



L'essentiel

2020



**Une gouvernance partagée
pour une Caf proche de ses usagers**

Le mot de la directrice

L'histoire se souviendra de la crise sanitaire mondiale qui a marqué l'année 2020 ! Pour notre part, ce furent : un pays qui se confine quasiment du jour au lendemain et pour plusieurs semaines, une pandémie qui se déploie avec ses pics et ses reflux, des pans entiers de l'activité économique à l'arrêt pendant plusieurs mois, la distanciation sociale qui devient une règle sanitaire et la vie sociale qui se restreint à la cellule familiale, conduisant bon nombre de concitoyens à l'isolement...

Face à cette situation inédite et durable, le réseau des Caf a pourtant continué à tenir son rôle d'amortisseur social, en maintenant le service des prestations familiales et sociales et en répondant à l'urgence, par le versement d'aides exceptionnelles décidées par l'État. Notre rôle d'opérateur social a ainsi été conforté, comme, d'ailleurs, pour l'ensemble de la Sécurité sociale.

En Tarn-et-Garonne, la Caf a su répondre à cette situation inédite en adaptant rapidement et efficacement son organisation, tant pour assurer la continuité du service public et le soutien des plus fragiles, que pour accompagner ses salariés.

Dès le mois de mars 2020, les démarches des usagers pour continuer à percevoir leurs allocations ont été simplifiées et allégées. Le paiement des droits a été maintenu et prolongé à l'identique, lorsque les allocataires ne pouvaient pas accomplir eux-mêmes leurs démarches de renouvellement auprès de la Caf ; le recouvrement des créances a été momentanément suspendu. Près de 7 millions d'euros d'aides financières exceptionnelles ont été versés par la Caf aux ménages les plus fragiles de Tarn-et-Garonne en 2020 et les travailleurs sociaux de la Caf ont assuré un accompagnement constant des familles. La Caf a su innover, malgré la mise en œuvre du télétravail massif, en développant les appels sortants vers les allocataires, en proposant une offre de rendez-vous par téléphone et par visioconférence, très appréciée, lorsque l'accueil a dû être fermé pour raisons sanitaires. Des aides exceptionnelles ont également été versées à nos partenaires pour les soutenir dans le maintien ou le rétablissement des services aux familles...

Le collectif de travail de la Caf a été fortement mis sous tension et le plan de continuité d'activité, qui était vécu jusqu'ici comme un exercice parmi d'autres, est devenu une réalité quotidienne, vraisemblablement pour de longs mois encore. Les salariés ont dû s'adapter à un télétravail massif, rendu complexe, au tout début, par un nombre insuffisant de connexions possibles simultanément. Mais grâce à la mobilisation des équipes de la Caisse nationale, la situation s'est améliorée de semaine en semaine, pour permettre au réseau des Caf de faire face à l'énorme défi d'un travail à distance généralisé sur la durée. Parallèlement, la pratique des outils collaboratifs à distance a été accompagnée pour devenir naturelle à la majorité des salariés, certaines activités internes de la Caf, comme la gestion de la trésorerie, ont été dématérialisées et la communication externe et interne a été enrichie... Diverses mesures ressources humaines ont également permis que la rémunération des salariés soit maintenue, sans recourir au chômage partiel, que les contraintes matérielles du télétravail soient compensées par une prime financière journalière et une attention particulière a été portée aux salariés parents, en termes d'organisation et de réduction du temps de travail, durant les périodes de confinement où les établissements scolaires et d'accueil des jeunes enfants étaient fermés...

Pour autant, et à ce titre aussi l'année 2020 restera dans les annales une année exceptionnelle, les services de la Caf ne se sont pas contentés d'assurer la continuité d'activités mais ont mené à bien des projets pour l'avenir : mise en œuvre de la réforme de l'intermédiation financière en matière de recouvrement des pensions alimentaires et de l'AJPA, préparation de la réforme des allocations logement au 1^{er} janvier 2021, projet Hari visant à organiser la vérification qualité croisée du traitement des dossiers allocataires entre Caf, travaux de renouvellement du schéma départemental des services aux familles et d'animation de la vie sociale pour les années 2021/2024, lancement de la négociation d'une convention territoriale globale avec la communauté de communes Quercy Rouergue Gorges de l'Aveyron, mise en œuvre des premières « prestations de service jeunes » avec trois partenaires locaux, projet de prêt de matériel informatique aux familles en partenariat avec les Francas, développement de nouvelles aides d'action sociale (aide au répit de la Caf et aide FSL pour l'accès au logement), formation animateurs des nouveaux espaces « France Service »...

Malgré la crise, la Caf de Tarn-et-Garonne est donc restée dynamique, innovante et performante. Chacun a prouvé son agilité, parfois dans des moments très difficiles, et je remercie l'ensemble des collaborateurs pour leur mobilisation exemplaire.

Voici arrivé le temps d'écrire le mot fin de cet édito, qui marquera également la fin de ma carrière, puisque faisant valoir mes droits à la retraite au 1^{er} juillet 2021, 2020 aura été ma dernière année complète à la direction de la Caf de Tarn-et-Garonne.

Je termine ma mission professionnelle avec la satisfaction et la fierté du travail accompli depuis août 2013 au sein de la Caf, et je tiens tout particulièrement à saluer ici l'action, professionnelle et engagée, de l'équipe de direction, qui m'a accompagnée avec efficacité et loyauté durant toutes ces années et qui assurera le relais auprès de mon successeur, Madame Charlotte Hubert-Boyer, pour maintenir la Caf sur sa trajectoire d'amélioration de la qualité de services, au bénéfice des allocataires de Tarn-et-Garonne.

Merci à tous !

Marie-Christine Pélassou

Le mot du président

L'année 2020, placée sous le signe d'une crise sanitaire sans précédent, a bouleversé nos vies personnelles et professionnelles, nos façons de faire et de vivre ensemble. Le 17 mars 2020, notre pays entrait dans un confinement quasi-total. Et depuis, cette crise en tout point exceptionnelle qui s'abat sur le monde, se prolonge et entraîne dans son sillage des risques majeurs de crise économique et sociale. Les familles et personnes que la caisse d'Allocations familiales accompagne ont été touchées de plein fouet par la crise sociale qui s'en est suivie.

Dès l'annonce du confinement, dans un contexte difficile et incertain, la caisse d'Allocations familiales de Tarn-et-Garonne s'est mobilisée pour que les services perdurent auprès des plus vulnérables. Les services ont fait preuve de sang-froid, de détermination et d'inventivité afin de maintenir une activité forcément affectée par la crise sanitaire.

Le Conseil d'Administration a eu pour priorité de sécuriser le financement aux partenaires afin qu'ils soient toujours en capacité d'apporter les services aux familles, notamment en matière de petite enfance, mais aussi d'animation de la vie sociale, la parentalité, la jeunesse, etc.

Les administrateurs ont assuré au sein de chaque commission la continuité de la mission de service public en mobilisant des aides d'urgence sur fonds locaux adaptées à la pandémie, en assurant le versement des subventions aux structures, en validant les procédures d'agrément, etc.

La présentation de ce rapport est l'occasion de remercier chaque collaborateur et chaque administrateur pour son engagement au service de l'intérêt général et pour la qualité du travail accompli.

Xavier Renier

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration attribue les aides financières d'action sociale aux partenaires et aux allocataires, adopte le règlement intérieur d'action sociale, examine et vote les budgets, valide les comptes annuels et contrôle la bonne mise en oeuvre et la bonne gestion, par la direction de la Caf, du service public des Allocations familiales.

Président RENIER Xavier (UDAF), **1^{ère} vice-présidente** CARLES EL MEZIANE Laurence (CFDT), **2^e vice-président** CATALA Jean-Louis (CGT-FO), **3^e vice-président** BERTHE Anthony (MEDEF) **Représentants des assurés sociaux Titulaires** SELVA Jean-Marie (CGT), RAYGADE Jacques (CGT), CATALA Jean-Louis (CGT-FO), LAROCHE Fabien (CGT-FO), LARROQUAN Jacques (CFDT), CARLES EL MEZIANE Laurence (CFDT), ZUCCHI Patricia (CFTC), ARABEYRE Christian (CFE-CGC) **Suppléants** COUDERC Christophe (CGT), FAUVEL Richard (CGT), TEYSSIE Eliane (CGT-FO), THOS Alexandre (CGT-FO), BEGUE Dominique (CFDT), CAUQUIL Virginie (CFTC), HERNANDEZ Audrey (CFE-CGC) **Représentants des employeurs Titulaires** BERTHE Anthony (MEDEF), NOVARINO Marie-Christine (MEDEF), RAFAILLAC Franck (MEDEF), DELAITRE Xavier (CPME), RIPOLL Sylvie (U2P) **Suppléants** THERME Jean-Jacques (CPME), DIEZ Paul (U2P) **Représentants des travailleurs indépendants Titulaires** PAUTAL-CECCO Régine (CPME), AZAIS Pierre (U2P) **Suppléants** DUMAS Véronique (CPME), DECAUNES Patrick (U2P) **Udaf Titulaires** DUPLOUY Aurélie, LOYER Pierre, MALLEVILLE Béatriz, RENIER Xavier **Suppléants** BERNIS Nezha, GUINVARCH André, RAYNAL Geneviève, VALADIE Gilles **Personnes qualifiées Titulaires** GOYA BOURJADE Montserrat, PIERIE Françoise, ROULEAU Anne, DELMAS Marie-Laure

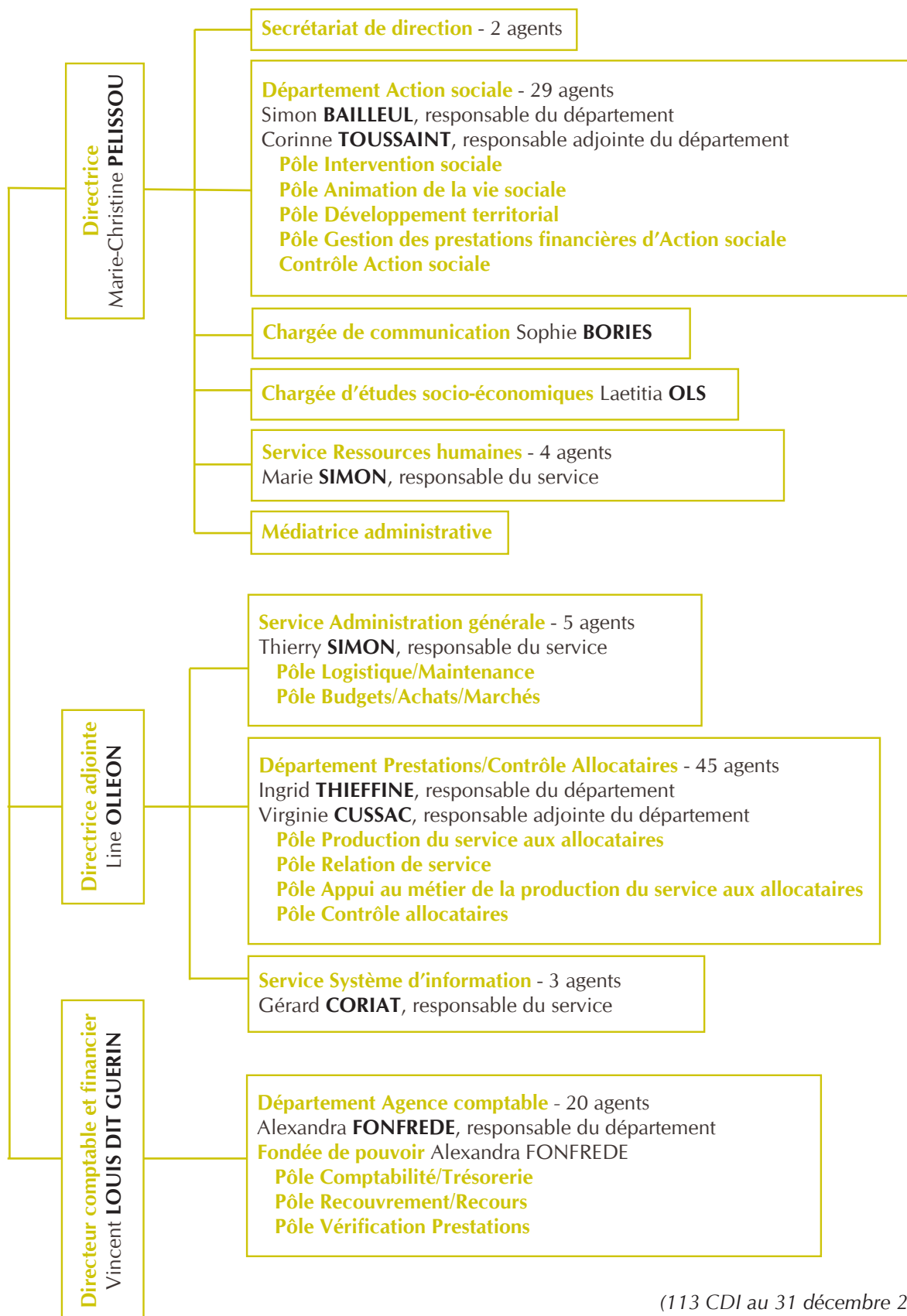
L'équipe de direction

L'équipe de direction met en oeuvre le service public des Allocations familiales dont elle a la responsabilité, en élaborant les orientations stratégiques de la Caf et en pilotant l'organisme dans l'objectif de garantir une qualité de service optimale.

L'équipe de direction est constituée de Marie-Christine PELISSOU - **directrice** (jusqu'au 30 juin 2021), Line OLLEON - **directrice adjointe** et Vincent LOUIS DIT GUERIN - **directeur comptable et financier**.

Depuis le 1^{er} juillet 2021, **Charlotte Hubert-Boyer** est la nouvelle directrice de la Caf de Tarn-et-Garonne.

L'organigramme



(113 CDI au 31 décembre 2020)

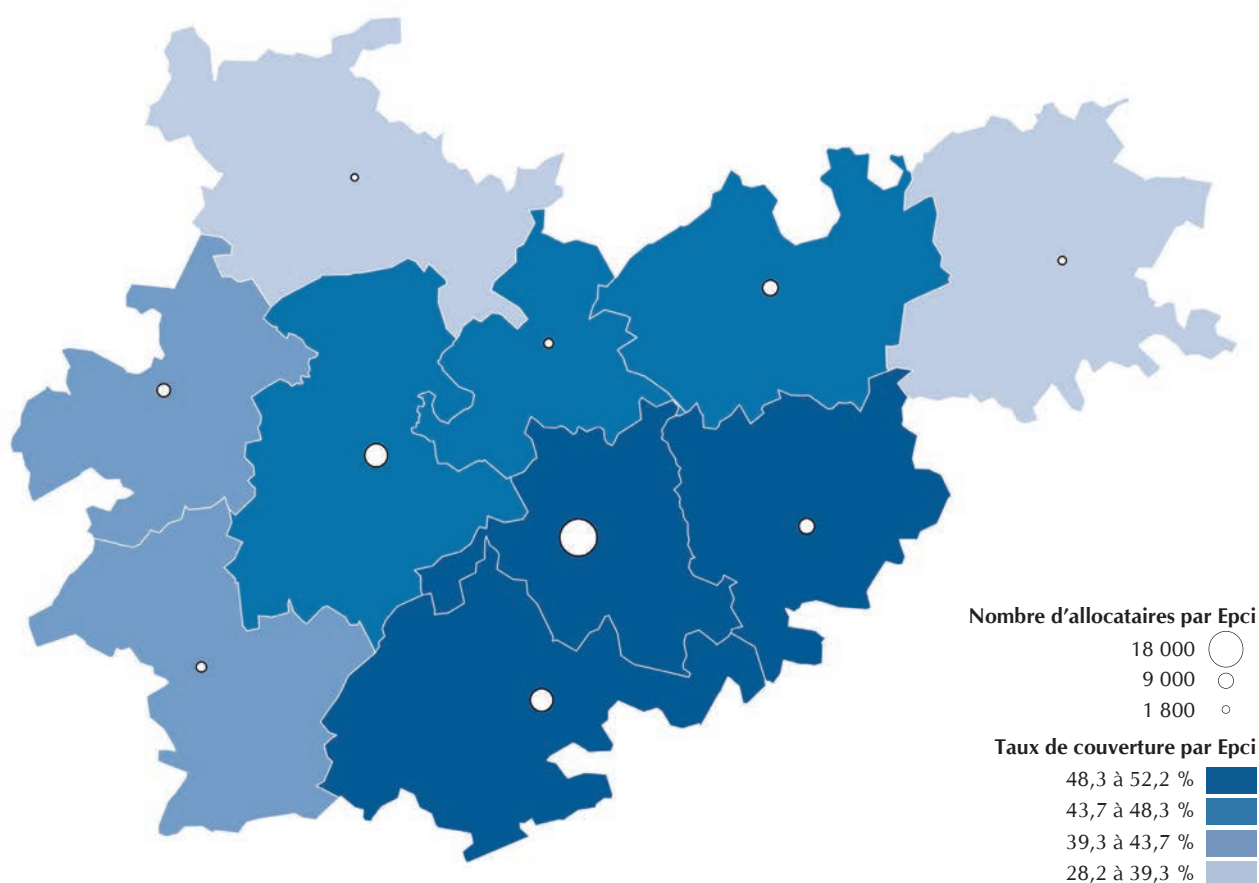


**Une politique familiale et sociale
adaptée aux caractéristiques
du département et de sa population**

Une croissance démographique soutenue mais qui ralentit légèrement

Entre 2013 et 2018, le Tarn-et-Garonne connaît une variation démographique annuelle de 0,7% (juste derrière les départements de la Haute-Garonne et de l'Hérault) et figure parmi les départements les plus dynamiques de métropole. Cet essor s'explique par la proximité de la métropole toulousaine, profitant surtout aux espaces périurbains situés le long des principaux axes de communication. Territoire toujours dynamique, le Tarn-et-Garonne connaît un léger ralentissement de sa croissance démographique (variation annuelle de 1,2 % entre 2008 et 2013), résultat d'un ralentissement conjugué des dynamiques migratoire et naturelle observées en région Occitanie.

Le taux de natalité est le 4^{ème} plus fort de la région (9,4 ‰). Depuis 3 ans, le nombre de décès (2 718 en 2019) est supérieur au nombre de naissances (2 555). Stabilisé en 2019, ce dernier connaît toutefois une baisse régulière depuis 5 ans (- 274 entre 2014 et 2019).



Un chômage et une pauvreté qui restent élevés

Le taux de chômage est de 9% au 4^{ème} trimestre 2020. Malgré une baisse remarquée depuis 4 ans, ce taux élevé positionne le Tarn-et-Garonne au 17^{ème} rang des départements français les plus touchés par le chômage (départements d'Outre-Mer inclus) et à la 6^{ème} place en Occitanie.

Le taux de pauvreté est de 17% en 2018 (+0,2 pt/2017), positionnant le Tarn-et-Garonne au 22^{ème} rang des départements français en matière de pauvreté (DOM inclus) et la 6^{ème} place en Occitanie.

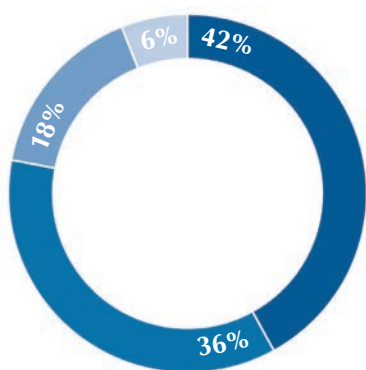
La moitié des Tarn-et-Garonnais appartiennent à un ménage disposant d'un revenu de moins de 20 140 € par unité de consommation (+ 904 € / 2017). Le taux de foyers fiscaux imposés est en baisse (42,6%, soit - 0,3 pt/2017).

Le Tarn-et-Garonne compte quatre quartiers prioritaires de la politique de la ville, véritables poches de pauvreté urbaine, situés sur les communes de Montauban (Cœur de ville et Médiathèque/Chambord) et Moissac (Centre-ville et Sarlac).

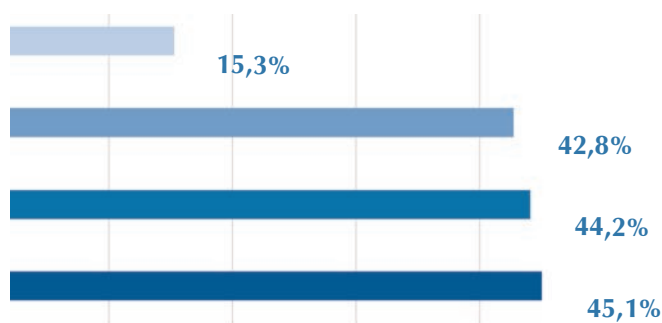
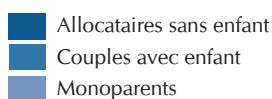
La structuration des bénéficiaires de la politique familiale et sociale de la Caf, reflet de la population de Tarn-et-Garonne

La population couverte par l'offre de services de la Caf

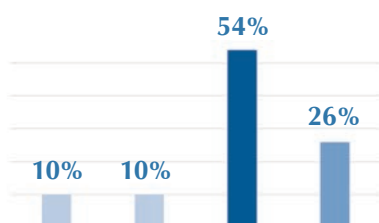
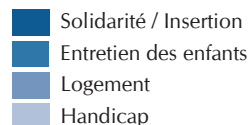
- **49 901** allocataires au 31/12/2020 (+0,4% / 2019)
- **122 539** personnes bénéficiaires, dont **52 212** enfants, soit près de **47%** de la population du département
- **36%** des allocataires résident sur la communauté d'agglomération Grand Montauban



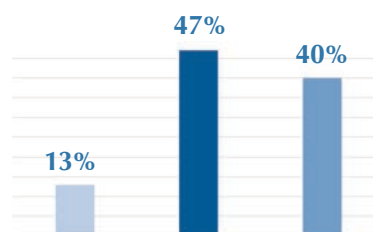
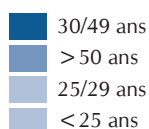
Répartition des familles



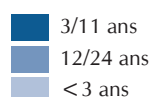
Répartition des bénéficiaires par type de prestations



Age des allocataires



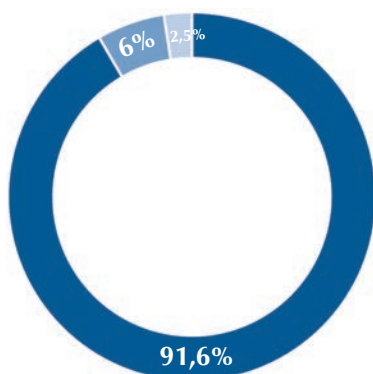
Age des enfants



Les allocataires les plus précaires

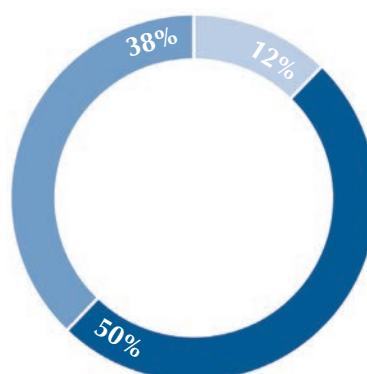
- **15%** des allocataires ont les prestations versées par la Caf comme unique source de revenus
- **35%** allocataires sont sous le seuil de bas revenus (1 105 € en 2019) ; plus de 16 400 enfants sont présents dans une famille en-dessous du seuil de bas revenus
- **11 457** familles allocataires peuvent prétendre à une aide financière individuelle d'action sociale (quotient familial inférieur à 780 €), soit près de **44%** des familles allocataires

La répartition des dépenses



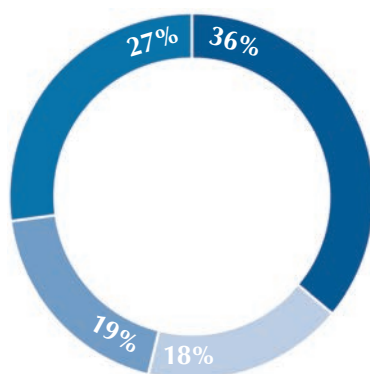
Répartition des dépenses

Prestations légales	: 313,7 millions d'euros
Action sociale	: 20,4 millions d'euros
Dépenses de gestion	: 8,4 millions d'euros



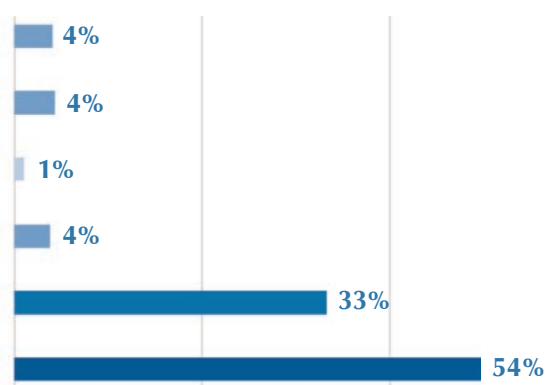
Répartition des montants des prestations

Etat	: 156,4 millions d'euros
Branche Famille	: 118,7 millions d'euros
Département	: 38,6 millions d'euros



Répartition des montants versés par type de prestations légales

Famille	: 113 millions d'euros
Solidarité	: 85,1 millions d'euros
Handicap	: 59,7 millions d'euros
Logement	: 55,9 millions d'euros



Répartition des montants versés en Action sociale

Accueil des enfants de 0 à 6 ans	: 10,9 millions d'euros
Temps libre des enfants et des familles	: 6,8 millions d'euros
Animation de la vie sociale	: 0,9 million d'euros
Accompagnement social des familles	: 0,8 million d'euros
Autres actions dont fonction parentale	: 0,8 million d'euros
Logement et habitat	: 0,2 million d'euros

	Montants 2020 (en euros)	Evolution des dépenses 2019/2020	Bénéficiaires au 31/12/20	Evolution des bénéficiaires 2019/2020	Proportion des allocataires
ENTRETIEN DES ENFANTS	112 950 570	0%	22 049	-11,4%	44,2%
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	37 131 821	-6%	6 669	-4,3%	13,4%
Allocations familiales (Afi)	48 030 808	0%	18 111	-36%	36,3%
Complément familial (Cf)	9 795 418	1%	3 687	0,2%	7,4%
Allocation de rentrée scolaire (Ars)	11 005 701	28%	13 049	0,6%	26,1%
Allocation journalière de présence parentale (Ajjp)	629 097	13%	65	16,1%	0,1%
Allocation de soutien familial (Asf)	6 353 334	4%	2 976	4,3%	6%
LOGEMENT	55 907 033	-1%	21 365	-0,4%	42,8%
Allocation de logement familiale (Alf)	19 760 978	-2%	5 878	-4,4%	11,8%
Allocation personnalisée au logement (Apl)	17 939 550	-4%	6 943	-1,1%	13,9%
Allocation de logement sociale (Als)	17 960 377	4%	8 544	3,1%	17,1%
HANDICAP	59 749 314	5%	7 646	2,4%	15,3%
Allocation aux adultes handicapés (Aah)	54 038 265	6%	5 900	-	11,8%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)	5 711 049	-3%	1 875	11,5%	3,8%
PRECARITE	85 058 840	13%	22 509	1,2%	45,1%
Prime d'activité (Ppa)	38 036 489	1%	17 485	-0,5%	35%
Revenu de solidarité active (Rsa)	38 635 447	6%	6 569	5,8%	13,2%
RSA jeune	19 646	16%	2	-	-



**L'accès aux droits
au coeur de la démarche qualité**

Une mise à l'épreuve inédite des plans de continuité d'activité

Une crise inédite à laquelle la Caf a rapidement fait face pour maintenir ses services

Engagée depuis 2016 dans l'élaboration et l'évaluation d'un plan de continuité d'activité en cas de crise majeure, la Caf a mobilisé différents leviers pour faire face rapidement à celle qui a débuté au printemps 2020 :

- une cellule de crise mobilisée une à plusieurs fois par semaine depuis 18 mois, en charge de concevoir et de mettre en oeuvre des solutions innovantes pour faire face aux nouveaux besoins ;
- l'engagement et l'agilité de ses personnels, favorisés par l'usage d'outils collaboratifs ;
- la mobilisation de ses partenaires ;
- des stratégies des ressources humaines et d'équipement informatique adaptées au déploiement du télétravail massif ;
- le maintien de la qualité de vie au travail et du lien entre les salariés malgré l'isolement provoqué par un télétravail majoritaire contraint ;
- le déploiement de protocoles sanitaires renforcés au siège et dans les établissements gérés par la Caf (centres sociaux, établissements d'accueil du jeune enfant).

Cette situation inédite aura permis de nouveaux usages, qui sont d'ores et déjà capitalisés en termes d'offre de services, de gestion des ressources ou de pratiques professionnelles.

Une offre de services attentionnée qui s'est adaptée aux nouveaux besoins des allocataires

La parution des ordonnances gouvernementales du 25 mars et du 9 décembre 2020, relatives à la prolongation des droits sociaux, a permis le maintien de ceux-ci aux bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (Aah) et du revenu de solidarité active (Rsa).

La Caisse nationale des Allocations familiales a rapidement conçu des solutions pour aider les Caf à assurer le paiement régulier des prestations familiales et sociales, éviter les ruptures de droits et les retards de paiement, faciliter les démarches à distance, simplifier l'accès aux droits et réduire les difficultés financières des usagers, avec notamment :

- la priorisation du traitement des minima sociaux qui constituent un revenu essentiel ;
- le maintien des paiements, y compris lorsque les usagers n'avaient pas accompli les démarches utiles à la poursuite de leurs droits ;
- l'interruption temporaire du recouvrement des indus lors des périodes de confinement ;
- la suspension des contrôles pendant le premier confinement ;
- la mise à disposition de nouveaux services en ligne (téléprocédures, adresse mail dédiée à la transmission de demandes et documents urgents...) et l'intensification des informations diffusées sur le site www.caf.fr ;
- la mise à disposition d'un nouveau numéro de téléphone pour contacter la Caf, le 3230, au prix d'un appel local.

En parallèle, la Caf a également rapidement adapté son offre de services grâce :

- à la proposition d'une nouvelle offre de rendez-vous : rendez-vous à l'accueil avec un conseiller service à l'usager pour un accompagnement aux services en ligne ou rendez-vous téléphonique avec un gestionnaire conseil dans le cadre du traitement des dossiers ;
- au déploiement de la prise de rendez-vous en ligne ;
- à l'accompagnement à distance des usagers dans leurs démarches ;
- à des campagnes d'appels téléphoniques et de sms ciblées pour collecter auprès des allocataires les éléments nécessaires à un traitement de qualité de leurs droits ;
- à une gestion attentionnée en matière de recouvrement (traitement priorisé des demandes de modification des modalités de remboursement, mise en recouvrement retardée de certaines créances...) ;
- à la sécurisation continue du traitement des droits mise en oeuvre par le dispositif de contrôle interne pour maintenir la qualité d'accès et éviter les indus.

81,4% des allocataires satisfaits des services rendus par la Caf

Plus de trois allocataires sur quatre jugent pratiques ou très pratiques les modes de contact mis à disposition par la Caf pendant le premier confinement. Une grande majorité estime que la Caf a su rester accessible, adapter ses services et informer les allocataires (Résultats 2020 - Enquête de satisfaction locale réalisée dans le cadre du label de qualité d'accueil Marianne desservi à la Caf depuis 2013).

L'accentuation des échanges dématérialisés avec les partenaires pour favoriser l'accès aux droits

Une expérimentation réussie avec la maison départementale des personnes handicapées

Une convention en faveur du déploiement des échanges dématérialisés a été signée entre la Caf et la maison départementale des personnes handicapées de Tarn-et-Garonne, en vue de faciliter les démarches des bénéficiaires, de favoriser la qualité et la rapidité de traitement des droits et de prévenir les indus. L'expérimentation a porté sur le renouvellement des droits en cours. La deuxième phase, déployée en 2021, concernera les premières demandes.

Un portail Extranet dédié à la Caisse primaire d'Assurance Maladie

Dans le cadre de la simplification des démarches administratives des usagers, un nouveau portail de partage d'informations a été ouvert, donnant accès à la Caf au montant des revenus de remplacement versés par l'Assurance Maladie (indemnités journalières, rentes d'accident du travail, pensions d'invalidité).

Des évolutions juridiques au service des allocataires et en faveur d'une relation de confiance

Une juridiction unique pour les recours en matière d'aide au logement

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les dispositions législatives et réglementaires applicables aux aides personnelles au logement sont rassemblées dans le code de la construction et de l'habitat. Les recours formés à l'encontre des décisions émises par la directrice de la Caf, après avis consultatif de la commission de recours amiable, sont désormais de la compétence du tribunal administratif.

Cette évolution simplifie les démarches des allocataires, pour qui les voies de recours en matière de logement sont désormais les mêmes, quel que soit le type d'aide au logement dont ils bénéficient. Cette unification permet également aux familles en situation de garde alternée de bénéficier du partage de leurs prestations, qui concerne désormais, en plus du Rsa et de la prime d'activité, l'ensemble des aides personnelles au logement.

Une nouvelle procédure contradictoire obligatoire en cas de suspicion de fraude

Cette évolution réglementaire permet dorénavant à l'allocataire mis en cause d'être informé dans le plus court délai, de la nature et de la cause des faits qui lui sont reprochés, lui offrant la possibilité de contester dans les quinze jours. Les arguments avancés sont ensuite étudiés par la Caf en vue de déterminer si la suspicion de fraude doit être ou non maintenue.

Les indicateurs de la relation de service



Délai de traitement des dossiers allocataires dans les 15 jours : **89,5%**

Délai de traitement des minima sociaux en moins de 10 jours : **89,8%**

Délai moyen de démarche pour les dossiers allocataires : **16,5 jours**

Délai moyen de démarche pour les minima sociaux : **14,8 jours**



7 281 visites à l'accueil de la Caf,

dont **1 917** rendez-vous avec un conseiller service à l'utilisateur (**58,5%** des rendez-vous proposés dans les 7 jours)

et **4 195** accompagnement aux démarches en ligne



728 354 pièces reçues, dont **44,6%** au format dématérialisé

25 352 courriels arrivés



93 886 appels téléphoniques traités

920 rendez-vous téléphoniques avec un gestionnaire conseil



521 710 courriers reçus



**Le développement
des services aux familles**

Une action ancrée dans les territoires



Une action concertée autour du schéma départemental des services aux familles et de l'animation de la vie sociale

Le schéma départemental des services aux familles et de l'animation de la vie sociale fixe les priorités en matière de petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité et animation de la vie sociale, entre l'Etat, la Caf, le Conseil départemental, la Mutualité sociale agricole, l'Education nationale, l'Union départementale des associations familiales, l'Association des maires de France et la Fédération interdépartementale Garonne Occitanie.

Dans une démarche innovante répondant au contexte de crise sanitaire, la Caf et ses partenaires ont co-construit le nouveau schéma pour la période 2021-2025, à l'occasion de rencontres thématiques, en visio-conférence ou sur les territoires, mobilisant une centaine de participants autour de ce projet ambitieux.

Deux nouvelles démarches de conventionnement territorial en Pays de Serres en Quercy et Quercy Rouergue Gorges de l'Aveyron

La convention territoriale globale constitue un cadre contractuel par lequel la Branche formalise son engagement avec les collectivités locales, en prenant en compte l'ensemble des problématiques et des ressources, pour favoriser l'élaboration d'un projet de territoire et faciliter la définition des priorités.

Après la signature d'une première convention avec la communauté de communes des Côteaux et Plaines du Pays lafrançaisain en 2019, les communautés de communes du Pays de Serres en Quercy et de Quercy Rouergue Gorges de l'Aveyron ont signé avec la Caf un acte d'engagement dans la démarche de conventionnement, leur ouvrant droit à un accompagnement et un financement au titre de l'appui à l'ingénierie sociale et territoriale. Ces deux nouvelles conventions territoriales globales seront signées en 2021. Toutes les intercommunalités de Tarn-et-Garonne seront engagées dans cette démarche à l'horizon 2023.

Le soutien d'une offre d'accueil petite enfance diversifiée

La Caf, premier financeur des établissements d'accueil du jeune enfant

La Caf soutient l'offre d'accueil par le biais de financements en direction des structures collectives et de l'ingénierie qu'elle propose aux porteurs de projet (diagnostic territorial, aide à la décision, accompagnement technique), en vue d'apporter un mode d'accueil à près de 7 647 enfants de moins de 3 ans.

Pour favoriser l'accès à toutes les familles, 43 établissements d'accueil collectif du jeune enfant ont conventionné avec la Caf pour proposer 1 170 places sur l'ensemble du département, selon une tarification adaptée aux ressources.



Le soutien apporté aux structures qui connaissent des difficultés temporaires

La gestion des équipements d'accueil du jeune enfant peut, malgré un partenariat fort, engendrer des difficultés pouvant remettre en question la pérennité de ces structures. Pour soutenir le maintien de l'offre d'accueil, la Caf accompagne les gestionnaires dans les difficultés qu'ils rencontrent :

- une dizaine de structures associatives ont bénéficié de l'expertise de la Caf dans l'aménagement de leurs modalités de fonctionnement et d'un financement en conséquence de plus de 90 000 € ;
- pour éviter de fragiliser l'équilibre économique des gestionnaires du fait de la crise sanitaire, le conseil d'administration de la Cnaf s'est positionné en faveur du maintien des financements pour tous les équipements et services aux familles financés par la Caf, ainsi que du versement d'aides exceptionnelles aux structures petite enfance de Tarn-et-Garonne (établissements d'accueil du jeune enfant, micro-crèches, maisons d'assistant(e)s maternel(le)s pour un montant global de 1 970 787 €. Par ailleurs, des aides forfaitaires votées par le conseil d'administration de la Caf ont complété le soutien financier à hauteur de 487 000 euros de toutes les structures d'accueil hors établissements d'accueil du jeune enfant (relais assistant(e)s maternel(le)s, lieux d'accueil enfants parents, accueils de loisir sans hébergement...) ;
- pour équiper les professionnels de la petite enfance de masques dont le port était rendu obligatoire, la Cnaf a fourni 1 500 modèles inclusifs à près de 70 structures en Tarn-et-Garonne, permettant aux tout-petits de lire les expressions des visages qui les entourent, essentiel pour leur équilibre et leurs apprentissages.

Le maintien des places d'accueil pour les enfants des personnels prioritaires

Pendant le confinement du printemps 2020, la branche Famille, en partenariat avec la Préfecture, la Protection maternelle et infantile et l'Education nationale, a facilité la garde des enfants des personnels prioritaires sur le site www.monenfant.fr. Une cinquantaine de familles, qui y avaient exprimé leurs besoins, ont été mises en relation avec les structures collectives et les assistant(e)s maternel(le)s proposant des places d'accueil. Forte de son succès, cette offre, initialement destinée aux parents d'enfants de moins de 3 ans, a été élargie aux plus de 3 ans.

Une attention focalisée sur l'intégration sociale et l'autonomie des enfants et des jeunes



Une nouvelle aide en faveur des structures jeunesse

Dans le cadre de sa politique en faveur de la jeunesse, la Caf concourt à la co-éducation et à l'autonomie des jeunes, pour en faire les citoyens responsables de demain. Pour favoriser leur accès à l'autonomie, une nouvelle aide, la prestation de service jeune, fixe de nouveaux objectifs : l'évolution de l'offre en direction des jeunes pour leur permettre davantage de prise d'initiatives, l'extension des partenariats locaux à d'autres acteurs éducatifs, la consolidation de la fonction éducative des professionnels oeuvrant dans les structures collectives, la mobilisation des jeunes qui ne fréquentent pas les structures grâce à des actions "hors les murs", ainsi que le développement de la présence éducative en ligne avec le réseau des Promeneurs du net.

En 2020, trois partenaires de la Caf ont bénéficié de cette prestation de service : l'association Yakajouer à Dieupentale, la commune de Montech et l'association Léo Lagrange sur la communauté de communes des Coteaux et Plaines du Pays lafrançaisain.

Des tablettes et des ordinateurs au service de la réussite éducative

Pour répondre aux besoins de continuité éducative pendant la crise sanitaire et pour lutter contre la fracture numérique chez les enfants et les jeunes, la Caf, les Francas et la Ligue de l'enseignement se sont associés pour mettre à disposition des familles ne disposant d'aucun outil numérique ou en nombre insuffisant, des tablettes et ordinateurs pour favoriser la réussite éducative de leurs enfants.

Mobilisés pour repérer les besoins en Tarn-et-Garonne et proposer aux familles un accompagnement à l'usage, les partenaires de la Caf (centres sociaux, espaces de vie sociale, associations d'accompagnement à la scolarité, acteurs dans le domaine de la jeunesse) ont participé à la distribution d'une centaine d'équipements pour l'année scolaire 2020-2021. Ce projet sera renouvelé en faveur de nouvelles familles pour l'année scolaire 2021-2022.

La prévention des difficultés rencontrées par les parents

L'intermédiation financière pour favoriser le paiement des pensions alimentaires

Alors que près d'un million de familles bénéficient d'une pension alimentaire, un tiers d'entre elles sont totalement ou partiellement impayées. Pour accompagner ces parents séparés et notamment les familles monoparentales, la Caf, par le biais du service public des pensions alimentaires, peut dorénavant collecter la pension auprès du parent désigné puis la verser chaque mois à son ex-conjoint afin d'assurer les dépenses liées aux besoins de leur(s) enfant(s). En complément, les parents sont informés sur leurs droits et orientés dans leurs démarches vers des dispositifs de soutien à la parentalité ou d'accompagnement social. Un site dédié est mis à leur disposition pour effectuer toutes les démarches en ligne : www.pension-alimentaire.caf.fr.

Ce nouveau service permet de soulager les familles en difficulté financière, de prévenir les risques d'impayés ou d'engager rapidement une procédure de recouvrement, d'apaiser les tensions au sein des familles et de se concentrer sur l'éducation et le développement des enfants.



Le renforcement du soutien aux parents après le décès d'un enfant

Dans l'optique d'améliorer les droits des travailleurs et l'accompagnement des familles, une nouvelle aide forfaitaire est allouée de manière automatique aux familles confrontées au décès d'un enfant.

L'aide au répit pour prévenir l'épuisement parental

Créée dans le cadre du règlement intérieur d'action sociale 2020 de la Caf, l'aide au répit s'adresse aux familles confrontées à des difficultés pouvant provoquer un épuisement parental (enfants en situation de handicap ou malades, séparation, décès, élever seul(e) son(ses) enfant(s)). Complémentaire de l'aide à domicile, elle permet de financer la garde des enfants au domicile par des personnes qualifiées, le temps que les parents puissent "souffler un peu", se reposent, pratiquent une activité de loisirs... Proposée par un travailleur social dans le cadre de l'accompagnement de la famille, cette aide s'inscrit dans le dispositif Bulle d'air créé à l'initiative de la Mutualité sociale agricole.

Des vacances pour respirer après le confinement

Temps d'apprentissage, de découverte, de vie en collectivité, mais aussi de séparation avec la cellule parentale, la colonie de vacances est une parenthèse de bonheur pour les enfants, mais également un temps de répit pour leurs parents. Jusqu'alors centrée sur l'opération 1^{ers} départs en vacances, réalisée en partenariat avec l'Unat, la politique vacances de la Caf a été étendue au départ en vacances des familles potentiellement bénéficiaires de l'action sociale de la Caf (quotient familial inférieur à 780 €).

Parce que partir en vacances est la promesse de vivre des moments de détente et de partage en famille et de renforcer le lien parents/enfants, ces mêmes familles ont pu bénéficier d'une nouvelle aide au départ dans l'une des 3 600 destinations labellisées par le dispositif Vacaf auquel adhère la Caf.

www.monenfant.fr, un centre de loisirs à la maison pour les enfants et parents confinés

Pour soutenir les parents pendant leurs vacances confinées, la branche Famille a enrichi le site www.monenfant.fr d'un centre de loisirs en ligne, proposant chaque jour des activités ludiques et éducatives.

Recettes de cuisine, initiation à l'astronomie, visite virtuelle de musées, création de jumelles d'explorateur ou de bande dessinée, les activités, conçues en partenariat avec des professionnels de l'enfance et de la jeunesse (ministère de l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports, Ligue de l'enseignement, centres d'entraînement aux méthodes d'éducation active...), variaient selon l'âge pour s'adapter aux besoins des enfants, notamment ceux en situation de handicap.

La Famille Tout-Ecran, une famille connectée mais parfois dépassée

En 2020, le quotidien des Français fut profondément marqué par une utilisation accrue des écrans et du numérique dans le recours au télétravail pour les adultes et aux cours en ligne pour les plus jeunes. Pour accompagner les familles dans l'évolution de leurs pratiques, la branche Famille a conçu en partenariat avec France télévisions et le Clémi, La Famille Tout-Ecran, une série diffusée sur les chaînes du groupe ainsi que sur la chaîne You Tube des Allocations familiales, pour sensibiliser avec humour et pédagogie les jeunes et leurs parents à un usage maîtrisé des médias et du numérique.

Des aides au logement qui s'adaptent aux besoins des locataires



La réforme de l'aide au logement reportée en 2021

Initialement prévue en 2019, la réforme de l'aide au logement qui vise à apporter un droit plus juste aux bénéficiaires en prenant en compte leurs revenus les plus récents, fut reportée à plusieurs reprises en raison de difficultés techniques importantes et des conséquences de la crise sanitaire, pour une mise en oeuvre instaurée par le ministre du Logement au 1^{er} janvier 2021.

Pour éviter les ruptures de droits et favoriser l'accès aux droits, de nombreuses actions ont émaillé la fin d'année 2020 : information ciblée des différentes typologies d'allocataires, récupération automatique de la majorité des revenus des bénéficiaires auprès d'autres organismes, formation au traitement du droit et aux démarches des équipes et partenaires relais...

Un nouveau règlement du fonds de solidarité logement pour favoriser l'accès au logement, prévenir les impayés et les expulsions locatives

Le fonds de solidarité logement associe la Caf, le Conseil départemental et la communauté d'agglomération Grand Montauban, en vue d'intervenir prioritairement auprès des ménages qui ne parviennent pas à obtenir un logement ou éprouvent des difficultés à le conserver. Dans cette optique, il prévoit un accompagnement social des familles et propose des aides destinées aux occupants.

Le nouveau règlement intérieur, entré en vigueur en septembre 2020, prévoit la neutralisation de certaines ressources exceptionnelles, de nouvelles aides à l'accès au logement (aide au déménagement, au paiement des frais d'agence et d'assurances habitation), ainsi que de nouvelles mesures de maîtrise d'énergie et de prévention des impayés.

Le soutien d'une animation de la vie sociale au plus près des territoires

La création de trois espaces de vie sociale pour favoriser la cohésion sociale du territoire

Véritables lieux de lien social, de prévention de l'isolement, d'information, les espaces de vie sociale développent des actions collectives qui renforcent les liens sociaux et familiaux, les solidarités de voisinage et la prise de responsabilité des usagers. Soutenues par la Caf, trois nouvelles structures de proximité ont ouvert en centre-ville de Montauban (gérées par l'intercommunalité du Grand Montauban), à Montaigu de Quercy (association Tremplin d'Espoir) et à Verdun sur Garonne (Grand Sud Tarn-et-Garonne).

Une étude sur la commune de Moissac pour mieux couvrir les besoins des quartiers prioritaires de la politique de la ville

Dans l'objectif de déployer de nouvelles offres répondant aux besoins des Moissagais, et plus particulièrement aux habitants des quartiers prioritaires, une vaste étude a été menée en collaboration avec la municipalité pour connaître les ressources du territoire, les acteurs en présence, les besoins et attentes des habitants. Un nouveau projet d'animation de la vie sociale a été élaboré visant à améliorer le service à la population en matière de petite enfance, d'enfance/jeunesse, d'accès aux droits et de lien social.



Des centres sociaux innovants pour maintenir le lien avec les usagers

Les centres sociaux de Moissac et Castelsarrasin gérés par la Caf ont initié de nouvelles modalités de contact et actions pour accompagner les usagers et maintenir le lien pendant toute la crise sanitaire : appels téléphoniques et mails réguliers avec les adhérents les plus isolés et les plus fragiles, création de nouveaux moyens de communication en ligne, renforcement des liens avec les acteurs sociaux pour orienter les habitants en difficulté, maintien de certaines activités en mode adapté (accompagnement au départ en vacances des familles, accueil des jeunes enfants dans les structures collectives des centres sociaux, participation aux événements extérieurs organisés sur les territoires...).

Des aides de solidarité pour soulager les publics les plus vulnérables



Des aides exceptionnelles pour atténuer les effets de la crise

Pour soutenir les publics les plus vulnérables impactés par les effets de la crise sanitaire (perte de ressources, augmentation des dépenses de la vie quotidienne...), le Gouvernement a annoncé plusieurs aides exceptionnelles :

- l'aide aux jeunes précaires (1 238 étudiants et jeunes de moins de 25 ans bénéficiaires d'une aide au logement) ;
- l'aide de solidarité à 10 115 foyers modestes ;
- la majoration de l'allocation de rentrée scolaire (13 216 bénéficiaires) ;
- l'aide financière individuelle d'urgence, versée à 264 allocataires dans le cadre d'un accompagnement social de la Caf.

Ces aides exceptionnelles ont été versées pour un montant total de 9,4 millions d'euros.

Une responsabilité sociale de l'entreprise au service des associations caritatives

Des dons ont été organisés auprès d'associations tarn-et-garonnaises en charge des publics les plus vulnérables : masques aux Restaurants du Cœur pour protéger les personnels pendant les distributions de dons alimentaires, matériel informatique reconditionné à Montauban services pour favoriser l'inclusion numérique des familles...

Une nouvelle allocation journalière pour soutenir les proches aidants

Revenu de remplacement, cette nouvelle allocation s'adresse au proche aidant d'une personne en situation de handicap ou de perte d'autonomie d'une particulière gravité, qu'il soit salarié, fonctionnaire, travailleur indépendant réduisant ou interrompant son activité ou chômeur indemnisé suspendant sa recherche d'emploi pour accompagner un proche. Elle est mobilisable pour un accompagnement régulier ou ponctuel.

