est déclinée par le conseil d'administration. Elle s'inscrit dans le cadre d'une démarche territoriale et partenariale et intervient en complément des prestations légales avec pour vocation d'aider les familles.

Le conseil d'administration vote en outre le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, ainsi que les budgets.

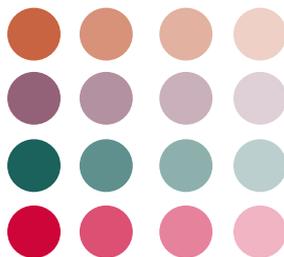
Les administrateurs représentent également la Caisse d'allocations familiales auprès d'instances partenariales extérieures. Le conseil d'administration vote le budget de gestion de la Caf et le budget d'action sociale et suit les relations avec les usagers.

Il s'est réuni quatre fois.

La composition du conseil d'administration

ASSURES SOCIAUX	CGT	Anne-Laure AFFANI - Jean BENKADOUR BENRAHO Emmanuel PESQUET - Nadine MONTAGNE
	FO	Jérôme CAPDEVIELLE (Président) - Claudine BES Laurence BELLOT - Cécile DA FURRIELA
	CFDT	Aude MALLAU - Omar BELGUELLAOUI Stéphane PICOLE - Christelle HENRY-VIGNEAU
	CFTC	Virginie GAMBIASIO - Laurent FOURCADE
	CGC	Martine FERRIER-LORIOU (2ème Vice-Présidente) - Marlène GUILLEVERE
EMPLOYEURS	MEDEF	Julien PHILIPOT (1er Vice-Président) - Catherine REYNAUD Gilles BORSOTTO - Sandrine SALVAT
	CPME	Ghislaine GARCIA - Roger SICART Philippe GOUYON - Franck SYLVESTRE
	U2P	Alfred CABALLERO - Non désigné
TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS	CPME	Sandra VINCENT - Abdelaziz SEBHAOUI
	U2P	Dominique CHANTEAU - Non désigné
	UNAPL/CNPL	Stéphane PUGNET - Poste vacant
ASSOCIATIONS FAMILIALES	UDAF	Marie FERRER (3ème Vice-Présidente) - Natacha BACH Valérie LAMBERT - Poste vacant Corinne PANSIER - Juan-José PINGARRON Marion TRIAS - Dominique RUMEAU
		Georges CABEL
		Laurent CAVAILHES-ROUX
		Aurélie ROBIC
PERSONNES QUALIFIÉES		Jean-Yves MELWIG
REPRESENTANTS DU PERSONNEL		Mathieu CUVILLIEZ (FO) - Laurence COPIN (FO)
		Béatrice SURJUS (FO) - Annabelle CROQ (FO)
		Régis FONS (FO) - Christine PICOT (FO)

• Titulaire • Suppléant



Les commissions

Pour assurer ses missions, le conseil d'administration désigne en son sein des commissions auxquelles il délègue une partie de ses attributions.

Les commissions réglementaires

- La commission de recours amiable (Cra) : elle reçoit délégation du conseil d'administration pour étudier les réclamations formées par les allocataires dans les domaines relevant du contentieux général de la Sécurité sociale et portant sur des décisions prises par l'organisme. Onze réunions ont eu lieu au cours de l'année.
- La commission des pénalités : dans le cadre des modalités de contrôle et de lutte contre la fraude, le directeur peut décider de prononcer une pénalité à l'encontre d'un allocataire en situation de fraude. La personne peut exercer un recours gracieux contre la décision auprès du directeur qui saisira la commission pour avis. La commission des pénalités s'est réunie neuf fois au cours de l'année.
- La commission des marchés : lors de passation des marchés, tout projet de marché réalisé dans le cadre de procédures formalisées (appel d'offres, procédure négociée) est soumis à la décision de cette commission. L'organisme doit recourir à ces procédures lorsque le montant prévisionnel est égal ou supérieur à 143 000 € HT pour les fournitures et services et 5 538 000 € HT pour les travaux. Le seuil de dispense en deçà duquel aucune publicité ni mise en concurrence ne sont nécessaires est de 40 000 € HT. Elle ne s'est pas réunie au cours de l'année.

Les commissions facultatives

- La commission de coordination : elle se réunit à l'initiative du président du conseil d'administration ou du directeur de la Caf pour la préparation des réunions du conseil d'administration et pour l'engagement du conseil d'administration dans les représentations extérieures en lien avec les compétences du conseil et les missions de la Caf. Quatre réunions ont eu lieu au cours de l'année.
- La commission d'action sociale : elle examine les modalités d'intervention de la Caf en matière d'action sociale. Chaque année, elle arrête le règlement intérieur d'action sociale ainsi que les guides internes d'attribution des aides collectives et individuelles. Elle attribue les aides à l'investissement et au fonctionnement aux partenaires. Elle agrée les projets de centres sociaux, de relais petite enfance (Rpe), des prestations de service jeune. Elle approuve la stratégie annuelle concernant les démarches partenariales telles que les conventions territoriales globales. Elle s'est réunie six fois au cours de l'année.

Les dates marquantes du calendrier du conseil d'administration

- Les délibérations de l'année :
 - La présentation du rapport de validation des comptes 2022 du directeur comptable financier national et l'approbation des comptes 2022 de la Caf,
 - La présentation du rapport d'activité 2022 de la Caf,
 - L'examen des budgets initiaux 2023 et 2024 (budget commun de gestion et budget d'action sociale),
 - L'adoption d'une motion à destination de la Cnaf relative au financement des investissements des structures d'accueil du jeune enfant,
 - L'adoption d'une motion à destination des institutions locales afin de favoriser un éclairage positif sur la situation en local de charge de travail de la Caf, mais aussi concernant la situation critique du département sur le volet de la précarité.
- La cession du site et le transfert de gestion de l'Eaje Saint-Gaudérique de la Caf ;
- Le renouvellement de la commission de recours amiable ;
- La modification de la composition de la commission d'action sociale ;
- Une formation / information sur la notion de liens d'intérêt : une formation réalisée par un prestataire de l'En3s a été organisée lors d'une réunion du conseil d'administration. L'objectif était de balayer l'aspect réglementaire concernant le mandat des administrateurs du conseil d'administration (déport, conflit d'intérêt) mais également de le mettre en perspective plus globalement avec d'autres engagements éventuels et dans le cadre de la vie de citoyen ;
- Le suivi des démarches partenariales et la présentation de la stratégie de déploiement des démarches partenariales pour l'année : le président du conseil d'administration était présent lors de la signature de conventions territoriales globales et d'inaugurations. Il a par ailleurs participé à des réunions du Comité départemental des services aux familles, à la rencontre avec le secrétaire général de la Préfecture ainsi qu'à une invitation conviviale en Préfecture et à des réunions avec le maire de Perpignan ;
- Une information régulière sur l'avancement du projet de rénovation de l'accueil du siège.

TempsFort

La réflexion et l'examen du projet de Cpog 2023-2027 de la Caf

Après une information sur les orientations de la Cog et sur le diagnostic territorial de la Caisse d'allocations familiales, le conseil d'administration s'est réuni en séminaire le 16 novembre. Durant cette journée, après une présentation générale du projet de contrat pluriannuel de gestion (Cpog), il a travaillé en ateliers animés par l'équipe de direction et les cadres stratégiques des domaines concernés sur les deux thématiques suivantes :

- Favoriser l'accès et le maintien dans le logement, notamment des allocataires les plus fragiles : décliner les priorités locales en cohérence avec l'offre de travail social et la complémentarité et la coordination avec l'intervention des partenaires ;
- Promouvoir une politique enfance, adolescence et jeunesse contribuant à un cadre de vie épanouissant propice à l'égalité des chances.

Une restitution du résultat de ces travaux a été faite en séminaire. Le projet de Cpog ainsi enrichi a été ensuite présenté au conseil d'administration, celui-ci devant ensuite se prononcer pour donner mandat au président pour le signer, lors de sa première réunion de l'exercice 2024.





Regards croisés de Pierre-Marc Boistard, directeur et de Jérôme Capdevielle, président du conseil d'administration



Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion est un document de référence pour l'ensemble des acteurs de la Caisse d'allocations familiales. En déclinant la convention d'objectifs et de gestion signée entre l'Etat et la Caisse nationale des allocations familiales,

elle positionne sur un temps long la Caf comme l'un des principaux acteurs de la mise en œuvre des politiques familiales dans les Pyrénées-Orientales. Il était important que chacun dans l'organisme puisse en partager le sens.

La méthode adoptée pour sa rédaction, qui s'appuyait sur le modèle défini nationalement, a permis de s'entendre sur le diagnostic, de définir les défis particuliers à notre territoire, d'identifier les leviers pour relever ces défis. Les travaux en séminaire ont abouti à une meilleure coordination entre les politiques nationales d'action sociale et celles définies localement. Ce temps de travail entre les administrateurs, la direction et les managers a aussi contribué à partager les contraintes auxquelles doit répondre la Caf pour mettre en œuvre ses missions de service public.



Claire Héry, directrice de l'Action sociale

Lors du séminaire du conseil d'administration relatif au contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, il a été proposé de faire évoluer l'aide apportée aux familles dans l'équipement au logement. Cette évolution a été entérinée

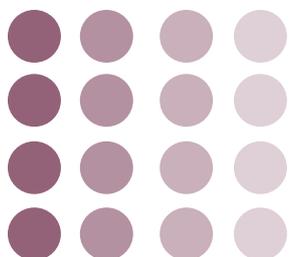
en commission d'action sociale de décembre qui a approuvé en parallèle la mise en place d'un prêt exceptionnel à l'équipement du logement dans le cadre du guide des aides exceptionnelles aux familles.

Ainsi, le conseil d'administration s'est positionné de manière à renforcer l'accompagnement des familles vivant un événement fragilisant dans le cadre de l'offre de travail social, en cohérence avec les priorités et ambitions de la Cog 2023-2027. Cette orientation permet par ailleurs de réorienter une aide d'Action sociale qui était sur critères, vers une aide sur projet. A compter de 2024, l'intervention de la Caf dans le cadre de l'évolution de ce prêt versé pour l'équipement du logement sera ainsi réalisée en complémentarité et subsidiarité de l'aide apportée par le Fonds solidarité logement, tel que prévu pour les aides individuelles d'action sociale en Caf.

D'autres orientations et propositions formulées seront travaillées sur la période de la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027.

L'équipe de direction de la Caf

L'équipe de direction constituée de cinq agents de direction assure une mission de pilotage stratégique de l'organisme. Dans ce cadre, le comité de direction de la Caisse d'allocations familiales se réunit toutes les semaines. Une fois par mois, une coordination est assurée avec les managers stratégiques afin de partager les informations utiles au management des équipes et à la mise en œuvre des projets de l'organisme.



Pierre-Marc BOISTARD

Directeur

Responsable du pilotage global de la Caf, le directeur détermine la politique générale et la stratégie de l'organisme dans le respect des orientations nationales et locales fixées par le conseil d'administration.



Hélène Carreyre



Laure Dairin-Escaré

Hélène Carreyre a succédé à

Laure Dairin-Escaré en mai 2023

Directrice Comptable et financière

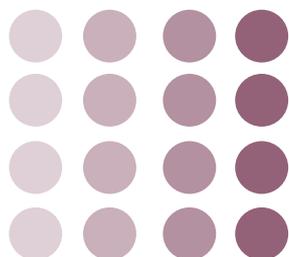
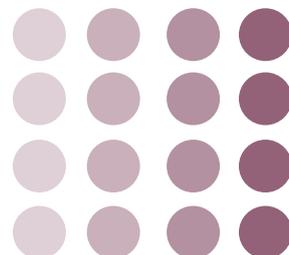
Responsable de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme, elle est également copilote du plan de maîtrise des risques et de lutte contre les fraudes.



Claire HÉRY

Directrice-adjointe en charge de l'Action sociale

Elle assure le pilotage et la mise en œuvre de l'offre globale de service par le déploiement des démarches partenariales, le paiement d'aides financières d'action sociale aux allocataires et le financement des services et équipements destinés aux familles sur le territoire.



Chantal BONAVENT

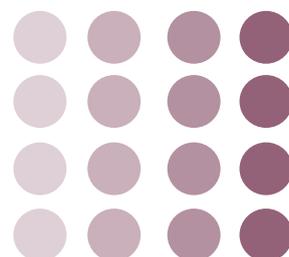
Sous-directrice en charge des Ressources

Elle assure le pilotage des fonctions support qui concourent au fonctionnement de l'organisme.

David MAURY

Sous-directeur en charge des Prestations

Il assure le pilotage et la mise en œuvre de l'offre globale de service par le paiement des prestations familiales aux allocataires.



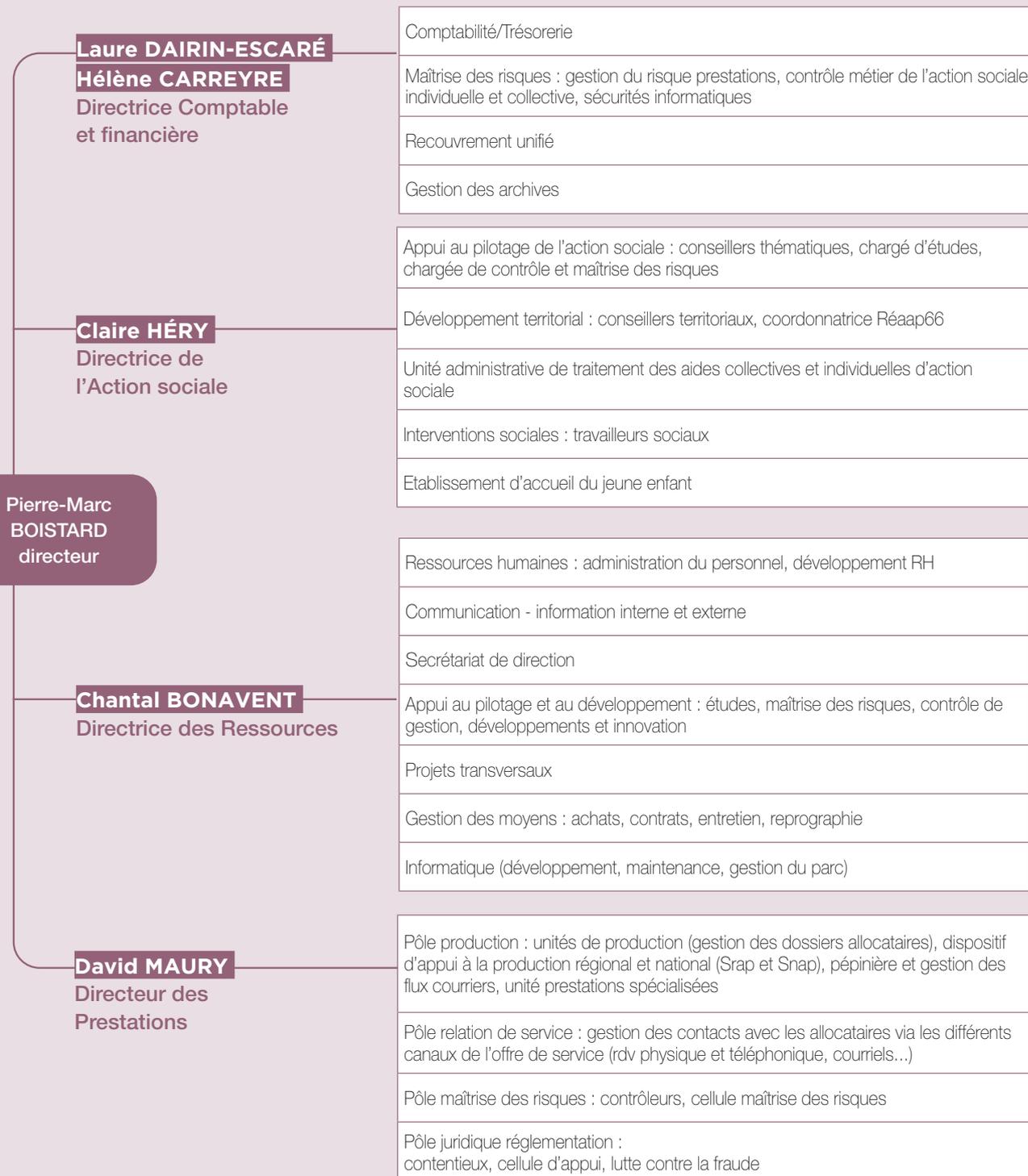
L'organigramme fonctionnel

des effectifs

L'effectif en contrat à durée indéterminée au 31 décembre est de

259 agents

- Les femmes représentent **83,46 %** de l'effectif.
- L'âge moyen des femmes, comme celui des hommes est de **43,4 ans**
- La tranche d'âge la plus représentée est, à égalité, celle des **35-39 ans** et celle des **50-54 ans**





Les projets d'optimisation et d'innovation

La convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2023-2027

La Cog : une convention nationale pluriannuelle

La branche Famille est devenue l'un des principaux acteurs du champ social du fait de l'évolution d'éléments majeurs tels que l'augmentation des prestations sous condition de ressources, recentrant partiellement les aides sur les familles en difficulté, la généralisation des aides au logement, la prise en charge des minima sociaux, et le fort développement des prestations de service en action sociale. Le rôle des Caisses d'allocations familiales ne consiste pas seulement à liquider les droits des allocataires mais également à prendre en charge et accompagner leur situation de façon plus globale.

La convention d'objectifs et de gestion (Cog) est un moyen contractuel de prise en compte de ces évolutions. Il s'agit d'une contractualisation au niveau des objectifs et des moyens : la Cog est signée pour une durée de cinq ans par le directeur de la Cnaf, la présidente du conseil d'administration de la Cnaf et les ministres de tutelle. Elle est ensuite déclinée en contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion (Cpog) entre la Cnaf et chaque Caf. Destinée à mettre en place les objectifs et les moyens, elle constitue un levier de modernisation et d'amélioration de la performance. Elle est aussi un moyen pertinent pour prendre en compte les évolutions de la branche.



Une signature nationale en juillet

Le 1 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 Jean-Christophe Combe, 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.

Des actions locales pour favoriser l'appropriation de la nouvelle Cog en interne

#SENS #VALEURS

Pour accompagner la signature de cette convention qui est un temps fort de la vie de la Caisse d'allocations familiales, une large communication interne a été mise en place au travers de différents moyens de communication. L'objectif était de mettre les temps forts en valeur mais également de donner à voir une information permanente et de donner du sens au quotidien aux axes de la Cog.

Par ailleurs, pour permettre à chaque salarié de poser ses questions, favoriser les échanges autour de la Cog et renforcer l'appropriation des enjeux et objectifs par chacun, le directeur de la Caisse d'allocations familiales a convié l'ensemble du personnel à un webinar le 25 septembre.



Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2023-2027

Une feuille de route pour la Caf

La convention d'objectifs et de gestion (Cog) passée entre l'Etat et la Caisse nationale des allocations familiales, est déclinée dans les Caisses d'allocations familiales au travers des contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion (Cpog).

Le Cpog 2023-2027 est un document essentiel, puisqu'il constitue la feuille de route de la Caisse d'allocations familiales, en cohérence avec les orientations fixées dans la Cog. Il sera signé par le directeur général de la Cnaf, le directeur de la Caf, la présidente du conseil d'administration de la Cnaf et le président du conseil d'administration de la Caf, après que le conseil d'administration de la Caf, lors de sa réunion du 28 février 2024 lui aura donné à l'unanimité délégation pour le signer.

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion comprend les engagements formels de la Caf et de la Cnaf, les enjeux et défis de la Caf, les indicateurs du Cpog.

La Caisse d'allocations familiales a pour objectifs que cette nouvelle période conventionnelle et la nouvelle démarche qualité intégrée portée par la branche Famille (DqiV2) soient des opportunités pour mieux servir ses ambitions de performance soutenable et pour renforcer sa capacité à se coordonner avec les différents acteurs locaux pour développer une offre cohérente, équitable et adaptée au territoire départemental dans une logique de parcours clairs et lisibles pour les bénéficiaires de ces politiques.

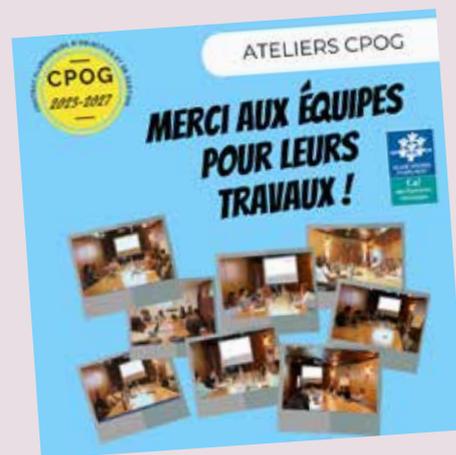


La démarche participative d'élaboration du Cpog

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.



Yann, responsable du service Appui au pilotage d'action sociale

La démarche d'élaboration du Cpog a été très participative. Elle a été initiée par la direction qui s'est appuyée sur la cellule d'Appui du département Ressources mais le département d'Action sociale a été très impliqué car le Cpog porte souvent sur des thématiques en

lien avec son activité. Les conseillers thématiques ont piloté des ateliers de réflexion dans le cadre de cette démarche, et plusieurs agents des services d'Action sociale y ont participé en particulier le développement territorial et le travail social, y compris le chargé d'études qui a fourni certaines données.

Le Cpog est en lien à de nombreux titres avec l'Action sociale. Le Cpog est une déclinaison de la Cog. Cela nous a permis de bien identifier nos enjeux et défis sur la période de la Cog et de faire des liens entre les schémas et les dispositifs partenariaux et départementaux comme le schéma directeur des services aux familles (Sdsf). Cela détermine de nouveaux enjeux en termes de démarches partenariales et des priorités locales travaillées également avec les administrateurs du conseil d'administration.

Ces défis sont à plusieurs niveaux. Il y a des enjeux de développement des services aux familles et d'amélioration de la coordination avec les

partenaires pour donner une offre équitable et adaptée au territoire dans une logique de parcours clair et lisible.

La première chose est d'adapter nos offres de services aux partenaires et aux familles. Cela signifie qu'on va développer l'offre de services dans les différentes thématiques d'action sociale. Une attention particulière est portée aux familles, ainsi qu'aux partenaires les plus fragiles (solvabiliser rapidement les partenaires associatifs par exemple). Pour les familles, des parcours vont se mettre en place comme le parcours jeunes ou le parcours naissance. Le déploiement du Service public de la petite enfance (Sppe) est une des priorités de la Cog, avec lui les collectivités sont positionnées comme autorités organisatrices sur l'accueil du jeune enfant sur leur territoire et les notions d'insertion et de socialisation sont positionnées plus fortement en lien avec la loi sur le plein emploi. Pour mettre en place ce dispositif les collectivités pourront s'appuyer sur le soutien technique et financier de la Caf

Pour cela nous avons besoin de nos partenaires. Et ils ont besoin de nous. C'est pourquoi nous poursuivons notre stratégie d'accompagnement et de développement des partenariats. Nous souhaitons rendre nos enjeux plus lisibles pour les partenaires, animer les réseaux de partenaires, et en interne renforcer la posture d'impulsion et d'innovation sur les territoires. Cela passe par la consolidation de l'animation du Sdsf au niveau départemental et son lien avec les conventions territoriales globales (Ctg) de territoire qui à la fois alimente le SDSF et décline ses orientations.



Sébastien, responsable du pôle Appui au pilotage

La démarche de concertation autour de la construction du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion commence à être rôdée puisque nous travaillons en mode collaboratif depuis plusieurs Cog.

Pour construire notre Cpog, nous avons travaillé sur le diagnostic et partagé celui-ci au regard des enjeux de la Cog. Des ateliers avec les services ont été organisés. Tous les membres des ateliers ont apporté leur contribution, qu'il s'agisse des pilotes ou des participants. Cela a permis une grande richesse dans la réflexion. Les administrateurs ont également apporté leur regard et ont fait des propositions au travers d'une journée séminaire dédiée à cette

thématique. Ce séminaire administrateurs était une première, auparavant c'était la commission d'Action sociale qui intervenait. Nous n'avions encore jamais fait un séminaire avec l'ensemble des administrateurs et cela a été très intéressant. Les différentes idées, contributions et suggestions ont été très complémentaires.

Et on peut également saluer le fait que le défi de l'organisation des plannings a été relevé car cette démarche a eu lieu sur une période resserrée et chargée, en juillet et août pour sa première phase puis en septembre et octobre pour sa deuxième phase. Le projet de Cpog devait en effet être transmis à la Cnaf avant fin novembre. Il fallait donc faire coïncider les agendas de tous les participants aux groupes de travail et faire avancer la démarche dans les délais impartis. Les échéances ont été tenues grâce à l'implication de tous et le Cpog de la Caf des PO a été signé !



Charles, responsable du service Développement territorial d'action sociale

J'ai animé un atelier en tandem avec le directeur de la Caf. Cela m'a permis une lecture plus approfondie de la Cog. J'ai également pu voir les différents niveaux de lecture en fonction des missions de chacun au sein de la Caf et donc construire une vision plus globale de l'impact de la Cog au sein des services. Enfin cela m'a donné l'occasion de découvrir certaines missions des services et de mieux

comprendre comment ceux-ci sont acteurs d'un projet global.

En tant que participant, j'étais également dans un certain nombre d'ateliers. J'ai ainsi pu apporter ma contribution à l'élaboration du Cpog au regard d'ambitions globales, mais également des enjeux du service dont je suis responsable, en étant force de proposition et en me projetant sur la période pluriannuelle.

Ces participations des services et cette transversalité ont favorisé l'appropriation des enjeux. En tant que manager, elles m'ont également permis de faire des retours à mon équipe.



Nelly, conseillère thématique d'Action sociale

Nouvellement arrivée sur le poste de conseillère thématique petite enfance, ces ateliers m'ont permis d'avoir une vision complète et globale des enjeux du nouveau Cpog. Les échanges entre les différents acteurs et services ont été riches et constructifs.

Arriver au moment de cette élaboration a été une chance, puisque c'était le début du process de définition des enjeux locaux.



Corinne, Cellule d'appui Prestations

J'étais co-animatrice avec la conseillère thématique logement-animation de la vie sociale d'Action sociale sur l'atelier « solidarité, insertion, animation vie sociale, handicap, autonomie ». J'ai trouvé l'expérience intéressante car elle a permis de travailler et d'échanger avec d'autres services que je ne côtoie pas forcément dans mes activités quotidiennes.

Les indicateurs Cog-Cpog : résultats 2023

Indicateurs individualisés Cog / Intéressement	Cible nationale 2023	Cible Caf66 2023	Résultats au 31/12/2023	Performance
Délai moyen de démarche des prestations légales	16,0	17,0	11,7	●
Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	14,0	15,0	10,3	●
Taux d'appels aboutis (téléconseiller + serveur vocal)		80,0 %	ND	●
Solde de dossiers à traiter (en jours)		5,5 j.	3,5 j.	●
Taux d'informations entrantes par voie dématérialisée hors partenaires		80,0 %	84,8 %	●
Taux de couverture de la population par les conventions territoriales globales		97 %	98 %	●
Nombre d'accompagnement social du socle national et offre locale Covid		933	79,5 %	●
Ouverture de places d'accueil de jeunes enfants en Eaje (parc Psu)		28	11	●
Maintien des places Psu existantes (nombre places agrément 0 à 5 ans équipement PS - 31/12/2022)		2 179	2 174	●
Qualité des prévisions budgétaires des prestations de service		< 3 %	Atteint	●
Taux de régularisation des prestations de service		< 5 %	1,01 %	●
Taux de recouvrement des indus non frauduleux		86,4 %	87,7 %	●
Montant impact financier datamining contrôles sur pièces		1 431 777	121,3 %	●
Objectif contrôles sur place		4 591 741	149,1 %	●
Montant total des préjudices frauduleux constatés		3 982 231	150,5 %	●
Objectif datamining métier (direction Comptable et financière)		6 782	102,9 %	●
Qualité de la liquidation : IQL0 avant paiement		95,1 %	95,3 %	●
Validation des comptes locaux par l'agent comptable national		Validation des comptes	Sans restriction	
Indicateur index égalité femme / homme (rémunération)		>90 points	89	●

Au 31 décembre 2023, la majeure partie des indicateurs sont atteints grâce à la mobilisation de toutes et tous au service des allocataires et partenaires.

Les indicateurs de maintien du parc d'accueil et de création de places en établissement d'accueil du jeune enfant (Eaje) sont très ambitieux au regard de la situation économique locale qui rendra

extrêmement difficile l'atteinte de cet objectif tout au long de la Cog.

L'index égalité femme/homme a sensiblement progressé (+ 12 points par rapport à 2022) mais se situe très légèrement en deçà du seuil de 90 points établi pour bénéficier de la note maximale (5 points) sur cet indicateur. La Caf obtiendra 4 points.

La démarche de transformation éco-responsable du management pour une performance soutenable (Temps)

Ce projet lancé au dernier trimestre 2022 s'appuie sur le déploiement de la démarche qualité intégrée (Dqi), avec un souhait de faire de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) et de la Dqi dans sa version 2, une opportunité pour faire progresser la Caisse d'allocations familiales selon les deux ambitions définies en interne de performance soutenable et de partenariat optimisé.

Au cours de l'année, les travaux menés ont permis de :

- Définir le rôle des acteurs de la démarche processus au sein de l'organisme : sponsors, pilotes, contributeurs (managers et experts). Ces rôles ont été déclinés avec la réalisation des revues initiales de performance. Ils se traduiront également dans le cadre du pilotage et de l'animation des processus, avec une proposition de réalisation de revue de performance tous les

quatre mois ;

- Démarrer la réflexion autour de la comitologie de l'organisme (instances de pilotage et de coordination) ;
- Mettre en place un site infra-local de gestion de la documentation locale (notes de direction et de service, procès-verbaux du Cse et procédures).

L'ensemble des managers ont été formés à Pilpac, à la connaissance de la Qualibox et ont travaillé sur la définition de l'éco-responsabilité appliquée aux réunions et aux projets et aux principes des échanges entre pairs avec des ateliers de codéveloppement.

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 les équipes qu'ils animent (managers et experts) 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.



Jean-Pierre,
Le processus S1 :
« Délivrer et garantir l'accès sécurisé au système d'information »

La sécurité du système d'information est un élément primordial pour la continuité de l'activité des

différents services. Le respect des bonnes pratiques définies dans l'outil de contrôle interne informatique est essentiel. Cette année 100 % des objectifs ont été atteints, l'ensemble de bonnes pratiques auditées lors de la revue T2 menée par des auditeurs de la Dsi en novembre 2023 sont validées. Des actions de sensibilisation sont menées régulièrement auprès des salariés. Le suivi de la conformité des équipements informatiques est quant à lui permanent avec un bilan mensuel.

Le pilotage et le développement de la transformation numérique interne

Le pilotage de la Tni et les évolutions de celle-ci

La transformation numérique interne (Tni) se poursuit avec la création d'un comité de pilotage. Réuni une première fois le 12 juin, ce comité rassemble à la fois des agents représentant l'ensemble des directions de l'organisme ainsi que des experts techniques. Il fait remonter les besoins et problématiques des services dans l'utilisation des outils numériques, fixe les grandes orientations du projet et évalue les actions réalisées.

Pour la réussite de ce projet, des agents de l'ensemble des services de la Caisse d'allocations familiales assurent la mission de facilitateur numérique. Ils contribuent quotidiennement à accompagner leurs collègues sur ces sujets et aident les nouveaux agents à faire leurs premiers pas dans notre environnement numérique.

Un travail important de simplification de l'environnement numérique a été lancé en 2023 et se poursuivra en 2024.

La création d'outils numériques pour informer les salariés

Des espaces infra-locaux ont été créés pour les services RH et Communication et pour les organisations syndicales. Ils permettent une meilleure visibilité de l'information et facilitent l'accès à celle-ci pour tous les salariés.

Un parcours en ligne pour les nouveaux salariés permet de jalonner les étapes clés et de donner la possibilité d'aller plus loin dans l'information pour les salariés le souhaitant.

Un réseau de développeurs interne à la Caf

Composé de huit experts de plusieurs secteurs de la Caisse d'allocations familiales, ce réseau qui souffle sa deuxième bougie est principalement chargé de concevoir des développements ou outils pour répondre aux besoins en termes d'allègement de la charge de travail et de la charge cognitive. Il rassemble les compétences présentes dans l'organisme pour favoriser les développements locaux en exploitant au mieux les technologies et outils disponibles.

Il se réunit trimestriellement pour faire un état d'avancement des projets ou porter les demandes à la connaissance des acteurs, permettant de réfléchir collectivement aux compétences à mobiliser. Plusieurs projets transversaux ont été menés depuis

sa mise en place, parmi lesquels on peut citer la création d'une application pour l'enregistrement et le traitement des demandes de subventions et prêts collectifs en action sociale, l'automatisation du circuit de demande d'annulation de paiement entre la direction des Prestations et la direction Comptable et financière, l'édition automatisée des avenants de télétravail après mise en commun d'un outil partagé entre les secteurs Ressources humaines et Contrôle de gestion, la création d'une application pour dématérialiser les demandes d'habilitations, la réalisation d'applications dans le cadre du décommissionnement de Lotus concernant la gestion des courriels pour la réponse aux partenaires...



**Claire,
directrice de l'Action sociale**

Nous avons, à la Caf, besoin de développements ou d'accompagnement des développements nationaux. Parfois des outils existent mais on peut les perdre de vue car les choses évoluent

vite. D'autres organismes ont adopté des démarches similaires et développent des outils, c'est intéressant de constater cette tendance. Maintenant que nous avons notre contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, il pourrait y avoir une lecture avec le réseau des développeurs de la Caf pour voir si cela leur donne des idées de développement. Un grand bravo à toutes les personnes mobilisées !

L'application de Gestion des courriels pour la réponse aux partenaires

Patrick, développeur

Ce que ce travail m'a apporté en tant que développeur

Il s'agissait de développer une application partagée et de faire quelque chose qui allait servir de façon très directe, avec une application très visible. En tant que développeur, c'était un travail intéressant et gratifiant. D'autant plus que j'ai des retours utilisateurs positifs. Il faut avoir des moyens en temps. Mais c'est un travail enrichissant !



Stéphanie, service Appui à la production Prestations, service client

Nous avons testé cette appli en collaboration avec les agents en charge des relations partenaires, ce qui a permis de vraiment adapter l'outil aux besoins de nos services. Des demandes

d'évolution ont été faites, par exemple pour ajouter un document Pdf. L'outil répond vraiment à ce qu'on avait demandé. C'est un gain de temps et d'efficacité par rapport aux boîtes partagées !

L'application pour l'enregistrement et le traitement des demandes de subventions et prêts collectifs en action sociale



**Cédric,
développeur**

J'apprécie beaucoup de travailler ainsi. C'est intéressant d'avoir autant de liberté au contact direct avec les services. Il y a beaucoup d'interactions et d'échanges. Il est très intéressant d'être en service support interne dans

l'organisme car on voit les retombées et on assure le suivi sur la durée. Les équipes sont très coopératives dans le processus, à tous les niveaux.

Le réseau des développeurs, c'est vraiment un format à... développer ! Il faut oser, expérimenter, tester... Élargir le réseau permettrait d'enrichir et valoriser les initiatives.



**Véronique,
conseillère en développement territorial d'Action sociale, service client**

Cet outil est pertinent et on gagne en réactivité et en confort, au niveau de l'utilisateur bien sûr, mais aussi pour la personne qui

valide, je pense. En outre, il est facile en termes d'appropriation, il est très intuitif. On comprend tout de suite, c'est bien fait. Certains points ont été retravaillés au fil de l'utilisation pour améliorer encore l'outil et un premier point a été fait au bout de dix mois environ. Il y a donc eu un suivi intéressant. Le bilan ? C'est un véritable plus pour les services !



**Carole et Neige,
Unité administrative d'action sociale,
service client**

Cette application permet d'avoir une visibilité, d'extraire des états, des bilans facilement et rapidement. Cela renforce la fiabilité mais également le confort de travail pour les services.

La sécurité informatique et la sécurité des données

Une campagne interne sur les cyber-sécurités

Elle a été réalisée au dernier trimestre afin de rappeler aux salariés quelques règles essentielles à respecter pour garantir la bonne sécurité du système d'information.



Une campagne interne de sensibilisation au règlement de protection des données

Compte tenu de la nature sensible des informations qui sont confiées à la Caisse d'allocations familiales par les allocataires, le respect du règlement général sur la protection des données (Rgpd) est au cœur de ses préoccupations.

Une campagne à destination de tous les salariés a ainsi été menée pour les sensibiliser au respect des règles du Rgpd. Accompagnée d'un quiz, elle a permis à chacun de renforcer et tester de façon ludique ses connaissances sur le sujet.

La politique de contrôle Cdap

La consultation des dossiers allocataires par les partenaires (Cdap) a été déployée en 2017. Elle est l'une des offres de Mon Compte Partenaire qui s'est enrichi d'Afas (Aides financières d'Action sociale), Dgfp (Direction générale des finances publiques), Offre bailleur (service de télédéclaration) et Adonis (Aide à domicile, observatoire national des interventions sociales).

L'objectif du plan de contrôle lancé en 2021 est de vérifier que les accès des utilisateurs sont conformes aux droits qui peuvent leur

être attribués dans le cadre de la politique de sécurité de la Caisse d'allocations familiales. Chaque utilisateur qui accède aux données du service Cdap doit posséder un niveau d'habilitation adapté à sa situation et à ses missions. 20 partenaires ont fait l'objet d'un contrôle. Cela a permis, lorsque cela était nécessaire, de mettre en conformité les habilitations au regard des accès prévus dans les conventions. Ce plan de contrôle doit couvrir 66 % des partenaires de l'organisme à échéance 2025.

Des événements et actions qui donnent du sens et créent du lien au sein des services

Le directeur général de la Cnaf en visite à la Caf

Le 9 juin, Nicolas Grivel, directeur général de la Caisse nationale des allocations familiales a rendu visite à la Caisse d'allocations familiales. Cette journée était articulée autour de la thématique de la qualité du service à l'usager et a permis de nombreux échanges avec les équipes.



TempsForts

Des réunions plénières pour le département Prestations en mars

Elles ont eu lieu le 23 et le 28 mars. L'objectif de ces réunions était de présenter aux agents le bilan de l'année 2022 et les perspectives pour l'année. Elles ont réuni plus de 140 personnes. Ce type de réunion n'avait pas eu lieu depuis la crise sanitaire. L'enjeu était de donner de la visibilité et du sens aux projets locaux ou nationaux tout en soulignant le haut niveau de performance des services du

département Prestations.

À la suite de ces réunions, un questionnaire d'évaluation a permis de mesurer la satisfaction des participants. 74 % d'entre-eux ont répondu. La satisfaction globale a été de 4,23 sur 5 (90 % des répondants ont donné une note de 4 ou 5).



**David,
directeur des Prestations**

Ces réunions nous ont permis de renouer avec une pratique que nous avons perdue depuis la crise sanitaire.

L'idée générale était de donner du sens, saluer les réussites de l'année et les performances

des différents services, remercier les agents et valoriser le travail accompli, et bien sûr donner de la visibilité sur l'année à venir.

Même si les participants étaient satisfaits, il est vrai que ces réunions ont eu lieu en salle du conseil d'administration, ce qui n'était pas une configuration idéale pour les échanges. Pour 2024, nous réfléchissons à une formule qui permettra davantage d'interactivité

et d'échanges. Peut-être organiserons-nous ce temps sous forme d'ateliers thématiques, un peu comme un forum qui permet de circuler entre les ateliers. Nous envisageons également d'engager une réflexion collective sur l'amélioration du service pour les allocataires en situation de handicap. En effet, c'est une population à qui nous demandons de nombreuses démarches mais qui est aussi potentiellement la plus en difficulté pour les réaliser.

Au cours de ces plénières, il s'agit de donner du sens, de cultiver la transversalité, mais aussi de faire en sorte que chacun puisse être informé de l'activité et de l'actualité de ses collègues. Le télétravail qui s'est déployé massivement comporte un risque de fragilisation de cette connaissance des autres. Or je pense qu'il est important que la stratégie déployée soit partagée et comprise par chacun des contributeurs à l'offre de service déployée par la Caf. Ces réunions participent de cette démarche.

La présentation en interne du bilan annuel et les perspectives du service des Interventions sociales

En mai le service des Interventions sociales de la Caisse d'allocations familiales a présenté son bilan de l'année 2022 et les perspectives 2023 à plusieurs collègues du département d'Action sociale, au directeur des Prestations, aux responsables du pôle Relation de service et du service Communication.

L'objectif était de partager autour des grands thèmes de l'activité quotidienne tels que l'offre de travail social, les formes d'intervention, les partenariats...



Des rencontres en plénière à l'Action sociale

Le département d'Action sociale s'est réuni en plénière à deux reprises (en présentiel et à distance) afin de partager sur la feuille de route stratégique 2023- 2024 et de lancer le projet «s'organiser pour réussir ensemble» prévu dès 2024.

Une réunion plénière pour le département Ressources

Lors de cette réunion en mars, les agents et services du département Ressources ont pu échanger et effectuer le bilan du travail réalisé au cours de l'année 2022. Cette réunion a également été l'occasion pour les nouveaux arrivants de se présenter à l'ensemble des membres du département, expliquer leurs missions et

faire part de leur « sujet d'étonnement » à la suite de leur arrivée à la Caf. Les différents projets qui seront réalisés ou qui sont déjà en cours pour l'année 2023 ont pu être présentés par chaque équipe à l'ensemble des personnes présentes.

Un ajustement des organisations

Une nouvelle répartition des territoires au sein du service Développement territorial d'Action sociale

Le service a engagé un travail de restructuration dans la répartition des territoires et des missions. Différents mouvements RH ont conduit à des départs et des recrutements dans ce service. La charge des territoires et des dispositifs partenariaux a été réexami-

née afin d'ajuster pour chaque poste une performance soutenable et l'équipe a été mobilisée afin de construire collectivement une nouvelle répartition des territoires et des missions.

Dans le même temps, les portefeuilles des conseillers thématiques ont été adaptés compte tenu des enjeux de la Cog et du renforcement de l'effectif pour y faire face.

Des méthodes innovantes en matière d'appui métier

Depuis un an, la Pépinière travaille sur des méthodes innovantes pour accompagner les agents dans leurs pratiques professionnelles. Afin de mieux traiter les situations professionnelles des usagers, les équipes participent à un nouvel atelier : le Ludo-Pro. Inventé par les référents de la Pépinière, interactif, ludique et favorisant l'échange, il garde pour objectif l'amélioration continue. Les résultats sont au rendez-vous puisque le taux de rejet sur la codification des situations professionnelles a diminué de 0,4 % de

2022 à 2023. Le fil conducteur de cette initiative vise à développer une offre de service innovante au service des agents et à favoriser la qualité du service rendu à l'usager. Dans cette démarche, la Pépinière va participer au séminaire des formateurs en septembre 2024.

Un nouvel atelier basé sur la Ludo Pédagogie est cours de construction.



Audrey et Patrick, formateurs à la Pépinière du département Prestations et inventeurs de Ludo-Pro

Nous voulions adopter une nouvelle approche et ne plus faire un atelier

classique avec des rappels sur la législation et le traitement des dossiers. L'idée était de sortir les personnes formées de leur quotidien, qu'elles puissent « ne pas faire comme d'habitude ». Nous avons donc complètement inventé cette nouvelle façon de faire. Une réunion externe au cours de laquelle nous avons échangé sur des pratiques autour du jeu a été une source d'inspiration.

Au moment de poser les bases, nous nous sommes dit qu'il fallait trouver un juste milieu entre le jeu et l'apprentissage professionnel pour ne pas risquer de paraître infantilisants. Il fallait apporter une plus-value professionnelle, pas seulement un aspect ludique.

Au cours de l'année, nous avons réalisé trois sessions de formation.

Elles étaient destinées aux gestionnaires conseil, gestionnaires conseil allocataires, gestionnaires conseil allocataires experts. Ultérieurement, nous pensons proposer ces formations aux secteurs Vérification et Maîtrise des risques.

Depuis la première session, nous avons adapté et enrichi les contenus. En fait, c'est une évolution permanente en fonction des retours des participants mais également des situations rencontrées.

Le jeu propose des mises en situation de vrais dossiers, donc nous travaillons sur des situations réelles et aussi des situations particulières, voire exceptionnelles, que nous rencontrons dans notre travail et qui peuvent nous poser question.

Le but de chaque question abordée au travers du jeu est de créer un échange avec toutes les équipes. Parfois, certains doivent intervenir. L'échange est le mot clé. D'ailleurs, les participants viennent sans leur ordinateur, c'est vraiment une libre place au dialogue et à la réflexion. On fait appel à l'expérience et aux connaissances de chacun. C'est très enrichissant pour tous !

Nous avons encore des idées et des projets concernant par exemple les déclarations trimestrielles pour les prochaines formations mais... chut, ce sera la surprise !



Tortia, Christophe, Amandine, participants

Cet outil est particulier car il s'agit d'une nouvelle pratique mise en place par la Pépinière pour nous permettre d'apprendre et de remettre nos connaissances à niveau de manière ludique et participative.

Par rapport aux méthodes habituelles nous sommes en interaction permanente avec toutes les personnes présentes autour d'un jeu de groupe, ce qui rend l'atelier dynamique.

J'ai beaucoup apprécié la méthode captivante proposée car j'ai

gardé ma concentration durant tout l'atelier.

Oui, cela serait très bien d'avoir d'autres thématiques comme le Rsa, la prime d'activité, l'Aah avec le traitement des déclarations trimestrielles et la neutralisation des ressources. Il serait aussi possible de le proposer à d'autres services en lien avec les Prestations ou sinon en faire un spécialement pour l'Action sociale par exemple.

Merci aux référents de la Pépinière pour leur esprit innovant. Hâte de découvrir les prochaines thématiques !

Des requêtes et outils de pilotage pour s'adapter aux besoins des organisations

Le projet de modernisation du Sid s'est poursuivi tout au long de l'année pour réécrire les requêtes et outils de pilotage dans le nouvel environnement Databricks grâce à l'appui d'une salariée en contrat d'apprentissage. La Caisse d'allocations familiales a également poursuivi son implication dans ce projet à l'ensemble des échelons, traduisant sa solidarité au sein du réseau.

Au niveau national, les chargés d'études de la Caf sont fortement engagés. Une chargée d'études de la Caf pilote localement ce projet et participe au projet Roméo de réécriture des outils et migration de l'existant opérationnel au niveau national. Un chargé d'études Action sociale de la Caf a continué avec la Caf de Haute-Garonne, les travaux de migration de l'outil national Indicateurs

de mesure de l'accueil des jeunes enfants dans PowerBi pour le mettre à disposition de l'ensemble des organismes après recettage par la Cnaf.

Au niveau régional, des échanges se sont également poursuivis pour mettre les chargés d'études en réseau. La collaboration au sein du Pôle régional d'observation socio-économique Occitanie sur des travaux partagés a été actée en fin d'année.

Au niveau local, les travaux de réécriture se sont poursuivis et des managers et experts ont été formés à PowerBi afin de concevoir des outils de suivi ou de pilotage pour leurs activités.

Le schéma directeur local immobilier inscrit dans la dynamique de la Cog 2023-2027

La convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2023-2027 engage la branche Famille sur une trajectoire ambitieuse de développement de la qualité de service aux allocataires et aux partenaires, dans un contexte d'exigences renforcées en matière de gestion et de pilotage. Le schéma directeur immobilier local (Sdil) 2023-2027 de la Caisse d'allocations familiales est mis en œuvre dans cette perspective.

Globalement, les orientations en matière de politique immobilière de l'organisme s'inscrivent dans la continuité des objectifs poursuivis au cours des années précédentes, avec un renforcement centré sur la sobriété et l'optimisation des surfaces.

Des objectifs inscrits dans la continuité de ces dernières années :

- Un patrimoine adéquat en cohérence avec les missions exercées et les normes en vigueur en matière de sécurité, de sûreté et d'accessibilité,
- Un patrimoine performant inscrit dans le respect des objectifs liés au développement durable et au pilotage des indicateurs de performance,
- Un patrimoine adaptable aux évolutions des missions et des modèles d'organisation émergeant avec le développement du télétravail.

Le renforcement de deux objectifs (fiche 12 de la COG 2023-2027) :

- L'objectif de sobriété énergétique est inscrit dans le cadre de la transition écologique de la branche Famille (mesuré par une baisse des consommations énergétique en Kwh : - 5 % par an par rapport à 2021 soit - 25% en 2027) et dans les cibles du décret tertiaire (- 40 % en 2030, - 50 % en 2040 et - 60 % en 2050).
- Cet objectif global porte également sur la gestion raisonnée des ressources et plus particulièrement l'eau.
- L'optimisation des surfaces s'établit tant en lien avec l'objectif de sobriété qu'en conséquence des nouveaux modes de travail et de l'essor du travail à distance depuis la crise sanitaire.



Xavier, responsable du service Gestion des moyens

Le Sdil est issu d'une démarche initiée fin 2022 avec la Cnaf qui a consisté à recenser nos projets immobiliers sur la période 2023-2027. Après échange, la priorisation des opérations a été effectuée au regard de l'objet de notre projet (performance

énergétique, optimisation du patrimoine et sécurité des personnes et des biens), l'intégration de l'opération dans notre stratégie immobilière globale, les économies d'énergie et de coûts de gestion, l'optimisation des surfaces, l'état de notre patrimoine et notre capacité à mettre en œuvre les projets. Cela a abouti à l'octroi de financements nationaux. D'autres projets sont financés sur fonds locaux.

Le Sdil 2023-2027 va permettre d'amener des réponses aux différents enjeux de mise aux normes des bâtiments, de sobriété énergétique et de transition écologique pour répondre aux

normes de sécurité des biens et des personnes et aux normes d'accessibilité.

En ce qui concerne la sobriété énergétique et la transition écologique, cela se traduit par exemple par les opérations de remplacement des chaudières, du groupe froid et des ventilo-convecteurs dans les bureaux du bâtiment principal. L'idée est d'améliorer la performance et d'aller dans le sens de la sobriété énergétique... et en plus on décarbone ! Cela permet de répondre à des cibles du développement durable.

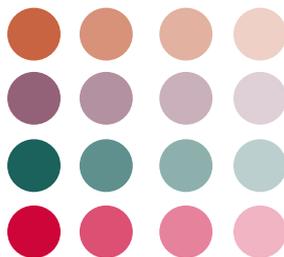
L'optimisation des surfaces, qui demande d'adapter les surfaces aux nouvelles modalités de travail en lien avec le déploiement massif du télétravail, représente également un enjeu.

Nous avons décliné des opérations pour répondre à ces objectifs sur 2023-2027.

Différents acteurs sont impliqués : la direction bien sûr car il s'agit d'un volet stratégique, le service Gestion des moyens et le pôle Contrôle de gestion principalement, mais cela emporte aussi d'autres secteurs qui ont été et seront approchés plus ponctuellement.

Des dispositifs de coopération et d'entraide entre Caf

- Au cours du dernier trimestre, le service Vérification de la Caf des Pyrénées-Orientales est venu en appui de celui de la Caf de l'Aude sur l'activité de vérification métier. Un à deux vérificateurs ont ainsi été mis à disposition trois jours par semaine. La mise en place de l'intervention de la Caf des PO a été d'autant plus rapide qu'elle était déjà Caf vérificatrice des dossiers Avpf de la Caf de l'Aude. Cette coopération pourra être renouvelée dans un sens ou dans l'autre en cas de besoin.
- Dans le cadre de la solidarité régionale, la cellule Maîtrise des risques de la Caf des Pyrénées-Orientales a apporté son aide à la Caf du Vaucluse en décembre pour l'atteinte de l'objectif datamining pièces. 106 contrôles datamining ont été clôturés pour un objectif cible de 100. La coordination technique a été assurée par le cadre expert du service. La mise en œuvre a été facilitée par l'existence d'un protocole national.



La politique de développement durable

La politique de développement durable relève de la responsabilité de tous les secteurs de la Caisse d'allocations familiales. Elle s'appuie sur le référentiel Ucanss. Le plan d'actions arrivé à terme fin 2022 met en avant de nombreuses réalisations dans les domaines de la responsabilité sociale interne et de la responsabilité environnementale, notamment en réponse aux impératifs liés à la crise énergétique.

La politique de développement durable comprend aussi un important volet de sensibilisation, animé par deux groupes de salariés volontaires : l'un sur la thématique de la qualité de vie et des conditions de travail et l'autre sur le volet environnemental-citoyenneté-solidarité.

Les objectifs de développement durable des Nations Unies

Les objectifs de développement durable (Odd) des Nations Unies guident l'action des Caisses d'allocations familiales en matière de Rso. Chaque action contribue à atteindre ces objectifs.

À l'occasion de la semaine européenne du développement durable, les salariés de la Caisse d'allocations familiales ont pu tester leur connaissance sur les Odd au travers d'un quiz de sensibilisation.

La mobilité durable

La valorisation des transports durables

Le bus

Tout a commencé au printemps avec la venue à la Caisse d'allocations familiales de Kéolis, gestionnaire du transport public Sankéo mis en place sur la communauté urbaine de Perpignan. L'animatrice de Keolis lors d'une permanence a ainsi pu renseigner les salariés de la Caf sur les itinéraires et horaires les plus adaptés pour eux et sur l'offre de trajet à la demande.

Le vélo

La Caisse d'allocations familiales s'est mobilisée autour de l'opération nationale « Mai à vélo » et plusieurs activités ont été

proposées par le groupe développement durable aux salariés : la participation au challenge national « Géovélo », le contrôle technique des vélos et un atelier de formation à l'auto-réparation, le prêt des vélos électriques de la Caf pour permettre d'expérimenter ce mode de déplacement.

Le covoiturage

A l'occasion de la semaine européenne de la mobilité durable en septembre, la thématique du covoiturage a été mise à l'honneur. Les salariés ont pu s'exprimer au travers d'un questionnaire sur leurs besoins en matière de covoiturage.

Le forfait mobilités durables

L'accord d'entreprise sur le forfait mobilités durables est mis en œuvre depuis l'été 2021.

Le bilan 2023 est le suivant :

- 773 trajets ont été réalisés,

- 30 personnes ont bénéficié de l'accord soit 10,41 % des effectifs au 31 décembre,
- Les principaux modes de déplacement sont le vélo, le bus et le covoiturage.

Des événements solidaires et citoyens

Une participation à la Rose Canétoise

Les salariés de la Caf, de la Cpm et de l'Urssaf se sont unis avec leurs familles pour participer à la Rose Canétoise, une manifestation organisée depuis plusieurs années par la commune de Canet-en-Roussillon à l'occasion d'Octobre rose.

Cet évènement vise, au travers des inscriptions, à récolter des fonds pour lutter contre le cancer du sein. Tous les frais d'inscription des salariés ont été pris en charge par chaque organisme et ont été reversés à la Ligue contre le cancer.

Au total, 180 membres du personnel accompagnés souvent de leur famille ont participé à cette manifestation, preuve que la solidarité est une valeur forte au sein de la Sécurité sociale !



Des collectes auprès des salariés

Depuis de nombreuses années la Caisse d'allocations familiales invite les salariés à montrer leur solidarité au profit des associations qui œuvrent aux côtés des plus démunis. Deux collectes ont eu lieu en fin d'année :

- Une collecte de jouets et jeux à destination des familles bénéfi-

ciaires du Secours populaire,

- Une collecte de produits d'hygiène et de première nécessité au bénéfice des personnes les plus fragiles accueillies à la Boutique solidarité-accueil de jour de l'association Solidarité Pyrénées.



Heures Sup' Solidaires de la Caf : 2 544 euros pour la Croix-Rouge

La huitième édition des Heures supp' solidaires de la Caisse d'allocations familiales a permis de valoriser un don de 2 544 € au bénéfice de la Croix Rouge des Pyrénées-Orientales. Cette somme représente le nombre de dossiers traités par l'ensemble des services de la Caf dans le cadre de cette opération.

Tous les secteurs de la Caf se sont mobilisés pour participer à cette opération. L'activité des personnels qui ne gèrent pas de dossiers dans une corbeille électronique a été convertie en dossiers traités au regard de la moyenne de la production pendant les heures supplémentaires.

Consommation d'énergie

Indicateur de résultat	Année de référence	Conso. 2023	Conso. année de référence	Évolution conso. depuis année référence (électricité + gaz)	Observations / périmètre
Pilpac	N-1	475856	664908	- 28,43 %	Tous sites
Cog-12-53	2021	475856	712459	- 33,21 %	Tous sites
Décret tertiaire	2013	404320	737711	- 45,19 %	Siège (hors antenne Saint-Gaudérique)

Consommation d'énergie non corrigée (Kwh) :



Evolution entre 2022 et 2023 :
- 28,43 %

Consommation en eau



Forage (siège)
3 m³
(4 653 m3 en 2022)



De ville (tous sites)
911 m³
(1 132 m3 en 2022)

Délai moyen de paiement des fournisseurs



12 jours
(17 jours en 2022)

Impact de la flotte de véhicules



94 %
de véhicules émettant
moins de **110 gCO²/km**
10 % de véhicules à faible émission
(inférieur à **50 gCO²/km**)

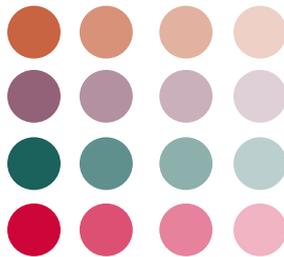
Réduction des déchets



La Caf dispose d'un plan de traitement des déchets.

Pour permettre le tri, des poubelles de tri sont mises à disposition dans les locaux du personnel.





La communication pour partager des valeurs en interne et renforcer l'accès aux droits et aux services

Le service Communication est associé à la plupart des projets de l'organisme.

Faire évoluer les outils de communication

Le service Communication s'attache à faire évoluer les outils de communication en lien avec la technologie et la mise à disposition de nouveaux moyens, notamment numériques.

Afin de cibler les publics, les vecteurs sont variés : relations presse, e-mailings, publications en ligne, sites Internet, réseaux sociaux, Intranet... La Caf est également présente dans les médias au travers de campagnes d'achat d'espace. Des rencontres avec les journalistes sont également organisées.



TempsFort

La création d'une Newsletter mensuelle pour les partenaires, Actions sur les territoires

Cette Newsletter hébergée sur le caf.fr vient remplacer l'ancienne lettre trimestrielle, Echo Caf, qui était réalisée au format Pdf et dont la suppression avait laissé un vide.

L'objectif de cette Newsletter est de valoriser l'action de la Caisse d'allocations familiales sur le terrain, pour et avec ses partenaires, au service des familles et des habitants. Il est également de valoriser les partenaires dans leurs actions réalisées avec la Caf.

Un outil d'abonnement est proposé aux usagers.



Favoriser la transversalité et le partage d'une culture et de valeurs

La communication interne est un vecteur de culture d'entreprise et de valeurs. Elle vise à renforcer le sentiment d'appartenance, participe à la démarche de qualité de vie au travail, facilite la compréhension et l'appropriation des enjeux stratégiques et projets de l'organisme, de la politique RH...

Pour donner du sens, accompagner les changements, établir un lien entre les orientations stratégiques et les différents projets nationaux et locaux, des actions de communication sont conduites sur des thèmes tels que la démarche stratégique, le développement durable, les organisations, la qualité et les conditions de vie au travail, ainsi que sur les différents projets réalisés et les métiers de la Caf. Le lancement d'une mini-série sur les métiers de la Caf a par exemple été réalisé. Il a débuté par le choix du nom de la série en concertation avec les deux premiers services se lançant dans l'aventure.



Une démarche bâtie tout au long de l'année autour de différentes thématiques

Des campagnes de communication externe sont menées tout au long de l'année afin de faire connaître et valoriser les actions et la démarche de la Caisse d'allocations familiales dans toutes ses dimensions, tant auprès des allocataires que des partenaires. Il s'agit également de participer à l'accompagnement des parte-

naires d'accueil afin de faciliter leur mission d'information auprès des allocataires. L'actualité de la branche ou de la Caf est également relayée au travers de campagnes de communication, tant en interne qu'en externe. Des actions événementielles sont organisées ou accompagnées par le service Communication.



Le pilotage de la communication

Un plan de communication annuel s'appuyant sur le schéma directeur pluriannuel de la communication permet d'assurer le pilotage de la stratégie de communication et d'établir un bilan annuel de la communication.

Pour faciliter l'accès à l'offre de service communication, un espace infra-local a été créé. Il met à disposition les différents outils proposés aux services ainsi que des alertes ou informations d'actualité.

L'élaboration du schéma directeur de la communication

La signature d'une nouvelle convention d'objectif et de gestion ce 10 juillet 2023 et la perspective de la signature du Cpog constituent un moment fort pour établir un bilan et de nouvelles perspectives en lien avec les deux enjeux principaux et les ambitions majeures de la Cog.



Sandrine,
responsable du service
Communication

Comme la plupart des services transversaux du département Ressources, le service Communication est impliqué dans la majorité des projets de la Caf.

Le but est d'accompagner ceux-ci lors de leur lancement mais également tout au long de leur vie, de leur donner du sens et de faciliter la compréhension et l'appropriation.

Ces dernières années, la fonction communication a connu des évolutions majeures, comme le déploiement d'outils nouveaux auxquels nous nous sommes adaptées comme chacun, mais également d'outils que nous avons développés, le renforcement de son positionnement à un niveau stratégique, le renforcement de la collaboration avec les services.

Loin de la boîte à outils, notre mission est de répondre au mieux aux besoins et problématiques portés par les services, et d'inscrire nos actions dans une stratégie globale en cohérence bien sûr avec les axes de la Cog, du Cpog et la démarche processus. Pour cela, nous travaillons en permanence en concertation avec les différents secteurs. C'est intéressant et passionnant !



Le schéma directeur de la communication local a pour ambition d'accompagner la démarche de la Caisse d'allocations familiales dans sa dynamique pour les quatre prochaines années et s'articule autour des axes stratégiques de l'organisme. Il s'inscrit en outre dans la démarche DQI processus P1.4 « Définir et mettre en œuvre la stratégie de communication interne et externe ».

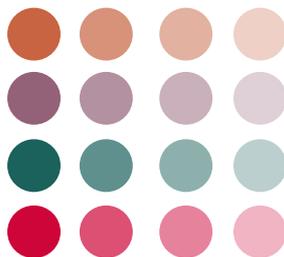
Ce schéma s'établit sur la durée de la Cog et du Cpog et positionne la communication à des niveaux à la fois stratégiques et opérationnels. Il s'appuie sur les axes nationaux et leur déclinaison au niveau local.

630 actions
en direction des salariés



1 313 actions
en direction des publics
externes





La politique de ressources humaines

La politique ressources humaines est une vision à moyen et long terme de la cohérence entre les équipes et leur bien-être au travail, et les objectifs de performance de la Caisse d'allocations familiales.

En cela elle constitue un pilier du volet social de la stratégie développement durable.

La mise en œuvre du schéma directeur local des ressources humaines

Les conventions d'objectifs et de gestion (Cog) 2018-2022 puis 2023-2027 ont engagé la branche Famille dans une trajectoire ambitieuse de développement de la qualité de service aux allocataires et aux partenaires, dans un contexte d'exigences renforcées en matière de gestion et de pilotage. Les ressources humaines constituent un des principaux leviers de réussite des défis posés par ces Cog. Le schéma directeur des ressources humaines (Sdrh) local a été mis en œuvre dans cette perspective.

De manière générale, l'ambition portée par la politique des ressources humaines (RH) de l'organisme est celle d'une mobilisation des différents leviers au service de la performance collective et de l'accompagnement des changements. Les profondes transfor-

mations en œuvre, leur intensité comme leur vitesse, impliquent des évolutions, notamment de la posture managériale. C'est à ce titre que les actions du Sdrh réalisées en 2023 ont donné une place centrale à la transformation managériale, prenant appui sur les dynamiques collaboratives engagées et plus particulièrement dans le cadre de la mise en œuvre d'organisations nouvelles et adaptatives. L'enjeu de maintien et de développement des compétences étant également incontournable, la poursuite de l'accompagnement des personnels à la transformation numérique interne ont été un levier pour renouveler les méthodes et les outils. Le plan de développement des compétences 2023 s'est pleinement inscrit dans l'accompagnement de tous à ces transformations.

La démarche qualité appliquée au processus RH

L'année marque la mise en œuvre d'une nouvelle démarche qualité intégrée appliquée au processus RH « Accompagner les salariés et les évolutions professionnelle ».

Pour leurs thématiques d'intervention respectives, une revue initiale a permis aux différents contributeurs (la direction Comptable et financière, les formateurs internes du département des Prestations familiales, des managers et l'équipe RH) de :

- Faire le point sur les indicateurs RH et leur évaluation,
- Échanger sur les faits marquants de la période écoulée et les irritants rencontrés dans la gestion des activités,
- Réaliser un diagnostic sur les forces, les faiblesses, les oppor-

tunités et menaces en matière d'activité RH,

- Définir un plan d'actions autour notamment de deux priorités : d'une part l'automatisation des circuits RH et la mise en œuvre pour la gestion des campagnes de télétravail et d'autre part le développement de l'offre de service RH avec le déploiement d'un site RH local intégrant des parcours attentionnés d'accompagnement des salariés en fonction des situations professionnelles ou de vie rencontrées.

La démarche engagée se poursuit. Elle est marquée par des échéances régulières d'échanges transversaux et de partage dans un objectif d'amélioration continue.

Le dialogue social

Signe d'un dialogue social constructif, quatre accords ont été signés et agréés au cours de l'année :

- Un accord local relatif à l'accès des organisations syndicales aux nouvelles technologies d'information et de communication autour de moyens de communication modernes et adaptés ;

- Trois protocoles d'accord locaux relatifs à la gestion du temps de travail, au télétravail et au forfait mobilités durables pour prolonger d'un an les protocoles d'accord en vigueur et permettre la poursuite des négociations sur ces sujets.

La non-discrimination, la diversité et l'égalité des chances

Le protocole d'accord relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances signé en 2021 pour une durée de trois ans s'articule autour de quatre thématiques : le recrutement et l'insertion professionnelle, l'évolution professionnelle, la rémunération et la conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

Il prévoit la mise en œuvre de 49 actions concordantes au service

de 24 objectifs chiffrés. Pour chaque thématique, des objectifs, actions et indicateurs sont dédiés à la question de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Afin de faciliter la mise en œuvre de cet accord, un plan d'actions a été décliné et fait l'objet d'une évaluation annuelle au travers du suivi de 38 indicateurs chiffrés.

Le recrutement et l'insertion professionnelle

La mobilité interne et institutionnelle est un levier de recrutement. Les recrutements externes sont également pour la Caisse d'allocations familiales l'occasion d'agir en faveur de l'insertion sociale et professionnelle :

- Les partenariats avec Pôle emploi et Cap emploi ont été maintenus au cours de l'année ;
- L'accueil de personnels dans le cadre de contrats d'apprentissage a permis de développer l'insertion professionnelle par l'alternance ;
- Le service RH a participé à un forum de recrutement pour les personnes en situation de handicap organisé par Pôle emploi ;

- Des petits-déjeuners de bienvenue pour les nouveaux salariés ainsi que pour les personnels ayant obtenu des certificats de qualification professionnelle, leurs tuteurs, formateurs et managers ont été organisés avec le directeur de l'organisme ;
- Le processus d'intégration des personnels a fait l'objet d'une évaluation. 100 % des personnels interrogés sont satisfaits du processus d'intégration organisé. La mise en œuvre du parrainage au sein de l'organisme est particulièrement appréciée. Les répondants au questionnaire d'évaluation de l'accueil et de l'intégration au sein de la Caf estiment à 4,4/5 leur satisfaction quant au système de parrainage et à 4,9/5 leur satisfaction quant à leur intégration dans l'organisme.

TempsFort

Forum institutionnel de recrutement

Dans le cadre de la semaine pour l'emploi, un forum de recrutement en partenariat avec la Cnam, l'Urssaf et Pôle emploi a été organisé sous un format innovant.

La Caf a participé à ce forum à la Cnam accueillant des demandeurs d'emploi pour leur présenter l'Institution Sécurité sociale, animer des ateliers, afin de présenter les postes à pourvoir et participer à un job dating.



Un forum Caf - Cnam - Urssaf



Julie, du pôle Relation de service

J'ai trouvé très intéressant et innovant de permettre cette rencontre entre des branches de la Sécurité sociale et les demandeurs d'emploi, car il était possible pour ces derniers de

rentrer au cœur de nos métiers et de nos fonctionnements. Cela permettait de démystifier le travail de la Sécurité sociale tout en proposant un réel parcours professionnel à des personnes en recherche d'emploi.

A titre personnel, cela m'a permis de partager mon propre parcours professionnel au sein de la Caf et de mettre en avant les valeurs qu'elle véhicule, notamment en présentant aux demandeurs d'emploi mes missions et mon choix de métier en tant que conseillère service à l'utilisateur.



Mélina, du service Ressources humaines

Ce forum institutionnel de recrutement était une première. Cela nous a permis notamment de rencontrer des partenaires locaux comme Pôle emploi mais aussi nos collègues de la Cnam et de l'Urssaf.

Le fait de présenter certains de nos métiers aux demandeurs d'emploi au travers d'interview ou de prise de parole a permis à ces candidats d'être plus détendus lors du job dating, d'instaurer une ambiance plus conviviale et surtout de comprendre au mieux nos attentes.



Elisabeth, du pôle Relation de service

En tant que manager au sein de la Relation de service, ce forum a été une expérience très enrichissante. En effet, cela a permis à mes équipes de présenter leur métier, d'échanger

sur les métiers des autres branches de la Sécurité sociale, mais également de participer à des mini-recrutements RH.

Riche de leur vision, nous avons reçu par la suite des candidats qui ont conclu un Cdd au sein du pôle Relation de service.



Laëtitia, alternante au service Ressources humaines

Ce forum institutionnel m'a permis de rencontrer nos partenaires et de voir le lien entre les différents organismes : Cnam, Urssaf... J'ai trouvé très intéressant pour les candidats de pouvoir recevoir les témoignages des salariés des organismes, le tout dans une ambiance détendue et conviviale. La partie « job dating » a été très enrichissante d'un point de vue personnel mais également professionnel, puisque cela représente une partie importante de mes études.

7 recrutements
en contrat à durée
déterminée



dont **3 titularisations**
de personnels initialement
en contrat à durée
déterminée

76 % des personnels
en télétravail



5,3 % de travailleurs
en situation de
handicap



La Caf dépasse l'obligation légale et démontre ainsi sa volonté d'intégration et d'accompagnement des personnels en situation de handicap.



L'évolution professionnelle et la gestion des emplois et des compétences (GPEC)

La Caisse d'allocations familiales poursuit son information concernant les règles d'évolution professionnelle. Les instances représentatives du personnel et les salariés sont informés de la politique de rémunération et de recrutement fondée sur des éléments objectifs dans un principe de non-discrimination, de transparence et d'équité. Cette démarche vise une meilleure lisibilité de la politique de rémunération et de la combinaison complexe des directives nationales et des choix locaux, l'objectivation de la démarche d'attribution des parcours et des points de compétence, l'implication des salariés dans la gestion de leur évolution professionnelle. L'un des objectifs est également de favoriser davantage la mobilité entre emplois, facteur d'employabilité pour les salariés et de dynamisme pour les organisations.

En 2022, des managers volontaires ont formé un groupe de travail animé par le service RH pour identifier les freins et leviers à la mobilité interne et proposer un plan d'actions visant à la faciliter. L'objectif était de redynamiser la mobilité interne afin de rendre plus fluide le processus de recrutement et d'éviter les situations de postes vacants. Ce travail portait également un enjeu fort en termes de transversalité qui constitue une attente forte du personnel.

Une quinzaine d'actions ont été proposées à l'issue de ces travaux et validées par la direction de la Caf. Elles ont été communiquées à l'ensemble du personnel et progressivement mises en œuvre. Elles s'articulent autour de cinq grands axes :

- L'information et l'accompagnement collectif pour faire connaître les postes à pourvoir : information sur les postes, valorisation des mobilités inter ou intra départements notamment au moment de l'entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement (Eaea), organisation de « Vis ma vie », mise en œuvre de périodes d'immersion, promotion ou réalisation de vidéos sur les métiers, formations ;
- L'identification des personnels susceptibles d'être intéressés et accompagnement individuel (organisation de points RH/managers à l'issue des Eaea pour repérer les souhaits de mobilité et les potentiels, poursuite de l'accompagnement des personnels concernés par des refus à la suite d'une candidature interne) ;
- Une action sur des leviers de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (Gpec) et de la rémunération pour inciter à la mobilité : parcours gestionnaire conseil allocataire Prestations familiales attribués aux personnels ayant fait preuve de mobilité, attribution de points de compétences pérennes pour compenser la diminution de la rémunération liée à la perte des primes de fonction générées par la mobilité horizontale, création de cartographies Gpec simples en intégrant les critères de mobilité ;
- Le recrutement par filière métier avec un socle de compétences commun prédéfini et une formation transverse ;
- Les situations spécifiques : maintien des postes tournants, création de métier.

La conciliation vie professionnelle-vie privée : l'accompagnement des salariés proches aidants

L'accompagnement des solidarités familiales s'inscrit dans le cadre de la politique de diversité et d'égalité des chances en favorisant la conciliation vie professionnelle vie privée. Le service RH a rappelé au personnel les dispositifs existants permettant une

meilleure articulation entre ces deux domaines de vie lorsqu'un salarié est proche aidant au sein de sa famille (congés spécifiques, aménagements horaires, prestations de services desquelles il est possible de bénéficier).

Le parcours attentionné dans le cadre des départs à la retraite

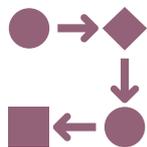
Deux réunions d'information sur les modalités de préparation du départ à la retraite ont été organisées. Tous les salariés de plus de 55 ans ont été conviés à y assister. Animées par la Carsat Languedoc-Roussillon, ces réunions visent à répondre à un double objectif : informer les personnes qui se projettent sur un départ et ont besoin d'éléments leur permettant de prendre leur décision mais également conforter et accompagner aux démarches celles qui ont pris leur décision. Chacun a pu poser ses questions, soit en séance

pour celles permettant de porter une information globale, soit en fin de séance pour des questions plus personnelles.

Cet accompagnement est intégré au parcours attentionné dans le cadre des départs à la retraite.



17 % du personnel
a bénéficié d'une
mobilité interne



Taux de parcours
professionnels
5,95 %



33 % du personnel
bénéficie d'une mesure de
rémunération individuelle
(hors points d'expérience /intéressement)



Index égalité de rémunération
femmes-hommes
89/100



Durée moyenne
entre deux promotions
(points de compétences et parcours)
2,6 ans pour les femmes
2,3 ans pour les hommes
(période 2005-2022)



Valeur du point
+ 1,5 %



Afin de faire connaître et valoriser les métiers des personnels de la Caisse d'allocations familiales et de favoriser la transversalité au sein de la Caf, des vidéos de présentation des services sont mises en ligne sur l'Intranet Cafcom.



La formation professionnelle

Les orientations pluriannuelles de la formation professionnelle ont été définies pour la période 2023-2027. Elles s'inscrivent dans la dynamique de changement impulsée par les orientations nationales, la Cog 2023-2027, les projets locaux inscrits dans le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) mais également les évolutions sociétales et les attentes des salariés de la Caisse d'allocations familiales.

La formation professionnelle doit contribuer à l'atteinte des objectifs, permettre d'anticiper les évolutions et accompagner les changements en cours et à venir :

- En assurant l'adaptation des personnels aux évolutions réglementaires, organisationnelles et techniques par des formations initiales et de perfectionnement ;
- En favorisant l'accroissement des compétences collectives et des compétences individuelles au service de la Caf ;
- En développant une culture collective autour de valeurs fortes

de la Caf comme la solidarité, la diversité et le développement durable.

Ces orientations nouvellement définies sont au nombre de quatre :

- Accompagner les ambitions des métiers de la Cog,
- Soutenir les transformations des modalités de travail et du management,
- S'engager en faveur d'un environnement de travail sain, motivant et attractif,
- S'inscrire dans les projets de changement sociétaux.

L'investissement réalisé chaque année en matière d'accompagnement et de formation professionnelle a été maintenu en priorisant :

- La poursuite du recours aux dispositifs de formation permettant l'obtention de certificats de qualification professionnelle afin d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice d'un nouveau métier ;

- L'accompagnement des managers au projet local de Transformation éco-responsable du management pour une performance soutenable (Temps) intégrant la démarche qualité intégrée pour animer les équipes dans cette dynamique ;
- La poursuite de l'accompagnement à la transformation numérique interne (Tni) avec les ateliers de perfectionnement destinés aux nouveaux facilitateurs Tni de la Caf ;
- Le déploiement de modules de formation institutionnels à distance via la plateforme Syfadis.

TempsFort

Les campagnes Pix

Deux campagnes Pix, plateforme publique d'évaluation, de développement et de certification des compétences numériques, ont été proposées à l'ensemble du personnel. Elles ont porté sur des parcours « bureautique » et « Teams ».

Les prochains modules de Pix seront déployés en 2024 et auront trait à la qualité de vie au travail et à l'éco-responsabilité.



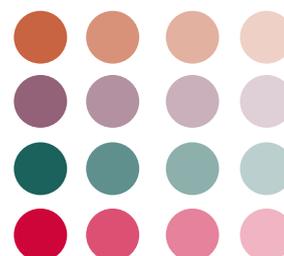
Les chiffres clés de la formation professionnelle

267 salariés formés, soit 93 % de l'effectif total

12 326,5 heures de formation réalisées, soit 7 jours de formation par salarié en moyenne

653 246 euros destinés à la formation, soit 6,55 % au titre du taux de participation par rapport à la masse salariale

100 % des responsables de ressources humaines formés aux questions de la diversité, égalité des chances et égalité de traitement



La qualité de vie et des conditions de travail

La qualité de vie et des conditions de travail (Qvct) est un thème transversal et un objectif permanent pour la direction de la Caisse d'allocations familiales. Pour atteindre cet objectif, des démarches participatives et des dispositifs sont mis en place dans le cadre d'un plan d'actions local qualité de vie au travail qui s'articule autour de trois axes : structurer et outiller une démarche Qvct partagée, garantir la santé et la sécurité des personnels facteurs premiers de Qvct, répondre aux attentes et préoccupations Qvct des personnels.

Une évaluation du plan d'actions local 2019-2022 réalisée au cours de l'année fait apparaître une atteinte ou un dépassement de l'ensemble des objectifs et indicateurs préalablement fixés dans le cadre du Baromètre social institutionnel (Bsi) et basés sur les res-

sentis et expressions des personnels en lien avec des thématiques relatives à la reconnaissance du travail, à l'accès à l'information, à l'accompagnement aux changements, au soutien du manager et à l'association aux réussites des services, aux relations interpersonnelles professionnelles, etc. En effet, des acteurs internes, dont la direction, les managers, le focus groupe vie au travail et l'équipe RH se sont mobilisés dans un esprit participatif notamment dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire et sur des thématiques locales. Plusieurs actions peuvent être citées : déploiement du management visuel, enquêtes salariés, atelier d'optimisation des processus de travail, déploiement massif du télétravail, accompagnements et formation, recrutements en masse, projets Gpec, etc.. Certaines d'entre-elles sont détaillées ci-après.

Développer la qualité de vie au travail autour d'initiatives locales

TempsFort

L'offre de service RH

Le service RH a proposé à l'ensemble du personnel deux webinaires ayant pour objectifs de présenter sa nouvelle organisation et de lancer l'espace RH en ligne de la Caf. Ces webinaires ont été suivis par plus de 70 % du personnel.

L'espace RH permet aux salariés l'accès direct à l'information suivante :

- L'organisation de l'équipe RH et ses points de contact,
- Les actualités RH,
- L'accès à l'information RH dans l'Intranet de l'organisme,
- Les rendez-vous de la RH,

- L'agenda RH intégrant le planning annuel des campagnes RH,
- L'offre de service RH avec un focus parcours salariés permettant au personnel d'avoir des informations en fonction de la situation (intégration dans l'organisme, changement des modalités de travail dont télétravail, devenir parent, difficulté de santé personnelle ou accompagnement d'une personne dans ce cadre, déplacement professionnel à organiser, départ à la retraite),
- La mobilité, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et les recrutements au sein de l'organisme.



Véronique, responsable Ressources humaines

L'idée était de faciliter l'accès à l'information en matière de ressources humaines et de rendre l'offre de service plus lisible pour qu'elle soit connue de tous les salariés et que tous

puissent avoir le réflexe d'y faire appel. Un espace RH accessible sur l'Intranet de la Caf a été construit en collaboration avec le service Communication.

Au moment du départ à la retraite d'un cadre du service RH, celui-ci a été réorganisé. Cette réorganisation a modifié l'attribution des activités au sein du service et les salariés avaient changé d'interlocuteurs. Il était donc indispensable de les aider à savoir à qui s'adresser. Pour leur permettre d'accéder facilement à l'information de façon autonome, il était par ailleurs nécessaire

d'organiser celle-ci et de leur dire qu'un portail leur proposait une information avec des parcours salariés en fonction de leur situation.

Nous avons également d'autres objectifs : rendre plus lisibles les actions en matière de mobilité, de gestion prévisionnelle des emplois et compétences et de recrutement, faire évoluer les représentations en la matière, expliquer pourquoi les postes sont vacants y compris lors de la création de nouveaux métiers. Nous souhaitons également faire connaître les métiers, créer du lien entre les salariés (déjà en poste, nouveaux arrivants, changement de poste).

L'offre de service a donc été mise à disposition sur l'espace intra-local RH et présentée à l'ensemble du personnel lors d'un webinaire dédié.

Notre objectif pour l'année à venir est de faire évoluer cet outil et de l'enrichir pour l'adapter au mieux aux besoins des salariés.

TempsFort

Le parcours d'intégration

Les services Communication et RH ont créé un parcours d'intégration des nouveaux salariés de la Caisse d'allocations familiales grâce à l'outil Klaxoon. Il s'agit d'un outil repère qui présente les différentes étapes du processus d'intégration. Pour les nouveaux recrutés, il facilite la connaissance de ces étapes et permet d'avoir directement accès aux ressources associées dans Cafcom, l'Intranet de l'organisme. Pour les managers, il facilite l'accompagnement du salarié qui rejoint l'équipe.

Une présentation a été réalisée auprès des managers et auprès des marraines et parrains de la Caf qui participent à l'intégration des nouveaux salariés. Un webinar de présentation a également été proposé aux derniers arrivants. Ce parcours est présenté à chaque salarié qui rejoint l'organisme.



**Véronique, responsable
Ressources humaines**

Il s'agissait de répondre à un besoin fort, même si cela n'était pas exprimé en termes de parcours et de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Cela s'inscrit d'ailleurs

dans la démarche qualité de vie et des conditions de travail de la Caisse d'allocations familiales. Les retours sont unanimement positifs, c'est une belle récompense pour la réflexion menée et pour ce projet réalisé par le service RH en collaboration avec le service Communication !

Il s'agit d'un outil repère. Il permet de connaître les différentes étapes du parcours telles qu'elles sont déjà mises en œuvre au

sein de la Caf. Il est facilitant et permet aussi bien aux nouveaux arrivés de connaître les ressources associées à chacune des étapes, qu'au manager de visualiser l'accompagnement réalisé au moment de l'intégration.

Nous avons eu de très bons retours tant au niveau des nouveaux arrivants, par le biais de l'évaluation du dispositif d'intégration, que lors de la présentation aux services, aux managers et au réseau des parrains et marraines lors d'un café convivial qui a aussi permis de les remercier pour leur investissement auprès des nouveaux salariés.

Nous avons d'autres projets de ce type en perspective, comme celui d'un parcours managers toujours pour faciliter le recrutement et l'intégration des personnels ou celui d'un parcours pour préparer les départs à la retraite.

L'accompagnement des personnels en situation de handicap

L'ensemble du personnel de la Caisse d'allocations familiales a été informé de l'intérêt de l'accompagnement, notamment par la référente handicap de la Caf, et des facilités horaires nouvellement

accordées pour entreprendre ou renouveler une démarche de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (Rqth).

TempsFort

L'escape-game de sensibilisation au handicap

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action local qualité de vie et des conditions de travail, l'association Apf France Handicap et le service RH de la Caisse d'allocations familiales ont organisé un escape-game ayant pour objectif de sensibiliser aux handicaps visibles et invisibles au travail. A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, cette expérience immersive a été organisée pour une quarantaine de salariés intéressés. L'Apf France Handicap a animé deux sessions de jeu d'une heure suivies chacune de temps d'échanges. Ce format innovant a particulièrement été apprécié des participants.



Cathy, référente handicap de la Caf

C'est la première fois que ce genre d'événement est organisé à la Caf. C'est très bien que ce soit sous la forme d'un jeu sur le temps de travail. Les personnes se sont inscrites et ont participé avec plaisir et enthousiasme.

C'est bien de parler du handicap. C'est un sujet sensible qui touche à l'intime qui n'est pas forcément facile à aborder. On voit que le sujet du handicap intéresse, qu'on soit concerné de près ou de loin... Ainsi, les collègues qui se sont mobilisés pour participer avaient différents profils.

Nous avons eu de très bons retours des participants et la forme du jeu suivi de moments d'échanges et de visionnage de vidéos a beaucoup plu. Nous avons déjà eu des demandes de personnes qui souhaiteraient participer dans une prochaine édition car elles n'ont pas pu assister à celle-ci.

Il est important de mener des actions pour lever les tabous et mieux informer. Par exemple la Rqth mériterait d'être mieux connue pour ce qu'elle apporte. Et il est important également de communiquer autour de la notion de handicap visible mais aussi de celle de handicap invisible, moins connue mais beaucoup plus présente en situation professionnelle.

L'information des personnels sur les circuits de signalement des situations de difficulté au travail

Un circuit de signalement des situations de difficulté au travail a été formalisé et communiqué à l'ensemble du personnel de la Caisse d'allocations familiales. Il a été conçu dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action local qualité de vie et des conditions de travail et a fait l'objet d'échanges avec le focus groupe Vie au travail. Son objectif est de prévenir ou détecter les risques psycho-

sociaux afin d'accompagner les personnels concernés au sein de la Caf. Il permet, en lien avec la nature de la difficulté rencontrée, d'être mieux informé des différents interlocuteurs qui peuvent être contactés et de leurs coordonnées. Cette information est disponible dans Cafcom, l'Intranet de la Caf.

L'offre de service d'Action logement

Le service RH a proposé à l'ensemble du personnel un webinaire de présentation de la nouvelle offre de service d'Action logement (1 % logement) en lien avec les thématiques suivantes : présentation d'Action logement, se loger, acheter en toute sérénité, améliorer le confort de son logement, être accompagné.

Dans la continuité, une permanence permettant des rendez-vous individualisés a été organisée à deux reprises dans l'année, favorisant ainsi l'accès et le bien-être dans leur logement des salariés.

Le déploiement de la plateforme KDS (Ailleurs Business) pour la gestion des déplacements professionnels

Le déploiement d'une plateforme de réservation en ligne permet désormais aux salariés de la Caisse d'allocations familiales d'effectuer leur demande de réservation de transport et d'héberge-

ment pour leurs déplacements professionnels avec une prise en charge directe par l'employeur.

Des formations en lien avec la santé et la sécurité

Plusieurs formations ont eu lieu :

- Prévention et gestion des incivilités et des situations difficiles susceptibles d'être vécues en situation d'accueil physique ou téléphonique à la prise de poste et en perfectionnement,
- Session de formation « travail sur écran et prévention des

troubles musculosquelettiques » animée par une intervenante en prévention des risques professionnels du Service interprofessionnel de santé au travail dans une optique de prévention,

- Autres formations liées à la sécurité de type sauveteur secouriste du travail (Sst), recyclage Sst, prévention des risques routiers, manipulation d'extincteur et habilitation au recyclage électrique.

Une campagne de vaccination

Comme cela a déjà été pratiqué, une séance gratuite de vaccination contre la grippe a été proposée par la Caf à destination des

personnels souhaitant se faire vacciner.

Des événements internes en faveur de la Qvct

Un pique-nique musical

A l'occasion de la semaine de la Qvct, le pique-nique musical lancé en 2022 a été renouvelé.

Un appel à participation pour assurer l'animation a été lancé en interne. Plusieurs salariés ont souhaité partager leurs talents de chanteurs, musiciens et de danseurs. Un moment de partage dans la joie, la bonne humeur et la musique.

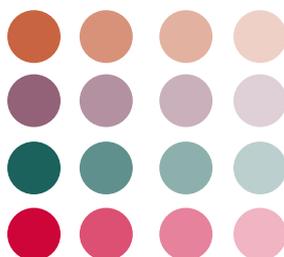


La découverte de pratiques «bien-être »

A la demande des salariés, le focus groupe Vie au travail a enrichi ses propositions d'activités pour favoriser une meilleure gestion du stress. Une séance d'automassage, six séances de yoga et six séances de renforcement musculaire ont ainsi été proposées.

Ces activités ont été organisées dans le cadre d'un nouveau parte-

nariat avec l'association départementale Profession sport 66 dont l'objectif est de travailler à l'employabilité des sportifs titulaires d'un diplôme d'État. Cette association développe également un programme visant à promouvoir l'activité physique en entreprise. Le professionnalisme était au rendez-vous et les participants ont apprécié ces activités.



La démarche sûreté

La démarche sûreté de la Caisse d'allocations familiales est en dynamique constante. Par une information régulière, la lutte contre la banalisation rend la démarche de déclaration plus facile pour les salariés. En parallèle, l'évolution des comportements induit une progression d'actes inadéquats. Les signalements d'agressions ont augmenté notamment en situation d'accueil téléphonique.

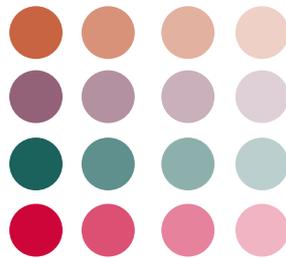
En matière de sûreté, l'année a été principalement consacrée à la mise en place de conditions d'accueil plus sécurisées à l'occasion des travaux à l'accueil du siège de la Caf et de son transfert temporaire vers l'antenne Saint-Gaudérique durant les travaux.

Le système d'alerte relié à la Police nationale a quant à lui été renforcé et le partenariat avec la Police nationale s'est poursuivi. Il s'est traduit par la participation de la Police nationale à l'exercice sûreté annuel de la Caf et à l'expérimentation d'une formation des cadres du pôle Relation de service à la désescalade des conflits, formation assurée par un agent de police formateur.



Enfin, afin de disposer d'indicateurs en termes de Qvct, une enquête interne flash sur le thème de la sûreté a été réalisée auprès de l'ensemble des salariés. Les résultats ont permis de mesurer le sentiment de sûreté qui reste très positif puisque tous les répondants (dont 40 agents en contact avec le public) ont dit se sentir en sûreté.

Chiffres clés	2022	2023
Nombre total de déclarations d'incivilité	12	17
Nombre de dépôts de plainte	4	3 <i>(2 par la Caf et 1 par 1 salarié pour 2 agressions)</i>
Nombre de courriers d'avertissement adressés aux agresseurs	7	12
Respect des échéances nationales	100 %	100 %
Taux de nouveaux salariés informés dans le délai de 3 mois après leur arrivée	100 %	97,9 %



Les conditions matérielles et le cadre de travail

Les travaux et aménagements

La sécurisation collective des toitures terrasses des bâtiments

Des gardes corps, des échelles à crinolines ainsi que des grilles au niveau des skydômes ont été installés sur les différents bâtiments de la Caisse d'allocations familiales. Cela permet de sécuriser les accès et de renforcer la sécurité des équipes intervenantes lors des opérations de maintenance en toiture.

Ces travaux vont également permettre de poursuivre, en 2024, la mise en œuvre d'autres opérations de remplacement d'équipements implantés en toiture dans le cadre de la sobriété énergétique.



**Gabriel et Céline,
du service Gestion des moyens**

L'entreprise a été très professionnelle, a respecté les règles de sécurité et les règles induites par le fait que le chantier était occupé par les salariés, ils ont été discrets. Tout s'est bien passé. Cette année on devrait avoir des indicateurs au vert dans le bilan de contrôle !



Des travaux d'étanchéité



Gabriel et Céline, du service Gestion des moyens

L'entreprise qui a fait la sécurisation collective des toitures terrasses des bâtiments nous avait signalé des problèmes d'étanchéité. Alors nous n'avons pas attendu qu'un gros

orage arrive et provoque des infiltrations. Nous avons prévu les travaux. Ce type d'interventions préventives permet de maintenir le bâtiment en bon état permanent. Cela coûte aussi moins cher d'entretenir que de faire des gros travaux quand des problèmes se présentent. C'est un travail de tous les jours qui paye et qui représente un bon retour sur investissement.

D'ailleurs, chaque personne qui constate un problème technique peut le signaler, cela permet de détecter les éventuelles anomalies et d'intervenir.



Les équipements

L'opération d'inventaire

Plusieurs projets immobiliers d'envergure sont prévus à la Caisse d'allocations familiales au cours de la Cog 2023-2027 et les équipes vont être mobilisées à compter de 2024 : aménagement de l'accueil, remplacement des chaudières et changement des ventilo-convecteurs des bureaux du bâtiment principal...

Par conséquent, l'opération d'inventaire a été anticipée sur l'exercice 2023 et a porté sur environ 7 400 biens. Cette opération garantit la protection du patrimoine de l'organisme.

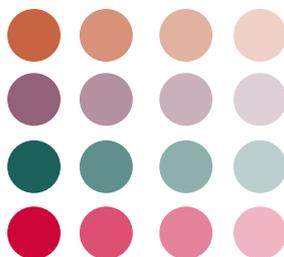


Le parc informatique

Le parc informatique est en constante évolution afin de moderniser les équipements tout en respectant les normes environnementales et de sécurité. Dans un contexte de budget maîtrisé, il est important de maîtriser le niveau de vétusté des équipements. La rationalisation du nombre d'équipements et les opérations de renouvellement de matériel menées cette année ont permis de ramener le taux de vétusté à 10 % pour les stations de travail. Le déploiement de 300

stations d'accueil sur les différents sites de la Caisse d'allocations familiales s'inscrit dans la continuité des orientations en matière de mobilité démarrées en 2022.

Le parc informatique est constitué de 210 postes de travail, 142 ordinateurs portables, 11 serveurs, 20 imprimantes de proximité, 9 copieurs MFT, 3 scanners bureautiques et 1 borne interactive disponible 24h/24.



Garantir l'accès aux justes droits

La campagne de renouvellement des droits

Globalement, au 6 février, 2 354 dossiers restaient en situation de rupture de droits, soit environ 2,9 % du fichier allocataires. Cela caractérise une campagne locale de renouvellement de droits de très bonne qualité.

Pour les droits à l'aide au logement et à l'Aah, les taux de rupture de droit sont respectivement de 3,9 % et de 3,5 %. Il s'agit des taux les plus faibles du réseau des Caisses d'allocations familiales. Les principaux motifs de rupture de droits concernent l'absence de quittance de loyer (60 % des ruptures de droit) et l'absence de ressources (33 %). Le volume de rupture de droits est en

forte baisse par rapport à l'an dernier (- 42 %). Cela s'explique essentiellement par une meilleure récupération des quittances de loyer.

En raison de la stratégie de dématérialisation déployée depuis plusieurs années par la Caisse d'allocations familiales, l'effort d'accompagnement sur l'offre bailleurs a été poursuivi et a permis d'intégrer plus de 85,6 % des quittances via l'offre bailleurs, soit un taux supérieur de 7 points par rapport à la campagne précédente.

La fiabilisation des versements et de la qualité

La démarche de maîtrise des risques

Le contrôle interne

Il constitue une démarche transversale, globale et continue associant l'ensemble des services de la Caisse d'allocations familiales. A ce titre, il est conçu en étroite collaboration par le directeur et la directrice Comptable et financière de la Caf, dans la recherche et la mise en œuvre de dispositions coordonnées et complémentaires de sécurisation des risques.

Le contrôle interne est mis en œuvre dans un cadre pluriannuel correspondant à celui de la convention d'objectifs et de gestion conclue entre l'État et la Cnaf. Organisée autour d'un plan

de contrôle global complété du plan de contrôle de la directrice Comptable et financière, la gouvernance est portée par plusieurs instances, un comité de pilotage et des comités de coordination thématiques.

Toutefois, la sécurisation des risques et l'amélioration de la qualité constituent une démarche transversale qui touche aux pratiques professionnelles de tous les secteurs et concerne l'ensemble des personnels de la Caisse d'allocations familiales.

L'amélioration de la qualité

Les risques internes et le contrôle métier : vérifier la qualité des traitements

Une démarche d'amélioration continue

Le contrôle métier participe à la démarche d'amélioration continue dans l'objectif de verser à bon droit dès le premier paiement.

Le nombre de dossiers vérifiés s'élève à 14 178. Il est en augmentation de 6,5 % par rapport à l'année précédente. Une légère amélioration du taux d'erreur est enregistrée.

L'évaluation de la qualité de liquidation immédiate et à six mois

Le résultat de la qualité immédiate est en légère baisse de 0,9 point.

Le taux d'erreur à 6 mois est passé à 98 % (96,6 % en 2022) soit un résultat supérieur à l'objectif de 95,4 %.

Les résultats de l'indicateur de risque résiduel (Irr)

L'opération Irr s'est déroulée de mai à novembre. 50 dossiers ont été vérifiés avec un taux de rejet de 30 % (taux de 26 % pour 50 dossiers en 2022).

Cette opération a fait l'objet d'un contrôle par une autre Caf sur délégation de la Cnaf. Aucune anomalie n'a été détectée.

Les risques externes

La sécurisation des données entrantes

Outre les contrôles datamining données entrantes sur pièces, la sécurisation des données entrantes emporte des contrôles spécifiques. Au cours de l'année, aucun risque non couvert par

une cible existante n'ayant été détecté, aucune opération de sécurisation spécifique n'a été menée.

Le datamining, une démarche partagée

Au titre de ses missions, la direction Comptable et financière intervient dans la sécurisation des données entrantes au côté de la direction des Prestations.

1 256 dossiers ont été traités au titre du datamining données entrantes, avec un impact financier global de près de 1 736 100 €, soit une progression de 26,76 % par rapport à l'année précédente.

Les autres contrôles de données entrantes de la direction Comptable et financière

368 signalements de doublons allocataires ont été enregistrés (soit une baisse de 52 % par rapport à l'année précédente). Cette forte baisse s'explique par un nombre moindre d'anomalies de signalements et un meilleur traitement des dossiers.

interdit et pseudo relevé d'identité bancaire).

26 dossiers ont été contrôlés dans le cadre de la campagne bailleurs Rsa.

77 dossiers ont été détectés au titre de différentes thématiques (doublons de relevé d'identité bancaire, relevé d'identité bancaire

Les opérations de certification d'adresses et de tiers

Depuis plusieurs années, la Caisse d'allocations familiales mène des opérations de certification d'adresses ou de tiers. Ces travaux visent une meilleure maîtrise des risques et une sécurisation des paiements. Ils sont menés notamment en partenariat avec l'Insee et sont en lien avec des objectifs nationaux.

Fin 2023, étaient certifiés :

- Près de 94 % des adresses des allocataires,
- Plus de 84 % des adresses des tiers,
- Près de 100 % des tiers moraux,
- Plus de 88 % des tiers physiques (59,5 % l'année précédente).

Le contrôle de résidence

Le critère de la résidence est une condition d'ouverture des droits aux prestations sociales. Toutefois, la dématérialisation des échanges accroît le risque de non-résidence par la possibilité de réaliser les démarches administratives via le web. Ainsi, le contrôle de la résidence est un axe de sécurisation du paiement à juste droit. Existant depuis quelques années, ce dispositif vise à contrô-

ler les bénéficiaires de Rsa. En 2023, cette cible de contrôle a été élargie aux bénéficiaires d'Aah.

175 dossiers ont été contrôlés, dont 77 % pour lesquels une suspicion de fraude a été retenue. Au global, l'impact financier de cette cible est de 2 293 317 €.

La politique de contrôle et de lutte contre la fraude

La fraude au forfait logement sur les réseaux sociaux

Des posts ont circulé sur les réseaux sociaux avec la promesse d'augmenter les droits Caf. Contre rémunération, des personnes proposaient aux allocataires un mode opératoire qui consistait à faire une réclamation pour se déclarer hébergé à titre onéreux et demander la rétroactivité des droits.

Au départ, la majorité des dossiers concernait les allocataires bénéficiaires de Rsa ou de prime d'activité. Elle cela a concerné également des bénéficiaires d'allocation logement.

Ces pratiques ont généré des rappels de forfait logement aux allocataires mais également des indus d'allocation logement.

Les dossiers frauduleux ont été détectés par le biais d'une collaboration avec le Service national de lutte contre la fraude à enjeux (Snlfe) mais également à la suite de la manifestation des allocataires ou des bailleurs contestant les indus d'allocation logement.

L'ensemble des dossiers ont été régularisés par la cellule Maîtrise des risques de la Caisse d'allocations familiales.

Le plan de prévention et de lutte contre la fraude externe

Il porte sur la durée de la convention d'objectifs et de gestion (Cog). La stratégie se maintient dans la continuité des années précédentes.

Les actions mises en œuvre englobent le contrôle de résidence en France, la fraude aux coordonnées bancaires et les usurpations d'identité en lien direct avec le Service national de lutte contre la fraude à enjeux, l'activation du groupe national (Snlfe) portant sur la lutte contre la fraude en bande organisée.

La lutte contre les marchands de sommeil et bailleurs indécents se poursuit également.

Le partenariat dans le cadre du Comité opérationnel départemental antifraude (Codaf) reste actif. Tous les signalements des partenaires sont exploités.

Au cours de l'année, 69 signalements ont été traités pour un impact financier de 550 352 €, dont 39 fraudes.

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 liées à la pandémie.

Lors de ces contrôles, des conseils, préconisations et rappels réglementaires ont été formalisés. Le suivi de ces mises en application est assuré par les conseillers en développement territorial de la Caisse d'allocations familiales.



Le contrôle des allocataires et la lutte contre la fraude



- **495 165** contrôles allocataires avec un impact financier de 17 460 000 € (indus et rappels)
- **460 657** échanges automatisés notamment avec Pôle emploi et la Direction générale des finances publiques (Dgfiip)
- **1 141** contrôles sur place des allocataires ou à l'accueil de la Caf avec un rendement moyen par contrôle de 5 999 € (indus et rappels)
- **33 337** contrôles sur pièces réalisés par les services ordonnateurs et la direction Comptable et financière
- **562** dossiers qualifiés de frauduleux à la suite de contrôles sur place ou sur pièces. Objectif réalisé à 150,5 %. Montant global de la fraude sanctionnée : 5 995 070 €
- La commission des dépôts de plainte a sanctionné les allocataires par des avertissements, pénalités et dépôts de plainte au Tribunal correctionnel

Répartition des sanctions en nombre :

- **20** avertissements (3,6 %)
- **493** pénalités : (89,6 %)
- **37** poursuites pénales (6,7 %)



Le contrôle des partenaires

- **24** équipements ou services 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**



Le plan de supervision

- La **totalité** des supervisions attendues par domaine a été menée
- **3 407** supervisions effectuées avec un taux de réalisation de 137,2 %
- Taux de supervisions conformes de **94,6 %** soit un taux supérieur à la moyenne nationale



Les contrôles métiers

- **19 410** vérifications au titre du risque métier réalisées par la direction Comptable et financière ont permis d'éviter des indus ou rappels à hauteur de

1 850 000 €



CHIFFRES

CLÉS

Près de 113 000 allocataires

Nombre de bénéficiaires au 30/06/2023	2022	2023	Évolution 2022-2023 en %
Nombre d'allocataires noyau dur	111 870	112 667	+ 0,7 %
Nombre d'allocataires pondérés	125 937	ND	-
Population couverte	236 389	239 269	+ 1,2 %
Nombre d'enfants au sens des prestations familiales	89 617	92 901	+ 0,6 %

Noyau dur : ensemble des allocataires ayant bénéficié d'au moins une prestation au titre de la période de référence considérée, en l'occurrence juin.

Évolution des flux

Évolution des flux	2022	2023	Évolution 2022-2023 en %
Solde de pièces à traiter en jours	3,41	3,49	+ 2,4 %
Nombre de pièces arrivées	1 939 365	1 990 636	+ 2,6 %
Nombre de pièces traitées	2 137 362	2 210 756	+ 3,4 %
Nombre de courriers arrivés	1 249 490	1 280 552	+ 2,5 %
Nombre de courriers émis	213 023	205 655	- 3,5 %
Nombre de visites à l'accueil au siège de la Caf	48 657	27 571	- 43,3 %
Nombre de visites dans les autres points d'accueil	8 248	11 149	+ 35,2 %
Nombre de connexions Internet sur le caf.fr	3 587 520	3 746 507	+ 4,4 %
Nombre de courriels	62 399	63 753	+ 2,2 %

Taux d'utilisation des téléservices	2022	2023	Évolution 2022-2023 en %
Taux d'information entrante par voie dématérialisée (allocataire)	82,60 %	84,81%	+ 2,2 points
Taux d'utilisation des téléservices allocataires	78,20 %	80,24%	+2,0 points
Taux d'utilisation du téléservice Paje	95,60 %	97,68%	+ 2,1 points
Taux d'utilisation du téléservice Rsa	64,90 %	71,47%	+ 6,6 points
Taux d'utilisation du téléservice prime d'activité	92,30 %	93,18%	+ 0,9 point
Taux d'utilisation du téléservice aide au logement	77,30 %	83,68%	+ 6,4 points
Taux d'utilisation du téléservice maintien logement étudiant	95,50 %	96,12%	+0,6 point
Taux d'utilisation du téléservice rentrée scolaire	77,50 %	82,74%	+ 5,2 points
Taux d'utilisation du téléservice étudiants boursiers	93,10 %	88,43%	- 4,7 points

Nombre de bénéficiaires pour l'ensemble des prestations légales

Évolution du nombre d'allocataires de la Caf des PO en 2023 basée sur une comparaison des données extraites des FR6 de juin sauf l'Ars extraite du FR2 de décembre

	FR6 06/2022	FR6 06/2023	Évolution 2022/2023 en %	Évolution 2022/2023 en nombre
Enfance et jeunesse	40 591	41 250	1,62 %	659
Allocations familiales	30 832	31 044	0,69 %	212
Allocation de soutien familial	9 282	9 985	7,57 %	703
Complément familial	6 011	6 023	0,20 %	12
Allocation de rentrée scolaire	26 415	26 053	-1,37 %	- 362
Accueil du jeune enfant	12 304	12 213	- 0,74 %	- 91
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 304	12 213	- 0,74 %	- 91
<i>Prime de naissance/adoption</i>	299	280	- 6,35 %	- 19
<i>Allocation de base</i>	10 430	10 168	- 2,51 %	- 262
<i>Prestation partagée de l'éducation de l'enfant</i>	1 152	1 108	- 3,82 %	- 44
<i>Complément mode de garde</i>	4 667	4 854	4,01 %	187
Dépendance	14 083	14 579	3,52 %	496
Allocation adultes handicapés	11 480	11 838	3,12 %	358
Complément Aah	3 051	3 088	1,21 %	37
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	2 741	2 881	5,11 %	140
Allocation journalière de présence parentale	74	101	36,49 %	27
Complément de l'Ajpp sans l'Ajpp		1		1
Allocation journalière du proche aidant	14	13	- 7,14 %	- 1
Logement	53 217	52 673	- 1,02 %	- 544
Allocation de logement familiale	12 494	12 022	- 3,78 %	- 472
Allocation de logement sociale	22 616	22 343	- 1,21 %	- 273
Aide personnalisée au logement	18 107	18 308	1,11 %	201
Solidarité et insertion	59 662	61 886	3,73 %	2 224
Revenu de solidarité active	23 636	24 311	2,86 %	675
Prime d'activité	40 047	41 965	4,79 %	1 918
Autres	54	56	3,70 %	2
Allocation différentielle	45	44	- 2,22 %	- 1
Prestations Hors Métropole	9	12	33,33 %	3
Nombre total d'allocataires dans le département	111 870	112 667	0,71 %	797

La période d'observation des données est basée sur des données statistiques définitives au titre du mois de juin.

Répartition des montants par prestation en euros

Nature de prestation	2022	2023		Évolution 2022-2023
	Montant	Montant	Structure	
Enfance / Jeunesse	141 367 828,62	156 931 735,00	20,35 %	+ 11,01 %
Allocations familiales	82 761 738,88	85 692 631,00	11,11 %	+ 3,54 %
Complément familial	17 283 746,54	17 769 420,00	2,30 %	+ 2,81 %
Allocation rentré scolaire	17 639 177,40	17 632 299,00	2,29 %	- 0,04 %
Asf non récupérable	22 717 474,87	34 651 983,00	4,49 %	+ 52,53 %
Asf récupérable	965 690,93	1 185 402,00	0,15 %	+ 22,75 %
Naissance / Petite enfance	66 063 634,93	69 953 730,00	9,07 %	+ 5,89 %
Paje	61 767 020,85	65 719 921,00	8,52 %	+ 6,40 %
Prepaje	4 296 614,08	4 233 809,00	0,55 %	- 1,46 %
Logement	153 294 755,03	155 958 941,00	20,22 %	+ 1,74 %
Allocation logement familiale	48 608 890,54	48 841 220,00	6,33 %	+ 0,48 %
Aide personnalisée au logement	48 555 449,71	50 180 887,37	6,51 %	+ 3,35 %
Allocation logement sociale	55 782 567,14	56 651 181,00	7,35 %	+ 1,56 %
Aide aux associations (Alt)	254 646,31	247 194,00	0,03 %	- 2,93 %
Primes de déménagement	4 077,29	5 793,63	0,00 %	+ 42,10 %
Prêts amélioration à l'habitat/lieux d'accueil	89 124,04	32 665,00	0,00 %	- 63,35 %
Inclusion sociale (solidarité et dépendance)	378 844 965,00	387 764 993,00	50,28 %	+ 2,35 %
Rsa Etat	87 096 992,47	155 215 001,00	20,13 %	-
Rsa Département	59 632 268,77	0,00	0,00 %	-
Primes exceptionnelles	18 154 833,54	6 059 315,00	0,79 %	- 66,62 %
Prime pour l'activité	90 277 317,42	95 959 754,00	12,44 %	+ 6,29 %
Allocation adulte handicapé	114 557 696,70	120 496 557,00	15,62 %	+ 5,18 %
Allocation présence parentale	879 623,64	1 263 753,00	0,16 %	+ 43,67 %
Allocation journalière du proche aidant	107 314,91	119 493,00	0,02 %	+ 11,35 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	8 138 917,55	8 624 075,00	1,12 %	+ 5,96 %
Aides exceptionnelle victimes de violences conjugales	0,00	27 045,00	0,00 %	
Autres natures	631 241,02	643 994,00	0,08 %	+ 2,02 %
Frais de tutelle	223 645,00	232 150,00	0,03 %	+ 3,80 %
Allocation différentielle	244 815,68	211 132,00	0,03 %	- 13,76 %
Prestations hors Métropole	73 656,85	97 821,00	0,01 %	+ 32,81 %
Allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant	89 123,49	102 891,00	0,01 %	+ 15,45 %
Total prestations	740 202 424,60	771 253 393,00	100 %	+ 4,19 %

Répartition des allocataires par nature de prestation	2022	2023
Naissance / Petite enfance	11 %	11 %
Enfance / Jeunesse	36 %	37 %
Logement	48 %	47 %
Inclusion sociale	63 %	68 %

Les dépenses d'action sociale

Les dépenses d'action sociale par domaine d'intervention (en €)	2022	2023	Évolution 2022-2023 (en %)	Structure
Petite enfance	21 863 912	23 366 049	+ 6,9 %	52,1 %
Temps libre	16 212 979	16 880 706	+ 4,1 %	37,6 %
Accompagnement social des familles	815 814	887 854	+ 8,8 %	2,0 %
Animation de la vie sociale	1 183 220	1 764 441	+ 49,1 %	3,9 %
Logement et habitat	783 215	1 081 387	+ 38,1 %	2,4 %
Parentalité	773 167	807 006	+ 4,4 %	1,8 %
Prestations supplémentaires	84 690	78 775	- 7 %	0,2 %
Total	41 716 997 €	44 866 219	+ 7,5 %	100 %

Accueil des jeunes enfants

La croissance de 7% des dépenses en accueil du jeune enfant s'explique par :

- Une évolution exceptionnelle de 7 % du barème des prestations de service unique ;
- La création d'une halte-garderie à Saint-Estève et la mise en place d'un fonds d'innovation petite enfance ;
- Le financement d'un projet de construction d'un multi-accueil intercommunal pour la communauté de communes des Aspres.

Temps libre

La croissance de 4 % des aides accordées aux partenaires gestionnaires des accueils de loisirs découle de :

- L'évolution du barème des prestations de services de 3,6 %, 3,7 % et 3,8 % respectivement pour les accueils extrascolaire, accueils adolescents et les accueils périscolaire ;
- Au financement de trois projets de construction de bâtiments : l'accueil de loisirs maternel à Villelongue-de-la-Salanque, l'accueil maternel à Thuir et l'accueil de loisirs adolescents à Thuir dans le cadre de l'investissement plan mercredi ;
- Au financement du projet d'extension des locaux de l'accueil de loisirs de Baixas.

Accompagnement des familles

L'augmentation de 9 % des aides destinées à l'accompagnement social des familles est principalement liée au plafond des aides exceptionnelles aux familles qui est passé de 1 600 € à 2 000 € contribuant ainsi à la hausse de 14 % des aides exceptionnelles accordées aux familles.

Animation de la vie sociale

Les dépenses dans le domaine de l'animation de la vie sociale ont connu une croissance de 49 % à la suite :

- Du financement accordé pour le projet de création du deuxième foyer de jeune travailleur ;
- De la transplantation de la maison de quartier de Maillolles et de projets dans le domaine de l'animation de la vie sociale pour les territoires qui ont signé une convention territoriale globale ;
- De la prise en compte de la prestation de service de l'espace de vie de la gare.

Logement et habitat

Le dépenses à destination du logement ont connu une croissance de 38 %.

Cette augmentation est due :

- A une augmentation de plus de 50 % des aides à l'équipement du logement accordées aux familles à la suite d'une évolution du règlement intérieur d'action sociale et après une année de baisse importante ;
- Au financement complémentaire accordé pour le projet de construction du deuxième foyer de jeunes travailleurs dans le cadre de fonds nationaux liés au logement des jeunes.

Parentalité

La croissance de 4 % des dépenses en matière de soutien à la parentalité s'explique par l'évolution de 4 % du barème des prestations de service des équipements et services du domaine de la parentalité.

Prestations supplémentaires

Cette année la seule prestation supplémentaire est l'aide extra légale à la rentrée scolaire. Ainsi la baisse de 7 % des prestations supplémentaires s'explique par la baisse de 7 % de l'aide extra légale à la rentrée scolaire.

Les dépenses d'action sociale par type de destinataire (en €)	2022	2023	Évolution 2022-2023 (en %)	Structure
Aide aux familles	2 106 685	2 619 268	+ 24,3 %	5,8 %
Aide aux partenaires	39 476 069	42 039 235	+ 6,5 %	93,7 %
- dont prestations de services	35 390 842	37 613 785	+ 6,3 %	
- dont aides aux projets partenariaux	4 085 228	4 425 450	+ 8,3 %	
Autres dépenses	134 242	207 716	+ 54,7 %	0,5 %
Total	41 716 997	44 866 219	+ 7,5 %	100 %

Aide aux familles

La hausse de 24,3 % des aides financières à destination des familles est essentiellement due à :

- L'augmentation du plafond des aides exceptionnelles accordées aux familles ;
- La hausse de plus de 50 % des aides à l'équipement de logement.

Aides aux partenaires

La progression de 6,5 % des financements accordés aux partenaires est principalement due :

- Aux augmentations des barèmes de prestations de services (6,7 % dans le domaine de la petite enfance, un peu plus de 3 % dans le domaine de l'enfance et jeunesse et plus de 4 % dans les autres domaines) ;
- A la création d'une halte-garderie à Saint-Estève, à la mise en place du fonds pour l'innovation dans le domaine de la petite enfance ;
- Au financement de projets de construction de bâtiments pour des structures d'accueil du jeune enfant (Thuir), pour des structures d'accueil et loisirs (Thuir et Villelongue-de-la-Salanque) et du second foyer des jeunes travailleurs ;
- Au financement de transplantation ou d'extension de locaux (respectivement maison du quartier de Mailloles et Alsh de Baixas) ;
- A la prise en compte de la prestation de service de l'espace de vie sociale de la gare.

Services Caf

L'augmentation de 54,7 % des dépenses à destination des services Caf s'explique par :

- L'augmentation de la prestation de service du multi-accueil de Saint-Gaudérique à la suite de l'évolution du barème des prestations de services de 6,7% ;
- Le bonus mixité sociale dont a bénéficié le multi-accueil de Saint-Gaudérique pour l'accueil d'enfants de parents en situation de pauvreté.

Les dépenses d'action sociale par type de dépenses (en €)	2022	2023	Évolution 2022-2023 (en %)	Structure
Investissement	3 366 509	3 816 479	+ 13,4 %	8,5 %
Fonctionnement	36 243 803	38 430 473	+ 6,0 %	85,7 %
Aides financières individuelles	2 106 685	2 619 268	+ 24,3 %	5,8 %
Total	41 716 997	44 866 219	+ 7,5 %	100 %

Investissement

La croissance de 13 % des dépenses d'investissement s'explique par le financement de projets de construction (multi-accueil intercommunal de Thuir, accueil de loisirs maternel de Thuir, accueil de loisirs adolescents de Thuir et accueil de loisirs maternel de Villelongue-de-la-Salanque, deuxième foyer des jeunes travailleurs), de transplantation (maison du quartier de Maillolles) ou d'extension de bâtiments (Alsh de Baixas).

Fonctionnement

L'augmentation de 6 % de l'aide au fonctionnement s'explique essentiellement par l'évolution du barème des prestations de services à destination des structures (6,7 % pour la petite enfance, 3,7 % pour les structures du domaine de l'enfance et jeunesse et 4 % pour les autres structures ou services).

Aides financières individuelles

L'augmentation de 24 % des aides financières individuelles est due à :

- L'augmentation de plus de 50 % des aides accordées pour l'équipement du logement ;
- L'augmentation du plafond des aides exceptionnelles.

