

Rapport d'activité 2022

SOMMAIRE

Regard du Directeur	4
La Caf du 21 ^e siècle sort de terre	8
Un contexte socio-économique toujours fragile	14
Instances décisionnelles	18
Une offre de service adaptée aux vauclusiens	26
Relation de service	40
La gestion du service public : responsabilité et efficacité	46
Responsabilité sociale et développement durable	52



pose
du logo
sur la façade
du bâtiment

Caf Confluence :
Ce sont 20 artisans intervenus
sur le chantier Caf Confluence

REGARD

DU DIRECTEUR



Au moment où vous lisez ces lignes, les équipes de la CAF de Vaucluse issues des trois anciens sites d'Avignon rue Saint Charles, Carpentras et Cavaillon, sont réunies dans le nouveau siège d'Avignon Confluence. Mais il vous faudra attendre le rapport d'activité 2023 pour que ce changement historique soit commenté et illustré comme il se doit !

On retiendra qu'en 2022, cette perspective qui s'est faite de plus en plus proche a bien évidemment occupé tous les esprits : l'avancée et la supervision du chantier ont constitué notre toile de fond, au fur et à mesure que les murs montaient puis que les premiers aménagements intérieurs étaient réalisés. L'année a ainsi permis une appropriation progressive de l'immeuble comme en témoignent les nombreuses visites de chantier effectuées (cadres, élus du CSE, ensemble du personnel), tandis que les mesures d'accompagnement du déménagement se préparaient pour répondre en particulier aux exigences du développement durable (mobilité, gestion des déchets, règles de vie collective).

La vie de la CAF n'était pas suspendue pour autant, et notre Organisme a continué à accomplir pleinement ses missions de service public.

Après un début d'année difficile où les impacts de la réforme des aides au logement se faisaient encore ressentir, le deuxième semestre a vu nos délais de traitement des dossiers prestations se réduire, tandis que la réflexion a été engagée quant à l'intérêt d'évoluer vers une organisation basée sur une « approche populationnelle » destinée à mieux intégrer les besoins particuliers de différentes catégories d'allocataires.

Les résultats en matière de détection et de sanction de dossiers frauduleux ont augmenté significativement grâce au perfectionnement des ciblage et des méthodes de contrôle.

L'accessibilité aux services et aux droits a été renforcée via la création de nouveaux Espaces France Services dont les personnels sont accompagnés techniquement par la CAF.

Comme l'ensemble du réseau des CAF, nous avons dû faire face aux événements économiques, sociaux et géopolitiques qui ont marqué l'année : notre Organisme a été associé à la prise en charge des réfugiés ukrainiens et il a été au rendez-vous du versement d'une nouvelle aide exceptionnelle de solidarité pour soutenir le pouvoir d'achat des foyers les plus modestes.

Mais c'est peut-être dans le domaine de l'action

sociale que la CAF a su démontrer le plus visiblement sa capacité à renforcer son ancrage territorial et ses relations partenariales.

Les travaux conduits avec les collectivités locales ont débouché sur la signature ou la finalisation de conventions territoriales globales couvrant l'ensemble du département. Ces contrats de coopération, construits autour de projets de territoires nourris des politiques portées par la branche Famille et des initiatives des élus locaux, placent la CAF en position d'aiguillon et de facilitateur des stratégies intercommunales permettant le développement des services aux familles.

Mais 2022 a aussi été l'année où la CAF de Vaucluse a joué un rôle actif de consolidation et d'animation des réseaux de professionnels de la sphère sociale dans le département : soutien des Relais Petite Enfance, organisation d'une journée départementale des Lieux d'Accueil Enfants Parents, participation à la mise en place d'un Service Public de l'Insertion et de l'Emploi, développement des places de crèche A Vocation d'Insertion Professionnelle, appui des Promeneurs du net... Ce sont les bases du futur « Service Public de la Petite Enfance » qui sont ainsi posées.

Notre Caisse a enfin ajusté plusieurs de ses dispositifs d'aide aux allocataires et aux partenaires : élargissement des bénéficiaires des aides aux vacances et du BAFA, aides aux familles confrontées au handicap d'un enfant, professionnalisation de la prise en charge des situations de séparation notamment en cas de violences conjugales.

Dernière année de la COG 2018-2022, dernière année de la CAF de Vaucluse « 3 en 1 », 2022 restera tout autant comme la première année d'une nouvelle mandature pour notre Conseil d'administration. De nouveaux visages, de nouvelles expériences sont venus enrichir nos instances de gouvernance et s'allier à l'énergie du personnel pour faire vivre notre mission de service public.

Que leur travail, leur engagement et leur combativité à tous soient ici soulignés. Tous unis pour œuvrer en faveur de l'intérêt général, désormais réunis et fédérés par notre nouvelle CAF Confluence !

Christian Delafosse
Directeur

CAF CONFLUENCE

LA CAF DU 21^E SIÈCLE
SORT DE TERRE



2020 - 2022
RETROSPECTIVE EN
IMAGES





Du projet Confluence à la naissance de la CAF Confluence !

À la suite de la pose de la première pierre en juillet 2021, c'est au bout de 17 mois de construction, plus de 20 réunions de chantiers que la livraison de l'immeuble a été signée le 16 décembre 2022. La qualité des matériaux, des équipements d'aération, de climatisation et d'énergie utilisés pour la construction de l'immeuble a permis la certification du bâtiment au plus haut niveau de qualité environnementale avec le label Excellent.

Dès le mois de juin, des premières visites du nouveau site ont été organisées. L'objectif était de s'approprier progressivement le futur lieu de vie professionnelle pour l'ensemble du personnel. Avec la présence de la direction et l'appui encadré du service communication, quatre jour-

nées de visites ont eu lieu. En septembre 2022 c'est l'ensemble du conseil d'administration qui a été le premier à gravir le troisième étage de l'immeuble. En octobre, l'ensemble des managers a pu apprécier la vue à 360 degrés depuis l'immeuble, entre le Rhône et la Durance avec au loin le mont Ventoux et à vol d'oiseaux le Palais des Papes. Le Comité Social et Economique a également proposé des ajustements d'aménagement de l'immeuble lors de deux visites.



Parallèlement à la construction de l'immeuble, les équipes du service Budget/Achat et du service informatique ont lancé les marchés d'équipement. Pour répondre au plus près des besoins du personnel tout en respectant les normes ergonomiques et de sécurité, un groupe utilisateurs volontaires a testé les différents choix de mobiliers (bureaux, chaises, mobilier de convivialité...) en s'appuyant sur l'avis d'un ergothérapeute. Pour compléter ces tests, c'est l'ensemble du personnel qui a pu, à partir des deux modèles arrêtés par le groupe, choisir individuellement sa propre chaise de bureau.

Dans les anciennes salles de formations, pendant trois semaines, l'équipe informatique a organisé un test grand format avec un équipement informatique « high tech ». C'est avec un taux d'adhésion de 75%, qu'à ce jour l'ensemble du personnel dispose non seulement d'ordinateur portable, mais également d'un écran 49 pouces ! Dès le mois d'octobre 2022, le service communication a amplifié les actions et les supports de communication. Avec une Frise dédiée au projet, chaque mois le personnel disposait « en direct » de l'avancée des travaux et de la présentation des prochaines étapes. Les photos et les films postés sur le site interne Cafcom apportaient une note visuelle, et enfin l'organisation des « petits déjeuners » sur chaque site a permis progressivement de dire « au revoir » aux anciens locaux.



Caf Confluence :
Ce sont 2 kilomètres
de couloirs et de flotex
collés au sol

UN
CONTEXTE
SOCIO-
ÉCONOMIQUE
TOUJOURS
FRAGILE



Au 31 décembre 2022,

114 351

allocataires, représentant près d'un vaclusien sur deux, ont perçu une prestation de la part de la Caf de Vaucluse.

L'année 2022 comme 2021 est marquée par l'impact de la réforme logement qui se traduit par une diminution de plus de 2 500 allocataires qui ne bénéficient plus d'une prestation logement, en raison de la prise en compte plus rapide de l'évolution de leur revenus.

Derrière les chiffres, se trouvent des évolutions sociologiques et économiques marquantes : la part des allocataires sans enfant est plus importante que la part des allocataires avec enfants et l'enracinement de la pauvreté, notamment infantile, reste majeur. En Vaucluse plus 43 000 enfants font partie de familles vivant en dessous du seuil de bas revenus.

Notre département présente un contexte socio-économique défavorable avec une forte précarité des populations (emploi, logement, éducation, santé, transport...), en milieux urbain et rural. Ce contexte se double de problématiques d'accessibilité liées à un paysage géographique contrasté et complexe qui participe à l'isolement des familles les plus modestes.

Le département reste donc toujours aussi marqué par des fragilités sociales fortes et ancrées structurellement. Le Vaucluse se situe dans les 10 départements de France ayant le taux de chômage le plus élevé avec 10.5%.

Le revenu fiscal médian par unité de consommation est le plus faible de la région Paca depuis 2011. Le Vaucluse est le département de la région où le taux de pauvreté est le plus élevé avec 19.5% contre 17% en Paca et 14.6% en France métropolitaine.

Ce taux n'a fait que croître ces dernières années et place le Vaucluse à la 5^e place des départements les plus pauvres de France. Les ménages les plus exposés à la pauvreté sont toujours les familles monoparentales qui sont surreprésentées : 59% des monoparents vivent en dessous du seuil de bas revenus.

Le nombre de familles monoparentales a augmenté régulièrement, chaque année, de + 7% depuis 2010.

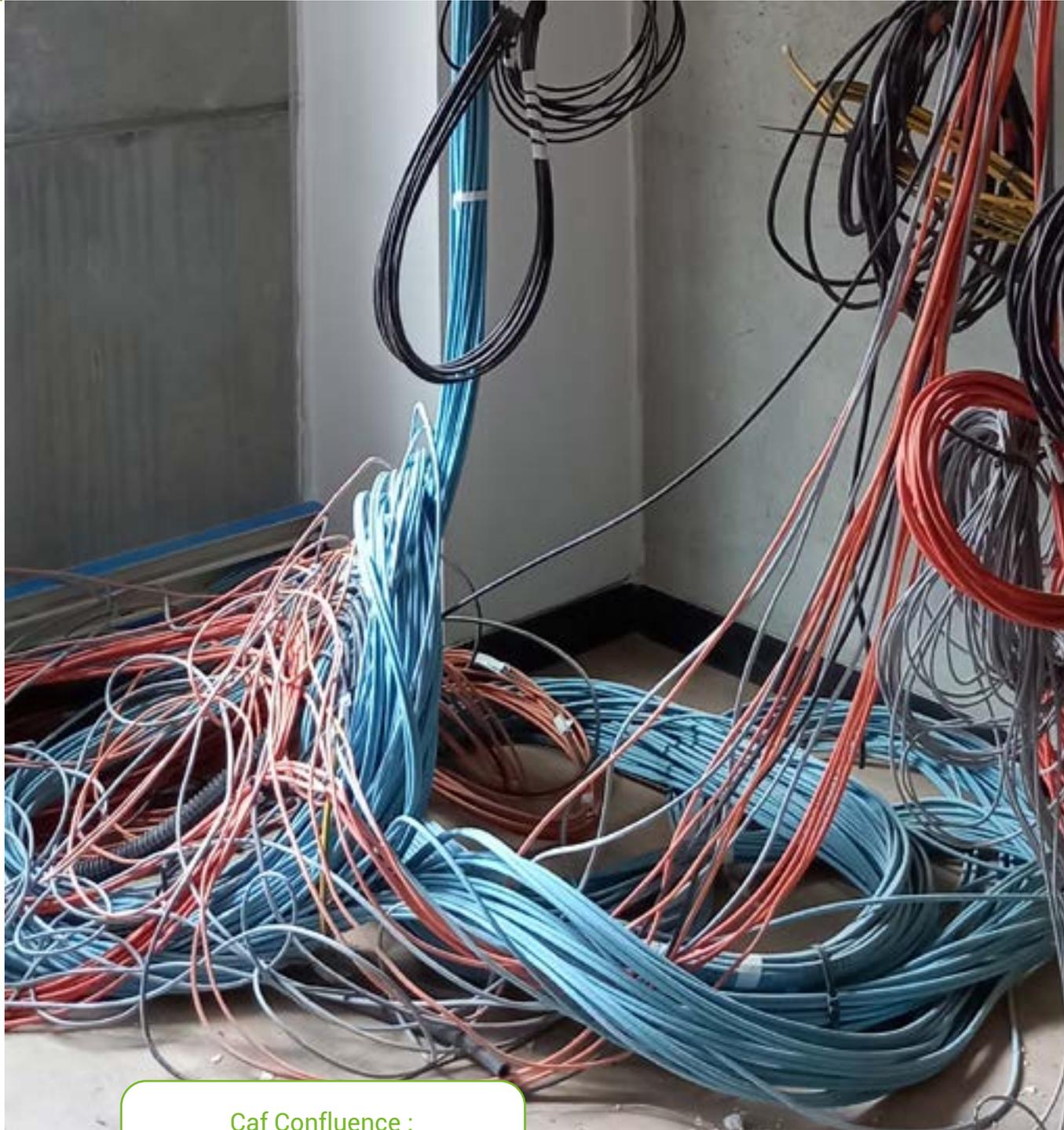
La pauvreté et la précarité des familles vaclu-

siennes (économique, sociale, culturelle...) et l'évolution des structurations familiales - notamment la monoparentalité - conduisent au repli sur soi, à des violences, à un clivage sociologique et un risque d'exclusion sociale durable. Deux conséquences directes découlent de ce constat : l'accroissement de l'isolement familial et des compétences parentales mises à mal.

Ces indicateurs nous permettent de mieux saisir l'importance de la mission de service public de la Caf de Vaucluse, au quotidien, auprès des familles vaclusiennes. Une mission complexe du fait de la pluralité des situations de vie de nos usagers mais aussi des moyens humains limités dont nous disposons pour y faire face.

Tout le défi de la Caf de Vaucluse est donc de maintenir un haut niveau de service public en privilégiant l'attention, le dynamisme et l'esprit d'innovation dans ses pratiques pour répondre aux attentes de ses allocataires.





Caf Confluence :
ce sont des kilomètres de fils
électriques et cables réseaux
tirés et gainés

INSTANCES DÉCISIONNELLES

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration fixe les orientations politiques de la Caf dans le cadre du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) signé avec la Cnaf. Il vote les budgets, détermine les conditions d'utilisation locale du budget d'action sociale, contrôle l'activité du directeur et du directeur comptable et financier.

Il est élu pour une durée de 4 ans.

Il s'est réuni 4 fois en 2022.

Président
Etienne Ferracci



1^{re}

Vice-Présidente
Marie-Thérèse
Nemrod



2^e

Vice-Présidente
Lauriane Blanc



3^e

Vice-Présidente
Isabelle Guth



Assurés sociaux

Titulaires

Lauriane BLANC (CFE-CGC)
Brigitte DESBONNETS (CFTC)
Etienne FERRACCI (CGT-FO)
Sylvie GAILLARD (CFDT)
Nathalie GEORGES (CGT)
Pascal MARTIN (CFDT)

Suppléants

Monsera DUCROT (CFDT)
Laurence FALICON-GENDREAU (CGT-FO)
Charles GABRIEL (CFE-CGC)
Julien GENTILI (CGT)
Daniel PLANELLES (CFTC)

Personnel

Titulaires

Marianne BENNET (CGT)
Chantal ROMANET (CFE-CGC)
Céline TEXIER (CFDT)

Suppléants

Aline DELION (CFDT)
Catherine LAUGIER (CFE-CGC)
Christian PUYBERTHIER (CGT)

Travailleurs indépendants

Titulaires

Emilie DEBRIS (CPME)
Laurent DURIEUX (FNAE)
Rabah OTMANI (U2P)

Suppléants

Annie-Marie CORDA (U2P)
Hajira HASNAOUI (CPME)

Personnes qualifiées

Marie-Hélène CUVILLIER
Norbert GUILLARME
Michael RICCI
Yasmina VAUDRON

Associations familiales

Titulaires

Ghislaine CHARRON (UNAF)
Pierre MARQUESTAUT (UNAF)
Marie-Thérèse NEMROD (UNAF)
Christel RODRIGUEZ (UNAF)

Employeurs

Titulaires

Samuel BORJELA (MEDEF)
Thierry DESPEISSE (U2P)
Patricia ESNAULT (CPME)
Isabelle GUTH (MEDEF)
Philippe HUET (CPME)

Suppléants

Catherine CLOTA (MEDEF)
Alexandra ICARDI (MEDEF)
Emmanuel JEAN (CPME)
Sibylle PASTOR (CPME)
François THERIN (U2P)

Les 3 commissions réglementaires

La Commission de recours amiable (Cra)

Elle traite les litiges relatifs à l'application de la réglementation des prestations familiales et certaines de demandes de remises de dettes des allocataires.

La Commission des marchés

Cette commission reçoit les offres des entrepreneurs et des fournisseurs et procède au choix des soumissionnaires, conformément à la législation sur les marchés.

La Commission des pénalités

Elle intervient dans tous les cas où une personne, ayant reçu une pénalité par le directeur de la Caf, forme un recours gracieux contre cette décision. La personne en cause a la possibilité de se faire entendre devant la commission, de se faire assister ou représenter. La commission rend ensuite un avis motivé, que le directeur n'est cependant pas tenu de suivre.

NB : La procédure est modifiée au 1^{er} janvier 2023.



Les 4 commissions facultatives

La Commission des comptes

Les comptes annuels sont établis par le directeur comptable et financier et arrêtés par le directeur de la Caf. Ils sont ensuite présentés au conseil d'administration pour approbation. La commission des comptes est chargée de donner un avis au conseil d'administration afin que celui-ci puisse délibérer.

La Commission des aides financières exceptionnelles (Cafex)

Elle examine les demandes d'aides financières individuelles aux familles dérogeant aux dispositions du Règlement intérieur d'action sociale, telles que définies par le conseil d'administration : montant plafond supérieur, dégradation brusque de la situation, cumul des difficultés économiques et familiales.

Le conseil d'administration a donné délégation au directeur pour toutes les aides relevant des barèmes et motifs inscrits dans le Règlement intérieur d'action sociale.

La Commission d'action sociale (Cas)

C'est l'instance décisionnelle en matière de politique d'action sociale, pour tout thème ayant un impact sur les domaines d'intervention du budget d'action sociale (fonds locaux et nationaux). Elle a vocation à délibérer sur tous les domaines de manière à favoriser une approche globale de la politique d'action sociale.

Le conseil d'administration a donné délégation au directeur pour toutes les aides de fonctionnement et d'investissement inférieures à 5 000 €.

La Commission orientations et stratégie (Cos)

La Cos, complémentaire de la Cas, a pour objectif d'associer les administrateurs au pilotage stratégique, à l'offre globale de service de la Caf et aux enjeux de développement en direction des allocataires et partenaires, impactant les prestations à caractère réglementaire. Elle étudie les offres globales de service territoriales, les enjeux de la politique de maîtrise des risques, les résultats en termes de relation de service allocataire... Plus généralement, il s'agit de l'instance dédiée à la réflexion autour du Cpog et à son suivi.



Le directeur

Christian DELAFOSSE

Il assure :

- le pilotage général de l'organisme, dans le cadre des objectifs nationaux et locaux (contrat pluriannuel d'objectifs et plan de développement local) ;
- la relation avec les différentes instances du conseil d'administration ;
- le dialogue social, en lien avec les instances représentatives du personnel ;
- la représentation de l'organisme au sein des instances régionales et nationales ;
- le management en direct de son assistante, de l'attachée de direction, de la médiatrice administrative et de la responsable d'unité des assistantes de direction.

La directrice adjointe

Sandrine COLOMAR

Elle remplace le directeur en cas d'absence ou d'empêchement.

Elle assure plus particulièrement, sur délégation du directeur, le pilotage :

- du service communication ;
- du service études, développement et informatique ;
- du service des ressources humaines ;
- de la cellule budgétaire et des achats ;
- de l'entretien et de l'immobilier ;

Elle a également la responsabilité de la politique de développement durable de l'organisme.



La sous directrice



Isabelle POTELE

Elle assure, sur délégation du directeur, le pilotage :

- du service relation allocataires et inclusion numérique ;
- du service gestion des droits ;
- des services chargés de l'action sociale ;
- du service d'appui (pôle expertise, pré-production, SNAP).

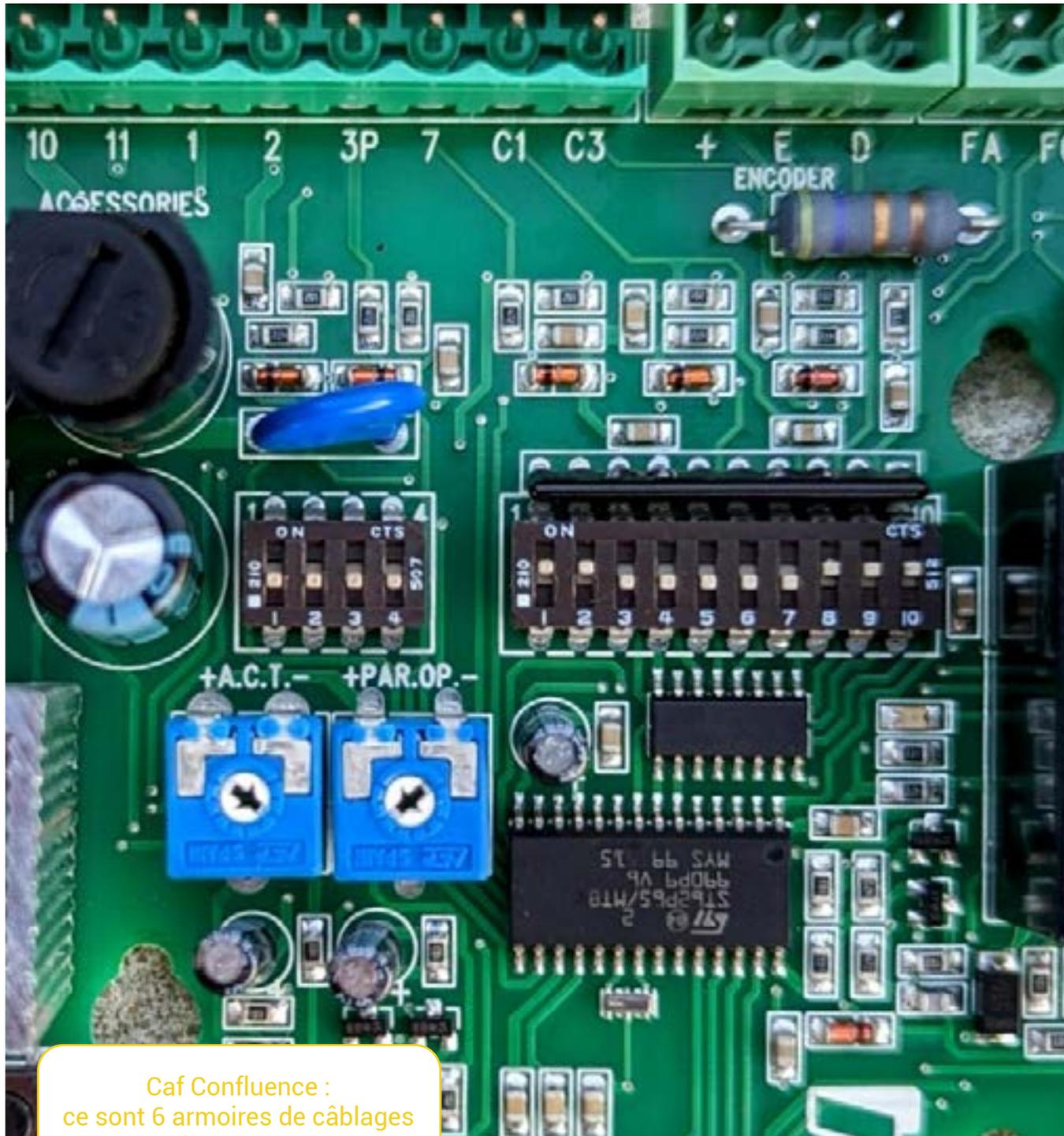


La directrice comptable et financière

Sabine REYNAUD

Elle a la responsabilité des opérations financières et comptables de l'organisme. Elle assure, en outre, sur délégation du directeur, le pilotage :

- de la maîtrise des risques et de la démarche « Qualité intégrée » ;
- du contrôle et de la lutte contre la fraude ;
- du service recouvrement, recours et contentieux.



Caf Confluence :
ce sont 6 armoires de câblages
électriques

UNE
OFFRE
DE
SERVICE
ADAPTÉE AUX
VAUCLUSIENS

Lancement d'une démarche et organisation en approche populationnelle pour un service sur mesure aux usagers

Avant d'être bénéficiaire de RSA, un allocataire est avant tout un usager ayant une situation professionnelle, une situation familiale, un niveau de revenus et une adresse qui vont conditionner ses besoins et attentes vis-à-vis de la Caf et déterminer les prestations légales et autres offres de service de la Branche dont il pourra bénéficier.

L'approche populationnelle est une démarche alternative qui n'utilise pas la prestation comme critère de qualification d'un profil d'allocataires, mais qui s'appuie sur un ensemble de caractéristiques socio-économiques, démographiques et géographiques pour définir un profil.

La distinction entre approche populationnelle et approche par prestation (spécialisation ou polyvalence raisonnée) est centrale car elle permet d'une part, de répondre à la question de la prise en charge des profils multi-prestations (majoritaires parmi nos allocataires) et de la prise en compte du non-recours aux droits, et d'autre part, de répondre davantage aux difficultés évoquées

au point précédent, et plus particulièrement au constat de charge cognitive au sein de la production. En effet, au-delà du nombre de prestations que les agents doivent maîtriser, c'est aussi la diversité des situations allocataires à maîtriser pour une même prestation qui complexifie le traitement pour les agents.

Les premières réunions de travail débutées en fin d'année ont permis de bien comprendre notre organisation actuelle et la faisabilité pour tendre vers une approche populationnelle centrée autour de segments homogènes d'allocataires qui permet d'agir sur la charge cognitive des agents et la complexité des dossiers qui vient davantage de la diversité des situations allocataires à traiter que de la prestation en tant que telle.



Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

Favoriser l'accès aux loisirs et les départs en vacances

Prenant en compte les aléas sanitaires et économiques qui fragilisent les familles du département, la Caf de Vaucluse réadapte chaque année les conditions d'attribution de ses aides financières en direction des familles votées par le Conseil d'administration, notamment les aides aux vacances et aux temps libres qui doivent permettre au plus grand nombre de profiter de moments privilégiés passés en famille ou dans un collectif d'enfants.

L'objectif reste de permettre à des familles fragilisées sur le plan financier de réduire le coût d'une inscription d'un ou de plusieurs de leur(s) enfants à des temps de divertissement durant son temps libre au sein d'accueils de loisirs sans hébergement, de centres de vacances ou de camps d'adolescents...

Concernant l'aide aux temps libres, la Caf a réajusté son dispositif pour permettre aux enfants de bénéficier de ce dispositif dès 3 ans (contre 4 ans auparavant) et jusqu'à 14 ans, ainsi que d'élargir le quotient familial (QF), des potentiels bénéficiaires, à 850 €.

Ce sont donc 3000 enfants qui ont ainsi profité de cette aide en 2022 afin de pratiquer sur l'année une activité sportive ou culturelle individuelle ou collective, ou d'être inscrits durant les vacances scolaires dans des accueils de loisirs sans hébergement.

Si l'aide aux vacances familiale doit favoriser le renforcement des liens familiaux au travers de vacances passées ensemble via des loisirs de détente collectifs avec un rythme de vacances inhabituel pour certaines d'entre elles, l'aide aux vacances enfants par le détachement de l'enfant de sa famille pour quelques jours doit permettre à celui-ci de profiter d'un temps de vacances épanouissant pour lui-même sur le plan social, intellectuel et physique.

En 2022, 959 séjours (contre 521 en 2021) ont été réalisés dans le cadre de l'aide aux vacances familiale, 189 au titre de l'aide aux vacances sociales et 293 séjours (contre 279 en 2021) pour l'aide aux vacances enfants.

Les 11 relais vacances sur le département du Vaucluse participent activement à l'accompagnement des familles dans leur recherche et leur réservation de séjours vacances.



Une offre de travail social en direction des familles monoparentales

En cohérence avec la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et de prévention des risques de vulnérabilité, la Caf se mobilise auprès des familles monoparentales assumant la charge d'enfant(s). Il s'agit de mobiliser l'expertise des travailleurs sociaux pour accompagner ces familles vers l'insertion socio-professionnelle et leur permettre d'acquérir une autonomie financière propice à l'épanouissement de(s) l'enfant(s), aux relations intra-familiales et au cadre de vie dans lequel elles aspirent à évoluer.

La Caf de Vaucluse a fait le choix de cibler les personnes assumant la charge d'enfants, dont l'âge est compris entre 18-24 ans. Il s'agit à la fois de primo-allocataires et d'allocataires, dont

l'assiette ressource est comprise entre 0 et 1 Smic. La notion de charge d'enfant(s) recouvre les cas de grossesse (au plus tôt à compter du 5^e mois en cohérence avec le droit à la prime à la naissance) et/ou la présence effective d'au moins un enfant.

En 2022 les travailleurs sociaux ont accompagné 58 familles. Cette offre de service permet de faire le lien avec l'ensemble des dispositifs déployés sur le département autour de l'insertion (SPIE, crèche à vocation d'insertion professionnelle).

Un « plan Rebond » pour accroître l'offre de garde en Vaucluse

La crise sanitaire a touché tout particulièrement les structures d'accueil du jeune enfant : leur activité et leur trésorerie ont été mises à mal. Pour éviter toute fermeture de place, les Caf ont réagi avec un « plan Rebond » ambitieux de 300 millions d'euros supplémentaires sur 2 ans (2021 et 2022). Les objectifs sont de préserver l'offre d'accueil existante et redynamiser la création de modes d'accueil, particulièrement pour les territoires et publics prioritaires.

Une diffusion de l'ensemble de ces mesures a été faite à l'ensemble du réseau départemental de la petite enfance : établissements d'accueil du

jeune enfant, maison d'assistantes maternelles, micro-crèche, coordonnateurs / chef de service petite enfance et élus référents.

Grace à cette large diffusion de l'information, en 2022 en Commission d'action sociale, les administrateurs de la Caf ont validé le financement de 8 projets de création ou extension de crèches pour une participation financière de 2,7 millions d'€, afin de permettre la création de 56 places nouvelles.

La relance du « plan Mercredi » pour déployer des services adaptés aux jeunes du département

En 2022, le département compte 220 ALSH et 42 clubs jeunes permettant une couverture pertinente du territoire au regard de l'implantation des enfants dans les intercommunalités. Afin de développer une offre de service adaptée aux différentes tranches d'âge et aux différents temps péri et extra-scolaires, le plan Mercredi a été mis en place à la rentrée scolaire, dès 2018 afin de proposer aux enfants scolarisés de la maternelle au CM2 des activités périscolaires de qualité : sport, culture, nature. Le financement de ce nouveau dispositif prévoit la majoration de la prestation versée par la Caf aux collectivités qui mettent en œuvre ce plan. En 2022, 35 communes (contre

114 en 2019) ont déployé ce dispositif suite notamment à la relance du plan Mercredi afin d'impulser une dynamique de mobilisation des acteurs éducatifs dans un objectif de créations, en France de 500 000 places nouvelles sur le temps périscolaire à l'horizon 2022. En effet, dans ce cadre est proposée une aide nationale exceptionnelle à l'investissement en ALSH pour soutenir, la création, la rénovation, la réhabilitation et l'achat de matériels. À ce jour, 11 ALSH ont bénéficié de ces fonds nationaux (extension ou création) et un a été accompagné sur fonds locaux.

Enfance et handicap

L'impulsion donnée par l'accueil des familles avec enfants en situation de handicap sur les points Ecoute Conseils a permis de faire remonter leurs difficultés et de sensibiliser l'ensemble des partenaires aux besoins des enfants et des parents.

L'accueil adapté et individualisé, grâce au financement d'un forfait animateur pour recruter des animateurs dédiés, a rendu possible l'accueil de 165 enfants en ALSH et de 12 jeunes en accueil jeunes sur 34 structures correspondant à 41 communes impliquées. 15 enfants ont pu partir en séjour-colonie adaptés en activant leur droits VACAF majoré de 10%.

Un partenariat est en cours avec le Réseau Passerelle afin de faciliter le départ en vacances des familles avec leur enfant en situation de handicap, par un accompagnement individuel sur place.

En 2022, la Caf de Vaucluse a impulsé le travail d'un partenariat multi-institutionnel en vue de la création d'un Pôle ressource handicap en 2023. Cette instance permettra de mieux coordonner l'ensemble des demandes des parents, en lien avec les structures spécialisées et les structures de droit commun, afin de leur faciliter l'accès aux loisirs et aux vacances pour leurs enfants et à des séjours de répit pour la famille.



Aide et Accompagnement à Domicile, la Caf s'investit au niveau national

Dans le cadre de la démarche d'évolution du dispositif, la Caf de Vaucluse s'est investie dans les travaux nationaux qui ont abouti en 2022 à de nouvelles modalités de financement afin de soutenir l'activité des cinq services d'aide et d'accompagnement à domicile conventionnés en Vaucluse.

Largement impactée par les deux années de pandémie, l'activité repart en hausse 2022 avec une augmentation de sollicitations des familles. L'aide et l'accompagnement à domicile se dé-

ploient sur l'ensemble du département, le plus souvent à l'arrivée d'un enfant.

En parallèle, dans un souci permanent d'amélioration des partenariats institutionnels, une convention tri partite, départementale, engageant le Conseil départemental de Vaucluse, la Caf de Vaucluse et la MSA Alpes-Vaucluse a été signée pour un pilotage concerté du dispositif sur la période 2022-2024.

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

Déploiement du parcours séparation

Le parcours séparation vise à faciliter l'accès à l'information des personnes concernées par une rupture familiale et leur orientation vers les services et dispositifs adaptés. Au plan local, la réussite du parcours repose sur le rapprochement entre les services d'action sociale et de la gestion des droits ainsi que sur la mobilisation des partenaires.

Conformément aux instructions nationales, les actions spécifiques ont été réalisées de manière transversale entre les différents services afin d'accompagner le renforcement des compétences internes et la qualité du service rendu en :

- programmant une action de sensibilisation à la séparation et aux situations de violences conjugales, proposée à l'ensemble des GCA et CSU. Ainsi, entre mars et septembre 2022, 82 agents ont bénéficié de cette formation.

- mettant en place d'une équipe dédiée d'agents des PF, sur le traitement des dossiers avec suspicion de violences intra-familiales ;
- élaborant et diffusant un outil métier partagé, « contacts partenaires » permettant de faciliter l'orientation des usagers vers les services ressources adaptés du territoire ;
- communiquant régulièrement sur les ressources disponibles, notamment sur l'offre de service « Information collective-Parent et la séparation ». Cette démarche a été conduite en collaboration entre les services Accueil et Parcours Attentionnés et Communication.

En parallèle, des actions de communication ont été menées auprès des partenaires institutionnels de la politique d'accompagnement à la parentalité et de certains acteurs locaux engagés dans les Conventions Territoriales Globales (CTG), visant à faciliter la mise en place d'actions de proximité dédiées à la séparation et aux violences familiales. Cette démarche a été menée par les agents du Pôle départemental de services aux Familles (PDSF) et du Pôle de coordination des services aux familles (PCSF). La coopération renforcée entre différents services de la Caf a permis de manière plus globale une meilleure compréhension des rôles de chacun vis-à-vis des allocataires et des partenaires.

Accompagner les familles et les professionnels avec les relais petite enfance (RPE)

En 2022, l'ensemble des RPE du Vaucluse ont pu se réunir lors de journées départementales à Montfavet, Pernes les Fontaines et Châteauneuf de Gadagne. La trentaine d'animatrices des 22 RPE du Vaucluse sont toujours présentes ainsi que différents partenaires (PMI, le service Livre et lecture du Département, la coordinatrice du dispositif d'accueil à vocation d'insertion professionnelle...).

Ces rencontres animées sont fortement appréciées par les animatrices des relais, pour les temps d'informations, d'échanges et de concertation qu'ils permettent. Les thématiques abordées lors de ces rencontres sont multiples : le parcours des 1000 premiers jours, l'offre de service parentalité, l'évolution du site « monenfant.fr », l'implication des animatrices dans la promotion du site, la nouvelle réforme des modes d'accueil...

Intermédiation financière : un accompagnement global des parents séparés

Pour soutenir les familles qui se séparent et doivent gérer une pension alimentaire pour faciliter l'éducation de leurs enfants, l'Aripa, dont les services sont assurés par les Caf et les MSA, a été créée en 2017. Depuis le 1^{er} mars 2022, ce service est systématique, sans demande, pour tous les parents qui divorcent dès qu'une pension alimentaire est fixée pour les enfants dans le jugement.

L'automatisation s'explique par le fait que ce sont les greffes qui initient la procédure via le portail partenaires justice accessible à partir du site pension-alimentaire.caf.fr. Ensuite, la Caf pivot se rapproche du débiteur et du créancier pour la poursuite de l'étude du dossier et les informe de la mise en œuvre de l'intermédiation financière. En janvier 2023, l'intermédiation financière devient systématique pour tous les titres exécutoires délivrés à partir de cette date.

Les Lieux Accueil Enfant Parent s'interrogent sur la posture de l'accueillant

Le lieu d'accueil enfant-parent (Laep) est un lieu « ouvert » qui accueille de manière libre et sans inscription, des jeunes enfants de moins de 6 ans accompagnés d'un adulte référent (parent, grand-parent,...) pour un temps déterminé. Alors que 61% des enfants de moins de 3 ans sont gardés à titre principal par leurs parents (Drees, 2013), les Laep doivent jouer un rôle essentiel en matière de socialisation progressive de l'enfant, de travail sur la relation parent/enfant, de lutte contre l'isolement ou le besoin de répit des parents de jeunes enfants.

La première journée d'étude départementale des Laep organisée en partenariat entre la Caf et la Communauté d'agglomération Luberon Monts de Vaucluse, s'est déroulée le 25 octobre 2022 à Cavailhon. Cette rencontre répondait à l'objectif général visant à construire une posture spécifique d'accueillant en Laep, conformément au référentiel de la branche famille. Ainsi 71 professionnels et bénévoles du Vaucluse (dont 66 accueillants

Laep) se sont retrouvés pour bénéficier d'apports théoriques et débattre autour de leurs pratiques. Après une matinée consacrée à l'intervention d'Isabelle Pillot-Perronet, formatrice à l'association « Le Furet », sur le positionnement des accueillants en Laep, l'après-midi a permis aux accueillants d'échanger en atelier autour de questionnements communs et de situations vécues, tels que l'anonymat et la confidentialité, les fonctions d'écoute et de garant du cadre, la place du jeu, la communication avec les différents partenaires...

Ces temps de réflexion collective et de prise de recul sont reconnus indispensables, à la fois par les partenaires financeurs et les équipes accueillantes Laep pour se ressourcer et garantir un accueil de qualité.

Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie

Le permis de louer

Le permis de louer est un dispositif issu de la loi Alur qui vise à lutter contre le mal-logement en permettant aux communes d'appliquer des mesures de contrôle des biens mis en location. Ce dispositif oblige en effet tout bailleur dont le logement se trouve dans un secteur concerné, soit à faire une déclaration préalable à la mise en location, soit à demander une autorisation de mise en location.

L'objectif du dispositif est de permettre aux communes volontaires de vérifier la qualité de leur parc locatif en soumettant la mise en location de logements sur tout ou partie de leur territoire à un accord administratif préalable.

Le permis de louer s'applique aux locations à usage de résidence principale, vides ou meublées. Il ne s'applique pas aux locations de logements sociaux ni à ceux faisant l'objet d'une convention APL avec l'Etat ou aux baux commerciaux.

En 2022, les communes de Carpentras et l'Isle-sur-la-Sorgue, avec le soutien de la Caf ont débuté des travaux pour une mise en place concrète du dispositif l'année suivante.

Le déploiement de la Prestation de service jeunesse PS jeune

Mesure phare de la dernière COG dans le champ de la jeunesse, la généralisation de la prestation de service jeunes depuis le 1^{er} janvier 2020 constitue un levier structurant pour contribuer à la mise en place d'actions durables en direction des jeunes sur les territoires.

Pour la première fois, une aide au financement de postes d'animateurs qualifiés est proposée par les Caf pour consolider l'offre en direction des jeunes. Ce nouveau financement doit offrir une approche renouvelée des réponses proposées aux adolescents, qui se doivent d'être plus inventives, plus participatives et résolument innovantes, en mobilisant notamment les nouvelles opportunités offertes par le numérique. L'enjeu est d'encourager la consolidation et l'évolution de l'offre proposée aux jeunes vers la mise en œuvre de projets à « haute qualité éducative » en corroborant avec les préoccupations croissantes des parents d'adolescents.

Ainsi, la Ps Jeunes poursuit les objectifs opéra-

tionnels suivants :

- faire évoluer l'offre en direction des jeunes pour leur permettre davantage de prise d'initiative, via la mise en place d'un accompagnement de leurs projets, leur participation à la vie des structures, le développement d'espaces d'échanges entre jeunes et professionnels ou entre pairs ;
- développer les partenariats locaux autour de la jeunesse, et intégrer les actions soutenues dans ce partenariat par la création et le renforcement des liens des structures jeunesse avec d'autres acteurs éducatifs sur les territoires ;
- consolider la fonction éducative à destination des 12-25 ans en agissant sur le cadre de travail des professionnels de la jeunesse ;
- mobiliser les jeunes qui ne fréquentent pas les structures.

Aujourd'hui, ce sont 15 structures qui ont obtenu l'agrément PS jeunes dans le Vaucluse.

Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi

Le Service public dédié à l'insertion et l'emploi (SPIE) : rendre plus efficace l'accompagnement vers l'emploi.

Le Service Public de l'Insertion et de l'Emploi se trouve au cœur de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Depuis 2020, 14 premiers territoires ont pu l'expérimenter, puis 31 en 2021 et 34 cette année, dont le Vaucluse. Cette structure repose sur l'idée que seul l'accès à l'emploi permet une sortie durable de la pauvreté. Le SPIE a pour but de coordonner l'intervention de toutes les structures agissant dans les parcours vers l'emploi rendre plus efficace l'accompagnement vers l'emploi en mutualisant les compétences, en coordonnant la prise en charge globale des personnes et en tenant compte des réalités socio-économiques des territoires. Les démarches seront ainsi simplifiées et fluidifiées. Le 8 décembre 2022, La Caf, l'Etat, Pôle Emploi, le Département de Vaucluse, la Région Sud, et la Mutualité sociale agricole (MSA) des Alpes-Vaucluse ont signé la charte d'engagement entérinant la création du SPIE dans le département.



Aide exceptionnelle de solidarité pour soutenir le pouvoir d'achat des vauclusiennes

Afin de défendre le pouvoir d'achat des personnes modestes, le Gouvernement a annoncé une aide exceptionnelle de solidarité. Le versement a lieu le 15 septembre 2022. Son montant est de 100 euros par foyer, auxquels s'ajoutent 50 euros par enfant à charge (jusqu'au mois précédant ses 20 ans). Le versement a été automatique, les usagers n'ont eu aucune démarche à faire pour en bénéficier.

Conflit en Ukraine : les mesures d'accompagnement assurées par la Caf

Les caisses d'Allocations familiales sont mobilisées pour accueillir les personnes arrivant d'Ukraine dans les meilleures conditions. La Caf de Vaucluse a accompagné 135 familles dans leurs démarches.

En effet, à la suite de la décision du Conseil de l'Union européenne du 5 mars, elles bénéficient du statut de « déplacés » et d'une protection temporaire qui garantit un droit au séjour, une aide sociale, une aide financière, un accompagnement au logement, le droit à la formation et le droit de travailler.

Sont concernés les ressortissants ukrainiens déplacés à partir du 24 février 2022 ou présents au 24 février 2022 sur le territoire d'un Etat membre

de l'UE ou d'un Etat associé sous couvert d'une dispense de visa ou d'un visa Schengen et justifiant que leur résidence permanente se trouvait à cette date en Ukraine.

Les personnes de nationalité ukrainienne en possession d'une Autorisation Provisoire de Séjour (APS) sous réserve de remplir les conditions peuvent percevoir l'aide personnelle au logement, la prime à la naissance, les allocations familiales, le complément familial, l'allocation de base, l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), l'allocation de soutien familial.

Extension du dispositif expérimental des crèches Avip

Les crèches à vocation d'insertion professionnelle (Avip) ont pour mission de favoriser l'accès à l'emploi des parents ayant des jeunes enfants (de moins de 3 ans) en leur permettant d'obtenir une place en crèche, ponctuelle et pérenne pour leur enfant et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé à la recherche d'emploi par le Conseil départemental, les services de Pôle emploi ou les autres acteurs de l'insertion et ainsi de favoriser leur insertion socio-professionnelle. Dans le cadre d'un objectif partagé de levée des freins périphériques du retour à l'emploi, la Direction départementale des territoires et de la solidarité, la Caisse d'allocations familiale de Vau-

cluse, le Conseil départemental de Vaucluse, la Mutualité sociale agricole Alpes Vaucluse et Pôle emploi se sont associés du 1^{er} juin 2021 au 31 décembre 2022 pour porter un dispositif expérimental Avip et ont lancé un « appel à manifestation d'intérêt ».

C'est dans ce cadre et sur cette phase expérimentale que 51 places ont été labellisées (31 établissements pour 11 gestionnaires). À la suite du bilan du dispositif présenté en CAS et sur la base de l'évaluation positive de l'expérimentation 2021/2022, les administrateurs ont acté le principe d'une poursuite du dispositif sur 2023.

Help, partenariat avec Urssaf, la CARSAT et la CPAM

Depuis la disparition du RSI en 2019, les indépendants dépendent du régime général de la Sécurité sociale. Mais parfois, il est compliqué pour certains d'entre eux de savoir qui sont les interlocuteurs, entre la CPAM, la Carsat, l'Urssaf, etc. Ces organismes lancent donc "HELP" ("Harmonisation des Echanges entre Les Partenaires"), afin d'orienter et d'aider ces travailleurs indépendants, et de détecter d'éventuelles difficultés.

Concrètement, les travailleurs indépendants seront donc invités à remplir un questionnaire, qui traite de toutes les problématiques, afin de détecter les difficultés et les transmettre aux organismes concernés : la CPAM, la Carsat, l'Urssaf, etc. Chaque organisme étudiera la situation selon son domaine de compétence et apportera une réponse personnalisée. Pour la Caisse des allocations familiales, l'analyse des besoins concerne l'attribution de minimas sociaux, de la prime d'activité, de prestations familiales.

Simplifier les démarches pour les tuteurs

La Caf a simplifié les démarches pour les tuteurs qui assistent une personne majeure, nécessitant l'aide d'un proche désigné dans le cadre d'une mesure de protection. Dorénavant, il est possible de réaliser certaines démarches directement en ligne sur caf.fr. Depuis novembre 2022, les tuteurs disposent d'un espace dédié pour actualiser la situation du protégé et faire une déclaration trimestrielle de ressources. Ils peuvent égale-

ment suivre l'avancement du dossier de la personne sous tutelle. Pour les autres démarches, il est possible de compléter et transmettre les documents en ligne via le compte du protégé > Rubrique Mes Démarches.

Tout au long de l'année 2023, d'autres services en ligne seront disponibles pour le tuteur depuis son espace personnel, comme les demandes de prestation.

Favoriser la première expérience professionnelle avec le BAFA

Pour pallier le manque d'animateurs qui auraient dû être formés durant ces deux dernières années de la COVID et afin de répondre aux exigences de recrutement des municipalités ou des associations organisatrices de séjours vacances, le Gouvernement a opté pour une réforme (décret du 14 octobre 2022) qui préconise l'entrée en formation BAFA à partir de 16 ans.

Chacun des stages de formation de base et stages de perfectionnement effectué dans la région PACA, se voit octroyé une aide à la formation BAFA de 200 € apportée par la Caf de Vaucluse pour alléger le coût de revient de cette formation. La Caf de Vaucluse a également supprimé le critère lié au quotient familial qui pouvait présenter un frein au nombre de stagiaires.

Ainsi en 2022, la Caf de Vaucluse a versé 48 850€ d'aide au titre du Bafa.



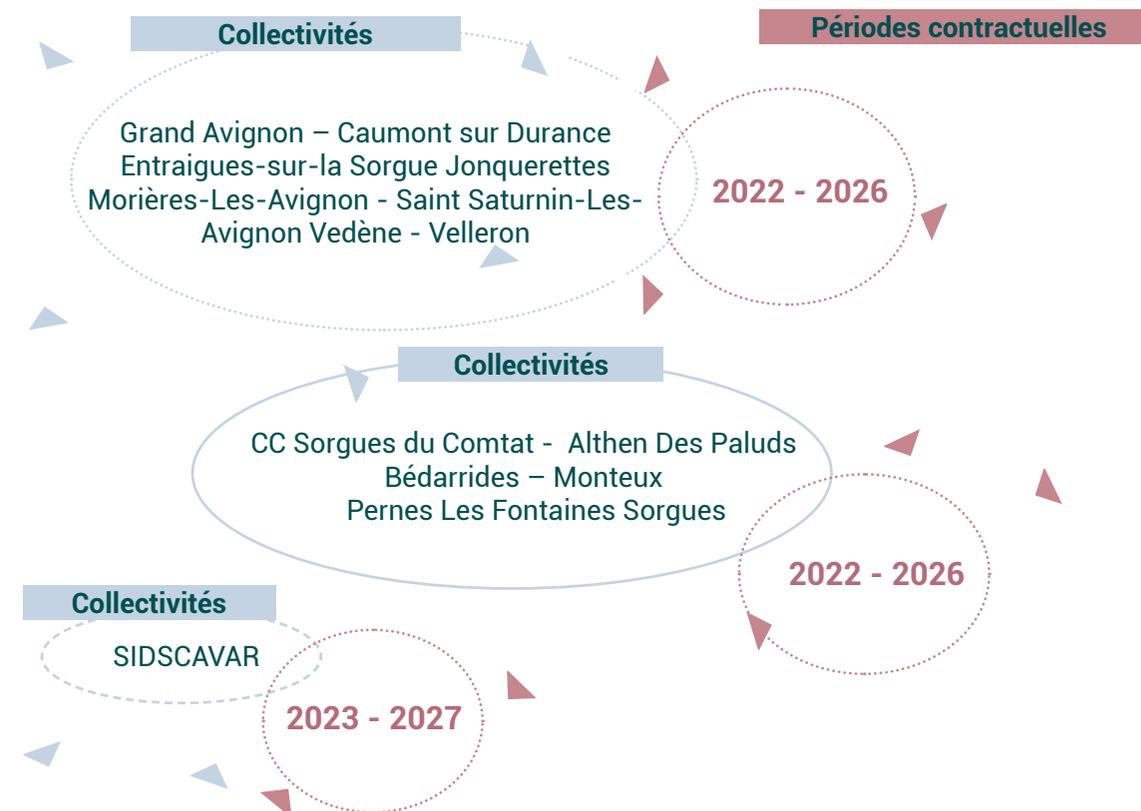
Poursuite du déploiement des conventions territoriales globales en 2022

Le pôle de développement des services aux familles a poursuivi son travail de déploiement des conventions territoriales globales (CTG) sur le département. Pour rappel, la finalité de la CTG est de faire émerger des politiques publiques portées par la Caf sur les territoires en construisant un projet partenarial qui soit à la fois politique, stratégique et opérationnel. Elle suppose :

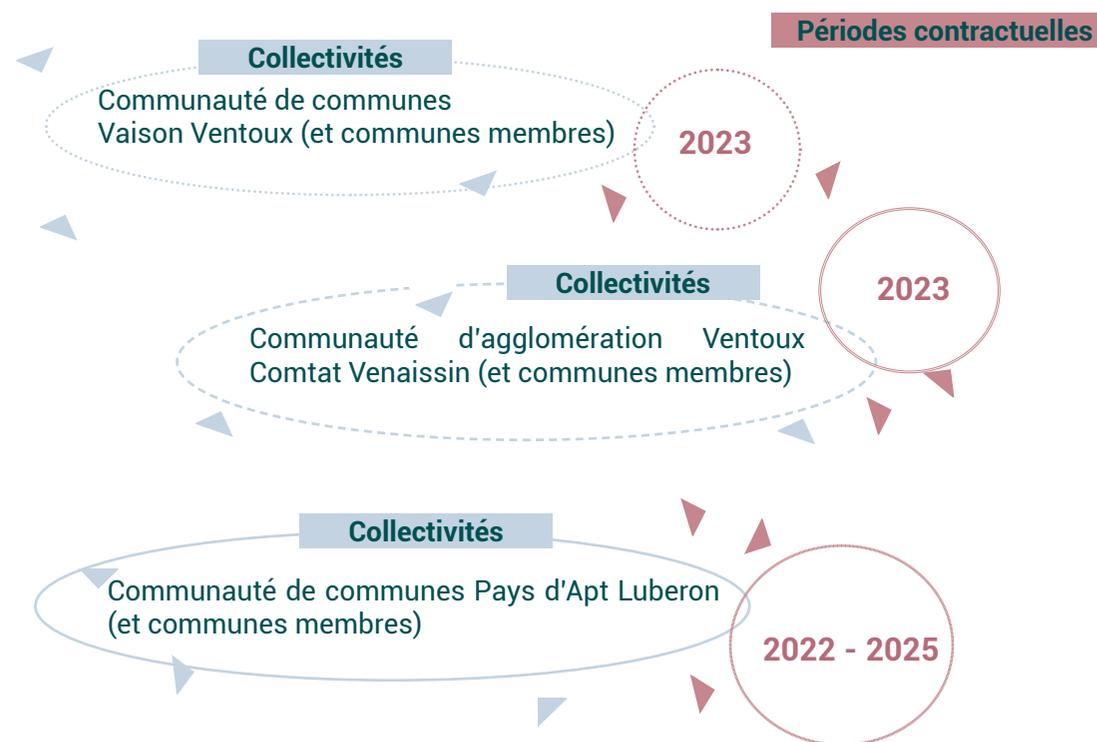
- L'adaptation aux besoins des territoires en y créant ou en développant des actions en faveur des familles couvrant l'ensemble des champs de compétences de la Caf : enfance, jeunesse, accompagnement à la parentalité, animation de la vie sociale, logement et amélioration du cadre de vie, accès aux droits, parcours attentionnés, etc.
- La structuration, le renforcement et la mobilisation des partenariats dans une dynamique de projet, notamment par le biais de politiques transversales, pour améliorer la lisibilité de l'offre de service de la Caf et garantir l'accès aux droits.
- La meilleure articulation possible de l'ensemble des services de l'institution.

Le processus de déploiement des CTG a démarré il y a quelques années ; ce sont 14 conventions territoriales globales qui ont été signées au terme de l'année 2022 permettant une couverture départementale de 90% des habitants (ce taux était de 74% à fin 2021).

Les nouvelles signatures :

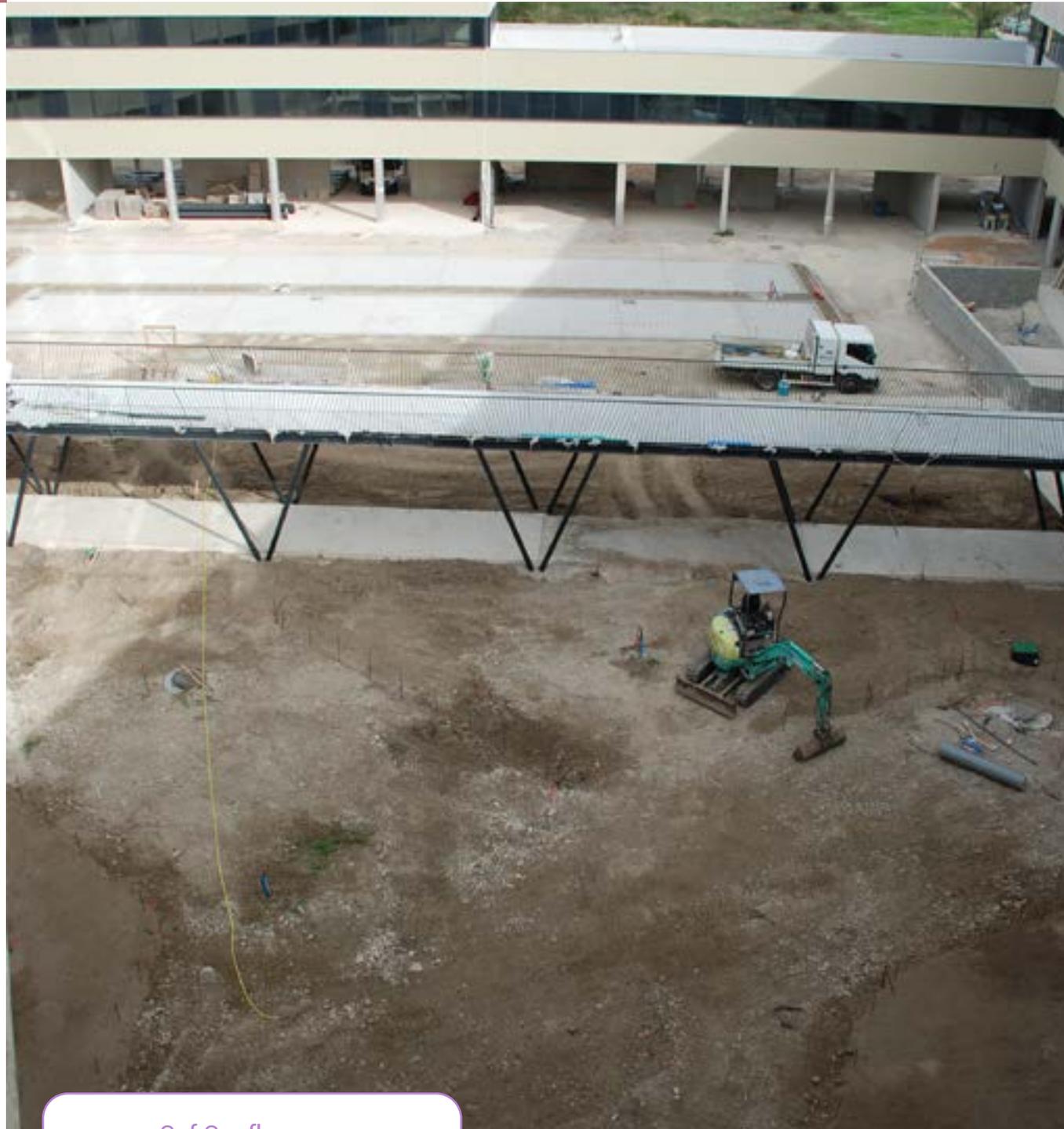


Signature d'avenants de prolongation d'une année ou/et intégration de nouvelles communes :



Outre la signature de nouvelles conventions, les agents du pôle de développement des services aux familles se sont attachés à suivre la réalisation

des actions programmées dans les conventions existantes dans le cadre d'instances techniques et politiques.



RELATION DE SERVICE

Caf Confluence :
ce sont 17 mois de travaux

Enquête de satisfaction des allocataires sur les services de la Caf

Le dispositif d'enquêtes annuelles de satisfaction des allocataires sur les services de la Caf repose depuis la COG 2018-2022 sur une alternance entre un baromètre national et un baromètre local (avec un échantillon de plus grande taille, représentatif au niveau de chaque Caf). La déclinaison locale réalisée entre octobre et novembre 2022 sur un échantillon de 5 000 usagers vauclusiens (500 000 au niveau national), servira

de « point 0 » pour la prochaine COG 2023-2027. Conformément aux objectifs définis dans le cadre du programme « Transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics », elle prévoit plus précisément la production des indicateurs de satisfaction globale des usagers, par canal (accueil, internet, téléphone, courriels...) et du ressenti du phénomène de réitération. Les résultats nationaux et locaux seront disponibles en 2023.

Une amélioration continue de l'accessibilité aux services sur le territoire

Depuis plusieurs années la Caf de Vaucluse se mobilise afin d'améliorer l'accessibilité de ses services et garantir l'accès au droit et à l'information sur l'ensemble du département. Elle s'est ainsi pleinement investie auprès de ses partenaires dans le déploiement d'Espaces France Services (EFS) mais aussi dans la formation et l'accompagnement des professionnels de ces structures. Ainsi en 2022 les allocataires ont pu être reçus dans 36 points d'accueil du département (EFS, relais Caf, point numérique). Pour être au plus près des usagers et répondre à la problématique de la ruralité d'une partie du département mais aussi aux problématiques de mobilité, 3 bus itinérant vont à la rencontre des publics. Deux bus interviennent en zone rurale et sillonnent plusieurs petites communes du département tandis que le troisième assure des per-

manences dans différents quartiers prioritaires de la ville d'Avignon.

Soucieuse également de répondre aux besoins du public vauclusien rencontrant de grandes difficultés avec les démarches administratives et numériques, la Caf s'est associée à l'appel à projet partenarial, visant à déployer un réseau d'écrivains publics à vocation sociale.

À ce jour, 11 opérateurs assurent 28 permanences d'écrivains publics chaque semaine sur l'ensemble du département. L'écrivain public assure l'accompagnement de premier niveau en assistant l'allocataire dans ses démarches, ces professionnels étant habilités à faire à la place de l'allocataire. En 2022, le réseau d'écrivain public a traité 3 933 dossiers en lien avec des problématiques Caf.

Le nouveau caf.fr, chacun s'y retrouve !

En mai 2022, le site caf.fr a été actualisé pour mieux répondre aux attentes des usagers, avec une nouvelle présentation et des rubriques repensées pour être plus proche des situations.

Dès la page d'accueil une présentation (couleurs, graphismes, rubriques...) revue pour une navigation plus simple puis la saisie du code postal permet d'accéder à des informations personnalisées. Sur cette première page l'accès à toutes les aides de la Caf et toutes les informations sur les droits et démarches est regroupé dans une seule et même rubrique et les usagers retrouvent directement des contenus organisés par thèmes

ou choisissent d'être guidés pas à pas.

Deux autres espaces sont également accessibles pour des services et des infos pour tous nos publics :

- Un portail dédié aux partenaires de la Caf (pour les bailleurs, partenaires d'accueil, professionnels de la petite enfance, etc) en cliquant sur « PARTENAIRES » dans le menu déroulant tout en haut de la page.
- Un autre portail dédié aux journalistes, chercheurs, candidats, partenaires internationaux... en cliquant sur « NOUS CONNAITRE » dans le même menu déroulant.

Aller au-devant des usagers pour permettre un traitement rapide de leurs dossiers

La Caf de Vaucluse développe de nombreux contacts (contacts proactifs) de sa propre initiative par e-mail, sms et téléphone afin d'éviter un déplacement ou au contraire préparer un entretien physique pour avoir l'ensemble des éléments permettant le traitement complet du dossier ou proposer un RDV aux personnes fragilisées par un événement de vie.

Ces contacts permettent également d'alerter les usagers sur les démarches qu'ils ont à accomplir afin d'éviter une rupture de droit ou bénéficier d'une nouvelle offre de prestation ou d'accueil. En 2022, la Caf a mis en œuvre 146 campagnes pour 176 743 e-mail et 54 000 Sms envoyés au niveau local.

Être en direct sur les ondes sur France Bleu Vaucluse

France Bleu Vaucluse a accueilli la Caf, en studio, dans le cadre de l'émission "Circuit bleu - côté expert. Cette année la focale était notamment axée sur les thèmes des départs en vacances, des aides aux loisirs et du BAFA. L'occasion pour la Caf d'informer via un autre canal des droits en matière d'aides aux vacances, en précisant la nature de ces droits pour les familles ou les enfants (durée du séjour, pourcentage de l'aide, montant maximum...) et la manière de les utiliser.





Le dispositif Promeneurs du Net pour accompagner l'usage du numérique chez les jeunes et les parents

Conformément à l'axe 3 « Vivre ensemble : favoriser les liens des jeunes entre eux, avec leurs parents, avec les institutions » des orientations de la Branche Famille, en direction de la jeunesse, le dispositif promeneurs du net promeut des démarches proactives des Caf et de leurs partenaires afin d'aller vers les jeunes et leurs familles tant en présentiel que via les outils numériques.

La Présence éducative concerne les pré-adolescents, adolescents et jeunes adultes (12-25 ans). Néanmoins, il n'est pas exclu que certains professionnels, dans le cadre de leur mission de promoteur, soient en lien avec des parents, des proches de jeunes, des jeunes en dehors de la tranche d'âge ciblée.

Le dispositif des promeneurs, c'est également la mise en place d'un réseau acteurs jeunesse multi compétences qui partagent leurs savoir et savoir-faire au bénéfice des jeunes qu'ils accompagnent avec l'aide des formations mises en place par la Caf.

Après 4 années de fonctionnement, 33 Promeneurs en 2022 (dont 13 en Quartiers politique de la ville/QPV) accompagnent plus de 633 jeunes grâce à une présence éducative minimale de 2h par semaine (avec un fort essor durant les périodes de confinement).

La Caf Vaucluse a particulièrement mis l'accent sur les formations à destination soit de la coordination, soit des promeneurs durant ces 4 années de COG : accompagnement à la création d'une mallette pédagogique sur les jeux vidéos et les risques liés au numérique (Planning 84), réseautage numérique et son cadre juridique (CRIJ), repérage du mal être adolescents (Le Passage PAEJ), la Laïcité et les valeurs de la république (DDCS), formation sentinelles au repérage de la crise suicidaire (Codes).

Médiation : intervenir lorsque les situations de blocage persistent

Le rôle du médiateur est d'intervenir lorsqu'une situation de blocage persiste. Tout allocataire rencontrant une difficulté avec sa Caf peut donc faire appel au médiateur s'il remplit certaines conditions.

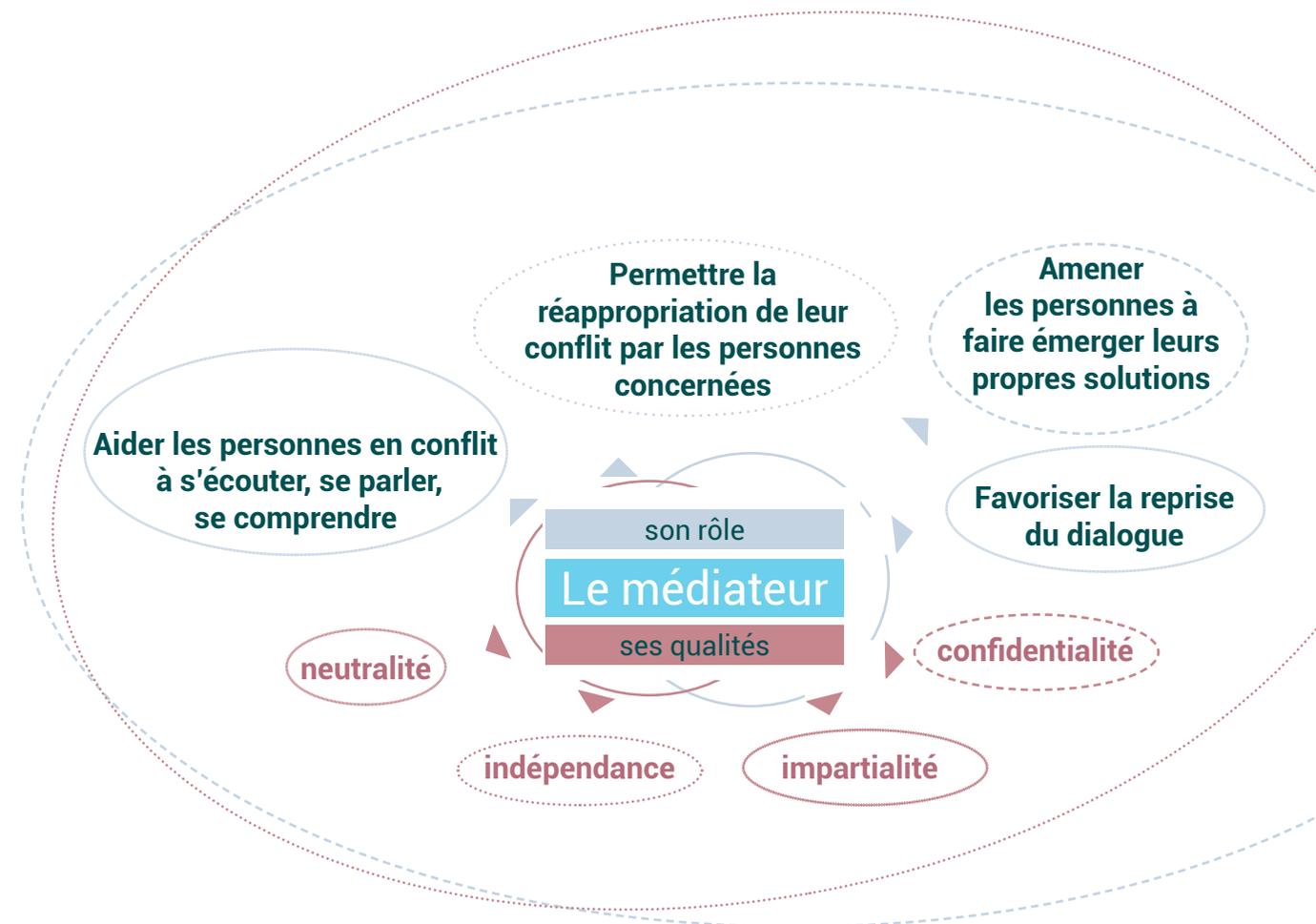
En 2022, 225 saisines ont été reçues au titre de la médiation dont 204 traitées et clôturées en augmentation de 10,3% par rapport à 2021. Les origines de cette augmentation peuvent s'expliquer par :

- les anomalies résultant de la mise en œuvre de la réforme des aides au logement qui perdurent et entraînent du retard au titre de la régularisation des droits,
- les délais de traitement,
- les réclamations relatives au calcul des droits, les allocataires ne sont pas certains que les droits versés sont justes (complexité de la réglementation et de son application, des modalités de calcul), d'où un besoin d'être rassurés,

• les modalités de recouvrement, les périodes et les montants des créances réclamées : difficultés compte tenu de la situation sociale des allocataires qui continue à se dégrader suite à la crise sanitaire liée à la Covid ;

• les réclamations relatives au partage des prestations en cas de garde alternée.

Comme en 2021, ce sont les saisines relatives à l'aide au logement, au revenu de solidarité active, à la prime d'activité et aux autres prestations familiales (allocations familiales, complément familial...) qui représentent la majorité des saisines. Concernant les motifs du mécontentement ou du désaccord, les incompréhensions relatives à la décision de la Caf et/ou aux créances notifiées, et au montant mensuel calculé de la retenue aux fins de remboursement restent prédominantes au titre des saisines.





Caf Confluence :
ce sont des tonnes de galets
et des systèmes d'aération
déposés sur les toits plats

GESTION DU
SERVICE
PUBLIC
RESPONSABILITÉ
&
EFFICIENCE

Le contrôle en Caf : vérifier la bonne utilisation des fonds publics et le paiement du « juste droit »

Les prestations versées aux allocataires par les Caf sont financées par des fonds publics. Pour garantir la bonne utilisation de ces fonds, les Caf ont l'obligation de contrôler l'exactitude des informations transmises par les usagers. Le contrôle est aussi l'occasion d'informer sur les droits aux prestations et de conseiller dans les démarches afin de prévenir le risque de versement de prestations à tort.

La branche Famille a manifesté sa volonté de revenir à un niveau de sécurisation des données à l'identique de l'exercice 2019 avec une progression des objectifs. Ainsi, l'ensemble des services a procédé à 326 766 vérifications (sur pièces et sur place) pour une régularisation de 12,8 millions d'€ afin d'assurer le paiement du « juste droit ».

Le contrôle sur place, composé d'une équipe de 8 personnes assermentées a pu réaliser 1 516 contrôles chez les allocataires ou dans les antennes du département. L'activité globale a permis de régulariser 4,14 millions d'€ avec un montant moyen par enquête de 2 730€. A noter que 7,5 dossiers sur 10 ont donné lieu à une rectification des droits. L'agent en charge du contrôle des équipements financés par la Caf au titre de l'action sociale a effectué des opérations sur 26 équipements qui ont donné lieu à un montant de 205 360 € régularisés pour une vérification de 4,6 millions d'€ de prestations versées.

Le service de la vérification a effectué 19 321 « contrôles pièces » sur les dossiers avec un impact financier global de 4,7 millions d'€. Depuis plusieurs années, il est à noter que si le nombre de dossiers vérifiés baisse, le montant des régularisations progresse grâce à un ciblage efficace des dossiers. Une personne exerce également des vérifications sur les dossiers d'action sociale relatifs aux allocataires notamment dans le cadre des aides financières individuelles (AFI) mais également aux structures dans le cadre des aides financières collectives (AFC).

Engager l'ensemble des collaborateurs de la caisse dans la politique de contrôle

Il est essentiel de souligner la contribution de tous les services dans cette politique de rigueur et de justesse dans le traitement des droits. Mais il serait inexact de réduire cette politique de contrôle à ces seuls domaines. La maîtrise des risques comporte également l'ensemble des risques encourus à la Caf. Le risque est certes financier mais également lié à l'exercice du métier, au système informatique, à l'immobilier.

L'enjeu primordial de la branche est la qualité des données entrantes (informations recueillies auprès des allocataires, des partenaires). C'est la contrepartie du système déclaratif. La justesse des informations déclarées est la source principale d'erreurs, de droits inexacts. La forte complexité des prestations, telle que la réforme de l'allocation logement, est source d'erreurs puisque les aides reposent principalement sur les déclarations des allocataires porteuses d'inexactitudes mais aussi d'incompréhensions.

Depuis quelques années, les personnes qui calculent les droits et celles qui vérifient sont dotées d'outils permettant de consulter les bases de données de certaines institutions : contrôles de l'identité des personnes, relevés bancaires, situation des enfants... Il est aussi habituel de contrôler la cohérence des montants déclarés à la Direction générale des finances publiques.

Des opérations nationales sont déclinées sur notre département comme le contrôle de la résidence, l'examen des situations où le bénéficiaire du Rsa est bailleur et perçoit des loyers non déclarés.

Une diversité de situations, de missions qui mobilisent l'ensemble des salariés de la Caf.

Les pouvoirs publics prévoient la réforme du versement des prestations à travers la « Solidarité à la source ». Celle-ci représente un axe d'amélioration et un levier de simplification de l'accès aux droits. Ainsi, le volume d'erreurs sur les prestations les plus complexes que sont le RSA et la prime d'activité pourra considérablement baisser en traitant les difficultés à leur racine.

Améliorer constamment le service et le pilotage avec une nouvelle DQI

En 2022, la démarche qualité intégrée (DQI) de la branche Famille de la sécurité sociale évolue en s'organisant autour de 11 processus thématiques représentatifs des missions et activités des Caf (ex : le paiement du juste droit, l'accompagnement de l'activité des partenaires d'action sociale, l'accompagnement des salariés et des évolutions des métiers), et d'un pilotage recentré sur la mesure de la performance et la recherche d'amélioration continue.

Lutte contre la fraude externe, une nouvelle organisation

En 2022, l'organisation du traitement de la fraude à la Caf de Vaucluse a évolué. La liquidation des rapports d'enquête a été intégrée aux activités du pôle Recours et Fraudes du service Recouvrement, Recours et Contentieux, avec l'accueil de deux nouveaux collaborateurs. Antérieurement, la liquidation des rapports était assurée par les gestionnaires de comptes allocataires.

La centralisation des activités permet d'optimiser la prise en charge des dossiers suspectés de fraude ; en rassemblant la liquidation des rapports et le traitement des dossiers frauduleux au sein de la même équipe, la prise en charge a gagné en fluidité et en délai. La communication à l'allocataire a également été simplifiée et améliorée.

Lutte contre la fraude et prévention : des objectifs atteints en 2022

En matière de lutte contre la fraude, la CNAF fixe des objectifs individualisés aux Caf, basés sur le niveau de risque du fichier allocataires (10% du datamining), soit pour la Caf de Vaucluse : 551 dossiers fraudes à qualifier, et 551 lettres de rappels aux obligations déclaratives à adresser. Au 31 décembre 2022, l'objectif a été atteint puisque 567 dossiers ont été qualifiés de frauduleux par la Commission Administrative des fraudes pour plus de 3,2 millions d'€. Cela représente 0,46 % du montant des prestations versées (703,4 millions d'€) et 573 lettres de rappel aux obligations déclaratives ont également été adressées aux allocataires, dans un objectif de prévention de la fraude. Tout comme les années précédentes, la fraude est principalement due à des omissions ou de fausses déclarations (majoritairement sur les ressources, et les situations professionnelles) ou à la dissimulation de situations de vie maritale (fraude à l'isolement).

La Caf de Vaucluse a choisi de s'approprier progressivement cette nouvelle DQI par la formation de la coordonnatrice qualité, les premières sensibilisations des managers, puis la réalisation de revues de processus "point zéro" en fin d'année, afin de disposer des bases nécessaires au déploiement généralisé de la démarche dès 2023.

Les sanctions des comportements frauduleux

La Branche famille met en œuvre une politique active de sanction de la fraude, afin de dissuader les comportements frauduleux et prévenir la récidive. En application du barème national de sanction de la fraude, la Commission administrative des fraudes a attribué en 2022 : 244 avertissements, 239 pénalités pour un montant de 155 000 €, et déposé 6 plaintes. 82 dossiers comportant uniquement du RSA ont également été transmis au Conseil Départemental pour qu'il applique la sanction adéquate.

Les dossiers mixtes (plus de 250 dossiers, comportant à la fois et RSA et des prestations) ont fait l'objet de sanctions coordonnées entre la Caf de Vaucluse et le Département, conformément à la convention de gestion du Rsa signée au 1^{er} janvier 2021. Il n'est, en effet, pas possible d'appliquer deux fois des sanctions financières pour une même fraude. Par exemple, lorsque le préjudice le plus important, porte sur le Rsa et qu'une amende administrative est appliquée par le Département, la Caf attribue un avertissement.

Une validation des comptes 2022 avec observations

La caisse nationale valide les comptes des Caf chaque année, dans le cadre de la certification des comptes de la Sécurité Sociale. Lors de la campagne annuelle de validation des comptes, la Cnaf a procédé aux contrôles habituels à partir du dossier de contrôle interne (DCI) et du dossier de clôture (DC) afin de s'assurer que le niveau de contrôle interne de la Caf est suffisant pour maîtriser les risques, que le cadre national d'exercice du métier est respecté (application des directives et consignes nationales) et que les comptes de l'organisme sont fidèles et sincères.

Le questionnaire du DCI permet à la CNAF de vérifier la mise en œuvre effective des 82 mesures de contrôle interne définies comme obligatoires et l'atteinte des 31 objectifs de CI, répartis selon 12 thématiques (contrôles sur pièces des données entrantes, aides collectives d'action sociale, contrôle sur place, fraude interne, contrôles internes comptables, recouvrement).

Le DC complété par les Caf permet à la Cnaf de vérifier que la comptabilisation de l'ensemble des opérations est conforme aux consignes et que les comptes donnent une image sincère et fidèle de la situation de l'organisme. 64 preuves associées du DC étaient cette année attendues par le service d'audit de la Cnaf et ont représenté 160 docu-

ments transmis (procédures, pièces justificatives, extractions de nos systèmes...).

En 2022, la Caf de Vaucluse a obtenu une validation de ses comptes avec observations par le Directeur comptable et financier de la Cnaf. Cette validation est accordée lorsque les observations formulées par le Directeur comptable et financier national ne remettent pas en question la sincérité, la régularité et la fidélité des comptes de l'organisme et ne nécessitent pas de rectification immédiate, mais appellent la mise en œuvre d'engagements de progrès.

Les 7 observations notifiées par la Cnaf à l'issue de la période contradictoire concernent le contrôle interne dont 4 sont liées à la mise en œuvre partielle de mesures de contrôle interne et 3 à la non-atteinte des objectifs de contrôle interne. Si le résultat est moindre qu'en 2021, exercice pour lequel la Caf avait obtenu une validation sans restriction (avec 3 observations), il demeure un meilleur résultat que la moyenne du réseau qui s'élève cette année à 8 observations.

Des objectifs de recouvrement atteints

L'année 2022 a été marquée, pour le recouvrement, par les effets des deux évolutions réglementaires mises en œuvre en 2021 : la réforme des aides au logement et la mise en place du droit de rectification, issu de la loi Essoc, à compter du 1^{er} avril 2021. Ce dernier permet à l'allocataire à qui un indu est notifié, de demander à corriger des informations inexactes ou incomplètes le concernant et ayant une incidence sur le montant de sa dette.

La mise en indus a atteint cette année un montant de 30,6 millions €, tous indus confondus. Ce volume reste au niveau de celui de 2021 (+0,1%) et en augmentation de 25,2 % par rapport à 2020. C'est la modification des ressources prises en compte pour le calcul de la prestation logement qui a principalement entraîné la hausse des émissions d'indus. Les émissions d'indus logement restent en effet les plus importantes, et représentent 33% du total des implantations. La performance des politiques de contrôle, ainsi que l'augmentation du montant des prestations payées ont également contribué à l'augmentation des émissions d'indus (toutes catégories).

Le déploiement du droit de rectification en 2022, sur une année complète et avec des mesures supplémentaires pour les bénéficiaires de Rsa et Ppa, a impacté le niveau du recouvrement par le délai de suspension du recouvrement, décalant son démarrage et qui réduit mécaniquement le volume des sommes récupérées sur une année et par l'envoi de nouvelles notifications aux allocataires (mises en place dans le cadre du droit de rectification).

Le montant du recouvrement a en effet diminué de 5,9% à la Caf de Vaucluse et s'élève à 28,42 millions d'€. Dans le réseau, cette baisse a atteint 6,6%.

La part du recouvrement financier (retenues, remboursements par cartes, prélèvements...) a diminué (87,8% en 2022 contre 90,1% en 2021) au profit du recouvrement non financier (remises de dettes, admission en non-valeur, surendettement...). Amplifié par l'augmentation des remises de dettes, celui-ci représente cette année 12,2% (contre 9,9% en 2021).

Le solde des indus restant à recouvrer en fin d'exercice s'élève à 15,17 millions d'€, en hausse de 17,2%.

En 2022, la Caf de Vaucluse a également atteint les objectifs de recouvrement fixés par la Cnaf ; c'est l'objectif de rattrapage (taux de recouvrement sur 6 mois) qui a permis de valider l'objectif relatif aux indus non frauduleux.





Caf Confluence :
ce sont 500 nouvelles chaises
et fauteuils validés par un
ergothérapeute

RESPONSABILITÉ
SOCIALE
&
DÉVELOPPEMENT
DURABLE

La pesée des emplois

S'appuyant sur les outils d'analyse du contenu des emplois élaborés en interbranches au niveau de l'UCANSS, la pesée des emplois de la CAF a été lancée en début d'année 2021.

Avec l'appui d'un groupe projet de 8 cadres pour la catégorie des employés et cadres fonctionnels, et de l'équipe de direction pour les managers, les emplois les plus représentés dans l'Organisme ont fait l'objet d'une évaluation selon les critères de cotation de la démarche institutionnelle.

Concrètement, les résultats de la pesée des emplois ont abouti sur le second semestre 2022 à :

- 36 emplois cotés, soit 85 % des situations professionnelles de notre CAF, tant pour les emplois d'employés que de cadres fonctionnels et managers.
- Une requalification des emplois de techniciens RH, de techniciens comptables, coordonnateurs recours/fraudes, fonctionnels d'applications et techniques.
- La transformation de la fonction de référent en emploi, quel que soit le domaine d'activités, avec une requalification de celui-ci à un niveau supérieur.
- La mise en place de parcours professionnel tant pour les emplois d'employés que de cadres.

Grâce à la dynamique institutionnelle encadrée de la politique de rémunération pour l'année 2022, cela a permis d'augmenter le niveau de qualification de 75% des agents concernés par une requalification d'emploi tout en attribuant des points de compétences à 22,2 % des employés / cadres et en conservant la capacité de réaliser plusieurs autres parcours professionnels.

Caf com : informer, intégrer, partager en interne

Cafcom, portail intranet de la Branche famille, s'inscrit dans la démarche de la TNI (transformation numérique interne). C'est le point d'entrée unique vers toutes les fonctionnalités et informations de la Caf et de la Cnaf. Les pages locales sont accessibles à l'ensemble des collaborateurs. Elles donnent un accès direct aux actualités locales, nationales, à la messagerie, à l'agenda, aux espaces métiers et documentaires, aux outils informatiques. En 2022, le service communication a poursuivi la montée en charge de ce portail en refondant totalement la charte graphique et éditoriale pour apporter une meilleure visibilité et des informations quotidiennes sur le projet immobilier. De plus, afin de favoriser la lisibilité des articles, une newsletter hebdomadaire #cafcom a été mise en place.

La « nouvelle forêt Active Directory » : une refonte majeure de l'architecture informatique de la branche famille.

L'Active Directory est utilisé pour localiser, sécuriser, gérer et organiser les ressources des utilisateurs, postes de travail, serveurs et pour donner l'accès aux ressources (imprimantes, scanners, dossiers partagés...). Si jusqu'à présent, chaque Caf possédait son propre domaine, l'objectif était de regrouper l'ensemble de ces domaines dans un domaine unique (CAF.CNAF.INFO), tout en permettant à chacun de conserver son autonomie. Cette migration a permis d'harmoniser la gestion des tâches d'administration, de faciliter les interventions, les changements techniques, et de répondre aux normes de sécurité.

Si dans un premier temps le passage dans la nouvelle forêt n'a eu aucun impact sur les agents de la Caf, le service informatique, lui, a dû assurer cette longue migration sur 16 semaines (septembre à décembre).

Développement Durable

L'année 2022 est marquée par de nombreuses actions concernant le Développement Durable. Des thématiques ont été mises en avant :

La gouvernance, c'est-à-dire le pilotage et l'animation de la démarche au sein de la CAF de Vaucluse. Pour la 1^{re} fois, le comité de pilotage Développement Durable, associant le chef de projet, les agents de Direction et les référents RSO s'est réuni en juin 2022. L'instance a ainsi pu dresser un bilan de l'année 2021 et a entériné une nouvelle gouvernance à compter du 1^{er} juillet 2022. A compter de cette date, la thématique du Développement Durable est portée par le secteur Ressources Humaines en étroite collaboration avec le service communication. Un référent opérationnel a ainsi été nommé et anime depuis lors un groupe de 9 salariés volontaires et impliqués (les « ambassadeurs » et les « référents CSE »).

Le plan de sobriété énergétique pour réduire notre consommation d'énergie. 16 actions ont été retenues par la Direction, portées à la connaissance du personnel et de ses représentants puis mises en application dès novembre 2022. Elles concernent aussi bien les installations techniques (chauffage, éclairage, chauffe-eau, climatisation, etc.), que la gestion énergétique des outils informatiques ou des pratiques de mobilité du personnel. Elles ont eu pour objectif de réduire de 10% notre consommation d'énergie.

La préparation du plan de mobilité du personnel, en vue de l'emménagement dans le site de Confluence. Ce plan a été travaillé dans une logique de réseau associant en interne la Direction, le secteur RH, la communication, les ambassadeurs et en externe l'intercommunalité de Grand Avignon. Ce plan a été structuré en 3 axes : informer des modalités de déplacement pour se rendre à la Caf Confluence, faciliter les organisations du travail et enfin encourager financièrement le recours aux modes de transports plus vertueux. Ce plan formalise également les actions de communication 2023, fruits de la réflexion du groupe projet (référent RSO, coordonnateur, ambassadeurs du développement durable).





Mise en place de l'organisation régionale mutualisée de la gestion administrative de la formation professionnelle

Au regard des forts enjeux en matière de formation professionnelle, la CNAF a décidé la généralisation au 1^{er} janvier 2023 d'une organisation mutualisée de la gestion administrative de la formation professionnelle construite à l'échelle régionale dans le cadre d'une coordination nationale.

Les objectifs opérationnels sont :

- **Une offre de service complétée** : achat groupé de formations locales par exemple ;
- **Une expertise pour tous** : sur le pilotage financier et juridique ;
- **Une gestion plus efficiente** : gains de temps, fluidité et économies ;
- **Une organisation plus simple** : interlocuteur unique pour les organismes de formation ;
- **Un accès pour tous** aux dispositifs dans un contexte de réduction des fonds disponibles à la formation.

Le Comité Régional des Directeurs PACA-Corse s'est prononcé en faveur d'une **mise en œuvre progressive** de la gestion mutualisée de la formation professionnelle **à partir du 1^{er} janvier 2023**. Les Caf des Bouches-du-Rhône et du Vaucluse s'étant portées volontaires, la région a décidé de s'orienter vers **une organisation comprenant deux Caf Pivots**.

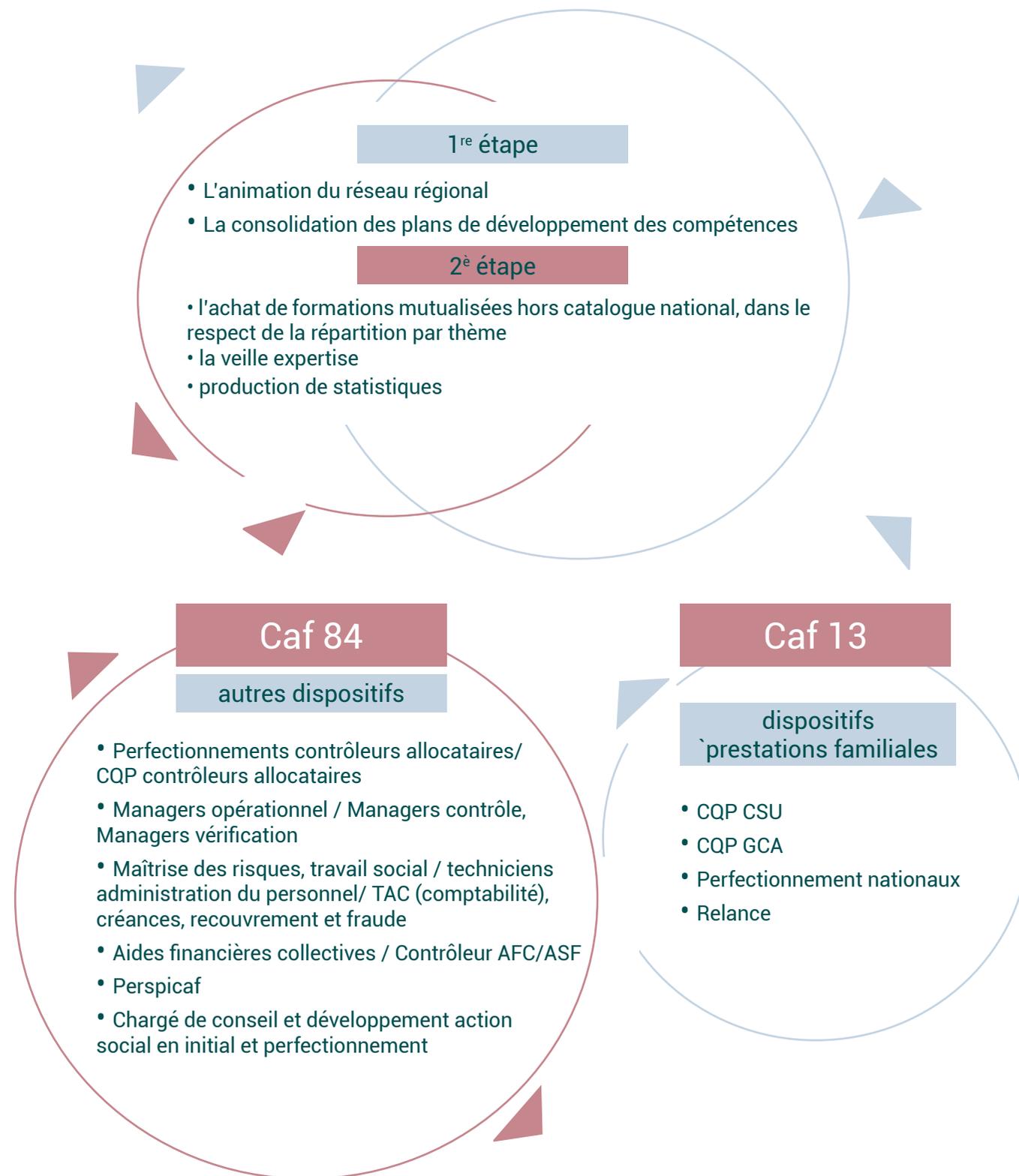
Dans cette perspective, les années 2021 et 2022 ont permis de concevoir l'offre de service proposée avec la répartition des responsabilités entre les deux Caf Pivots puis d'engager en concertation avec les Caf adhérentes (Caf des Alpes de Haute Provence, CSS des Hautes Alpes, Caf des Bouches du Rhône et Caf de Vaucluse) la préparation opérationnelle de l'échéance au 1^{er} janvier 2023.

Une réunion de lancement à destination des Caf participantes a été programmée dans la première quinzaine du mois d'octobre 2022 pour présenter le périmètre de la mutualisation ainsi que la répartition des tâches/processus entre les deux Caf Pivots

Lors de cette réunion, la Cnaf ainsi que nos Caf marraines (Bordeaux-Poitiers) étaient présentes.

Organisation régionale mutualisée de la gestion administrative de la formation professionnelle

Tronc commun





JUIN 2023

DESIGN

GRAPHIQUE

IMPRESSION

service communication
Caf de Vaucluse

PHOTOS

René Rippert
Fanny Sylvestre
Freepik
Pixabay

218 Boulevard Pierre Boulle
84049 Avignon

