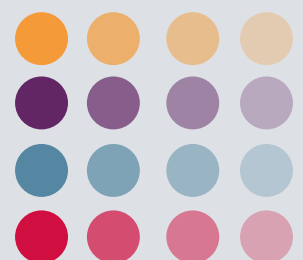
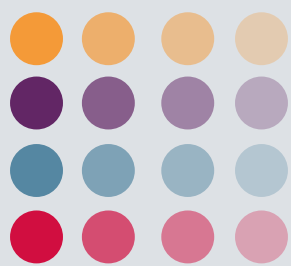




Rapport d'activité 2024







Edito



La Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales est présente auprès des familles, des allocataires et des acteurs du champ social du département.

Elle soutient les publics les plus fragilisés dans un contexte de précarité qui continue de s'accroître. Cette précarité entraîne un renforcement de la complexité des situations des allocataires, et par conséquent des dossiers traités par la Caf. Ainsi, la hausse de 4,21 % du montant des prestations légales est directement corrélée à l'augmentation des prestations versées en lien avec l'inclusion sociale et la solidarité, le revenu de solidarité active et l'allocation adulte handicapé.

Les dépenses d'action sociale, qui ont vu leurs enveloppes budgétaires croître avec la nouvelle convention d'objectifs et de gestion, permettent quant à elles de renforcer le financement des politiques de temps libre au bénéfice des enfants et adolescents.

Cet exercice n'a pas connu de réforme d'ampleur mais la Caisse d'allocations familiales a poursuivi ses transformations, avec l'aboutissement de plusieurs projets structurants.

En matière d'accès aux services, le transfert de la gestion de la crèche de Saint-Gaudérique à Perpignan, reprise par l'association Solidarité-Pyrénées, s'est accompagné d'un développement de l'offre au bénéfice des habitants, avec notamment l'augmentation du nombre de berceaux et la création de nouveaux services.

Pour ce qui est de l'accessibilité, le projet de rénovation de l'accueil au siège de la Caf s'est achevé par la réouverture de l'accueil en juillet 2024 après des travaux qui ont nécessité sa fermeture et sa délocalisation temporaire pendant plus de six mois. L'accueil réaménagé permet d'accueillir en rendez-vous davantage d'allocataires, dans de meilleures conditions de confidentialité, de confort et de sécurité.

Concernant l'optimisation des organisations, la direction de l'Action sociale, portée par le projet «S'organiser pour réussir ensemble», a renforcé la coordination de ses différentes activités pour un meilleur service aux partenaires.

Enfin, la nouvelle structuration de la maîtrise des risques portée par la direction Comptable et financière, le développement d'un accompagnement transversal entre les directions métiers, ainsi que les évolutions de notre système de management, nous ont permis de renforcer notre dynamique d'amélioration continue pour une meilleure qualité au service de nos allocataires.

« Ce n'est pas la plus forte de l'espèce qui survit, ni la plus intelligente, mais plutôt celle qui s'adapte le mieux au changement. »

Charles Darwin

Ces transformations ont pour la plupart été portées et accompagnées en interne, et plus particulièrement par la direction des Ressources, garante du fonctionnement quotidien de l'organisme.

Cette capacité d'adaptation continue garantit notre niveau de performance dans la mise en œuvre du service public pour les allocataires et les partenaires. Elle nous permet également de nous adapter et d'accompagner les réformes décidées par les pouvoirs publics et engagées dès 2025, avec la mise en place de la solidarité

à la source ainsi que la loi plein emploi et son impact sur la gestion des bénéficiaires du Rsa.

L'année toutefois ne se limite pas à ces quelques faits marquants. C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activité annuel qui vous donnera un panorama plus large des points saillants de l'année et dont la nouvelle formule vise à mieux répondre aux attentes des lecteurs. Je vous en souhaite bonne lecture.

Pierre-Marc Boistard

PAGE

3

CONNAÎTRE LES ALLOCATAIRES

Photographie de la Caf et des allocataires _____ 3

DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE DE L'ORGANISME

L'accomplissement d'une mission de service public et le partage de valeurs _____ 6

Le déploiement de projets structurants _____ 10

PAGE

6

ORGANISER L'OFFRE ET FAVORISER L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES, ACCOMPAGNER ET ORIENTER L'USAGER

PAGE

12

Une attention particulière portée aux modalités de contact _____ 12

L'accompagnement des évolutions réglementaires _____ 16

Une action pour accompagner les allocataires en situation de difficulté financière _____ 17

La Caisse d'allocations familiales présente auprès des familles en fonction de leur situation de vie _____ 18

PILOTER LA QUALITÉ ET LE CONTRÔLE INTERNE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

La stratégie qualité de la Caisse d'allocations familiales _____ 21

Le renforcement et l'optimisation de la politique de lutte contre la fraude _____ 22

Les sécurités informatiques et le maintien opérationnel du système d'information _____ 23

PAGE

21

PAGE

24

ÊTRE PRÉSENT AUPRÈS DES PARTENAIRES, LES ACCOMPAGNER DANS LEUR ACTIVITÉ

Le soutien aux partenaires et la co-construction au travers de dispositifs globaux _____ 24

L'implication dans la vie des réseaux de professionnels _____ 29

La mise à disposition d'outils facilitants _____ 30

MENER UNE POLITIQUE ACTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE QVCT

Le déploiement d'aménagements favorables aux économies d'énergie _____ 32

Être attentif aux conditions de vie des salariés _____ 35

PAGE

32

PAGE

40

REPÈRES ET DONNÉES CHIFFRÉES

CONNAÎTRE LES ALLOCATAIRES



Photographie de la Caf et des allocataires

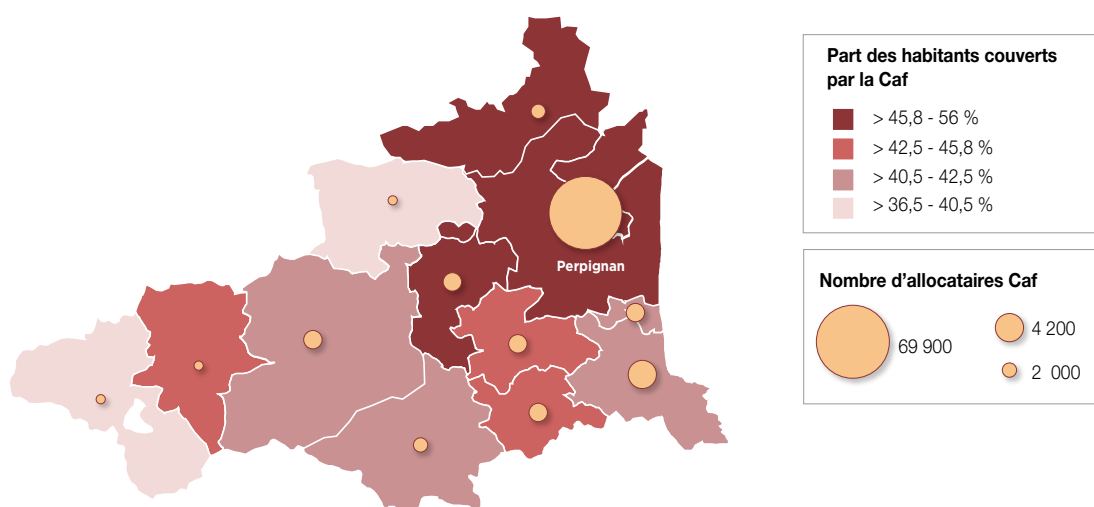
Les caractéristiques démographiques

La population départementale évolue beaucoup plus vite qu'au niveau national. En cinq ans, elle a progressé de 3 % (1,4 % au niveau national). Au 1er janvier, la population des Pyrénées-Orientales est estimée à 497 810 habitants par l'Insee, soit une progression de 0,8 % en un an (+0,4 % en métropole). Cette augmentation est essentiellement liée à l'arrivée de nouvelles populations. En effet, le nombre de naissances a diminué de 3 % en un an et de

7 % en cinq ans.

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.

La répartition des allocataires :



Des éléments conjoncturels spécifiques au département

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

Le taux de chômage pour le 4ème trimestre s'établit à 12,1 % (-0,3 point en un an). Au niveau national, la variation est de -0,2 point et le taux de 7,1%.

Selon les données annuelles, 55 300 personnes

(demandeurs catégorie ABC inscrits à France Travail qui effectuent des actes positifs de recherche d'emploi) sont inscrites à France Travail dans les Pyrénées-Orientales. En un an, ce chiffre a progressé de 2,5 %. Les demandeurs d'emploi de longue durée (inscrits depuis plus d'un an) représentent 45,2 % du nombre de demandeurs d'emploi.

Les particularités du profil des allocataires des Pyrénées-Orientales

L'année enregistre une légère baisse de 0,1 % du nombre d'allocataires pour atteindre près de 113 000 allocataires. Plus de la moitié de la population des Pyrénées-Orientales est couverte par une aide de la Caisse d'allocations

familiales, soit 238 000 personnes (dont près de 93 000 enfants présents au sein de 48 000 foyers).

Le montant mensuel moyen des prestations versées est de 563 €.

De nombreux allocataires sont en situation d'isolement.

- La part des personnes seules sans enfant s'élève à 52 % des allocataires (47 % au niveau national).
- Le nombre de familles monoparentales représente 19 % de la population allocataire (15 % au niveau national). 42 % des familles avec des enfants sont des familles monoparentales.

Les situations d'isolement et de monoparentalité ont une incidence sur le nombre de droits ouverts au titre du logement et de l'inclusion sociale. En effet, plus les situations d'isolement sont nombreuses, plus le nombre de droits au

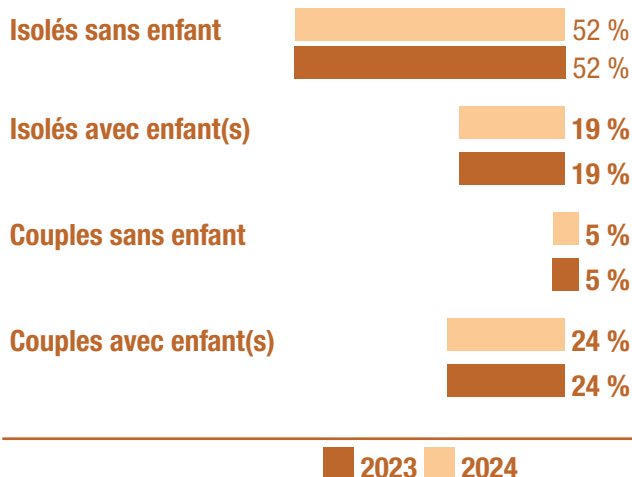
titre du logement est élevé. L'importance du nombre de familles monoparentales a par ailleurs un impact sur le nombre de bénéficiaires de prestations au titre de l'inclusion sociale en raison d'un risque plus grand d'exposition à des situations fragilisantes.

Ces particularités restent stables par rapport à l'année précédente.

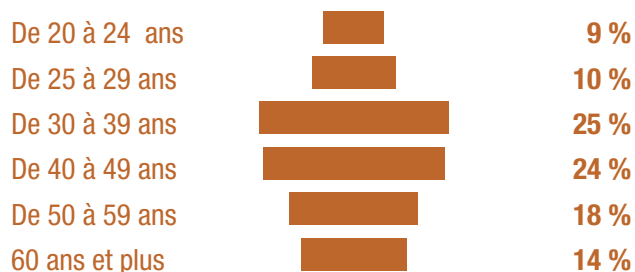
57 % des allocataires n'ont pas d'enfant et 42 % ont moins de 40 ans.

32 % des allocataires ont plus de 50 ans. Parmi eux 14 % ont 60 ans et plus. Au niveau national 25% ont plus de 50 ans et parmi eux 11% ont plus de 60 ans.

STRUCTURE FAMILIALE DES ALLOCATAIRES



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.



FOCUS

**Plus de
48 millions d'€**
ont été versés au titre de
l'action sociale soit 7,5 %
d'augmentation par rapport
à 2023.

**42 % des familles
sont des familles
monoparentales**

Au total, près de
804 millions d'€
ont été versés au titre des
prestations légales soit 4,2 %
d'augmentation par rapport à
2023.

**52 % des allocataires
sont des personnes
seules sans enfant**

DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE DE L'ORGANISME

L'accomplissement d'une mission de service public et le partage de valeurs

La Direction de la Caisse d'allocations familiales et ses missions

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.



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 du territoire.



Hélène Carreyre

Directeur Comptable et financier

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.



Chantal BONAVENT

Sous-directrice en charge des Ressources

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



Bénédicte ARCHAMBAULT

Sous-directrice en charge des Prestations

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

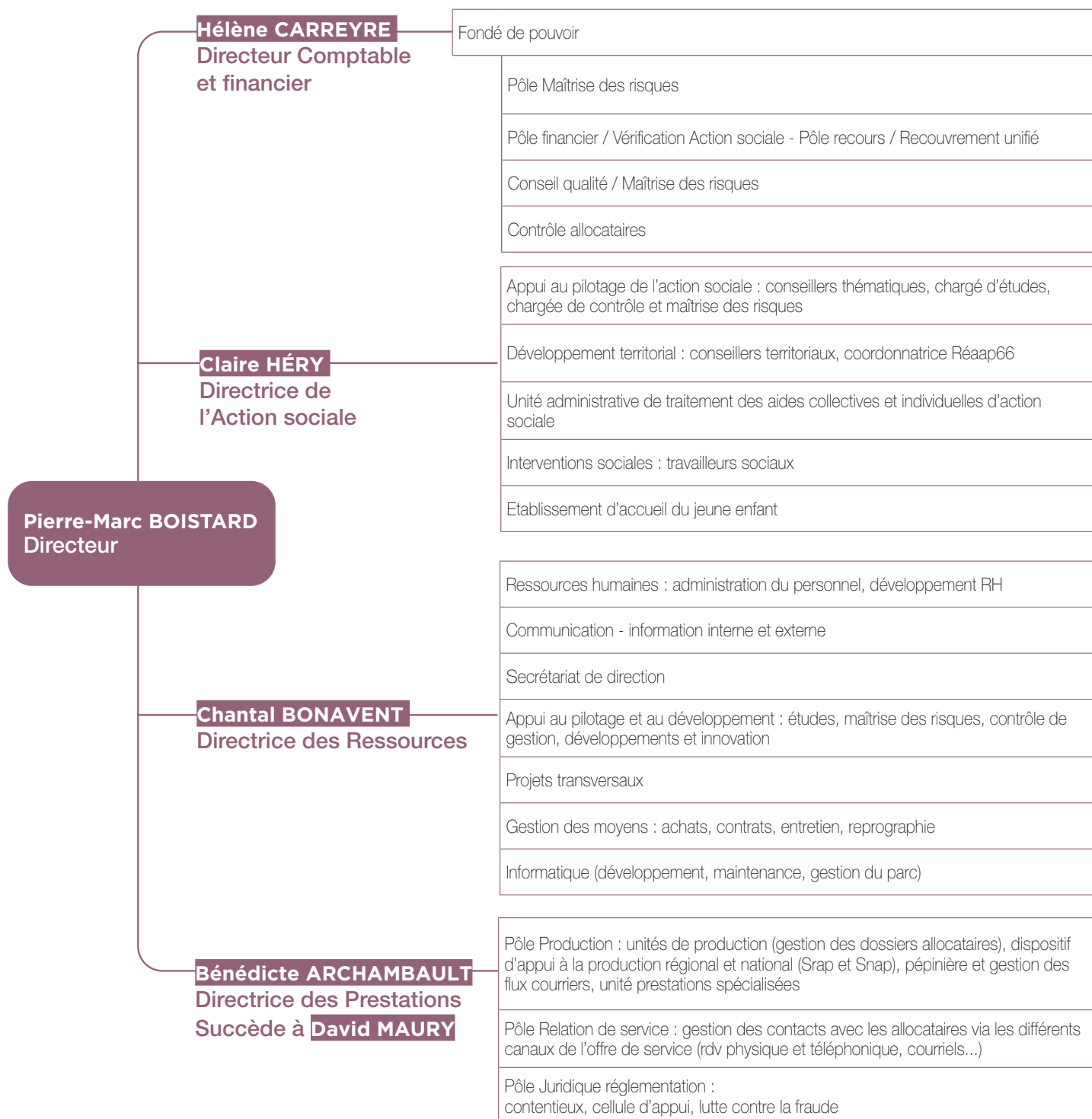
Elle a succédé à

David MAURY



L'organigramme fonctionnel des effectifs

**260 agents
en CDI**



Les temps forts du Conseil d'administration



Les administrateurs visitent l'accueil rénové avec l'équipe de direction

Des délibérations et faits marquants ont jalonné l'année :

- Le mandat au Président pour signer le Cpog 2023-2027
- La présentation du rapport de validation des comptes 2023 du Directeur comptable financier national et l'approbation des comptes 2023 de la Caisse d'allocations familiales
- La présentation du bilan du plan de contrôle interne 2023
- La présentation du rapport d'activité 2023 de la Caisse d'allocations familiales
- L'examen des budgets rectificatifs 2024 et initiaux 2025 (budget commun de gestion et budget d'action sociale)
- La modification de la composition de la commission d'action sociale et de la commission des pénalités
- Le renouvellement de la commission de recours amiable
- L'adoption d'une motion de soutien au département de Mayotte à la suite du passage du cyclone Chido le 14 décembre, assortie d'une aide exceptionnelle de 150 000 € prise sur les fonds locaux d'action sociale et prenant deux formes :
 - Un montant de 50 000 € versé à la Croix rouge française,
 - Un montant dans la limite de 100 000 € qui pourra être mobilisé pour abonder les fonds d'action sociale de la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte ou un autre dispositif d'aide mis en place vers les populations de Mayotte en coordination avec les autres organismes de la branche Famille.

Le Conseil d'administration est associé aux grands projets de la Caisse d'allocations familiales.

Ainsi, des informations régulières ont été faites auprès de lui sur l'avancement du projet de rénovation de l'accueil du siège, les évolutions réglementaires, le schéma directeur immobilier local 2023-2027, la cession de l'antenne de Saint-Gaudérique, le service public de la petite enfance.

Il a également été associé à la finalisation du projet de cession du site et transfert de gestion de l'Eaje de Saint-Gaudérique de Perpignan. En application de sa décision prise en fin d'année 2023, il a suivi les opérations de cession et de transfert. La commission d'action sociale a quant à elle statué sur une aide à l'investissement de 250 000 € ainsi qu'une aide au fonctionnement sur les premières années, dispositif autorisé pour les transferts de gestion dans le cadre de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion. Une visite de l'accueil du siège a été organisée pour les administrateurs à l'issue de travaux.

Dans le cadre du service public petite enfance (SPPE), le Président ou la deuxième Vice-Présidente étaient présents aux quatre réunions d'information et de sensibilisation des élus sur le Sppe organisées par la Caisse d'allocations familiales. Afin de donner une perspective sur les outils déployés, l'outil développé sur la cartographie des objectifs par les services d'action sociale de la Caisse d'allocations familiales a été présenté au Conseil.

En matière de représentation, le Président du Conseil d'administration ou la deuxième Vice-présidente du Conseil d'administration ont représenté celui-ci lors d'inaugurations et de manifestations. D'autre part, plusieurs administrateurs ont participé à des réunions d'instances inter-partenariales. Le Président a quant à lui participé à des réunions du Comité départemental des services aux familles. La deuxième Vice-présidente était présente à l'assemblée générale annuelle de la MSA Grand Sud.





Le déploiement de projets structurants

Un projet partenarial d'accueil de jeunes enfants à Perpignan

Un projet a été mené afin de transférer l'Eaje en gestion directe de la Caf situé à l'antenne Caf Saint-Gaudérique de Perpignan. L'association Solidarité-Pyrénées a été retenue pour ce transfert. Le 2 août, la Caf et l'association Solidarité Pyrénées ont signé l'acte de vente de Saint-Gaudérique et la remise des clés à l'association a été faite.

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

Le projet de transfert s'intègre dans la candidature lauréate sur le Fonds innovation petite enfance

(Fipe) co-porté dans un cadre partenarial avec la ville de Perpignan.

L'objectif est de déployer une offre multimodale autour de la petite enfance à Saint-Gaudérique. Cette offre à venir de Solidarité-Pyrénées s'articule autour de plusieurs services : un accueil au sein d'un Eaje de 24 berceaux avec une démarche volontariste d'accueil d'enfants en situation de handicap et une labellisation de crèche Avip, un lieu d'accueil enfant parents (Laep), des ateliers parentalité, un centre de formation petite enfance en lien avec la crèche comme Eaje d'application, afin de former notamment sur l'accueil d'enfants en situation de handicap, un lien avec l'activité autour de l'insertion de l'association, pour faciliter l'accueil des enfants des parents concernés et accompagner, soutenir la parentalité dans ce cadre via le Laep et des actions parentalité.

Il s'agit d'un projet global innovant, répondant aux besoins spécifiques du territoire et adapté aux situations de fragilité des enfants ou de leurs parents.

La nouvelle feuille de route Tni dédiée au numérique collaboratif

Cette feuille de route transformation numérique interne (Tni) dédiée au numérique collaboratif, définit les axes qui seront suivis dans le cadre du pilotage du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) 2024-2027.

Son premier axe vise à consolider le réseau des facilitateurs numériques de la Caisse d'allocations familiales comme une ressource durable pour le numérique collaboratif (déploiement d'un facilitateur par service, formalisation et valorisation du rôle des facilitateurs grâce à une fiche mission à hauteur de 40 à 55 heures par an...).

Le deuxième axe porte sur l'optimisation et le développement du numérique collaboratif. Dans cet objectif, plusieurs actions sont prévues. La formalisation d'une offre de service « conseil numérique collaboratif » à destination des managers et responsables d'actions du Cpog en fait partie. La mobilisation des managers pour identifier les besoins d'accompagnement spécifiques et y répondre, est également un levier essentiel. Enfin, en termes d'outils, la formalisation de la structure des échanges au travers d'un guide numérique par équipe de travail, et la rationalisation du nombre d'espaces numériques collaboratifs par salarié, permettront une meilleure visibilité des vecteurs numériques d'information et d'échanges.

«S'organiser pour réussir ensemble», une démarche de la direction de l'Action sociale

Les enjeux de cette démarche sont en lien avec la démarche stratégique :

- S'inscrire dans une performance soutenable au sein de l'Action sociale : renforcer les repères communs, simplifier, clarifier les rôles ;
- Développer une offre équitable et adaptée au territoire, dans une logique de parcours clairs et lisibles ;

- Répondre aux nouvelles orientations de la Cog 2023-2027 en action sociale.

Le travail mené dans le cadre de ce projet a permis un renfort des équipes, une clarification des rôles des acteurs, le renforcement de la transversalité des interventions, de la coordination des acteurs de l'action sociale et de l'offre de service partenaires.

Une étape importante de la modernisation du système d'information décisionnel

Après plusieurs années de préparation, notamment l'accompagnement des équipes sur les nouveaux langages, le projet de modernisation du système d'information décisionnel (Sid) de la Caisse d'allocations familiales s'est concrétisé début juillet. En effet, depuis cette date, l'ensemble des données du système d'information de la branche Famille ont été migrées vers le nouvel environnement Databricks. L'ensemble des requêtes locales qui servent par exemple à alimenter l'ordonnancement de la production ou à suivre les activités et leurs indicateurs dans l'ensemble des directions, ont été réécrites et

mises à la disposition des acteurs.

La Caisse nationale des allocations familiales a livré le Portail Sid qui héberge différentes applications et tableaux de bord nationaux. Dans sa partie locale, le Sid héberge des tableaux de bord locaux et prochainement un portail qui rassemblera les résultats des requêtes et qui sera accessible pour les acteurs internes.

Les travaux se poursuivent pour déployer de nouveaux outils et les optimiser en termes de réponse aux besoins des utilisateurs et de performance.

La communication : une stratégie liée à la politique globale de l'organisme qui intègre la démarche processus

La stratégie de communication de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales s'articule autour des axes stratégiques de l'organisme. Elle s'inscrit en outre dans la démarche DQI processus P1.4 « Définir et mettre en œuvre la stratégie de communication interne et externe ».

Au cours de l'année, en lien avec le déploiement de la démarche qualité intégrée (QqIV2), le suivi de

la stratégie de communication a été repensé pour permettre un suivi articulé autour des processus.

Les axes et actions de communication de la Caisse d'allocations familiales sont désormais tous reliés à un processus, et ce, sur l'ensemble de l'actuelle convention d'objectifs et de gestion.

Une entraide entre Caisses d'allocations familiales

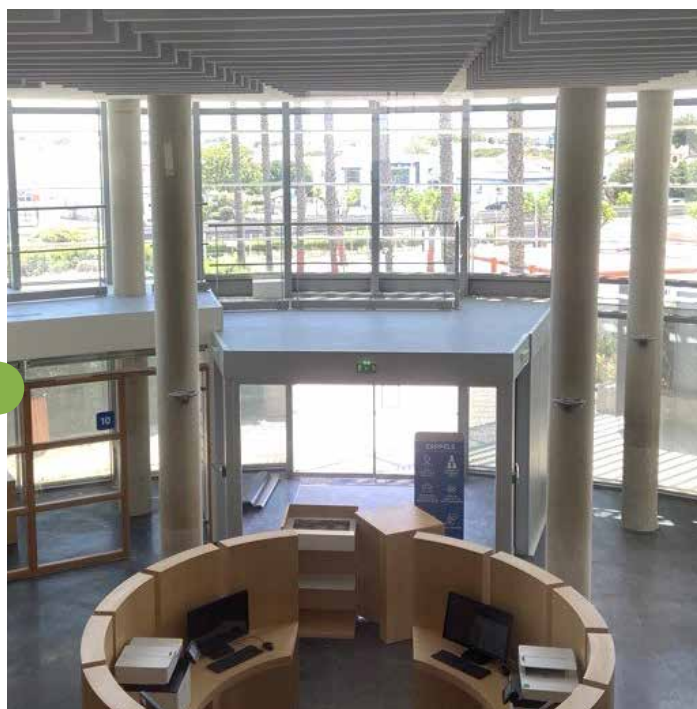
Dès le 1er septembre, le service des contrôleurs allocataires de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales a assuré une entraide auprès d'une Caisse d'allocations familiales en difficulté. Cette entraide a été formalisée dans le cadre d'une convention.

Un contrôleur a été mobilisé pour la réalisation d'une quarantaine de contrôles.

Cette action porte les valeurs de solidarité et de coopération au sein du réseau des Caisses d'allocations familiales.

ORGANISER L'OFFRE ET FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES, ACCOMPAGNER ET ORIENTER L'USAGER

● ● ● ● **Une attention particulière**
portée aux modalités de contact



L'amélioration des conditions d'accueil : l'accueil rénové du siège à Perpignan

Cette année a été marquée par une amélioration certaine des conditions d'accueil. Le réaménagement du siège de la Caisse d'allocations familiales permet, depuis le 1er juillet 2024, d'accueillir les allocataires dans un cadre plus moderne et mieux agencé. Les travaux de réaménagement de l'accueil du siège ont eu lieu au 1er semestre. Durant la période de travaux, l'équipe du pôle Relation de service, délocalisée pendant neuf mois à l'ancienne antenne Caisse d'allocations familiales de Saint-Gaudérique à Perpignan, a maintenu une offre de service significative et a garanti aux usagers une réponse adaptée et rapide.

Les objectifs de cette opération étaient multiples : aménager un accueil répondant aux besoins des allocataires, des partenaires et aux évolutions de l'offre de service, améliorer la qualité de vie au travail des agents intervenant dans cet espace d'accueil et répondre à des enjeux de développement durable.

De fait, ces travaux ont répondu aux objectifs et ont amené un confort pour les allocataires et pour les personnels d'accueil.

Le parcours allocataire est désormais plus fluide et circulaire, avec un positionnement du poste orientateur face à l'entrée, un espace multi-services au centre, des bureaux d'accueil en rotonde. Par ail-

leurs, la capacité d'accueil sur rendez-vous a été augmentée de 3 bureaux.

Des enquêtes sont prévues en 2025 pour mesurer la satisfaction des allocataires quant à ces nouveaux aménagements ainsi que pour mesurer celle des personnels d'accueil.

Le projet accueil, c'était aussi une affaire de sûreté associant de nombreux acteurs internes. En effet, la sûreté a été prise en compte dans le projet du nouvel accueil dès sa phase de conception et jusqu'à sa réalisation, tant à l'accueil temporaire que sur le site du siège pendant les travaux et à la réouverture.

La semaine précédant la réouverture de l'accueil au

siège, des sessions d'information ont été organisées à destination des équipes et des agents de sécurité. Concrètement, le projet a été l'occasion d'améliorer la sûreté. Par exemple, une nouvelle signalétique a été mise en place pour informer les allocataires des consignes, la vidéoprotection a été renforcée, le système d'alerte a été optimisé, un poste pour l'agent de prévention et de sûreté et un poste de supervision ont été installés.

Le partenariat avec la Police nationale est également à souligner. La référente sûreté de la Police, en contact régulier avec les équipes de la Caisse d'allocations familiales, a en effet apporté des conseils précieux.



**Xavier, Responsable du service
Gestion des moyens**

Une amélioration du confort acoustique et thermique a été apportée. Ces réalisations favorisent une relation apaisée avec les allocataires et améliorent les conditions de travail des salariés dans le respect des enjeux de développement durable.

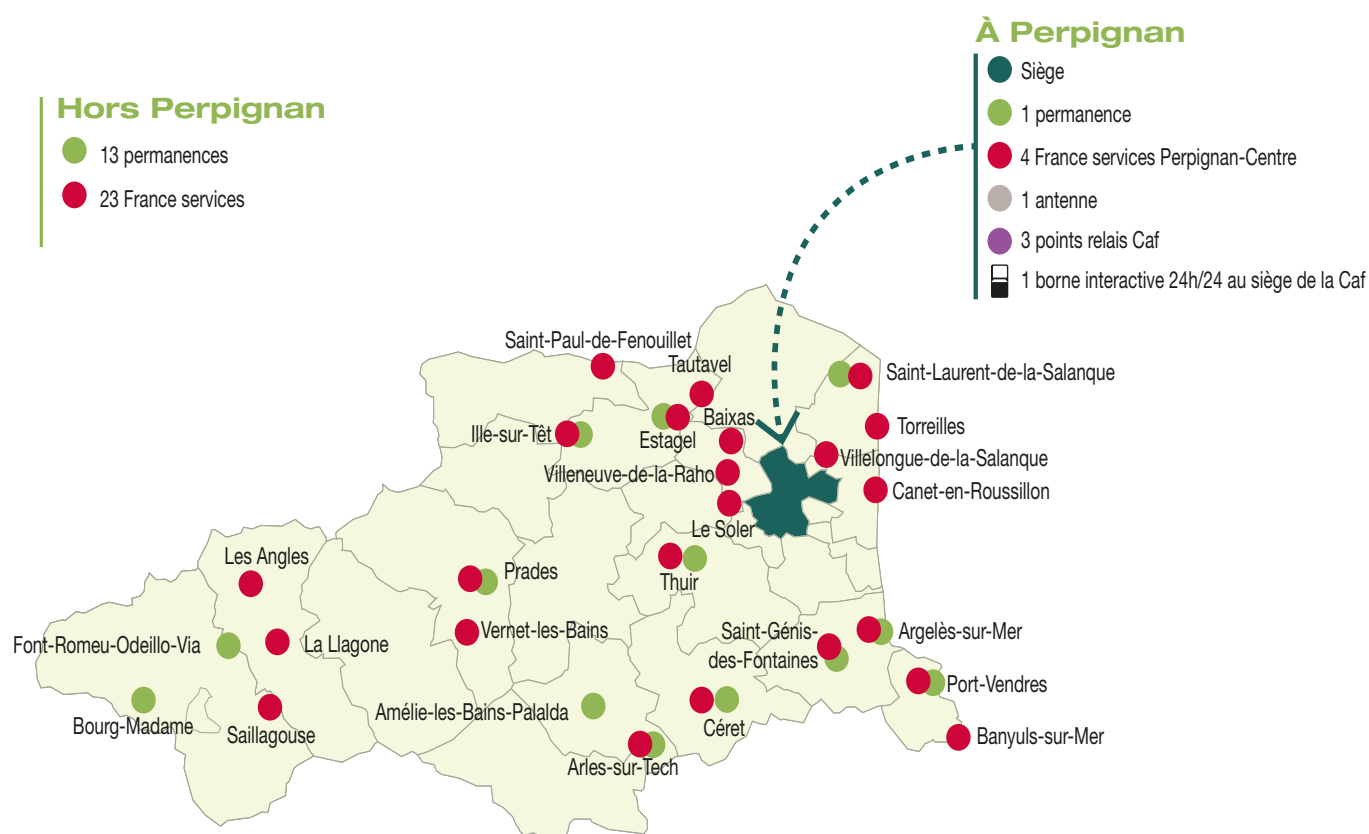


**Frédérique, Responsable du pôle
Relation de service**

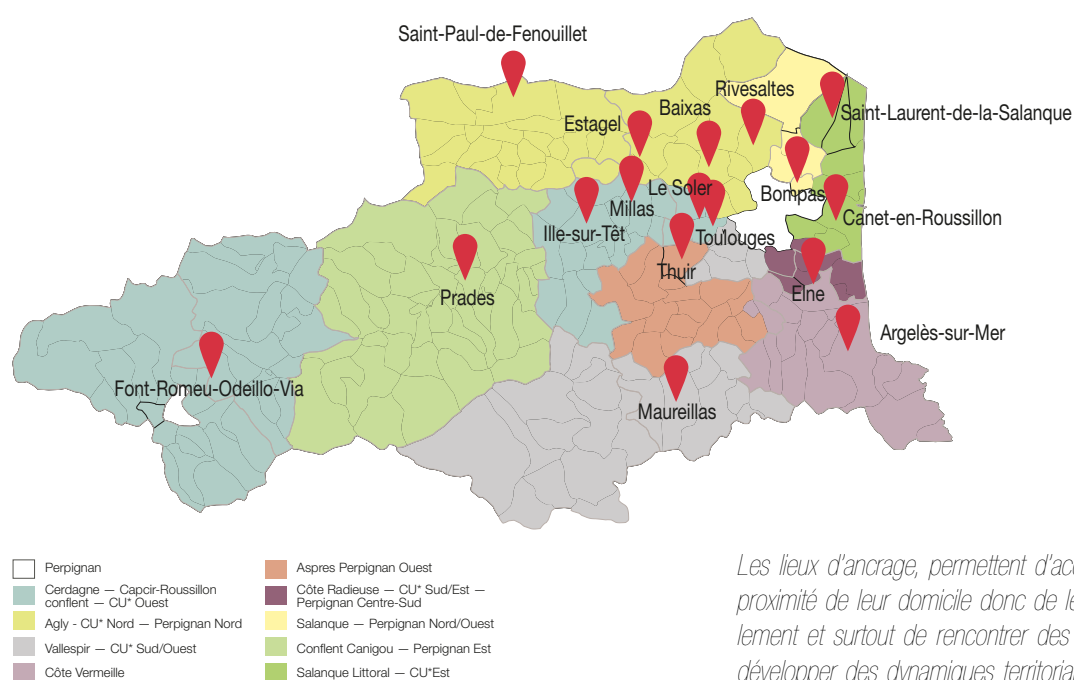
Le nouvel accueil permet d'offrir à la fois aux usagers mais également aux agents des conditions d'accueil et de travail plus agréables et mieux adaptées aux besoins..



La présence de la Caf dans le département



Les lieux d'ancrage des travailleurs sociaux de la Caf dans le département



Les lieux d'ancrage, permettent d'accueillir les familles sur des lieux à proximité de leur domicile donc de leur lieu de vie et permettent également et surtout de rencontrer des partenaires et de maintenir, voire développer des dynamiques territoriales. Ils sont un outil indispensable aux pratiques professionnelles.

*CU : communauté urbaine

Les partenariats d'accueil et l'aller vers au plus près des usagers

La lutte contre le non-recours aux droits et le renforcement de l'accessibilité aux services ont compté de très nombreuses campagnes d'appels sortants visant à établir et pérenniser une relation de confiance avec la Caisse d'allocations familiales.

Les diverses actions partenariales menées au cours de l'année ont continué à faciliter l'accès aux droits mais également à faire mieux connaître les différentes offres de service de la Caisse d'allocations familiales, aussi bien auprès des usagers que des partenaires.

Les nombreuses actions réalisées dans le cadre du partenariat d'accueil ont permis d'aller à la fois

vers des professionnels et des publics nouveaux comme l'Apf France handicap, la Mission locale jeunes, l'Union départementale des CCAS et le centre hospitalier de Thuir, mais également de poursuivre de manière efficace les actions déjà engagées en 2023.

Le partenariat avec les équipes des agences France travail, de l'Université de Perpignan et de l'E2C a permis un renforcement de la connaissance mutuelle des professionnels des structures concernées et de continuer à proposer un accompagnement de qualité aux usagers.



Audrey, Chargée d'expertise au pôle Relation de service

Ces différents partenariats n'ont pas les mêmes missions.

Avec Apf France handicap, l'intérêt est d'accompagner les professionnels qui s'occupent des personnes handicapées, les aider à autonomiser le public porteur de handicap et bien sûr créer une passerelle pour prendre en charge rapidement leurs demandes ou questions liées à des versements de droits pour l'allocation adulte handicapé ou d'aide au logement pour un public fragilisé.

Sur un autre plan, nous avons participé au forum logement organisé par la Mission locale jeunes (Mlj). Le public ciblé est constitué de jeunes de 16 à 25 ans, parfois en rupture familiale. L'intérêt ici est de les familiariser avec les démarches sur le caf.fr pour qu'ils ne passent pas à côté de leurs droits potentiels (prime d'activité et aide au logement principalement).

Enfin, au travers de notre intervention auprès de l'UD des CCAS des Pyrénées-Orientales, nous avons formé ces partenaires sur plusieurs thématiques dont l'aide aux victimes de violences conjugales (Avvc). En effet, ce sont des acteurs de terrain qui côtoient beaucoup leurs administrés et qui ont besoin de connaître les aides de la Caisse d'allocations familiales.

Dans tous les cas, c'est la démarche d'aller vers qui est mise en avant, au bénéfice de l'utilisateur et des professionnels qui les accompagnent. Le but premier est de ne pas passer à côté de droits potentiels.



La diversification des canaux d'information

Les réseaux sociaux de la Caf se sont enrichis avec la création d'un compte Instagram.

Par ailleurs, des stories à la Une ont été créées tant sur le compte Facebook que sur le compte Instagram afin de faciliter les accès directs à des informations thématiques.

La chaîne YouTube a été structurée et enrichie. Elle propose différentes thématiques et permet de mettre des webinaires à disposition des partenaires.

L'accompagnement des évolutions réglementaires

La mise en place du montant net social pour une simplification des démarches et un renforcement de l'accès aux droits

Une nouvelle référence, le montant net social (Mns) a été créée par un arrêté de janvier 2023. À partir de juillet 2023, le Mns a été progressivement affiché sur les bulletins de salaire. Dès leurs déclarations d'août 2023, les demandeurs et bénéficiaires du Rsa et de la prime d'activité pouvaient s'en servir pour déclarer le montant utile au calcul de leurs droits.

C'est toutefois au 1er janvier 2024 que la déclara-

tion du Mns est devenue obligatoire.

Le montant net social constitue la première étape de la réforme de la solidarité à la source qui a pour objectif de favoriser l'accès aux droits des usagers en simplifiant les démarches administratives. En effet, les données nécessaires au calcul du droit seront transmises directement par un tiers de confiance. Il suffira alors à l'utilisateur de valider les données pré-saisies.

Karine et Corinne, Chargées de Réglementation et Formation



Le montant net social a simplifié les démarches des allocataires et le travail de traitement. Auparavant, l'allocataire ou le gestionnaire devaient calculer le net perçu à déclarer en réintégrant ou déduisant certains revenus, ce qui pouvait entraîner des erreurs et donc un droit incorrect. Pour l'instant toutefois, le montant net social n'est pas assez visible sur les bulletins de salaire.

L'organisation préalable à la mise en place des nouveautés induites par la loi plein emploi de décembre 2023

La loi du 18 décembre 2023 prévoyait un ensemble de nouveautés dans le dispositif de suivi des bénéficiaires du Rsa à compter du 1er janvier 2025 :

- un dispositif d'inscription automatique des bénéficiaires du Rsa en tant que demandeurs d'emploi auprès de France Travail,
- la création d'un contrat unique pour tous les publics qui remplace le projet personnalisé d'accès à l'emploi et le contrat d'engagement réciproque,

- une répartition des compétences de sanction entre France Travail et les Conseils départementaux pour les bénéficiaires du Rsa refusant d'élaborer ou actualiser le contrat d'engagement avec France Travail, respecter le contenu du contrat d'engagement ou se soumettre aux contrôles de France Travail.

Un partenariat a été établi avec France Travail dans le cadre de cette évolution réglementaire. Pour déployer ces nouveautés, la Caisse d'allocations familiales s'est organisée.

Karine, Chargée de Réglementation et formation



Les équipes ont été informées via une réunion Teams de l'ensemble des nouveautés prévues par la loi pour le plein emploi dans le dispositif du suivi des bénéficiaires de Rsa, les deux premiers points devant entrer en vigueur au 1er janvier 2025 et le dernier au 1er juin 2025. L'inscription à France Travail était prévue via des flux, donc transparente pour le technicien. Les nouveautés de juin seront également présentées aux équipes.





Une action pour

accompagner les allocataires en situation de difficulté financière

L'anticipation et l'information pour lutter contre les expulsions locatives

En juin, la Caisse d'allocations familiales a participé au troisième forum organisé par la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (Ddets), l'Adil des Pyrénées-Orientales et le Conseil départemental dans le cadre de la lutte contre les expulsions. De nombreux intervenants se sont mobilisés pour présenter leur rôle : conciliateur de justice, commissaire de justice, avocat, magistrat, ain-

si qu'un représentant de la Banque de France sur l'impact du plan de surendettement.

Cette journée a permis de mieux faire connaître aux professionnels la réglementation de la branche Famille dans ce domaine et de les informer sur les impacts des impayés de loyer ou d'un échec de plan amiable de remboursement sur les droits des allocataires.



Véronique,
Responsable Juridique et réglementation
Lutte contre la fraude

La Caisse d'allocations familiales est intervenue pour présenter ses missions et la réglementation applicable en matière d'impayés.

De nombreuses questions ont été posées par les partenaires qui méconnaissaient le rôle de la Caisse d'allocations familiales, les circuits et les conditions de maintien ou pas de l'aide per-

sonnalisée au logement. Les bailleurs notamment n'avaient pas assimilé leurs obligations envers l'organisme. Quant au partenariat Capex ou Adil, il est assez développé et fluide et le lien entre les organismes a pu être valorisé et compris.

Un partenariat avec la Banque de France pour accompagner les allocataires dans leur parcours de remboursement

Dans le but d'améliorer l'accompagnement des allocataires dans leur parcours de remboursement, la Direction Comptable et financière de la Caisse d'allocations familiales a sollicité la Direction de la Banque de France afin qu'elle présente aux services de la Caisse d'allocations familiales ses offres d'accompagnement des usagers. Deux modules de formation ont été créés concernant l'inclusion bancaire, l'accès aux comptes et aux services bancaires et la procédure de surendettement. Le responsable du Service des particuliers à la Banque de France de Perpignan est venu à la Caisse d'allocations familiales pour présenter les offres de service

à l'équipe Recouvrement et à des représentants du pôle Relation de service.

Cette formation a permis de mieux connaître les mécanismes permettant à toute personne d'avoir accès aux services financiers de base mais également de mieux savoir orienter les usagers vers les partenaires les plus à même de les accompagner.

Cette démarche partenariale enrichit l'offre de services proposée aux allocataires et participe à la réflexion menée autour du parcours attentionné des allocataires qui ont une créance à la Caisse d'allocations familiales.



La Caisse d'allocations

familiales présente auprès des familles en fonction de leur situation de vie

Un accompagnement proposé aux parents en situation de séparation

Le parcours séparation et d'accompagnement proposé aux allocataires prévoit une action collective en partenariat.

Pour s'inscrire dans ce dispositif, la Caisse d'allocations familiales a mis en ligne des vidéos réalisées par le réseau des Caisse d'allocations familiales et a réalisé, du 18 septembre au 3 octobre, une enquête en ligne via un questionnaire. Ce questionnaire adressé à 3 350 parents séparés avait pour but de mieux connaître leurs besoins. Sur 3 350 personnes ciblées, 44 % ont répondu.

Après analyse des résultats, différents types d'interventions collectives ont été mises à l'étude et se-

ront précisées en fonction des directives nationales sur l'offre de travail social des Caisses d'allocations familiales :

- Organisation d'actions collectives territoriales par les travailleurs sociaux de la Caisse d'allocations familiales, éventuellement en partenariat, en direction d'allocataires séparés,
- Dans la continuité des actions collectives territoriales, mise en place de "focus groupes" (ou groupes d'entraide),
- Une journée thématique, un forum ou une conférence avec des partenaires ou prestataires.



Séverine, Assistante sociale

Au-delà de l'intervention individuelle des travailleurs sociaux auprès des parents séparés, le collectif peut être complémentaire et apporter des réponses plus globales lors d'une séparation.

Les résultats de cette enquête nous permettent d'avoir une analyse plus fine de ce que souhaitent les parents séparés afin de recueillir leur adhésion et leur participation aux actions que nous allons leur proposer. Nous pourrions ainsi mieux adapter nos interventions et proposer des actions collectives ciblées et répondant au maximum aux attentes des familles.

Des actions collectives en travail social complémentaires à l'approche individuelle

Cette année encore, en complément de l'accompagnement social 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. 19 actions collectives ont ainsi été menées sur l'ensemble du département.

Afin de permettre aux partenaires de mieux connaître l'offre de travail social collectif de la Caisse d'allocations familiales, une cartographie interactive a été réalisée. Elle propose de visualiser sur une carte du département les différents types d'actions collectives et donne accès aux fiches actions.

Ces actions collectives sont déployées sous différentes modalités :

- Les informations collectives : Il s'agit de séances d'informations collectives à destination des allocataires ayant un caractère ponctuel. 8 informations collectives ont été réalisées sur la thématique des vacances.

Les informations collectives ont permis de recenser des besoins et d'appuyer un diagnostic afin de mettre en place des actions dans le cadre du travail social de groupe. Les rencontres autour de l'information des droits aux vacances familiales ont ainsi permis la réalisation de projets vacances. Ces projets favorisent le départ en vacances accompagnées, soit en individuel avec une préparation collective, soit en groupe. Ils permettent également de rompre l'isolement et de valoriser les participants en tant que parents et citoyens. De plus, ces projets autour de l'accompagnement collectif de

départ en vacances, mais aussi sur d'autres thématiques comme le budget ou la parentalité, sont l'occasion d'un travail avec les partenaires locaux sur les territoires.

- Le travail social de groupe : il s'agit d'une méthodologie d'intervention à visée éducative qui s'inscrit dans la durée (plusieurs séances) et se fonde sur la participation et les échanges entre les membres du groupe afin d'enrichir leur vie personnelle et sociale. 4 projets répertoriés « travail social de groupe » ont été réalisés sur la thématique des vacances.
- Les forums naissance : il s'agit d'une action pérenne départementale ou territoriale et multi-partenaire, menée dans le cadre du parcours naissance, à destination des futurs parents ou des nouveaux parents de jeunes enfants. 4 forums grossesse-naissance ont été proposés à Perpignan, Prades et Argelès-sur-Mer.
- Les actions ponctuelles auprès de partenaires : les travailleurs sociaux de la Caisse d'allocations familiales peuvent être mobilisés ponctuellement sur des actions collectives (forum, journée thématique, etc.) à l'initiative des partenaires et en lien avec leurs domaines d'intervention. 2 actions ponctuelles ont été menées auprès de partenaires (Forum parentalité et CLAD).
- Les projets collectifs menés avec des partenaires : la définition est identique à celle du travail social de groupe mais dans ce cas, le travailleur social de la Caisse d'allocations familiales n'est pas à l'initiative de l'action. 2 projets collectifs partenariaux ont été menés (Budget et Café des parents).

Martine, Conseillère en économie sociale et familiale de la Caisse d'allocations familiales



L'approche collective permet de sortir de la relation personnelle mise en place dans le cadre d'un accompagnement, apportant ainsi aux personnes accompagnées des points de vue nouveaux et multi-dimensionnels. Par ailleurs, les démarches faisant appel à l'intelligence collective mobilisent des participants de divers horizons et s'appuient sur des diagnostics partagés avec des partenaires ce qui, au-delà de développer le lien social sur un territoire donné, permet l'émergence d'une dynamique participative et rend les participants acteurs du changement.

La Caravane des parents, un événement itinérant au plus près des familles

Organisée par le Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents 66 (Réaap66), la Caravane des parents a sillonné les Pyrénées-Orientales du 15 octobre au 16 novembre et a proposé aux futurs parents et parents d'enfants de moins de 18 ans des temps de partage sur le thème de l'autonomie de leurs enfants.

Une quarantaine de parents a participé à au moins un des huit temps de partage proposés lors des étapes à Prades, Perpignan, Saint-Laurent-de-la-Salanque, Bompas, Ille-sur-Têt, Canet-en-Roussillon et Thuir.

Le tour de la Caravane s'est terminé le 23 novembre à Toulouges. Une cinquantaine de familles a participé aux activités en famille proposées par la

Maison du citoyen de Toulouges et la ludothèque de l'association Les enfants du Lude. Elles se sont informées dans les stands du Réaap66, des associations Espace parentalité 66 et Centre Lgbt+66, du Laep de la ville de Canohès, des Points accueil écoute jeunes De maux en mots et Parenthèse et des services petite enfance de la ville de Toulouges. Une trentaine de parents a joué le jeu lors du théâtre forum "Vive l'autonomie ?" qui clôturait l'événement.

Ce projet a vu le jour grâce à la mobilisation de nombreux membres du Réaap 66 et au soutien de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales, de la Mutualité sociale agricole (Msa) Grand Sud, de l'ANCT et de la ville de Perpignan.



PILOTER LA QUALITÉ ET LE CONTRÔLE INTERNE AUX SERVICE DE LA PERFORMANCE

●●●● La stratégie qualité de la Caisse d'allocations familiales

La qualité de service est un enjeu fondamental de la stratégie de l'organisme. Elle est inscrite dans la lettre d'engagement de la Direction de la Caisse d'allocations familiales. Aussi, une réflexion a été conduite dans une recherche d'amélioration de la transversalité et d'une meilleure coopération entre services en regard de la démarche de qualité intégrée (DQI) et plus particulièrement du processus P2 « Piloter la qualité et le contrôle interne au service de la performance ».

Le pilotage de la qualité ne pouvant être dissocié du processus P1 « Définir et mettre en œuvre la politique de l'organisme », la Caisse d'allocations familiales a souhaité ajuster sa gouvernance afin que celle-ci réponde davantage aux besoins d'amélioration de la qualité et de sécurisation des risques.

En parallèle, un plan d'amélioration de la qualité transverse (PAQT) a été formalisé.

Les objectifs recherchés dans le respect des exigences du plan de contrôle interne 2024 ont été les suivants :

- animer le dispositif d'amélioration continue et intégrer dans les organisations, les préconisations du PAQT plus spécifiquement développé dans le processus métier des prestations familiales,
- améliorer la qualité interne au service d'une performance soutenable et garantir le versement du juste droit à l'allocataire,
- rétablir et améliorer le traitement du juste droit à l'usager.

Pour accompagner l'ensemble des acteurs dans cette démarche, un poste de Conseiller Qualité-Maîtrise des risques a été créé et une offre de services a été déployée. Cette offre s'est construite autour d'un plan d'actions mis en œuvre par les acteurs qui coordonnent la démarche qualité, notamment la Conseillère Qualité-Maîtrise des risques et la Chargée de Contrôle interne. Elle permet également d'assurer, au sein de la Caisse d'allocations familiales, un meilleur déploiement et une meilleure communication autour de la démarche.



« Sabine, Conseillère Qualité-Maîtrise des risques »

De la qualité, nous en faisons depuis toujours, mais désormais, elle est inscrite « en toile de fond » de notre activité et cette dimension est intégrée dans nos pratiques pour renforcer la transversalité. Le positionnement des acteurs évolue de plus en plus vers une pensée par processus et non plus par secteur d'activité. Cela renforce l'état d'esprit collaboratif et nous donne un prisme commun : la qualité et le service aux usagers.

La démarche qualité, c'est la capacité de l'organisation à se questionner et s'adapter pour satisfaire les besoins des « clients », exprimés ou implicites, dans une dynamique de progression constante.

Elle porte sur le cœur de métier mais également sur la culture et les valeurs de l'organisme, son management et son organisation, sa stratégie et son positionnement sur le territoire, ses ressources humaines et financières. Au sein de cette démarche, ma mission consiste à accompagner et conseiller tous les acteurs (les pilotes de processus, les contributeurs, les sponsors), mais aussi à proposer des outils ou des organisations. J'épaule également les managers dans le déploiement du plan de la qualité transverse et notamment la nouvelle supervision qui doit concourir à l'amélioration de la qualité.

Frédéric, Responsable du pôle Vérification - Maîtrise des risques

Une coopération renforcée s'est développée entre les services Maîtrise des risques, Vérification et Contrôles. Le principe de transversalité existait déjà mais s'est encore renforcé grâce à cette nouvelle organisation. C'était d'ailleurs le but ! Les trois services sont désormais intégrés au sein de la Direction comptable et financière. Le fait d'avoir un seul pilote pour ces trois services fluidifie les fonctionnements et les rend plus faciles à superviser et à mettre en complémentarité. Cela crée une boucle de coopération favorable à une meilleure visibilité et à une conduite facilitée pour chacun des objectifs. C'est par ailleurs cohérent avec la démarche processus. Au final, la qualité du service rendu à l'allocataire bénéficie de cette organisation.



Le renforcement et l'optimisation de la politique de lutte contre la fraude



Visuel issu d'une animation sur le thème du contrôle et de la fraude, diffusée aux salariés de la Caf à travers l'intranet Cafcom

Une participation active à des groupes nationaux

Dans le cadre de la démarche nationale de renforcement de la lutte contre la fraude, La Caisse d'allocations familiales participe à des groupes et projets nationaux.

Ainsi, elle a participé cette année à l'élaboration d'une « stratégie pénale ». En effet, en lien avec l'évolution des contentieux juridiques, l'apparition de nouveaux dispositifs comme le service national de lutte contre la fraude à enjeux (Snlfe), la judiciarisation croissante des affaires depuis de nombreuses années, l'exigence des juridictions sur le formalisme des actions et l'impulsion des cabinets d'avocats spécialisés en matière de Sécurité sociale, la branche Famille a décidé de formaliser un document rappelant les principes généraux du droit et de synthétiser sa

position en livrant des outils opérationnels sur ce thème.

Par ailleurs, un comité opérationnel fraude (Cofr) a été créé en avril 2024. Il a pour mission de s'appuyer sur des experts juridiques et leur expérience de terrain pour répondre à des enjeux de simplification, d'harmonisation, d'amélioration, de modernisation et d'optimisation de moyens dans le cadre des affaires juridiques et de la lutte contre la fraude dans le réseau des Caisses d'allocations familiales.

Plusieurs groupes de travail sont constitués, la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales participe au groupe consacré à l'harmonisation des procédures. Parmi ces procédures figurent l'audition des allocataires, la levée de la prescription et les notifications d'indu ou de fraude.

La lutte contre la fraude à l'allocation logement et contre le logement non décent : une volonté forte

La Caisse d'allocations familiales poursuit ses actions de contrôle contre les bailleurs indécents dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'allocation logement et de la lutte contre la non-décence du logement.

Dans ce domaine, une décision rendue par la Chambre criminelle de la Cour de cassation en 2024 à la suite de pourvois formés par plusieurs bailleurs est d'ailleurs à souligner, puisqu'elle les a déclarés non admis et les a renvoyés à nouveau devant la Cour d'appel en chambre correctionnelle.



Sophie, Rédacteur Juridique spécialisée en droit pénal

L'affaire a été détectée en 2009-2010 au sein de la Caf. Elle a donc fait l'objet d'une longue instruction ! En tant que service Contentieux, nous avons suivi le dossier sur les volets juridique et correctionnel. En première instance la Caf a été déboutée.

Mais lors de l'appel devant Cour d'appel, les personnes ont été condamnées et reconnues coupables (escroquerie auprès de la Caf, fausses déclarations sur l'état du logement, fausses attestations de loyer...). Des condamnations pénales (emprisonnement et amendes) ont été prononcées. Un pourvoi auprès de la Cour de cassation a été fait mais n'a pas été admis.

A l'issue de cette condamnation, nous sommes revenus devant la Cour d'appel de Montpellier. Il s'agit d'une instance sur les intérêts civils afin d'obtenir une décision de justice qui fixera le préjudice financier subi par la Caisse d'allocations familiales.

Cette affaire comporte deux versants : celui de la fraude sur la présence effective des locataires-allocataires mais également celui de la décence du logement.



Les sécurités informatiques et le maintien opérationnel du système d'information

Fin 2023, la Caisse d'allocations familiales a bénéficié d'un audit. Celui-ci a conforté les actions menées localement dans le maintien opérationnel sur la sécurité du système d'information.

Différentes actions sont menées dans ce cadre comme le suivi antivirus, le suivi des bonnes

pratiques des salariés, la modernisation des infrastructures, la gestion des sécurités. Ces dispositifs sont mis en place pour la sécurité des données et l'optimisation des fonctionnements.

ÊTRE PRÉSENT AUPRÈS DES PARTENAIRES, LES ACCOMPAGNER DANS LEUR ACTIVITÉ

●●●● **Le soutien aux partenaires** et la co-construction au travers de dispositifs globaux



La Caisse d'allocations familiales mobilisée autour du projet «service public de la petite enfance» (Sppe)

Dans le cadre du projet «service public de la petite enfance» (Sppe), la Caisse d'allocations familiales apporte un soutien aux acteurs et aux collectivités locales et les accompagne dans la mise en œuvre de leur politique petite enfance. Les enjeux sont importants : l'épanouissement des enfants, l'accès et le maintien dans l'emploi des parents, l'égalité entre les hommes et les femmes, la lutte contre la reproduction des inégalités sociales dès le plus jeune âge, l'inclusion des enfants en situation de handicap...

La Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales a adapté l'organisation de son action sociale en fléchant plus fortement des fonctions dans le domaine de la petite enfance au regard des besoins d'ingénierie et de déploiement de services, ainsi que pour mieux accompagner les partenaires, notamment les collectivités territoriales : Conseillère thématique, Chargée de conseil accueil individuel et Coordinatrice petite enfance.

Cette démarche doit s'accompagner d'un développement quantitatif de l'offre d'accueil du jeune enfant en fonction des besoins des territoires déterminés par des réflexions menées conjointement par les collectivités et la Caisse d'allocations familiales et s'appuyant sur des outils de diagnostic, dans le cadre des conventions territoriales globales et du schéma départemental des services aux familles. Un développement qualitatif au sens large est également attendu au terme du déploiement du dispositif : accueil de qualité, locaux adaptés, conditions de travail et formation des professionnels améliorées, diversité des besoins des familles pris en compte comme l'insertion, le handicap, le soutien aux parents...

La Caisse d'allocations familiales accompagnera également la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités du site monenfant.fr ainsi que les nouveaux rôles des relais petite enfance (Rpe), qui sont la porte d'entrée du Sppe pour les parents ayant un besoin d'accueil de leur enfant.

Pour accompagner la démarche, un outil a été développé sur la cartographie des objectifs par les services d'action sociale de la Caisse d'allocations familiales. Cet outil permet de cibler les besoins de développement en places ainsi que les besoins d'amélioration qualitative concernant les structures.



En septembre, une démarche en direction des élus a été validée lors du Comité départemental des services aux familles (Cdsf) restreint piloté par la Préfecture, afin d'aller vers les élus et d'être davantage à l'écoute des territoires. Ainsi, l'État, le Conseil départemental, la Mutualité sociale agricole (Msa) et la Caisse d'allocations familiales sont allés à la rencontre des collectivités pour leur présenter leurs nouvelles compétences d'autorité organisatrice prévues par la loi plein emploi ainsi que les enjeux territoriaux en découlant. Quatre rencontres ont été organisées sur les différents territoires du département. Elles ont été des temps d'échanges et de discussion, notamment autour des nouveaux moyens financiers d'accompagnement et d'ingénierie en direction des autorités organisatrices

et des leviers et freins que les élus rencontrent sur leurs territoires. Elles ont aussi été l'occasion de réaffirmer l'accompagnement territorial de la Caisse d'allocations familiales mené par les Conseillers en Développement territorial au travers des conventions territoriales globales. Celles-ci favorisent en effet la construction commune d'un projet social de territoire répondant aux attentes des habitants. L'association des maires de France des Pyrénées-Orientales a assuré l'organisation de ces événements et a mis en œuvre les moyens pour son bon déroulement. Le Président ou la deuxième Vice-Présidente du Conseil d'administration de la Caf étaient présents aux quatre réunions d'information et de sensibilisation des élus organisées par la Caisse d'allocations familiales.

Nelly, Conseillère thématique Petite enfance et pilote du Sppe à la Caisse d'allocations familiales



Cette démarche a été l'occasion de renforcer la collaboration avec nos partenaires institutionnels membres du Comité départemental des services aux familles et d'aller à la rencontre des élus avec un discours cohérent et partagé. Nous avons eu un retour positif des élus rencontrés, qui ont apprécié la proximité et ont trouvé des réponses à leurs questionnements liés aux nouvelles responsabilités posées par la loi de plein emploi. Au travers de cette action, la Caisse d'allocations familiales était bien dans son rôle d'accompagnement sur les territoires. Cette démarche a aussi été l'occasion de

développer le partenariat avec l'Association des maires de France qui a été un véritable support en termes de communication auprès des élus et de logistique.

Le renouvellement des conventions territoriales globales et l'intégration des enjeux de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion

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 et couvre l'ensemble des politiques de la Caisse d'allocations familiales : 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 Caisse d'allocations familiales

et plus particulièrement les conseillers en Développement territorial, mettent à disposition leur expertise afin d'établir un diagnostic territorial partagé, construire des axes de travail qui se déclinent en 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 l'adaptabilité dans la réponse aux besoins des habitants, sont les garants de la vie de la convention sur sa période contractuelle.



Llupia / Ponteilla



Perpignan

Pour accompagner au mieux les partenaires, permettre aux conseillers en développement territorial d'ajuster la démarche aux spécificités et besoins de chaque territoire tout en restant en lien avec les axes du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion de la Caisse d'allocations familiales, optimiser le pilotage des dispositifs mis en place, les outils (diagnostic territorial de la Ctg, fiches actions, indicateurs de suivi...) ont été repensés.

5 Ctg ont été renouvelées avec Salses, Saint-Estève, Perpignan, Saleilles, Llupia et Ponteilla.

Des travaux ont été engagés qui aboutiront en 2025 à la signature et au renouvellement de 11 Ctg avec Vingrau, Tautavel, Clair, Estagel, Opoul, Saint-Nazaire, la communauté de communes Pyrénées Catalanes, la communauté de communes Pyrénées Cerdagne, Saint-Félicien d'Avall, Pézilla-la-Rivière et Corneilla-la-Rivière.

Au total, 46 Ctg vont être signées ou renouvelées, soit 98 % du territoire couvert.

Le renouvellement de la convention territoriale globale de Perpignan

Le second semestre a permis la formalisation du plan d'action 2024-2028 et le comité de pilotage de décembre a validé le plan d'action finalisé ainsi

que les outils de pilotage et de suivi de la vie de cette Ctg.



Comité de pilotage et comité technique



Au travers de la méthode adoptée (temps de réflexion partagés, séminaire Ctg...), la transversalité et la complémentarité ont été au cœur de toute la méthodologie du renouvellement de la convention territoriale globale (Ctg) de Perpignan. Un objectif a été partagé par les partenaires et les services de l'action sociale tout au long de cette démarche : améliorer et diversifier la réponse faite aux Perpignanais de tous les âges et au plus près de leurs besoins. Cette Ctg formalise le projet social de territoire dont le plan d'action s'articule autour de projets de schémas territoriaux thématiques et de trajectoire de développement et de maintien de l'offre (quantitative et qualitative), notamment petite enfance dans le cadre du service public de la petite enfance (Sppe).

La prochaine étape sera d'inclure au premier trimestre 2025, la trajectoire de développement et de maintien de l'offre petite enfance dans le cadre du Sppe.

En parallèle, d'autres chantiers sont en cours comme la mise en œuvre d'un schéma territorial de l'animation de la vie sociale et des renouvellements d'agrément des structures intégrant ces enjeux de complémentarité et de diversification de l'offre.

L'innovation est au cœur des réflexions : la flexibilité et la complémentarité des propositions permettront un accès facilité et renforcé à l'offre de services (modes de garde ou de loisirs par exemple) et participeront ainsi à la recherche d'égalité des chances dès le plus jeune âge.

Des aides d'action sociale portées par les grands objectifs de la convention d'objectifs et de gestion

L'année a été marquée par la mise en œuvre de plusieurs aides dans le cadre des développements prévus dans la Cog 2023-2027.

Dans le domaine de la petite enfance, le déploiement du service public petite enfance, qui est l'une des

deux priorités de la Cog, s'est accompagné du financement de près de 50 projets de partenaires pour plus de 1,3 millions, notamment pour l'amélioration des structures d'accueil du jeune enfant. Par ailleurs, près de 25 millions ont été engagés au travers des prestations de service des

structures petite enfance et aides associées avec le déploiement du bonus attractivité et le financement des journées pédagogiques pour valoriser les métiers de la petite enfance et mieux financer l'activité des établissements.

Dans le domaine de l'enfance et de la jeunesse, la Caisse d'allocations familiales a maintenu sa politique volontariste en faveur du développement et de l'amélioration de l'accueil de loisirs sans hébergement. Près de 100 projets ont été aidés pour un montant de plus de 1,5 million d'euros. En plus de la prestation de service Alsh, dont le barème a été revalorisé, la pause méridienne est financée

dans son intégralité et un complément inclusif handicap permet de valoriser les heures d'accueil des enfants en situation de handicap pour toutes les structures. Au total, près de 16 millions d'euros ont été engagés (13 millions en 2023).

Dans les autres domaines, on peut souligner le développement des structures d'animation de la vie sociale au regard des zones blanches du département. Plus de 60 000 euros ont été engagés pour 3 projets de préfiguration des centres sociaux et 5 nouveaux espaces de vie sociale, ce qui porte la prestation de service à 200 000 euros (près de 120 000 euros en 2023).

Les enjeux environnementaux dans les projets de territoire soutenus par la Caisse d'allocations familiales

La Caisse d'allocations familiales intègre les enjeux environnementaux dans ses politiques et projets de territoire pour promouvoir un développement durable. L'ambition est de faire de la transition écologique un levier d'inclusion sociale dans une vision positive de sobriété choisie et solidaire, porteuse de sens pour chacun.

Ainsi, dans le cadre de l'animation de la vie sociale, la Caisse d'allocations familiales a financé et accompagné des actions sur les enjeux sociaux et environnementaux en direction des professionnels

du secteur afin de les aider à comprendre ces enjeux et à mettre les principes en application sur le terrain pour les habitants.

Dans le cadre du Service public petite enfance, un appel à projet spécifique à la qualité d'accueil a été lancé en novembre. Une grande part de celui-ci a été consacrée à la transition écologique. Cela permet ainsi de redynamiser les équipes, de les former et de les faire adhérer à un projet permettant d'améliorer l'accueil des enfants.

Une démarche de contrôle concertée de l'accueil collectif du jeune enfant

Depuis 2023, à 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 faisant apparaître des dysfonctionnements dans certaines structures petite enfance, des contrôles concertés interinstitutionnels des établissements d'accueil du jeune enfant sont mis en œuvre. En 2024, le service Sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation de la Direction départementale de la protection des populations a rejoint les partenaires agissant dans ce cadre : la Direction départementale de l'emploi, du travail et solidarités, le Conseil départemental, la Caisse d'allocations familiales et la Mutualité sociale agricole (Msa).

Par ailleurs, l'article 18 de la loi de plein emploi fixe désormais le cadre de ce travail et l'arrêté du 4 juillet 2024 définit la liste des indicateurs communs aux schémas départementaux des services aux familles et les modalités de transmission de ces indicateurs. En 2024, six structures ont été contrôlées dans ce cadre avec pour effet, des demandes de mise à jour du règlement de fonctionnement et des injonctions de mise en conformité.

L'implication dans la vie des réseaux de professionnels

L'animation du réseau des chargés de coopération convention territoriale globale

La Caisse d'allocations familiales a poursuivi la démarche d'animation du réseau des chargés de coopération Ctg. Le chargé de coopération est un des interlocuteurs clés de la Caisse d'allocations familiales sur les territoires. Il contribue à la conception des conventions, à leur mise en œuvre et au suivi des projets. 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 au côté des services de la Caisse d'allocations familiales.



Dans le cadre de sa mission d'animation du réseau, la Caisse d'allocations familiales a proposé différentes actions. Ainsi, un webinaire ouvert aux chargés de coopération et aux directions des services des collectivités territoriales a porté en grande partie sur la mise en œuvre du service public petite enfance et la nouvelle compétence d'autorité organisatrice des collectivités. Une journée de

réflexion coanimée avec la Msa a quant à elle, favorisé l'appropriation du référentiel des missions du chargé de coopération au travers d'ateliers de réflexion et de temps de partage.

Ces temps forts sont particulièrement plébiscités par les chargés de coopération, en témoigne un taux de satisfaction de 84 %.

Un accompagnement pour le respect de la laïcité dans les établissements de vie sociale



Mi-juin, le guide « faire vivre la laïcité dans les structures d'animation de la vie sociale » a été présenté aux structures par le Directeur, la Conseillère thématique Animation de la vie sociale et la Référente laïcité de la Caisse d'allocations familiales. L'ensemble des directions et référentes familles des centres sociaux et des coordonnateurs d'espaces de vie sociale étaient présents. Ce guide a été élaboré par la Caisse nationale des allocations familiales en lien avec l'engagement de la branche

Famille dans ce domaine auprès des partenaires depuis 2015. Les structures d'animation de la vie sociale ont une place privilégiée auprès des habitants. C'est pourquoi la Cnaf a pris en compte les problématiques relevées au quotidien par celles-ci sur « le mieux vivre ensemble » dans une diversité culturelle et le respect des valeurs de la République. Ainsi, cet outil a été conçu pour être à la main des structures et permet d'avancer avec les habitants afin d'aborder sereinement la thématique de la laïcité.

Fin juin, une formation de deux jours sur la laïcité a complété cette présentation pour une quinzaine de professionnels des structures d'animation de la vie sociale. Elle a permis de bien comprendre les concepts de laïcité, religion et spiritualité au travers de l'histoire, du cadre juridique et de la perception de ces notions dans la société.

Une journée organisée pour les associations qui agissent en matière d'animation de la vie sociale

Cette journée a été organisée par le Pôle ressource en développement social / Institut régional du travail social de Perpignan, la Fédération départementale des foyers ruraux 66, le Centre de ressources départemental de la vie associative (porté par la Ligue de l'Enseignement) et la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales. Elle a réuni près de vingt associations pour leur permettre de se découvrir, d'échanger et d'envisager des

coopérations. Les organisateurs ont présenté les dispositifs, supports, offres et accompagnements pouvant être intéressants pour les associations et collectifs présents.

Cette initiative fait écho au besoin de développement du tissu associatif des acteurs intervenant dans le domaine de l'animation de la vie sociale pour développer des actions au service des habitants.



La mise à disposition d'outils facilitateurs

La signature électronique : une solution qui simplifie la signature des conventions, des avenants et notifications aux partenaires

En mars, une solution de signature électronique était retenue pour permettre à l'Unité administrative d'action sociale (Unadas) de la Caisse d'allocations familiales d'optimiser la signature des conventions, des avenants et notifications aux partenaires.

En fin d'année, un premier bilan très positif a été mis en évidence par un retour d'expérience. L'appropriation réussie de l'outil par l'équipe de l'Unadas permet un gain de temps au quotidien. La

sécurisation des envois en signature électronique et la rapidité accrue dans le processus de signature possible à distance génèrent des temps raccourcis pour les versements d'acomptes aux partenaires.

Le bénéfice en termes de développement durable est également notable : impressions supprimées, économie de fournitures papier. La solution de signature électronique est donc une réussite qui permet d'envisager un déploiement plus large.

« Démarches simplifiées », un outil pour simplifier la collecte de documents auprès des partenaires

L'année s'est achevée avec la mise en œuvre de ce nouvel outil. Il s'agit, comme la dénomination de l'application en ligne le souligne, de faciliter la collecte de documents auprès des partenaires pour les démarches administratives qui ne sont pas déjà intégrées dans le portail institutionnel.

Ainsi, l'Unité administrative d'action sociale (Unadas) utilise dorénavant cet applicatif pour collecter les attestations de vigilance Urssaf et

obtenir les pièces justificatives nécessaires à l'instruction des dossiers dans le renouvellement ou le premier conventionnement d'une structure bénéficiaire d'une prestation de service.

Les partenaires ont répondu présents à cette proposition de simplification des démarches qui va aussi permettre à l'équipe de l'Unadas de centraliser la collecte des documents sur un même portail administratif sécurisé.



MENER UNE POLITIQUE ACTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE QVCT

●●●● Le déploiement d'aménagements favorables aux économies d'énergie et s'inscrivant dans la RSE de la Caisse d'allocations familiales

La mobilité durable : un défi relevé par la Caisse d'allocations familiales

Les déplacements représentent le premier poste d'émission de gaz à effet de serre (GES) de la Caisse d'allocations familiales, notamment les trajets domicile-travail. Ces déplacements ont un impact significatif sur l'empreinte carbone de l'organisme. Quant aux déplacements professionnels, malgré la généralisation des réunions à distance, ils demeurent importants.

Pour réduire cet impact, l'organisme actionne trois leviers principaux : une incitation financière des salariés pour les déplacements domicile-travail, la poursuite des actions de sensibilisation et l'optimisation de la flotte automobile.

Ainsi, un nouveau protocole Forfait mobilités durables (FMD), plus incitatif que le précédent, a été signé en juillet et a permis, dès le second semestre, d'observer une progression du nombre de salariés utilisateurs et du nombre de trajets.

Grâce à une meilleure organisation des services utilisateurs, la flotte automobile de la Caisse d'allocations familiales a pu être réduite de deux véhicules. Elle a également été "verdie" par l'intégration de véhicules électriques ou hybrides.



Parallèlement, des actions régulières de sensibilisation visant à soutenir les salariés dans leur transition vers une mobilité plus verte, ont été mises en place, telles que la venue de l'opérateur de bus sur site, l'animation de deux webinaires pour présenter le protocole FMD, les aides publiques à la mobilité

et les services locaux, des ateliers animés par une association locale œuvrant pour la promotion du vélo, le prêt des vélos électriques de la Caisse d'allocations familiales, des publications régulières sur le sujet sur les espaces de communication internes.

Les projets immobiliers sous le signe de la sobriété énergétique et de la transition écologique



Face aux problématiques énergétiques et environnementales, la Caisse d'allocations familiales s'est inscrite dans une démarche volontariste pour agir en tant qu'acteur du changement vers une meilleure sobriété énergétique.

L'année a vu aboutir de nombreux projets immobiliers. Après la finalisation de travaux d'envergure, l'accueil du siège de la Caisse d'allocations familiales a réouvert ses portes au public le 1er juillet, conformément aux prévisions. En parallèle, le projet de remplacement du groupe froid, des chaudières au gaz et des ventilo-convecteurs du bâtiment principal du siège, a été mené à bien avec la mise en service au 1er juillet.

Ces différents aménagements ont nécessité la mobilisation des agents de la Caisse d'allocations familiales tout au long de cette période avec le maintien des engagements de services, et ont contribué à la démarche de recherche de sobriété énergétique et de transition écologique de la Caisse d'allocations familiales.

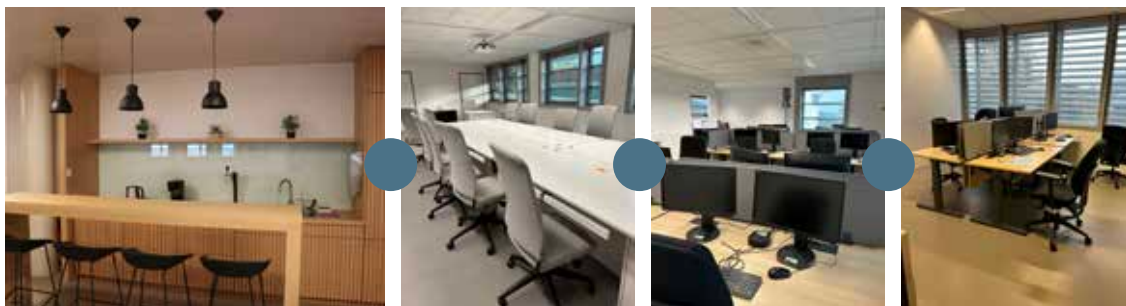
Dans le cadre de la stratégie immobilière de la Caisse, des projets financés nationalement sont initiés sur la période de la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 et visent à améliorer la per-

formance énergétique des bâtiments et à réduire les consommations par l'installation d'équipements plus performants.

Au cours du 1er semestre, les anciennes chaudières au gaz et le groupe froid ont ainsi été remplacés par des pompes à chaleur sur le bâtiment principal. Ce projet qui s'inscrit dans le cadre du décret tertiaire et de la sobriété énergétique, contribue à l'atteinte des objectifs de baisse de consommation d'énergie de 40 % à horizon 2030 (- 50 % en 2040). Fin 2024, la baisse des consommations énergétiques de la Caisse d'allocations familiales avoisine les 52 % (par rapport à l'année de référence du décret tertiaire). La réduction est de 15 % par rapport à l'exercice 2023. La Caisse d'allocations familiales continue d'agir dans ce domaine en investissant pour limiter l'impact écologique de ses activités tout en préservant, voire en renforçant, la qualité des conditions de vie au travail.

Ces transformations vont se poursuivre notamment par le remplacement d'équipements énergivores, la poursuite de la démarche de sobriété énergétique et par des études afin de mettre en place une centrale photovoltaïque et des bornes de recharge pour les véhicules et vélos électriques.

Le projet Agile



Les organisations du travail ont fortement évolué ces dernières années, notamment avec le déploiement massif du télétravail et le développement de nouveaux outils collaboratifs. De nouveaux fonctionnements ont été adoptés, ayant un impact sur les espaces de travail. Le projet Agile répond à la réflexion menée autour de l'organisation des espaces de travail. Le besoin d'optimiser les espaces lors de la mise en place du télétravail par la transformation des mètres carrés individuels inutilisés durant les périodes d'absence des agents en mètres carrés

collectifs, est à l'origine du projet.

La démarche concerne l'implantation des bureaux mais aussi les mobiliers. Des espaces plus épurés avec du matériel léger et ergonomique ont été aménagés en prenant en compte la qualité de la vie professionnelle, individuelle et collective.

L'échéance finale de cette transformation globale des espaces, qui a porté successivement sur les différents secteurs de la Caisse d'allocations familiales, est fixée au mois de novembre 2025.



Chantal,
Directrice des Ressources

Les bénéfices attendus d'un passage en espaces Agiles pour les équipes de la Caisse d'allocations familiales sont multiples. Il s'agit de créer des espaces collaboratifs pour cultiver l'esprit d'entreprise et avoir des moments de travail collectifs. Le confort et les risques de troubles musculosquelettiques sont également pris en considération avec le nouveau mobilier modulable et les collègues qui ont des contraintes médicales bénéficient d'espaces dédiés. Enfin, la réflexion d'implantation des espaces a également tourné autour de la circulation d'informations et de la vie des services, en privilégiant une centralisation des personnes par activités et par zones.

Ce projet est un projet de vie de l'organisme et s'inscrit dans la responsabilité sociale des entreprises (RSE) par ses ambitions d'une implantation unique au siège de la Caisse d'allocations familiales, d'une vie collective riche, d'une organisation des espaces par activités principales et par la préservation de la qualité de vie et des conditions de travail, la Qvct.



Jean-Pierre,
Responsable du service Informatique

Ce projet tel qu'il a été défini au sein de l'entreprise, a offert plusieurs opportunités d'amélioration concrètes des postes de travail des agents. Il a notamment permis de rationaliser et d'harmoniser les équipements, dans l'objectif de faciliter la mobilité.



Être attentif aux conditions de vie des salariés

Un schéma directeur local des ressources humaines 2024-2027 fortement articulé autour de l'accompagnement à la transformation

Le schéma directeur des ressources humaines (Sdrh) local a été élaboré en donnant une place centrale à l'accompagnement à la transformation, prenant appui sur les dynamiques collaboratives engagées et ce plus particulièrement dans le cadre de la mise en œuvre d'organisations nouvelles et adaptatives. Il est par ailleurs en lien avec les profondes transformations en œuvre, leur intensité comme leur vitesse, qui impliquent des évolutions, notamment des compétences et des postures, tant managériales que collaboratives.

Le Sdrh local a été conçu en s'appuyant sur les axes stratégiques du volet RH-Responsabilité sociétale des organisations du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) mais également sur les axes stratégiques du schéma directeur des ressources humaines national porté par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf). Il s'inscrit en outre dans les processus « Définir et mettre en œuvre la politique de l'organisme » et « Accompagner les salariés et les évolutions des métiers » de la démarche qualité intégrée de l'organisme. Au-delà des ambitions communes à l'ensemble des Caisses d'allocations familiales, des enjeux stratégiques et des

objectifs opérationnels locaux innovants et inscrits dans une dynamique de développement durable, ont été définis.

Les axes stratégiques du Sdrh local sont les suivants :

- Axe 1 : renforcer la capacité à recruter, intégrer et fidéliser les personnels de l'organisme dans une stratégie locale de marque employeur ;
- Axe 2 : accompagner les personnels et garantir l'adaptation de leurs compétences aux évolutions des métiers et des missions de l'organisme ;
- Axe 3 : mobiliser les postures et les outils collaboratifs pour gagner en performance au sein de l'organisme dans le respect des exigences de sobriété numérique et améliorer l'expérience collaborateur ;
- Axe 4 : faire de la politique de qualité de vie au travail et des conditions de travail (Qvct) un facteur de performance et de mobilisation durable de nos ressources ;
- Axe 5 : renforcer le travail en réseau et l'efficacité de la fonction RH.



L'enquête Vie au travail dans le cadre du Baromètre

Social Institutionnel pour mesurer de la satisfaction des salariés quant à leur vie au travail

65 % des salariés de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales ont répondu à cette enquête nationale réalisée auprès de tous les salariés de la branche Famille une fois par convention d'objectifs et de gestion (Cog). Cette enquête est un temps fort pour la Caisse d'allocations familiales puisque ses résultats permettent d'alimenter et orienter la déclinaison locale du schéma directeur des ressources humaines et du plan d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.

Les résultats diffusés par l'institut BVA ont été partagés avec l'ensemble du personnel, notamment à travers la réalisation de deux webinaires pour permettre aux salariés d'échanger et de poser des questions à la Direction.

La satisfaction globale des salariés de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales quant à leur travail, a progressé de 10 points par rapport à 2021. Elle se situe à 80 %, soit un niveau supérieur au résultat de la branche Famille (71 %).



La co-construction du plan d'action local « qualité de vie et conditions de travail »

Dans le cadre de la démarche stratégique RH, un plan d'actions relatif à la qualité de vie et des conditions de travail (Qvct) a été réalisé. Il a pour objectif d'accompagner la performance de l'organisme autour de l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux allocataires et aux partenaires tout en favorisant le bien-être des salariés. Il est construit dans l'optique de faire de la Qvct un levier d'engagement et d'inclusion et définit des actions locales pertinentes à mettre en œuvre pour favoriser la Qvct au sein de l'organisme.

Ce plan d'action a été pour la première fois co-construit grâce aux propositions de salariés représentatifs de l'organisme et volontaires pour participer au groupe d'échanges « Focus vie au travail ». Cela a permis l'apport d'une vision transversale et de terrain. Il intègre des démarches mises en œuvre dans les plans d'action antérieurs et à poursuivre,

ainsi que de nouvelles démarches. Les résultats locaux du Baromètre Social Institutionnel, une enquête sur la vie au travail réalisée auprès de tous les salariés de la branche Famille, alimentent également ces travaux.

Concrètement, le plan d'action local qualité de vie au travail s'articule autour de quatre axes : consolider la culture de prévention santé, s'engager en faveur de l'amélioration des conditions de travail, anticiper et accompagner les impacts des évolutions, des modes de travail et des organisations, favoriser l'inclusion et la diversité. Il est décliné en 32 actions auxquelles sont associés des indicateurs d'évaluation et est intégré, pour suivi, en annexe au document unique d'évaluation des risques professionnels de l'organisme.

L'intégration du handicap au travail : un escape game pour sensibiliser les salariés et faire bouger les lignes



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 le 10 octobre un escape game ayant pour objectif de sensibiliser aux handicaps visibles et invisibles au travail. Une trentaine de salariés y ont participé. L'Apf France handicap a animé deux sessions de jeu, suivies de temps d'échanges.

Ce format a été particulièrement apprécié des participants qui ont qualifié cette expérience de ludique, efficace, instructive et ont trouvé qu'il s'agissait d'un beau moment de partage et d'une belle initiative.



**Pierre-Marc,
Directeur**

L'évènement s'inscrit pleinement dans la stratégie globale de la Caisse d'allocations familiales, qui vise à mieux intégrer en interne les personnes en situation de handicap, que ce handicap soit visible ou invisible, déclaré ou non. En tant qu'organisme de service public, nous avons par ailleurs une mission essentielle : accueillir tous les publics, sans exception. Notre rôle est de garantir un accès équitable à nos services, et cela concerne bien sûr les personnes en situation de handicap ou les parents d'enfants porteurs de handicap.

Ainsi, cet escape game a une double vocation. D'une part, il s'inscrit dans notre démarche interne visant à sensibiliser nos équipes et améliorer l'intégration des salariés en situation de handicap, sachant que nous avons déjà au sein de la Caisse d'allocations familiales, un référent handicap qui accompagne les salariés. D'autre part, il permet de renforcer la relation de service avec nos usagers, en nous aidant à mieux comprendre leurs difficultés et à adapter nos accompagnements.

Cela va bien au-delà d'une simple sensibilisation, c'est aussi un moment de partage et d'échange. Les participants ont pu interagir avec les professionnels et bénévoles de l'association Apf France handicap, qui ont apporté des témoignages précieux sur leur travail quotidien d'accompagnement.



**Cathy,
Référente Handicap**

L'escape game est un moyen ludique et convivial pour sensibiliser les salariés aux handicaps, notamment certains handicaps qui ne se voient pas. Il permet, par le jeu, de se mettre en situation et de mieux comprendre le handicap au travail. Il vise à faire changer le regard, à prévenir et à bannir les préjugés.

Au-delà de la sensibilisation, il renforce la cohésion d'équipe, favorise la stimulation intellectuelle et facilite la communication.

Ensemble nous sommes plus forts, ensemble levons le tabou !

Le dialogue social et la signature de cinq accords locaux

Signe d'un dialogue social constructif, cinq accords ont été signés :

- Un accord local sur le temps de travail prévoyant notamment des évolutions favorables à la conciliation entre vie privée et vie professionnelle, y compris en lien avec les situations de santé des salariés et de leurs proches.
- Un accord local sur le télétravail élargissant l'accès à ce dispositif, facilitant sa mise en œuvre et intégrant des modalités de gestion automatisées et simplifiées.
- Un accord local relatif au forfait mobilités durables plus incitatif que le précédent en termes de prise en charge financière des déplacements.
- Un accord local relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances (dont l'égalité professionnelle femmes-hommes et l'aménagement des fins de carrière). L'accord s'articule autour de quatre thématiques : « le recrutement, l'insertion durable et l'inclusion », « l'employabilité tout au long de la carrière et l'évolution professionnelle », « la rémunération » et « la conciliation entre vie professionnelle et vie privée ». Des objectifs, actions et indicateurs pour chaque thématique sont dédiés à la question de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.
- Un accord local pour le don de jours de repos entre salariés, plus favorable que les dispositions légales.

Le contrat d'apprentissage : une relation gagnant-gagnant



Steven,
Responsable du service Comptabilité

J'avais déjà connaissance de ce dispositif par une précédente expérience. J'ai vu que dans d'autres services cela fonctionnait bien. Je suis convaincu que l'alternance est un dispositif bénéfique tant pour l'alternant que pour l'entreprise. Cela permet un partage de pratiques avec l'apport de connaissances actualisées puisque Leila est en formation. Par ailleurs, en tant que service public, cela me semble cohérent d'accompagner des personnes dans un dispositif d'apprentissage.

Nous nous sommes questionnés sur les missions et voulions être sûrs que ce que nous avions à proposer, correspondait au cadre de cette formation. Il est nécessaire d'avoir cette réflexion en amont. Par ailleurs, en tant que manager, je porte une attention particulière à la personne qui est en apprentissage en matière d'accompagnement, de complétude du suivi scolaire ... et je prends soin d'avoir des échanges réguliers avec elle pour m'assurer qu'elle puisse bien prendre sa place au sein de l'équipe et de la Caisse d'allocations familiales.



Leila,
Comptable en apprentissage au sein du service
Comptabilité depuis septembre 2024

Cette alternance me permet d'approfondir mes connaissances en comptabilité et de monter en compétences. Au-delà des compétences métier, j'ai désormais une meilleure compréhension du système de Sécurité sociale et un autre regard sur les missions et actions de la Caisse d'allocations familiales, ses métiers ainsi que sur l'expertise et la rigueur que les salariés mettent en œuvre pour rendre un service de qualité.

Et de mon côté j'apporte au service un regard neuf puisque je viens de l'extérieur et que je suis encore en formation, et je participe bien sûr à la vie d'équipe et contribue au fonctionnement en polyvalence du service.



Le pique-nique zéro déchet : un projet Rse alliant santé, écologie et convivialité

Le Focus groupe Vie au travail et le groupe Développement durable de la Caisse d'allocations familiales se sont unis pour organiser ce pique-nique destiné aux salariés qui a rassemblé plusieurs dimensions de la démarche Rse de l'organisme : la Qvct puisque l'événement a renforcé la convivialité entre collègues, l'écologie grâce à un impact éco-

logique réduit, la santé et l'alimentation durable par la composition des plats proposés, et enfin le positionnement de la Caisse d'allocations familiales comme acteur du territoire, qui invite des associations locales à partager leur expertise sur les sujets de l'écologie.



REPÈRES ET DONNÉES CHIFFRÉES

Sommaire

Page

●	Le Conseil d'administration	41
●	Cog : les indicateurs	43
●	Les allocataires : données globales	44
●	Données prestations légales	45
●	Données action sociale	49
●	La démarche d'amélioration continue	54
●	La politique de sécurisation des données entrantes et de lutte contre la fraude	55
●	Les modes de contact et les flux	56
●	Les ressources humaines	59
●	Le développement durable	59
●	Les incivilités	60
●	Le système d'information et l'équipement informatique	60
●	La communication	61



La composition du Conseil d'administration

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

• Titulaire • Suppléant

Par ses délibérations, il précise et adapte aux spécificités des Pyrénées-Orientales les orientations nationales de la branche Famille de la Sécurité sociale. Il a pour mission de décliner la politique nationale d'action sociale familiale au

niveau du département. Cette politique intervient en complément des prestations légales, avec vocation de soutenir les familles dans le cadre d'une démarche territoriale et partenariale.

Par ailleurs, le Conseil d'administration vote le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, le budget commun de gestion et le budget d'action sociale. Il suit les relations avec les usagers.

Les administrateurs constituent au sein du Conseil parmi les membres ayant voix délibérative, des

commissions. Certaines revêtent un caractère obligatoire, d'autres facultatif.

Le Président du Conseil d'administration et les administrateurs représentent également l'organisme auprès d'instances partenariales extérieures.

Le Conseil d'administration s'est réuni quatre fois.

Les commissions réglementaires du Conseil d'administration

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. Elle s'est réunie onze fois.

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 dix fois.

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. La commission des marchés s'est réunie une fois.

Les commissions facultatives du Conseil d'administration

La commission de coordination : elle se réunit à l'initiative du Président du Conseil ou du Directeur pour la préparation des réunions du Conseil d'administration et pour son engagement dans les représentations extérieures en lien avec les compétences du Conseil et les missions de la Caisse d'allocations familiales. La commission de coordination s'est réunie quatre fois.

La commission d'action sociale : elle examine les modalités d'intervention de la Caisse d'allocations familiales en matière d'action sociale. Chaque an-

née, elle arrête le règlement intérieur d'action sociale ainsi que les guides internes d'attribution des aides collective. Elle attribue les aides à l'investissement et au fonctionnement aux partenaires. Elle approuve les projets des structures d'animation de la vie sociale, de relais petite enfance (Rpe), des prestations de service jeunes, ainsi que la stratégie annuelle concernant les démarches partenariales telles que les conventions territoriales globales. La commission d'action sociale s'est réunie six fois.





Convention d'objectifs et de gestion (Cog) :

les indicateurs



Indicateurs individualisés convention d'objectifs et de gestion (Cog) / Intéressement	Cible nationale	Cible Caf66	Résultats au 31/12/2024	
			Résultats	Performance
Délai moyen de démarche des prestations légales	15	15	7,3	●
Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	13	13	6,9	●
Délai moyen de démarche des demandes de prestations afférentes aux minima sociaux.	24	24	10	●
Délai moyen de démarche des pièces de demande de l'aide personnelle au logement	38	38	24	●
L'intégration des demandes d'aide au logement (IDEAL)		89,3 %	92,5 %	●
Les échanges de données informatisées (Edi) – développement des dispositifs complémentaires		25,2 %	15,8 %	●
Proportion du stock national dont l'antériorité est supérieure à 40 jours	10,0 %	10,0 %	2,1 %	●
Solde de pièces à traiter en jours		5	2,6	●
Taux d'appels aboutis (téléconseiller + SVI)		85,0 %	85,5 %	●
Taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires		86,6 %	89,2 %	●
Maintien des places PSU existantes		2 175	2 205	●
Nombre de places supplémentaires d'accueil PSU décidées au regard de la cible SPPE		35	66	●
Nombre d'Eaje Psu labellisées "à vocation d'insertion professionnelle (AVIP)"		3	2	●
Qualité des prévisions budgétaires des prestations de service		< 3 %	2,63 %	●
Taux de liquidation des prévisionnels (hors Clas) au 30/09/2024		70 %	98,0 %	●
Montant impact financier contrôle sur place		4 471 472 €	153 %	●
Montant impact financier datamining contrôle sur pièces		1 423 689 €	127 %	●
Datamining métier - cibles 250 (composante 2 de l'Odcf)		7 105	100 %	●
Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs constatés ou subis		4 583 615 €	135 %	●
Montant impact financier des RAC annuels		3 152 757 €	109 %	●
Taux de qualité financière en sortie de liquidation - lql0		94,30 %	93,64 %	●
Taux de qualité financière en sortie de liquidation - lql6		97,00 %	96,42 %	●
Taux de recouvrement des indus non frauduleux (24 mois)	88,50 %	88,20 %	86,60 %	●
Taux de recouvrement des indus frauduleux (hors RSA)		46,40 %	43,20 %	●
Validation des comptes locaux par l'agent comptable national		Validation des comptes	Sans restriction	●
Indicateur Index égalité femme/homme (rémunération)		90 points	84 points *	●
Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée inférieur à huit jours	1,18 %	1,18 %	0,67 %	●

* En matière d'égalité salariale femme/homme, la Caf remplit l'exigence légale de 75 points.

Les allocataires :

données globales

Nombre de bénéficiaires au 30/06/2024	2023	2024	Évolution 2023- 2024 en %
Nombre d’allocataires noyau dur	112 667	112 575	- 0,1 %
Nombre d’allocataires pondérés	128 859	130 634	1,4 %
Population couverte	239 269	238 462	- 0,3 %
Nombre d’enfants au sens des prestations familiales	90 176	89 806	- 0,4 %



●●●● Prestations légales : les données

● Les allocataires par nature de prestation

Évolution du nombre d'allocataires de la Caf en 2024 basée sur une comparaison des données extraites des FR6 de juin sauf l'ARS extraite du FR2 de décembre	Nombre allocataires FR6 06/2023	Nombre allocataires FR6 06/2024	Évolution annuelle en %	Évolution en nombre
Enfance et jeunesse	41 250	41 820	1,4 %	570
Allocations familiales	31 044	30 960	- 0,3 %	- 84
Allocation de soutien familial	9 985	10 422	4,4 %	437
Complément familial	6 023	6 112	1,5 %	89
Allocation de rentrée scolaire	26 053	26 268	0,8 %	215
Naissance - Jeune enfant	12 213	11 948	- 2,2 %	- 265
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 213	11 948	- 2,2 %	- 265
Prime de naissance/adoption	280	260	- 7,1 %	- 20
Allocation de base	10 168	9 951	- 2,1 %	- 217
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant	1 108	1 056	- 4,7 %	- 52
Complément mode de garde	4 854	4 827	- 0,6 %	- 27
Logement	52 673	52 607	- 0,1 %	- 66
Allocation de logement familiale	12 022	11 946	- 0,6 %	- 76
Allocation de logement sociale	22 343	22 069	- 1,2 %	- 274
Aide personnalisée au logement	18 308	18 592	1,6 %	284
Inclusion sociale	76 465	76 247	- 0,3 %	- 218
<i>Solidarité</i>	<i>61 886</i>	<i>61 101</i>	<i>- 1,3 %</i>	<i>- 785</i>
Revenu de solidarité active	24 311	25 041	3,0 %	730
Prime d'activité	41 965	40 556	- 3,4 %	- 1 409
<i>Dépendance</i>	<i>14 579</i>	<i>15 146</i>	<i>3,9 %</i>	<i>567</i>
Allocation adulte handicapé	11 838	12 235	3,4 %	397
Complément AAH	3 088	3 037	- 1,7 %	- 51
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	2 881	3 040	5,5 %	159
Allocation journalière de présence parentale	101	126	24,8 %	25
Complément de l'Ajpp sans l'Ajpp	1	3	200,0 %	2
Allocation journalière du proche aidant	13	17	30,8 %	4
Autres	56	55	- 1,8 %	- 1
Allocation différentielle	44	42	- 4,5 %	- 2
Prestations hors Métropole	12	13	8,3 %	1
Nombre total d'allocataires dans le département	112 667	112 575	- 0,1 %	- 92

Répartition du nombre d'allocataires par nature de prestation	2023	2024
Enfance et jeunesse	37 %	37 %
Naissance - Jeune enfant	11 %	11 %
Logement	47 %	47 %
Inclusion sociale (solidarité et dépendance)	68 %	68 %

● Les montants par nature de prestation

Nature de prestations	2023		2024		Évolution
	MONTANT	STRUC	MONTANT	STRUC	N/N- 1
Enfance et jeunesse	156 931 735	20,35 %	165 301 396	20,57 %	5,33 %
Allocations familiales	85 692 631	11,11 %	89 249 214	11,10 %	4,15 %
Complément familial	17 769 420	2,30 %	18 874 522	2,45 %	6,22 %
Allocation rentrée scolaire	17 632 299	2,29 %	18 636 965	2,42 %	5,70 %
A.S.F. non récupérable	34 651 983	4,49 %	37 004 469	4,80 %	6,79 %
A.S.F. récupérable	1 185 402	0,15 %	1 536 226	0,20 %	29,60 %
Naissance-Jeune enfant	69 953 730	9,07 %	71 875 959,33	8,94 %	2,75 %
Paje	65 719 921	8,52 %	67 715 406	8,42 %	3,04 %
Prepave	4 233 809	0,55 %	4 160 554	0,52 %	- 1,73 %
Logement	155 958 941	20,22 %	160 260 818,34	19,94 %	2,76 %
Allocation logement familiale	48 841 220	6,33 %	49 705 466	6,18 %	1,77 %
Aide personnalisée au logement	50 180 887	6,51 %	52 508 623	6,53 %	4,64 %
Allocation logement sociale	56 651 181	7,35 %	57 870 796	7,20 %	2,15 %
Allocation de logement temporaire	247 194	0,03 %	155 551	0,02 %	- 37,07 %
Primes de déménagement	5 794	0,00 %	0	0,00 %	- 100,00 %
Prêts amélioration à l'habitat	8 235	0,00 %	5 883	0,00 %	- 28,56 %
Prêts amélioration lieu d'accueil	24 430	0,00 %	14 500	0,00 %	- 40,65 %
Solidarité et dépendance	387 764 993	50,28 %	405 636 185,45	50,47 %	4,61 %
RSA Etat	155 215 001	20,13 %	164 540 324	20,47 %	6,01 %
Primes exceptionnelles	6 059 315	0,79 %	5 562 458	0,69 %	- 8,20 %
Prime pour l'activité	95 959 754	12,44 %	96 305 806	11,98 %	0,36 %
Allocation adulte handicapé	115 742 568	15,01 %	123 146 662	15,32 %	6,40 %
Complément d'A.A.H./Majoration vie autonome	4 753 989	0,62 %	4 629 767	0,58 %	- 2,61 %
Allocation présence parentale	1 263 753	0,16 %	1 789 611	0,22 %	41,61 %
Allocation journalière du proche aidant	119 493	0,02 %	158 052	0,02 %	32,27 %
Allocation éducation de l'enfant handicapé	8 624 075	1,12 %	9 278 080	1,15 %	7,58 %
Aides pour les victimes de violences conjugales	27 045	0,00 %	225 424	0,03 %	733,52 %
Autres Natures	643 994	0,08 %	672 749,83	0,08 %	4,47 %
Frais de tutelle	232 150	0,03 %	240 355	0,03 %	3,53 %
Allocation différentielle	211 132	0,03 %	239 988	0,03 %	13,67 %
Prestations hors Métropole	97 821	0,01 %	58 959	0,01 %	- 39,73 %
Allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant	102 891	0,01 %	133 448	0,02 %	29,70 %
Total prestations	771 253 393	100 %	803 747 109	100,00 %	4,21 %

	Structure 2023	Structure 2024
Enfance et jeunesse	20 %	21 %
Naissance - Jeune enfant	9 %	9 %
Logement	20 %	20 %
Solidarité et dépendance	50 %	50 %
Divers	0,1 %	0,1 %

● La petite enfance

Les prestations versées ont progressé de 2,7 % pour atteindre près de 72 millions € soit 9 % des montants versés au titre de l'ensemble des prestations légales.

11 % des allocataires (soit près de 12 000 allocataires) ont perçu une aide dans le cadre de l'accueil du jeune enfant (-2,2 % en un an) pour un montant mensuel moyen de 397 € / bénéficiaire.

Ces aides couvrent plus de 43 000 personnes dont plus de 23 000 enfants.

● L'enfance et la jeunesse

Les prestations versées ont progressé de 5,3 % pour atteindre plus de 135 millions € soit 21 % des montants versés au titre de l'ensemble des prestations légales.

37 % des allocataires (soit près de 42 000 allocataires) ont perçu une aide au titre de l'enfance et jeunesse (+1,4 % en un an) pour un montant mensuel moyen de 342 € / bénéficiaire.

Ces aides couvrent près de 136 000 personnes dont plus de 79 000 enfants.

● Le logement

Les prestations versées pour aider les allocataires dans le cadre du logement ont progressé de 2,7 % pour atteindre plus de 160 millions € soit 20 % des montants versés au titre de l'ensemble des prestations légales.

47 % des allocataires (soit 53 000 allocataires) ont perçu une aide au logement pour un montant mensuel de 249 € / bénéficiaire.

Parmi les bénéficiaires, 74 % ont des enfants à charge au sens des prestations familiales.

40 % des personnes couvertes sont des enfants présents au sein de plus de 20 000 foyers.

Le montant moyen varie en fonction du type d'aide versée :

- 345 € / mois / bénéficiaire au titre de l'allocation logement familial pour un montant moyen de loyer de 589 €,
- 211€ / mois / bénéficiaire au titre de l'allocation logement social pour un montant moyen de loyer de 459 €,
- 232 € / mois / bénéficiaire au titre de l'allocation personnalisée au logement pour un montant moyen de loyer de 434 €.

Plus de 2 400 foyers sont en situation d'impayé, leur nombre a presque doublé en un an.

● L'inclusion sociale

Les prestations versées dans ce cadre ont augmenté de 4,6 % pour atteindre 405,6 millions € soit 50,5 % des montants versés au titre de l'ensemble des prestations légales.

68 % des allocataires (soit plus de 76 000 allocataires) ont perçu une aide dans le cadre de l'inclusion sociale (-0,3 % en un an). Près de 145 000 personnes sont couvertes (dont plus de 53 000 enfants) par une prestation au titre de l'inclusion sociale.

Plus de 61 000 allocataires bénéficient d'une prestation au titre de la solidarité et insertion. Ils représentent 54 % de la population allocataire.

75 % des bénéficiaires sont des personnes isolées et parmi eux 20 % ont des enfants.

5 % des bénéficiaires sont en couple.

La solidarité et l'insertion

Le Rsa :

- Plus de 48 000 personnes sont couvertes.
- Le montant moyen du Rsa s'élève à 549 €, soit une augmentation de 13 € en un an ;
- Les montants versés au titre du Rsa représentent plus de 40 % des montants versés au titre de l'inclusion sociale.

La dépendance

Les bénéficiaires dans ce domaine représentent 13 % du nombre total d'allocataires de prestations légales (plus de la moitié en complément d'autres prestations).

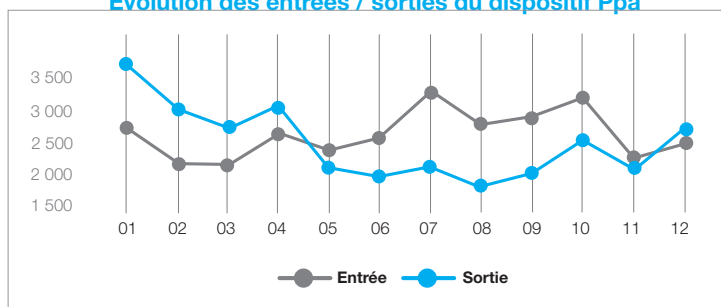
- Le profil des bénéficiaires :

- 71 % l'ont perçu avec d'autres prestations ;
- 2 %, soit près de 3 000 foyers, perçoivent le Rsa majoré ;
- 16 foyers perçoivent le Rsa jeune.
- Plus de 8 % sont dans le dispositif depuis moins d'un an, 43 % sont depuis un à cinq ans dans le dispositif et 48 % depuis plus de 5 ans (dont 14 % depuis 15 ans et plus).
- 34 % des bénéficiaires, soit plus de 8 000 personnes sont isolées avec des enfants.

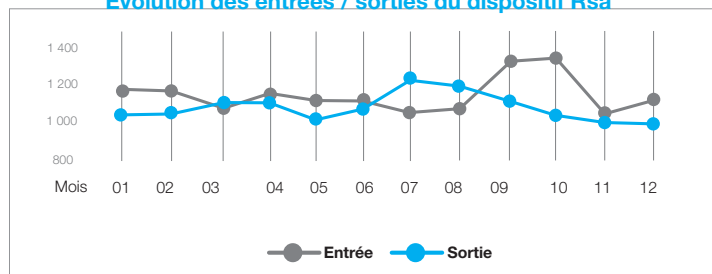
La prime d'activité :

- La prime d'activité a enregistré une baisse du nombre de bénéficiaires de 3,4 % en un an ;
- La baisse du nombre de bénéficiaires n'a pas été accompagnée d'une baisse des montants versés en raison de la revalorisation de la prestation en avril. Elle a permis de porter le montant moyen mensuel / allocataire à 194 €.
- Le profil des bénéficiaires :
 - 78 % des bénéficiaires sont des personnes isolées dont 29 % des familles monoparentales ;
 - 5 % perçoivent la majoration pour parent isolé soit près de 2 000 foyers ;
 - 40 % ont moins de 35 ans et 13 % ont 55 ans et plus.

Évolution des entrées / sorties du dispositif Ppa



Évolution des entrées / sorties du dispositif Rsa



Action sociale : les données

La répartition des montants

Les dépenses d'action sociale par domaine d'intervention (en euros)	2023	2024	Évolution 2023/2024 (en %)	Structure
Petite enfance	23 366 049	24 073 297	3 %	50 %
Temps libre	16 880 706	19 723 798	17 %	41 %
Accompagnement social des familles	887 854	1 296 137	46 %	2,7 %
Animation de la vie sociale	1 764 441	1 725 828	- 2 %	3,6 %
Logement et habitat	1 081 387	425 078	- 61 %	0,9 %
Parentalité	807 006	813 223	1 %	1,7 %
Prestations supplémentaires *	78 775	74 480	- 5 %	0,2 %
Total	44 866 219	48 131 840	7,3 %	100 %

* Cette année la seule prestation supplémentaire est l'aide extra légale à la rentrée scolaire. Ainsi la baisse de 5 % des prestations supplémentaires s'explique par la baisse de 5 % de l'aide extra légale à la rentrée scolaire.

Les dépenses d'action sociale par type de destinataire (en euros)	2023	2024	Évolution 2023/2024 (en %)	Structure
Aide aux familles	2 619 268	2 045 009	-21,9 %	4,2 %
Aide aux partenaires	42 039 235	45 705 703	8,7 %	95 %
- dont prestations de services	37 613 785	42 073 584	11,9 %	
- dont aides aux projets partenariaux	4 425 450	3 632 119	-17,9 %	
Services Caf	207 716	381 128	83,5 %	0,8 %
Total	44 866 219	48 131 840	7,3 %	100 %

● Aide aux familles

La baisse de 21,9 % des aides financières à destination des familles est essentiellement due à la fin des aides à l'équipement de logement au bénéfice du prêt exceptionnel à l'équipement du logement.

● Aides aux partenaires

La progression de 8,7 % des financements accordés aux partenaires est principalement due :

- À l'augmentation du barème des financements des Eaje,
- Aux augmentations de prestations de service (+ 11,7 %), notamment en lien avec les accueils de loisirs pour lesquels des nouveaux financements ont été mis en œuvre : complément inclusif handicap, financement de la pause méridienne en intégralité et dégel du bonus territoire Ctg ;
- À la création ou rénovation de 5 projets d'envergure concernant des crèches ;
- Au financement de projets en investissement dans le cadre de la création des foyers jeunes travailleurs ;
- Au financement de 6 projets de création ou translocation de locaux d'accueil de loisirs d'envergure ;
- Aux premiers déploiements de la prestation de service jeunes.

Les dépenses d'action sociale par type de dépense (en euros)	2023	2024	Évolution 2023/2024 (en %)	Structure
Investissement	3 816 479	3 224 593	- 16 %	7 %
Fonctionnement	38 430 473	42 862 238	12 %	89 %
Aide financière	2 619 268	2 045 009	- 22 %	4 %
Total	44 866 219	48 131 840	7,3 %	100 %

● Investissement

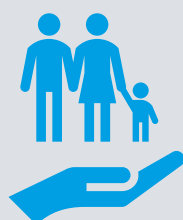
Malgré un nombre de projets équivalent, la baisse de 16 % des dépenses d'investissement s'explique par des montants d'aide moyens moins élevés pour les crèches et les accueils de loisirs.

● Fonctionnement

L'augmentation de 12 % de l'aide au fonctionnement s'explique essentiellement par l'évolution des financements des accueils de loisirs et l'évolution des barèmes des prestations de service.

● Aides financières individuelles

La baisse de 24 % des aides financières individuelles est due à la fin des aides à l'équipement du logement avec la montée en charge progressive du prêt exceptionnel à l'équipement du logement.



Les interventions des travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux de la Caf ont effectué 1 499 interventions :

- Information / conseil : 38 %,
- Accompagnement social : 62 %.

Dans ce cadre, 369 familles ont bénéficié d'une aide individuelle.

496 aides financières individuelles exceptionnelles ont été attribuées pour un montant total de 363 657 € (aides sollicitées par les partenaires pour les familles accompagnées et aides sollicitées par les travailleurs sociaux de la Caf).

44 familles ont bénéficié de l'intervention d'un travailleur social pour les situations d'impayé de loyer.

La petite enfance, l'enfance

L'accueil du jeune enfant

La situation globale :

Le taux de couverture (nombre de places d'accueil par rapport au nombre d'enfants de moins de 3 ans) est de 50,3 % (taux de couverture national : 60,3 %).

Le soutien aux équipements et aux professionnels

- Plus de 24 millions € versés pour soutenir l'investissement et le fonctionnement des structures d'accueil du jeune enfant et les relais petite enfance.
- 22 relais petite enfance (Rpe) couvrent 86 % des enfants de moins de 6 ans. 100% des collectivités territoriales de plus de 10 000 habitants est

couvert par un Rpe.

- 72 équipements d'accueil du jeune enfant (Eaje) bénéficient d'une prestation de service unique.
- 2 175 places PSU (soit 26 places supplémentaires par rapport à 2023)
- Un soutien à la création ou la rénovation de 5 projets d'envergure concernant des crèches (Perpignan - Saint-Gaudérique, Sainte-Marie, Saint-Feliu d'Avall, Toulouges).
- 61 nouveaux assistants maternels agréés indépendants ont bénéficié de la prime à l'installation des assistants maternels.
- 5 dossiers de demande d'aide au démarrage de maisons d'assistants maternels ont été instruits.

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

- Plus de 210 000 € ont été versés par la branche Famille.
- La Caf a versé environ 86 000 € pour le fonds d'innovation pour la petite enfance dont :
 - Un projet pour de la ville de Perpignan à hauteur de 57 000 € ;
 - Et un projet de l'association Solidarité Pyrénées à hauteur de 29 000 €.

L'accès des familles vulnérables à un accueil pour leur enfant

- Le bonus national mixité sociale (soutien complémentaire aux établissements d'accueil de jeunes enfants accueillant un nombre important d'enfants issus de familles en situation de pauvreté) a été versé à 38 % des Eaje.
- Les enfants dont au moins l'un des parents est bénéficiaire du Rsa représentent plus de 14 % des enfants fréquentant les Eaje conventionnés avec la Caf au titre de l'aide au fonctionnement de la prestation de service unique (Psu).
- Le bonus national inclusion handicap destiné à apporter un soutien complémentaire aux Eaje pour améliorer l'accueil des enfants en situation de handicap a été versé à 39 % des Eaje.

L'amélioration de la qualité de l'accueil de loisirs

- La Caisse d'allocations familiales a financé des projets d'investissement visant à l'amélioration et la création de structures pour un montant d'environ 900 000 €.
- Plus de 985 000 € ont été versés pour plusieurs actions favorisant l'accueil dans les accueils de loisirs d'enfants en situation de handicap (ou en cours de détection), dont le financement du Pôle ressources handicap Hand'avant 66 et la bonifi-

cation de l'accueil d'enfant en situation de handicap dans les accueils de loisirs.

- Les aides aux partenaires gestionnaires d'accueils de loisirs ont augmenté de 17 % grâce à la mise en place de bonus complément inclusif, du financement de la pause méridienne en intégralité et du dégel du bonus territoire convention territoriale globale.

Les loisirs et vacances pour les enfants

- Le montant global des versements dans ce domaine s'élève à 827 000 €.
- Le passeport temps libres (Ptl) a permis à plus de 7 000 enfants et adolescents de s'inscrire à la pratique d'une activité régulière de loisirs de proximité. Cela représente plus de 637 000 € (-8 % en un an).

- Près de 520 enfants ont été bénéficiaires d'une aide aux vacances (colonies) dont 60 dans le cadre de l'opération Premiers départs d'enfants en vacances menée en collaboration avec l'Union nationale des associations de tourisme (Unat). Plus de 200 000 € ont été versés.

L'aide extralégale à la rentrée scolaire

- Plus de 74 000 € ont été versés aux familles les plus modestes afin d'alléger les charges liées à la rentrée scolaire en établissement secondaire de

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

La jeunesse

Le Bafa

- La participation au financement du Bafa s'élève à 158 000 €, dont 79 000 € sur fonds Caf, 65 000 €

sur fonds Cnaf et 14 000 € dans le cadre des prestations de service bonus territoire.

Le soutien aux loisirs des adolescents

- Près de 200 000 € ont été versés pour le soutien à des projets concernant les adolescents dans le domaine du temps libre et des loisirs.

- Plus de 1 355 000 € ont été versés pour le fonctionnement des accueils de loisirs adolescents dans le cadre de la prestation de service Caf.

Les foyers de jeunes travailleurs

- La Caisse d'allocations familiales contribue au financement du fonctionnement du foyer de jeunes travailleurs (Fjt) de Perpignan et de l'ac-

tion d'hébergement intergénérationnel Génération Part'âges portée par le Bureau information jeunesse.

L'animation de la vie sociale

- La Caisse d'allocations familiales accompagne techniquement et financièrement les 11 centres sociaux et 9 espaces de vie sociale agréés des Pyrénées-Orientales. Plus d'1 million € a été versé pour soutenir leur fonctionnement, notamment dans le cadre de prestations de service.

- Les dépenses dans le domaine de l'animation de la vie sociale ont connu une diminution de 2 % du fait de la diminution d'activité des centres sociaux.

Le soutien à la parentalité

- La croissance de 1 % des dépenses en matière de soutien à la parentalité s'explique par l'évolution du barème des prestations de service des équipements et services du domaine de la parentalité.
- La Caisse d'allocations familiales est le principal financeur des actions de soutien à la parentalité mises en œuvre dans le département. 90 actions de soutien à la parentalité financées soit 900 000 € versés en faveur de :
 - 55 actions et services de soutien à la parentalité : 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 ;
 - 17 actions contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) pour renforcer le lien entre les familles et l'école ;
 - 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.
- L'aide au départ en vacances des familles : plus de 435 000 € ont été versés pour 770 séjours familles.
- Un appui aux associations conventionnées pour l'aide à domicile : plus de 457 000 € ont été versés au titre de l'aide et de l'accompagnement à domicile pour près de 11 900 heures d'intervention.

Le logement

L'aide à l'équipement du logement remplacée par le prêt à l'équipement du logement pour les familles accompagnées par un travailleur social

- Les dépenses à destination du logement ont connu une baisse de 61 %, liée à l'arrêt de l'aide à l'équipement du logement remplacé par le prêt exceptionnel à l'équipement du logement dans le domaine de l'accompagnement des familles.

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

- La Caisse d'allocations familiales apporte une aide financière au fonds de solidarité logement (Fsl), à l'Agence d'information logement (Adil) et à l'Agence immobilière à vocation sociale (Aivs). Dans le cadre de ces dispositifs partenariaux, elle a versé 285 000 €.



La démarche d'amélioration continue

Le contrôle métier

Il participe à la démarche d'amélioration continue dans l'objectif de verser à bon droit dès le premier versement :

- 17 259 vérifications ont été effectuées au titre du risque métier (+ 3,25 % en un an).

- Une augmentation de 5,6 points du taux d'erreur est enregistrée. Ce taux est de 33,4 % (27,8 % en 2023) mais reste en deçà du taux national (36,40 %).

La qualité de liquidation immédiate et à six mois

L'évaluation de la qualité de liquidation (IQL) est réalisée en deux temps :

- Au moment de la liquidation (IQL0) : résultat de 93,6 % (95,3 % en 2023).

- A 6 mois de la liquidation (IQL6) : résultat de 96,4 % (98 % en 2023).

L'IRR (indice du risque résiduel)

Cet indicateur permet de distinguer les risques liés aux données déclarées de ceux résultant de la mise en œuvre des opérations internes à l'organisme.

Il s'agit de mesurer le risque interne issu de l'activité des Caf consistant à traiter des informations reçues, indépendamment de la qualité des données

entrantes.

La Caf des Pyrénées-Orientales participe à la mesure de cet indice à hauteur de 51 dossiers. Le taux de rejet après vérification s'établit à 29,4 % (taux de 30 % pour 50 dossiers en 2023).

La supervision

La supervision consiste à accompagner activement le collaborateur pendant l'exécution d'une tâche relevant de son métier et avant validation, pour un traitement « bien fait du premier coup », en contribuant à l'amélioration continue et durable de sa pratique professionnelle.

- Objectif quantitatif : 107,3 % de réalisation du plan de supervision.
- Objectif qualitatif : 83,5 % de dossiers conformes (6,1 points au-dessus de la moyenne nationale).

Les quiz

L'objectif des quiz est, pour les fonctions concernées, de s'auto évaluer, d'améliorer les connaissances et de fiabiliser la pratique métier au travers des questions de nature théorique et cas de gestion courants avec la restitution des réponses en fin de questionnaire.

Les questionnaires ont porté sur la maîtrise de la réglementation et des règles de gestion, la connaissance des procédures et modes opératoires, l'utilisation des ressources documentaires et des outils de gestion.

L'obligation de réalisation a porté sur 9 quiz dédiés à la liquidation de différentes prestations (alloca-

tion adulte handicapé, aide au logement, revenu de solidarité active par exemple), à la réalisation de contrôles sur données entrantes ou encore à certaines activités telles que le recouvrement ou la gestion administrative du personnel. Au total, on dénombre 160 participations à l'ensemble des quiz. Pour 5 quiz, les résultats obtenus sont au-dessus des résultats nationaux (de + 2 à + 7 points) ; les 4 autres quiz ont des résultats légèrement inférieurs à la moyenne nationale (de - 2 à - 7 points).

Des recommandations ont été formulées au regard des résultats obtenus et un retour en équipe fait pour les points ciblés à améliorer.

La politique de sécurisation des données entrantes et de lutte contre la fraude

La sécurisation des données entrantes

La sécurisation des données entrantes est réalisée en adaptant la politique nationale aux enjeux locaux.

Les contrôles sont de différentes natures :

- 991 contrôles sur place des allocataires avec un impact financier de 6 845 913 € ;
- 33 029 contrôles sur pièces des allocataires avec

un impact financier de 8 024 846 € ;

- 450 144 contrôles automatisés lors des échanges avec France travail et la Direction générale des finances publiques avec un impact financier de 2 719 000 €.

En outre des contrôles spécifiques sont réalisés en partenariat avec l'Urssaf.

Le contrôle des allocataires et la lutte contre la fraude

662 dossiers ont été qualifiés de frauduleux à la suite de contrôles sur place ou sur pièces pour un montant global de fraudes sanctionnées de 6 173 251 €.

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 :

- 47 lettres d'avertissement,
- 596 pénalités,
- 44 dépôts de plainte.

Le contrôle des partenaires

21 équipements ont été contrôlés avec une incidence financière globale de 78 634 €, soit :

- 15 indus pour un montant de 74 475 €,
- 3 rappels pour un montant de 4 158 €,

La masse financière contrôlée s'élève à 3 688 477 €.

11 % du montant des prestations de service versées aux partenaires en 2023 ont été contrôlés en 2024.

S'agissant des prestations de service versées aux partenaires en direction d'un équipement ou d'un service :

- 316 vérifications ont été réalisées par le service Comptabilité de la Direction comptable et financière sur 1 083 dossiers ciblés, soit 29 % (objectif : 300 vérifications) ;
- Le taux de rejet de 4,7 % est très satisfaisant (2,5% en 2023).

S'agissant des paiements réalisés dans le cadre de subventions attribuées pour des projets au fonctionnement ou à l'investissement, près de 2,1 millions € ont fait l'objet d'une vérification soit 63,1 % du montant total versé.



Les modes de contact et les flux

La médiation administrative

- Le médiateur a été saisi à 142 reprises :
 - par courriel : 78,7 %,
 - par courrier : 9,9 %,
- Les sollicitations proviennent de :
 - allocataires : 57,4 %,
 - délégués du défenseur des droits : 24,8 %,
 - services de l'État : 8,5 % .
- Les motifs :
 - Incompréhension d'un trop perçu ou d'un remboursement : 38 %,
 - Incompréhension de la décision de la Caf : 35 %,
 - absence de versement : 20 %,
 - non prise en compte d'informations ou de pièces jointes fournies : 15 %.
- Prestations concernées :
 - Logement : 38,7 %,
 - Rsa : 32 %,
 - Handicap : 23 %,
 - Prime d'activité : 21 %.
- Résolution :
 - Confirmation décision initiale : 57,4 %,
 - Révision du dossier : 31,9 %,
 - Orientation : 10,6 %.
- Impact financier global de 55 607 €.

Les % de mails et téléphones autorisés

- 93,8 % des allocataires ont donné leur adresse mail et autorisé son utilisation (91,8 % en 2023).
- 94,9 % des allocataires ont donné leur numéro de portable et autorisé son utilisation (95,3 % en 2023).
- 51,65 % des pièces arrivées (soit 1 149 542 pièces) ont été transmises via le web (51,75 % en 2023).

L'accueil physique tous sites confondus

- 18 587 en rendez-vous sur site
- 203 rendez-vous par jour en moyenne (visites non incluses)
- 252 jours d'ouverture sur l'année
- 32,5 heures d'ouverture hebdomadaire

La réponse téléphonique

37,5 heures d'ouverture hebdomadaire (PFS : plateforme de services)

Données volume et taux d'efficacité non disponibles pour 2024.

Les délais de démarche

- Délai de démarche moyen des prestations légales : 7,3 jours (objectif : 15 jours)
- Délai de démarche moyen des minima sociaux : 6,9 jours (objectif : 13 jours)

Les rendez-vous

- 31 422 rendez-vous téléphoniques (35 396 en 2023)
- 18 587 rendez-vous sur site (18 928 en 2023)
- 1 321 rendez-vous en visio (1 529 en 2023)
- 98 % de rendez-vous proposés à l'accueil sous un délai de 7 jours.

Les pièces web

Au nombre de 1 149 542, elles représentent 51,65 % du total des pièces reçues.

Les flux

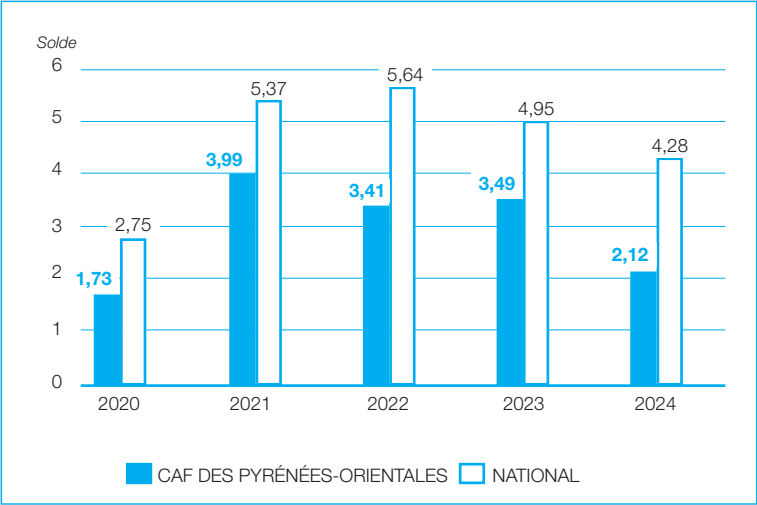
	2023	2024	Évolution 2023/2024
Solde de pièces à traiter en jours	3,47	2,12	- 38,9 %
Pièces arrivées	1 990 636	2 225 748	11,8 %
Pièces traitées	2 210 757	2 400 335	8,6 %
Courriers arrivés	1 280 552	1 397 602	9,1 %
Courriers émis	205 655	187 892	- 8,6 %
Rendez-vous à l'accueil du siège	44 704	40 896	- 8,5 %
Rendez-vous dans les autres points d'accueil	11 149	10 434	- 6,4 %
Courriels	68 998	59 625	- 13,6 %



Les téléservices

	2023	2024	Évolution 2023/2024 en points
Taux d'informations entrantes par voie dématérialisée allocataire	84,81 %	86,73 %	+ 1,92 points
Taux d'utilisation du téléservice Paje	97,93 %	98,41 %	+ 0,48 points
Taux d'utilisation du téléservice Rsa	73,68 %	74,41 %	+ 0,73 points
Taux d'utilisation du téléservice prime d'activité	94,19 %	93,94 %	- 0,25 points
Taux d'utilisation du téléservice aides au logement	83,70 %	85,35 %	+ 1,65 points
Taux d'utilisation du téléservice maintien logement étudiant	96,12 %	97,48 %	+ 1,36 points
Taux d'utilisation du téléservice rentrée scolaire	82,74 %	84,75 %	+ 2,01 points
Taux d'utilisation du téléservice étudiants boursiers	88,43 %	89,79 %	+ 1,36 points

Le solde de pièces à traiter en jours / année



Les ressources humaines

- L'effectif en contrat à durée indéterminée au 31 décembre est de 260 agents.
- Les femmes représentent 83.46 % de l'effectif.
- L'âge moyen des femmes, comme celui des hommes, est de 44,01 ans.
- La tranche d'âge la plus représentée est celle des 50-54 ans suivie de celle des 45-49 ans.
- 77 % des personnels en télétravail à hauteur de 2,58 jours / semaine.
- 20 % du personnel bénéficiaire d'une mobilité interne.
- 7,87 % de travailleurs en situation de handicap, soit un taux supérieur à l'obligation légale. La Caisse d'allocations familiales démontre ainsi sa volonté d'intégration et d'accompagnement des personnels en situation de handicap.
- 84/100 résultats de l'index égalité de rémunération femmes / hommes.
- 37 % du personnel bénéficie d'une mesure de rémunération individuelle.
- 16 recrutements en contrat à durée indéterminée dont 10 titularisations de personnels initialement en Cdd au sein de l'organisme.
- 92 % de l'effectif total de l'organisme, soit 257 salariés ont suivi au moins une formation. Cela représente 6 jours de formation en moyenne par salarié. Ces heures de formation intègrent les formations initiales ou de perfectionnement.

Le développement durable

- L'évolution des consommations énergétiques :

Ind. de résultat	Base de référence	2024	Cumul Référence	Évolution des consommations (Electricité + gaz)	Observations / périmètre
Pilpac	Pilpac base 2023	404 191	475 856	- 15,06 %	Tous sites (base N-1)
Cog-12-53	Pilpac base 2021	404 191	712 459	- 43,27 %	Tous sites (base 2021)
Décret tertiaire	Pilpac base 2013	350 959	737 711	- 52,43 %	Siège (base : 2013 - hors St-Gaudérique)

- Consommation d'énergie non corrigée (Kwh) : baisse de 15,06 % entre 2024 et 2023.
- Consommation en eau :
 - Forage : 0 m3 (3 m3 en 2023 et 4 653 m3 en 2022) ;
 - De ville (tous sites) : 622 m3 (contre 911 m3 en 2023 et 1 132 m3 en 2022).
- Délai moyen de paiement des fournisseurs : 12 jours (contre 12 jours en 2023 et 17 jours en 2022).
- Impact de la flotte de véhicules :
 - 18 véhicules constituent la flotte automobile (contre 19 en 2023) ;
 - 11% des véhicules sont à faible émission et émettent moins de 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 mobilité durable	2023	2024	Évolution 2024/2023
Nombre de bénéficiaires	30 Soit 10.41 % des effectifs	41 Soit 14,74 % des effectifs	+ 36 %
Nombre de trajets, dont :	773	1034	+ 33,76 %
Vélo / trottinette	356	326	- 9.15 %
Covoiturage	211	452	+ 114,2 %
Bus / train	206	256	+ 24,27 %
Intermodalité	-	0	

Les incivilités

Les incivilités	2023	2024
Nombre total de déclarations d'incivilité	17	14
Dont rendez-vous en accueil	3	3
Dont entretien téléphonique	12	9
Nombre de dépôts de plainte	3 (2 Caf et 1 agent pour 2 agressions)	1 (Caf)
Respect des échéances nationales	100 %	100 %
Nombre de nouveaux salariés sensibilisés	48	38

Le système d'information et l'équipement informatique

Indicateurs Processus :

- Taux de vétusté du parc PC : 1 %,
- Taux de fiabilité : 98 %.

Le parc informatique :

- 344 stations de travail (146 ordinateurs portables et 198 stations de travail),
- 10 serveurs,
- 9 copieurs MFT et 20 imprimantes MFT,
- 1 borne interactive 24h/24h.

La communication

interne et externe

- 1 806 actions réalisées soit un taux de réalisation de 96,32 %
- 69,66 % des actions ont été destinées à une cible externe (66,75 % en 2023)
- 30,01 % des actions ont été destinées à une cible interne (32,78 % en 2023)
- 0,33 % des actions ont été destinées à une cible à la fois interne et externe (0,47 % en 2023)

En % par processus sur la période 2023-2024

