



Agir ensemble pour nos territoires

RAPPORT D'ACTIVITE ANNEE 2024



1. Portrait de la Caf	3
1.1 Son territoire	3
1.2 Sa mission	3
1.3 Les temps forts	4
1.4 Les données repères	5
2. Gouvernance et pilotage	7
2.1 Le Conseil d'Administration	7
2.2 L'équipe de Direction	9
3. Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie	10
3.1 Agir pour la petite enfance et la jeunesse	10
3.2 Soutenir les parents	12
3.3 Développer l'animation de la vie sociale et améliorer le cadre de vie	15
3.4 Accompagner les plus fragiles	17
4. Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations	20
4.1 Garantir la qualité de service et l'accès aux droits	20
4.2 Garantir le juste droit	27
4.3 Coopérer et mutualiser	30
5. Mobiliser tous les leviers de la performance et accompagner les transformations	33
5.1 Mobiliser les personnels et leurs compétences	33
5.2 Gérer les moyens matériels et financiers	37
5.3 Développer la responsabilité sociétale de l'organisme	38

1. Portrait de la Caf

1.1 Son territoire

La compétence géographique de la Caf de la Guadeloupe et de Saint-Martin s'étend sur le Département de la Guadeloupe et la Collectivité territoriale de Saint-Martin.

Le Département de la Guadeloupe est :

- un archipel de **1 702 km²**, constitué de cinq groupes d'îles (la Guadeloupe, Marie-Galante, la Désirade, Terre de Haut et Terre de Bas)
- Une **région monodépartementale** et un **département français d'Outre-Mer**, doté d'un Conseil Régional et d'un Conseil Départemental
- **32 communes** regroupées en 21 cantons
- **6 Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI)** : Les Communautés d'agglomération de Cap Excellence, de La Riviera du Levant, du nord Grande-Terre, du nord Basse-Terre et du Grand sud Caraïbes ainsi que la Communauté des communes de Marie-Galante
- **380 400 habitants**

La Collectivité de Saint-Martin est :

- une **collectivité d'outre-mer (COM)** depuis 2007
- une superficie de **53 km²**
- **31 496 habitants**
- Une île située à 260 km au nord de la Guadeloupe, partagée entre une partie néerlandaise au Sud (Sint-Maarten) et une partie française au Nord (Saint-Martin).

1.2 Sa mission

La Caf est un organisme de droit privé chargé d'assurer une mission de service public.

Elle accompagne les familles à travers une offre de service globale dans les domaines de la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, le logement et le cadre de vie, la solidarité et l'insertion.

Elle a deux modalités principales d'intervention :

Le versement des prestations

Conformément à la réglementation, la Caf verse des aides en faveur :

- **des familles** : prestations familiales et aides au logement
- **des personnes en situation de grande difficulté** : minimas sociaux tels que le Revenu de Solidarité Active (Rsa), l'Allocation aux Adultes Handicapés (Aah) et le Revenu de Solidarité (Rso)

La mise en œuvre d'une action sociale familiale

En complément des prestations, la Caf développe une action sociale familiale adaptée aux besoins spécifiques du territoire.

Cette action sociale revêt différentes formes :

- Une **aide technique et financière accordée à des partenaires** qui développent des équipements ou des services à destination des familles (crèches, centres sociaux, centres de loisir, médiation familiale...)
- Des **aides financières versées aux allocataires**, et plus particulièrement à ceux qui ont un faible niveau de ressources ou qui rencontrent des difficultés, en appui de projets familiaux (aides aux vacances, loisirs des enfants...)
- Une offre directe de services : **accompagnement** budgétaire, éducatif et social par les travailleurs sociaux de la Caf.

1.3 Les temps forts

Réorganisation du Pôle Prestations selon une approche populationnelle des allocataires - *Janvier à décembre*

Signature des 2 premiers contrats en alternance - *Février/mars*

Démarche «Aller-Vers » : la Caf et la MSA à la rencontre des agriculteurs et retraités agricoles au Lamentin, à Bouillante, Le Moule et Ste-Rose – *Février à décembre*

3ème séance de signature du projet éducatif de territoire entre la Caf, le Rectorat et les communes de Basse-Terre, Lamentin, Trois-Rivières, Gourbeyre, Ste-Anne et Vieux-Fort - *Mars*

Approbation du Plan d'Accessibilité aux Services 2023-2027 et du Schéma Directeur Immobilier Local 2023-2027
13 mars

Migration vers la nouvelle architecture du système d'information de la Caf : la Nouvelle Forêt - *Avril*

Séminaire Fonds publics et territoires sur le thème : «Comment faire du Fonds publics et territoires un levier de déploiement des Conventions Territoriales Globales» à destination des chargés de coopération - *Avril*

Formation sur le thème de la parentalité, "ces années incroyables", à destination de 40 partenaires intervenant dans le champ du soutien à la parentalité - *Avril*

Signature d'une convention entre la Caf, la Direction Régionale des Finances Publiques et l'Etat pour faciliter l'accompagnement des usagers - *24 avril*

Semaine de sensibilisation à la sécurité routière à destination du personnel - *22 au 30 mai*

Formation des salariés et partenaires au parcours usager "arrivée de l'enfant" – *Juin*

Caravane des Droits à Marie-Galante (*juin*), Pointe-à-Pitre (*septembre*) et Bouillante (*octobre*)

Forum Ressources Humaines -*17 et 18 octobre*

Séances d'information sur le logement avec l'Adil
Octobre à décembre

Semaines de la parentalité - *15 au 30 novembre*

Journées de lutte contre les violences faites aux femmes : « Jou la sa sé tan nou » et « Brisons le silence » - *Novembre*

Assemblée Générale du personnel - *12 décembre*

Signature du Schéma Directeur des Services aux Familles
19 décembre



Signature PEDT



Formation parentalité



Caravane des droits



Jou la sa sé tan nou



Signature SDSF

1.4 Les données repères

1.4.1 Les allocataires

120 154 allocataires au 31/12/2024

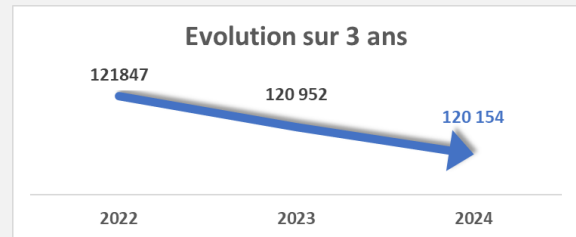
243 682 personnes couvertes par une prestation de la Caf (**59,2%** de la population)

62 884 allocataires avec enfants à charge au sens des prestations familiales

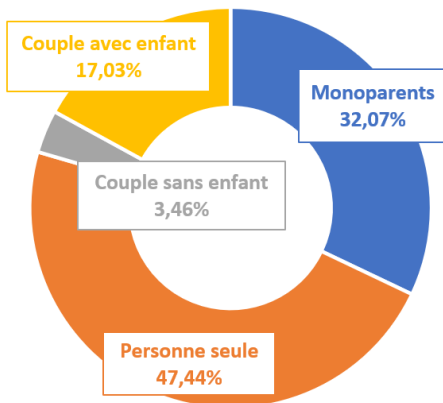
94 397 enfants à charge au sens des prestations familiales (**2303** enfants de moins qu'en 2023)

36 933 familles ont pour seules ressources les prestations versées par la Caf (**31%** des allocataires)

76 814 familles vivent sous le seuil de bas revenus (**64%** des allocataires)



Situation familiale des allocataires



39 599 allocataires perçoivent le Revenu de Solidarité Active

33 423 allocataires perçoivent la Prime d'Activité

12 113 allocataires perçoivent l'Allocation pour Adulte Handicapé

42 066 allocataires perçoivent une aide au logement

10 433 allocataires perçoivent la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant

20 042 allocataires perçoivent l'Allocation de Soutien Familial

Focus sur Saint-Martin

7 933 allocataires au 31/12/2024

soit **18 761** habitants couverts par une prestation

1 961 allocataires perçoivent le Revenu de Solidarité Active

1 869 allocataires perçoivent la Prime d'Activité

3 282 allocataires perçoivent une aide au logement

551 allocataires perçoivent l'Allocation pour Adulte Handicapé

Près de **57 245 800 €** de prestations versées en 2024



1.4.2 Les prestations

929 663 644 € de prestations versées

Prestations versées	2022	2023	2024
Aides à la famille <i>AF, allocations forfaitaires, CF, ASF, allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant</i>	156 083 715 €	177 336 823 €	180 014 078 €
Aides à la petite enfance <i>Paje</i>	54 349 428 €	58 356 516 €	59 285 151 €
Aides en faveur de l'éducation <i>Allocation Rentrée Scolaire</i>	20 177 337 €	19 514 432 €	19 743 802 €
Aides au logement et habitat <i>ALF, ALS</i>	149 988 955 €	150 750 526 €	153 075 617 €
Aides en faveur des handicapés et des proches aidants <i>AAH, AEEH, AJPP, AJPA</i>	139 160 204 €	146 807 904 €	153 124 899 €
Aides aux personnes en difficulté <i>Rsa, Ppa, primes exceptionnelles, Rso, AVVC</i>	375 645 871 €	372 021 092 €	364 403 446 €
Autres aides <i>Allocations différentielles, frais de tutelle</i>	128 879 €	17 698 €	16 651 €
TOTAL	895 534 389 €	924 804 991 €	929 663 644 €

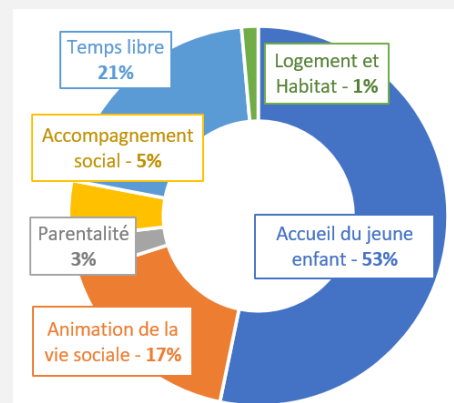
644,77 € c'est le **montant moyen mensuel** versé par allocataire

1.4.3 L'action sociale

66 181 188 € de dépenses d'action sociale

Ventilation fonctionnelle des dépenses d'action sociale	2022	2023	2024
Accueil du jeune enfant	35 569 216 €	27 197 461 €	30 088 467 €
Animation de la vie sociale	3 945 936 €	5 449 585 €	9 506 817 €
Parentalité	1 613 718 €	1 889 574 €	1 745 262 €
Accompagnement social	2 182 416 €	2 619 560 €	2 746 635 €
Temps libre	9 620 474 €	12 078 290 €	11 630 571 €
Logement et Habitat	3 414 181 €	2 092 102 €	797 474 €
Services Caf	32 781 €	133 643 €	-
TOTAL	56 378 722 €	51 460 215 €	56 515 226 €
PARS <i>Prestation Accueil Restauration Scolaire</i>	6 352 647 €	8 482 910 €	9 665 962 €

Ventilation fonctionnelle des dépenses d'action sociale



2. Gouvernance et pilotage

2.1 Le Conseil d'Administration

Président	Cédric GEOLIER
1^{er} vice-président	Corinne MORANDAI
2^{ème} vice-président	Jean Denis PETIT
3^{ème} vice-président	Marithé PERIANIN

Le Conseil d'Administration de la CAF de la Guadeloupe et de Saint-Martin règle, par ses délibérations, les affaires de l'organisme. Il vote le budget, définit la politique d'action sociale de la CAF dans le respect des enveloppes nationales et veille à améliorer les relations avec les usagers. Il s'est réuni 5 fois en 2024.

REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
DUFAIT Marie-Laure	CFDT	SCHOL Willem	CFDT
GEOLIER Cédric	CFDT	DEVOET Agnès	CFDT
PAULINE Evelyne	CGT	BLEMAND Maryse	CGT
DE KERMADEC Françoise	CGT	DORVILLE Laure	CGT
POLTES Jean-Luc	CGT-FO	Non désigné	CGT-FO
PERIANIN Marithé	CGT-FO	Non désigné	CGT-FO
JACOBY-KOALY Line	CFE-CGC	SAFRANO Cosette	CFE-CGC
LAVILLE Anatole	CFTC	DAULCLE Jacky	CFTC

REPRESENTANTS DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
MORANDAI Corinne	U2P	Non désigné	U2P
JEAMPI Pierrette Monique	CPME	FIGARO Gladys	CPME
MANTRAN Murielle	FNAE	Non désigné (suite démission de Sandrine BONNET le 12/07/2024)	FNAE

REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
FFRENCH Jean-Jacques	MEDEF	Non désigné	MEDEF
JABES Murielle	MEDEF	POIRIER Elaine	MEDEF
STOLL Nadine	CPME	Non désigné	CPME
Non désigné	CPME	Non désigné	CPME
HUBERT Gilbert	U2P	Non désigné	U2P

REPRESENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
LAMBERT Sandra	UNAF	GASPARD Géadesse	UNAF
GALOU-CORNANO Nicole	UNAF	BERNARD Raymonde	UNAF
PETIT Jean-Denis	UNAF	BAYEUX Sandrine	UNAF

REPRESENTANTS DES EXPLOITANTS AGRICOLES		PERSONNES QUALIFIEES
TITULAIRES	SUPPLEANTS	
Non désigné	Non désigné	ARAMON Eustache Irène
Non désigné	Non désigné	FLEMING Evelyne
Non désigné	Non désigné	KEITA Mehdi
Non désigné	Non désigné	LETAPIN Michel

REPRESENTANTS DU PERSONNEL			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
Collège des cadres			
ROCH Sandra	CFDT	CESAIRE-GEDEON Joël	CFDT
Collège des employés			
PALLAS Garry	CGTG-CAF	ARMEDE Maïté	CGTG-CAF
		ERAPA Annie	CGTG-CAF
PASSIONNE Litzy	CFDT	LEMAR Guylène	CFDT
		JACQUET Jean-Pierre	CFDT

Le Bureau

Le Conseil d'administration a décidé de constituer un Bureau afin de préparer et prioriser les points qui seront inscrits à l'ordre du jour du Conseil d'administration. Il peut également être convoqué de façon inopinée lorsqu'une décision urgente, de la compétence du Conseil d'administration, doit être prise sans pouvoir attendre la réunion suivante. Le bureau ne s'est pas réuni en 2024.

Les commissions règlementaires :

La **Commission de Recours Amiable (CRA)** étudie les recours gracieux et les demandes de remise de dettes des allocataires.

La CRA s'est réunie 11 fois en 2024. Elle a étudié 769 demandes de remise de dette pour un montant total de 1 395 771 € ainsi que 31 contestations qui ont toutes fait l'objet d'un rejet.

La **Commission d'Action Sociale (CAS)** a une délégation pour décliner localement les orientations de la politique d'action sociale définie par la branche Famille. À ce titre, elle délivre les agréments des équipements sociaux. Elle se prononce sur l'ensemble des concours financiers (fonds nationaux et fonds locaux) venant en soutien aux partenaires présentant des projets et des demandes de financement relevant du champ compétences de la Caf.

La CAS s'est réunie 8 fois en 2024.

La **Commission des Marchés** est compétente pour l'examen des marchés au-dessus du seuil fixé par la réglementation. Elle étudie les offres et attribue les marchés.

Elle s'est réunie 4 fois en 2024 pour examiner 6 appels d'offre.

La **Commission des Pénalités** a pour mission d'apprécier la responsabilité de la personne concernée dans la réalisation des faits reprochés. Elle intervient pour les fraudes dont le préjudice est supérieur à 4 fois le PMSS (plafond mensuel de la sécurité sociale), le Directeur ne pouvant pas infliger une pénalité sans avoir recueilli l'avis préalable de la commission des pénalités.

Elle s'est réunie 8 fois en 2024. 105 dossiers ont été examinés pour un montant total de 2 306 662 €





3. Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie

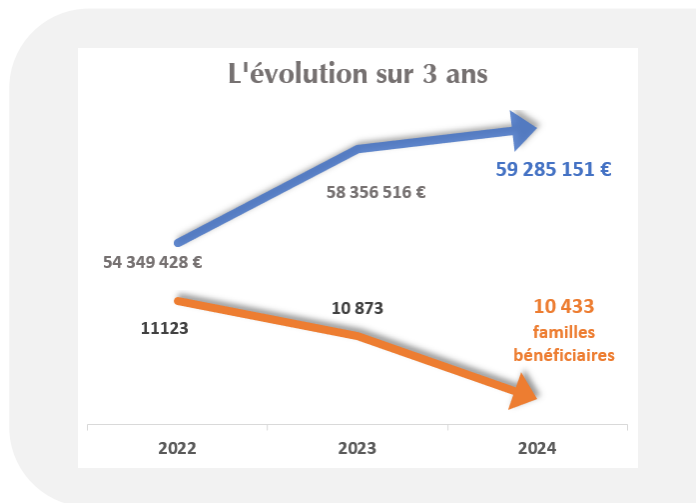
3.1 Agir pour la petite enfance et la jeunesse

3.1.1 Les prestations versées

La Prestation Accueil du Jeune Enfant (Paje) :

59 285 151 € versés en 2024 à **10 433** familles bénéficiaires

Prime à la naissance ou à l'adoption	3 247 089 €
Prestation partagée d'éducation de l'enfant (Prepaje)	1 232 902 €
Complément Mode de Garde (CMG)	32 338 314 €
Allocation de base	22 466 846 €

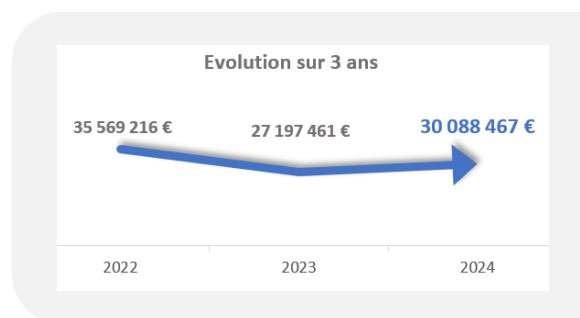


3.1.2 Les dépenses d'action sociale

30 088 467 € versés en 2024 pour **l'accueil du jeune enfant**

En tant qu'acteur majeur du développement de la politique publique « petite enfance », la Caf accompagne les porteurs de projet et apporte son soutien financier aux différents modes d'accueil : collectif (crèches collectives, structures multi accueil, jardins d'enfants) et individuel (assistants maternels). Elle accompagne également les Relais Petite Enfance. Le **taux de couverture des besoins** Petite Enfance est de **44,1%**.

Nombre d'équipements	2022	2023	2024
Places agréées 0-5 ans	2155	2069	2059
Structures multi accueils	14	14	14
Crèches collectives	38	37	36
Jardins d'enfants	1	1	1
Relais Petite Enfance	8	8	9
Micro-crèches	1	1	2



11 630 571 € versés en 2024 pour **le temps libre**

La Caf apporte ainsi son soutien financier aux **structures d'accueil de loisirs** (ALSH).

Elle accompagne les collectivités, dans le cadre des **Plans Mercredi**, afin de les encourager à mettre en place ou à développer une offre éducative sur la journée du mercredi en direction des enfants de 3 à 11 ans.

6 nouveaux PEDT (projets éducatifs de territoire) ont été signés le 13 mars 2024 avec les communes de Basse-Terre, Lamentin, Trois-Rivières, Gourbeyre, Ste-Anne et Vieux-Fort. Ce qui porte à 26 le nombre de PEDT signés sur le territoire.

► <https://youtu.be/eD6GrhSIH4Y>



370 340 € d'**aide aux vacances enfants** versés en 2024 pour **926 jeunes**

Les aides aux vacances sont allouées pour la réalisation de séjours pédagogiques ou de classe de découverte : les **colos apprenantes**.

29 800 € d'**aide PASS COLO** versés en 2024 pour **99 enfants**

Cette aide permet de favoriser l'accès des enfants aux colonies de vacances.

3.2 Soutenir les parents

3.2.1 Les prestations versées

199 774 531 € versés en 2024 pour soutenir les parents

	2022	2023	2024
Allocations familiales	88 738 820 €	90 164 621 €	90 810 650 €
Allocations forfaitaires	705 064 €	660 580 €	691 372 €
Complément familial	16 843 162 €	17 693 870 €	18 098 247 €
Allocation de soutien familial	49 663 050 €	68 648 841 €	70 242 510 €
Allocation Rentrée Scolaire	20 177 337 €	19 514 432 €	19 743 802 €
Allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant	117 740 €	168 911 €	171 299 €
Allocations différentielles	11 138 €	17 698 €	12 129 €
Frais de tutelle / mandataire judiciaire	-	-	4 522 €
TOTAL	176 138 571 €	196 868 953 €	199 774 531 €

3.2.2 Les dépenses d'action sociale

Le soutien à la parentalité constitue un axe fort d'intervention des Caf et notamment aux moments clés de la vie de la famille : naissance, changements de rythme de vie, rupture conjugale...

En valorisant les parents dans leur rôle, il contribue à prévenir et accompagner les risques pouvant peser sur les relations intrafamiliales (séparation, relations conflictuelles parents/ados...).

1 745 262 € versés en 2024 pour soutenir les parents

La Caf apporte son **soutien aux structures** telles que les Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (Réaap), les Lieux d'Accueil Enfants Parents (Laep), les services de médiation familiale, les Maisons de la parentalité ainsi qu'aux gestionnaires de Contrat Local d'Accompagnement à la scolarité (Clas).

En 2024, la Guadeloupe compte :
9 maisons de la parentalité, 8 LAEP et
1 service de médiation familiale



Les Semaines de la Parentalité

Les Maisons de la parentalité ont organisé, en partenariat avec la Caf, la 6ème édition des Semaines de la Parentalité, du 15 au 30 novembre 2024, sous la thématique : "Être parents... temps d'années incroyables !"

Cette manifestation visait à mettre en lumière la richesse et la diversité des actions d'accompagnement et de soutien à la parentalité organisées dans notre département. Durant deux semaines, plus d'une centaine d'actions ont été menées par des associations, institutions, professionnels autour de la parentalité, et ce, principalement autour des thématiques de la petite enfance, du handicap et de l'adolescence.



430 257 € d'aides aux vacances familles versés en 2024
pour financer le séjour de **809 familles**

85,4% des bénéficiaires sont des familles monoparentales

Coût moyen d'un séjour - Aide moyenne de la Caf

754 €

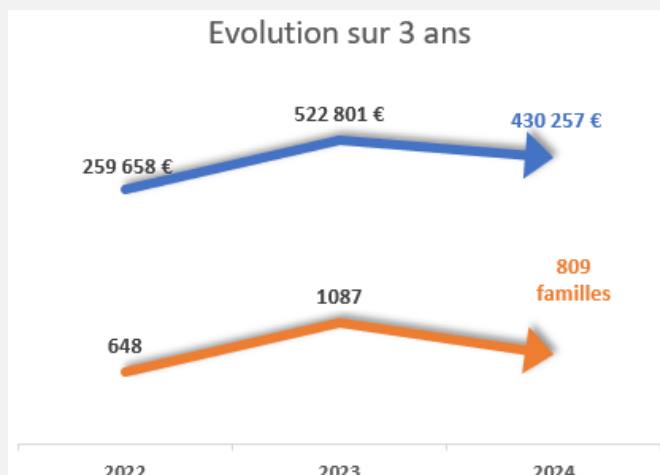
532 €

= Reste à charge moyen

223 €



20 structures labélisées
en 2024 (contre **15** en 2023)



2 400 € d'aides au transport versés en 2024
pour financer le transport de **22 familles**

Cette nouvelle aide s'adresse aux familles bénéficiaires de l'aide aux vacances familles. Elle est d'un montant de 100 ou 200 €, déterminé en fonction de la distance et donc du coût du transport.

49 569 € d'aides aux vacances sociales versés en 2024
pour financer le séjour de **35 familles**

Cette nouvelle aide s'adresse aux familles fragilisées nécessitant un accompagnement au départ en vacances. 4 structures ont été labellisées pour accueillir ces familles.

11 721 299 € versés en 2024 au titre
de la **Prestation Accueil Restauration Scolaire (Pars)**

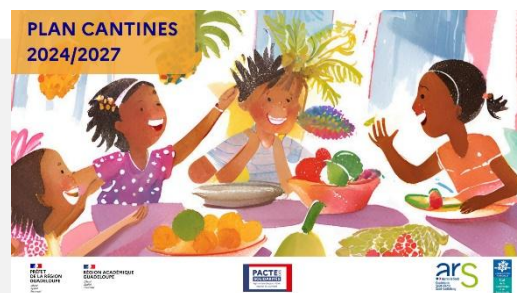
Forfaits unitaires	2022	2023	2024
Repas de la maternelle au collège	2,02 €	2,04 €	2,15 €
Repas du lycée	0,31 €	0,31 €	2,15 €



En 2024, le montant versé au titre de la PARS connaît une augmentation significative de 21,26% compte tenu de la revalorisation du coût unitaire de prise en charge du repas pour les lycéens.

Le plan cantine 2024-2027, un dispositif innovant expérimenté en Guadeloupe

La pause méridienne permet aux enfants, en plus d'avoir accès à un repas équilibré et complet, de bénéficier d'un lieu où l'apprentissage et la pédagogie ont toute leur place.



Les enjeux de la pause méridienne au sein des écoles sont nombreux. Outre la qualité de l'alimentation mise à disposition des enfants, qui rejoint des **enjeux d'ordre sanitaire** comme la lutte contre l'obésité, ce temps soulève des **enjeux d'ordre éducatif**.

La qualité de la pause méridienne, ainsi que l'accompagnement socio-éducatif qui s'y déploie sont en effet essentiels à la lutte contre les risques de décrochage scolaire, ce temps opérant une césure essentielle entre les deux demi-journées d'éducation.

Objectifs :

- Aider les communes à structurer et optimiser leur offre d'accueil, individualisée et adaptée à chaque situation ;
- Permettre aux communes de déployer, dans une école pilote, un plan d'action spécifique visant à lever l'ensemble des freins pouvant être identifiés dans la prise en compte des enfants.

Les services de l'État (préfecture, rectorat, DAAF, DRAJES et ARS), en association avec la CAF, ont décidé de mettre en œuvre un programme afin de permettre aux collectivités de mettre en place des actions qui s'articuleront autour des piliers suivants :

- Pilier éducatif : liaison du temps scolaire et méridien ;
- Pilier socio-culturel : qualité des activités proposées aux enfants durant la pause méridienne ;
- Pilier alimentaire : qualité de l'accueil et des repas servis ;
- Pilier bâtementaire : adaptation des locaux aux usages de la pause méridienne.

3.3 Développer l'animation de la vie sociale et améliorer le cadre de vie

3.3.1 Animation de la vie sociale

L'animation de la vie sociale repose sur le développement de dynamiques de mobilisation des habitants et sur la construction de réponses sociales aux besoins des personnes, des groupes et des territoires.

Développée dans le cadre d'une approche globale et adaptée aux réalités sociales et territoriales, l'animation de la vie sociale vise à créer les conditions permettant aux personnes de devenir acteur du changement, tant au regard de leurs conditions de vie (logement, environnement et cadre de vie...), que de leurs besoins et aspirations personnelles ou collectives (socialisation et insertion, exercice de la parentalité, éducation et formation à la citoyenneté, expression culturelle, ...). Ce faisant, l'animation de la vie sociale œuvre au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et la réduction des exclusions.

9 506 817 € versés en 2024

pour développer l'Animation de la vie sociale

Equipements labélisés :



21 centres sociaux



41 espaces de vie sociale



3 centres sociaux ont été agréés en 2024 :

- Centre social de Morne-à-l'Eau (porté par l'association Les Bras Ouverts) ;
- Centre social de Capesterre de Marie-Galante (porté par l'association Ambition Marie-Galante)
- Centre social Sentwoz de Ste-Rose (porté par l'association Nautik Nord Basse-Terre)

Le partenariat avec la Fédération nationale des Centres sociaux a été renouvelé. La Caf accompagne la Fédération locale pour la coordination de la politique d'animation de la vie sociale.

3.3.2 Logement et cadre de vie

La Caf favorise l'accès et le maintien dans le logement notamment des allocataires les plus fragiles par le versement d'aides personnelles au logement et d'aides financières individuelles.

Elle développe des dispositifs d'accompagnement à l'amélioration du cadre de vie ainsi que des dispositifs d'accompagnement en faveur des ménages en situation d'impayés ou habitant dans un logement non décent.

La Caf aide à l'autonomie et à l'insertion sociale :

- En apportant son soutien à la fonction socio-éducative des foyers de jeunes travailleurs pour faciliter l'accès des jeunes adultes à l'autonomie.
- En apportant son soutien aux projets de réhabilitation accompagnée des logements et aux opérations visant l'amélioration de l'offre locative sociale et très sociale en faveur des familles les plus fragiles.

Renforcement du **partenariat avec les bailleurs sociaux** : présentation d'un outil consacré aux échanges dématérialisés (EDI spécifiques Aide au Logement) et de la plateforme d'échange sécurisée PEPS.

Renouvellement de la **Convention Caf-Compagnons bâtisseurs** afin d'apporter une réponse innovante aux enjeux liés à l'amélioration des conditions de logement et de cadre de vie des familles les plus modestes et à l'accompagnement du parcours d'inclusion des jeunes

3.3.2.1 Les prestations versées

153 075 617 € d'aides personnelles au logement versés en 2024

allocation logement familiale (Alf)	97 789 539 €
allocation logement sociale (Als)	55 286 078 €



3.3.2.2 Les dépenses d'action sociale

797 474 € d'aides financières individuelles et collectives versées en 2024 au titre du logement et de l'habitat

488 957 € versés aux bailleurs sociaux pour le financement de 51 *logements locatifs très sociaux (LLTS)* situés aux Abymes, au Lamentin, à Petit-Canal et à St-Claude.

80 000 € versés au Fonds de Solidarité pour le Logement (*Fsl*)



Forum logement du Comité Local pour le Logement des Jeunes (Cilaj)
6 et 7 juin 2024



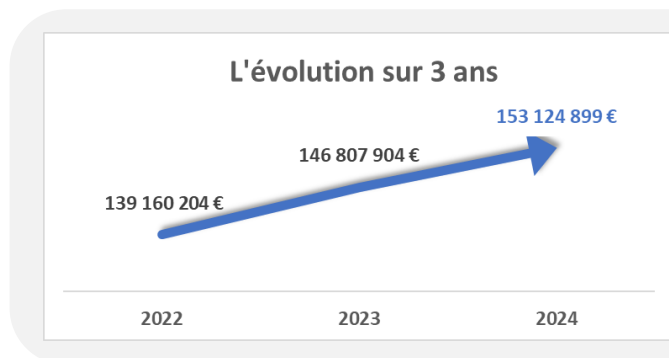
Séances d'information sur le logement avec l'ADIL
Octobre à décembre 2024 à St-Martin, Baie-Mahault, Marie-Galante, Vieux-Habitants et au Lamentin

3.4 Accompagner les plus fragiles

3.4.1 Les prestations

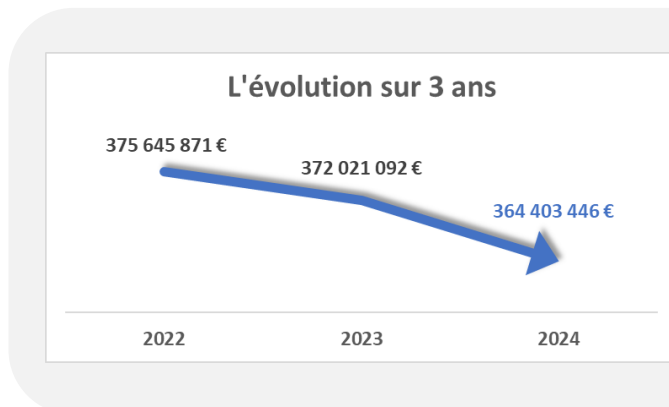
153 124 899 € d'aides versés en 2024 en faveur des handicapés et des proches aidants

Allocation adulte handicapé (Aah)	138 905 720 €
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)	13 854 799 €
Allocation journalière de présence parentale (Ajpp)	298 958 €
Allocation journalière du proche aidant (Ajpa)	65 422 €



364 403 446 € d'aides versés en 2024 aux personnes en difficulté

Revenu de Solidarité Active (Rsa)	268 704 331 €
Prime d'Activité (Ppa)	82 132 940 €
Primes exceptionnelles	8 157 378 €
Revenu de Solidarité (Rso)	5 298 801 €
Aides aux victimes de violences conjugales (Avvc)	109 996 €



3.4.2 L'accompagnement social des familles et de leurs enfants

La Caf apporte son soutien financier en versant :

- des **aides financières individuelles** à destination des familles fragiles : aide à la suite d'une séparation ou d'un divorce, aide à la suite du décès d'un enfant ou d'un parent, secours exceptionnel, aide au projet jeune
- des **aides financières collectives** à destination des partenaires intervenant dans l'accompagnement social des familles et des jeunes

2 746 635 € versés au titre de l'accompagnement social

	2022	2023	2024
Nombre d'allocataires bénéficiaires d'un accompagnement social	659	831	596
Rendez-vous des droits	1015	505	705
Interventions sociales	5232	1514	1547



En complément des **interventions sociales individuelles**, les travailleurs sociaux de la Caf sont amenés à mettre en place des interventions collectives.

Les interventions regroupées sous le terme **d'interventions sociales d'intérêt collectif** sont constituées de l'ensemble des dispositifs mobilisables pour réaliser des **projets de transformation collective** à l'attention des familles.

Ces actions collectives mises en place par les travailleurs sociaux visent le **développement de l'autonomie des personnes**, mais également concourent à **l'engagement citoyen**, la **solidarité**, le **lien social** à l'échelle d'un territoire, donnant sens au « **faire société** ».

Les interventions collectives sont programmées sur l'année et nécessitent la décision de la Commission Action Sociale pour le financement. A ce titre, les administrateurs ont voté des subventions à hauteur de **218 960 €** pour le déploiement de ces actions en 2024.

Une des actions les plus significatives est la sensibilisation sur la problématique des violences faites envers les femmes et au sein de la famille. Cette action est déclinée chaque année en Guadeloupe (« **jou la sa sé tan nou** ») et à St-Martin (« **Brisons le silence** ») auprès de publics variés et se duplique désormais dans certains établissements scolaires.

« Jou la sa sé tan nou » - 25 novembre 2024

Cette manifestation, organisée par les travailleurs sociaux de la Caf et l'association La Puce à l'Oreille, portait sur le thème : « Comprendre les mécanismes de l'emprise dans le couple : entre projet de départ et soumission ».

Au programme : Projection du court métrage Doubout Pikan, organisation de Mini débats et stands d'informations et ateliers axés sur l'estime de soi, le développement personnel et créatif.

Les mini-débats animés par des professionnels ont été l'occasion d'aborder les signes précurseurs des violences conjugales, les différentes formes de violence conjugale, le cycle des violences conjugales, les relations toxiques et l'emprise dans le couple, l'accompagnement à la reconstruction



► <https://youtu.be/EWeOLYXUy-A>

“Brisons le silence” – 25 au 30 novembre 2024

La Caf et l'association Alefpa Le Manteau ont organisé une semaine d'actions, sur le territoire de St-Martin, du lundi 25 au samedi 30 novembre 2024, sur le thème des violences à l'égard des femmes : sensibilisation, communication sur les dispositifs locaux de prise en charge et d'accompagnement, soutien à la parentalité.



♦ Au programme :

- Table Ronde avec les professionnels du territoire ;
- Ateliers Bien être, gestion budgétaire ;
- Sortie parents-enfants sur l'ile de Sandy Ground avec l'EVS Nature is the Key ;
- Intervention en milieu scolaire pour sensibiliser et échanger avec les lycéens ;
- Une journée dédiée aux femmes avec des espaces d'information et de services, des ateliers d'expression, des temps de bien-être ;
- Un spectacle vivant : chant, danse, musique !

SEMAINE D' ACTIONS BRISONS LE SILENCE DU 25 AU 30 NOVEMBRE 2024	
PROGRAMME DE LA SEMAINE	
25 NOVEMBRE TABLE RONDE ACTEURS ET PARTENAIRES DE LA PREVENTION ET DE L'ACCOMPAGNEMENT	26 NOVEMBRE JOURNÉE BEAUTE ALEFPA
27 NOVEMBRE JOURNÉE PARENTS/ENFANTS CAF/ALEFPA/NATURE IS THE KEY	28 NOVEMBRE ATELIER BUDGET CAF/ALEFPA INTERVENTION AU LYCEE ALEFPA
29 NOVEMBRE JOURNÉE BRISONS LE SILENCE CAF/ALEFPA	30 NOVEMBRE CONCERNE SUR LES VIOLENCES AVEC ESY KENNENGA COMPAGNIE/OJALBER/CAF

4. Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations

4.1 Garantir la qualité de service et l'accès aux droits

4.1.1 Garantir la qualité de service

Indicateurs du service à l'allocataire		Objectifs 2024	Résultats 2024
Délai de démarche des minima sociaux (en jours)		14	17,03
Délai de démarche des prestations légales (en jours)		16	18,77
Délai moyen de démarche des demandes de prestations afférentes aux minima sociaux (en jours) *		28	35,26
Délai moyen de démarche des demandes de prestations d'aides personnelles au logement (en jours) **		38	51,09
Solde en jour		5	5,87
Taux d'appels traités par la PFS DOM (Serveur Vocal Interactif + agents Caf)		85%	74,73%
Taux de courriels traités dans un délai de 48h sur les courriels d'information générale		50%	48,21%
Taux de réclamations traitées dans un délai de 10 jours		71%	47,99%
Taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires (Paje, Ppa, Al)		87%	91,33%
Taux global de dématérialisation des démarches : utilisation des téléservices	Paje	77%	95,53%
	Rsa	70%	84,49%
	Prime d'activité	90%	95,67%
	Aides au logement	76%	87,17%
Taux de liquidation automatique		34%	36,84%

* Moyenne des délais de fin de traitement de l'ensemble des pièces afférentes aux min sociaux. Le délai est calculé pour chaque pièces, en nombre de jours calendaires écoulés entre date d'arrivée et date de traitement.

** Moyenne des délais de fin de traitement de l'ensemble des pièces de demandes d'Aide au logement. Le délai est calculé pour chaque pièces, en nombre de jours calendaires écoulés entre date d'arrivée et date de traitement

L'approche populationnelle

Dans le cadre de l'axe 3 de son Projet d'Entreprise 2023 – 2027, « Garantir un accès au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations », la Caf de la Guadeloupe et de St-Martin a déployé une nouvelle organisation de son Pôle Allocataire.

Cette évolution organisationnelle, fondée autour d'une approche populationnelle centrée sur l'allocataire, a pour objectif de « Rétablir un niveau de performance satisfaisant et pérenne en matière de qualité de service et de délais de traitement ».

Le Pôle Allocataire a ainsi été divisé en 6 segments correspondant à des groupes populationnels : Travailleurs indépendants, Ressortissants étrangers, Handicap, Familles, Foyers vulnérables et inter-générationnels.

Ces segments ont été déployés sur une période allant de mai à décembre 2024.

De nombreux services ont été impliqués dans le déploiement. Il s'agit notamment du Pôle Patrimoine Logistique Sécurité et du Pôle Informatique (travaux de réaménagement des bureaux, déménagement) ainsi que du Pôle Développement des Ressources Humaines (formation, nouveaux rattachements hiérarchiques) et du Pôle Animation du Projet d'Entreprise (communication).



LES BENEFICES

Réduire la charge cognitive

- En limitant la diversité des situations allocataires à traiter par les agents sans nécessairement réduire le nombre de prestations traitées)
- En confiant aux agents des dossiers qu'ils sont en capacité de traiter (ne pas créer de situations d'échec)

Améliorer la qualité et la productivité

- En formant les agents sur des spécificités ou des outils du public pris en charge
- En créant des réflexes sur des problématiques récurrentes du profil traité
- En affectant les dossiers aux bonnes compétences
- En confiant les situations de dossier spécifiques/rare à un groupe d'agents dédiés, habitués à les traiter
- En favorisant une meilleure coordination entre les services (production, relation de service, MDR, TS) et les partenaires concernés par le public

Redonner du sens

- En confiant aux agents un groupe d'allocataires et leur situation de vie à traiter
- En rendant les agents experts d'un public allocataire, plutôt que de prestations, pour ouvrir davantage vers l'accompagnement de l'allocataire
- En impliquant et responsabilisant les collaborateurs sur une intervention complète sur les dossiers allocataires

Améliorer le service rendu à l'allocataire

- En adaptant les principes d'ordonnement aux besoins des publics, notamment des plus fragiles
- En utilisant les canaux de contact les plus adaptés au profil allocataires
- En renforçant la relation avec les partenaires concernés par le public

4.1.2 Garantir l'accès aux droits

4.1.2.1 L'accueil du public à la Caf

Accueil physique

22 414 allocataires ont été reçus dans les **accueils physiques** (hors EMS*) des Abymes (Ep'opé), de Basse-Terre et de Marie-Galante. **3 295 allocataires** ont été reçus dans le centre d'accueil de **Saint-Martin**.

La diminution du nombre de visiteurs (28045 en 2023) s'explique notamment par la forte mobilisation de la Caf sur le terrain dans diverses manifestations partenariales.

18 779 allocataires ont été reçus dans les **Espaces Multi Services (EMS)** : 11 230 à Ep'opé, 6 041 à Basse-Terre et 1 508 à Marie-Galante.

Accueil téléphonique

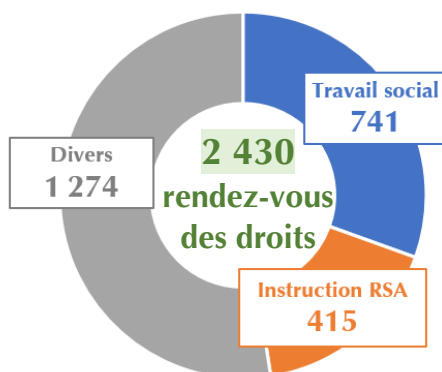
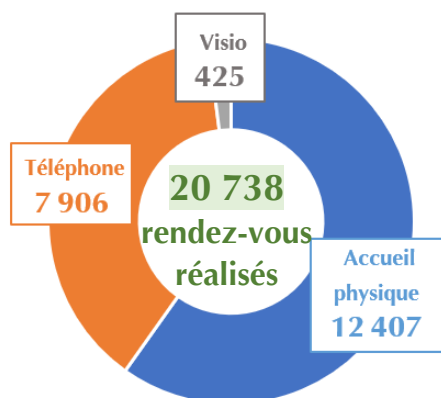
La réponse téléphonique est assurée par une la plateforme de service inter-régionale Antilles-Guyane ([plus d'infos point 4.3.1](#))

236 217 appels téléphoniques provenant d'allocataires de la Caf de la Guadeloupe et de St-Martin ont été reçus par la plateforme de service inter régionale Antilles-Guyane pilotée par la Caf de la Guadeloupe et de St-Martin.

73,30% de ces appels ont été traités par le Serveur Vocal Interactif et les Conseillers Service à l'Usager.

En 2024, **l'amplitude horaire** de la réponse téléphonique est passée de 32h à **34h30**

Les rendez-vous



Les **rendez-vous des droits** ont pour objectif d'étudier l'éligibilité des allocataires à différentes aides ou prestations auxquelles ils n'ont pas recours. En 2024, ils ont généré **276 ouvertures de droits** pour un montant total de **150 184 €**.

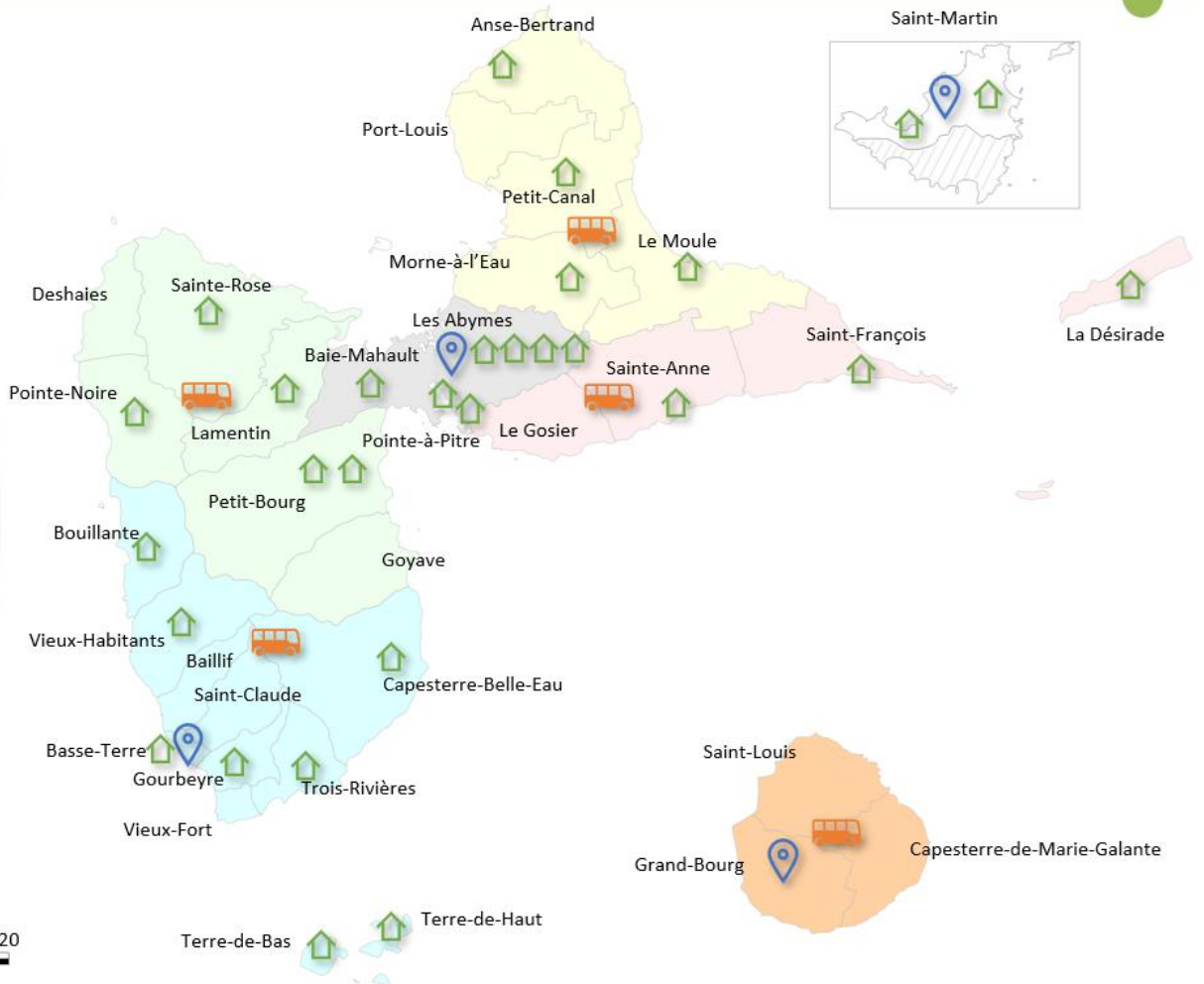
Le Plan d'Accessibilité aux Services (PAS)

Le Plan d'Accessibilité aux Services, approuvé en mai 2024, présente la stratégie bâtie par la Caf pour garantir à son public l'accès à ses services lorsqu'il en aura besoin.

Il se décline en cinq axes :

- L'accès aux services par canal (accueils physiques, téléphoniques, courriels, numérique)
- L'accès aux services par le déploiement de services attentionnés
- Le développement des compétences des salariés pour réussir le P.A.S
- Faire connaître nos services par un plan de communication adapté
- La satisfaction usagers

CENTRES D'ACCUEIL ET FRANCE SERVICES



4.1.2.2 Les actions partenariales

Partenariat d'accueil avec les France Service

Le partenariat avec les France Services permet d'assurer la présence de la Caf sur l'ensemble du territoire et ainsi de garantir un service de proximité.

Les France Services fournissent une réponse de 1^{er} niveau aux usagers et un accompagnement aux démarches en ligne.



29 espaces *
5 bus itinérants,

(*27 sur l'archipel de la Guadeloupe et 2 à Saint-Martin)

→ **28** journées portes ouvertes ont permis de recevoir **492 usagers** : 356 réclamations traitées, 65 rendez-vous des droits réalisés, 31 usagers accompagnés sur le caf.fr et 36 allocataires orientés vers nos partenaires.

→ Des ateliers ont été organisés sur les prestations liées aux aides au logement, au Rsa et à la Ppa .

→ **1247** réclamations reçues par l'intermédiaire des France Services ont été traitées en 2024 (contre 990 en 2023) dont 956 réclamations par mail et 291 par téléphone.

La Caf et ses partenaires aux côtés...

...des jeunes → 399 jeunes reçus au cours de 7 actions

24 janvier : journée Aides et accompagnements aux études supérieures

26 janvier : Forum étudiant au LPO de Pointe-Noire

28 février : Forum informations aux mesures d'accompagnement postbac au LPO de Rivières des Pères

19 mars : « Préparation à la vie étudiante », à destination des étudiants de l'école de travail social Form'Action

26 avril : Village d'informations pour les jeunes entrant dans la vie active organisé par la ville du Lamentin

6 juin : Forum du CCLAJ

5 septembre : Journée d'Accueil des Nouveaux Etudiants à Fouillole (Pointe-à-Pitre) et Camp Jacob (St-Claude)

...des agriculteurs → 72 agriculteurs reçus au cours de 4 journées « Aller-vers »

4 rencontres « Aller-Vers » ont été organisées par la Caf et la MSA pour accompagner les agriculteurs et retraités agricoles dans leurs démarches. Elles ont eu lieu dans les communes du Lamentin, de Grand-Bourg de Marie-Galante, du Moule et de Ste-Rose

Le Moule ► <https://youtu.be/x4JmEruVbTA>

Le Lamentin ► <https://youtu.be/vhOWSS6CXs8>

...des séniors → 88 seniors reçus au cours de l'année

Depuis le 04/03/2024, un accueil commun avec la CGSS a été mis en place pour les bénéficiaires du Rsa ayant 67 ans en 2024. A l'issu d'un traitement de fichier issu de données croisées entre la CAF et la CGSS, les bénéficiaires RSA sont convoqués par un agent Caf, afin de rencontrer un conseiller de la CGSS pour l'instruction de leur demande de retraite personnelle et d'ASPA. L'objectif de cette démarche est de leur offrir un accompagnement personnalisé, tout en facilitant leurs démarches, afin qu'ils puissent faire valoir leurs droits à la retraite.

Les ateliers d'accès aux droits

14 et 17 octobre : ateliers sur les thèmes de la vie personnelle (AAH, AL, bailleurs) et de la vie professionnelle (PPA, RSA, AL, bailleurs) au France Service de Morne-à-l'Eau

17 octobre : atelier à destination des demandeurs d'emploi à l'agence France Travail de Caruel, Abymes



La Caravane des Droits

La Caravane des droits réunit un ensemble de partenaires autour d'un même objectif, celui d'être au plus près de la population et de lutter contre le non-recours aux droits.

En 2024 elle s'est arrêtée à Marie-Galante, Pointe-à-Pitre et Bouillante.

Pointe-à-Pitre ► <https://youtu.be/FN4APQQNbMs>

Bouillante ► <https://youtu.be/ih1jjE3UPmg>

4.1.2.3 L'accompagnement numérique

Afin de favoriser l'inclusion numérique, la Caf met en place des actions d'accompagnement et développe des partenariats avec les associations, les services publics et les collectivités locales.

En plus de l'accompagnement numérique réalisé dans les EMS et dans les France Services, **18 ateliers d'accès aux droits et inclusion numérique** ont été réalisés sur 8 communes au cours desquels plus de 180 usagers ont été reçus et accompagnés.

Ces actions portent leur fruit puisque le **taux d'utilisation des téléservices** est de **91,33%**



Salon « Le Numérique en commun »

18/04/2024 – Fort Delgrès, Basse-Terre

► https://youtu.be/X3_zLH9VAcA

% de démarches effectuées en ligne	2022	2023	2024
Déclarations trimestrielles Revenu de solidarité active	79%	82,7%	84,5%
Déclarations trimestrielles Prime d'activité	95%	96,5%	95,7%
Demandes d'Aide au Logement	81%	86,7%	87,2%

4.1.2.4 Les campagnes de communication

En plus des campagnes annuelles récurrentes (campagnes « bailleurs », Allocation Logement étudiant, Allocation Rentrée Scolaire, vacances, etc.) la Caf a également mis en œuvre des campagnes sur des sujets spécifiques comme le changement de mot de passe, la double authentification, le montant net social, la prévention des indus, la fiabilisation des adresses, la déclaration des ressources aux impôts, etc.

- Actualités diffusées sur le caf.fr et posts sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn)
- Campagnes marketing (envoi de mails et SMS aux allocataires et bailleurs) : **52** campagnes **mail** (**145 462** messages envoyés) et **100** campagnes **SMS** (**136 328** messages envoyés)
- Communiqués de presse envoyés aux médias locaux (38 articles et 16 vidéos dans le press book)
- Emissions radios et télévisions locales (Guadeloupe 1^{ère}, RCI, Canal 10)
- Partenariat avec les médias locaux pour la diffusion de communiqués et la réalisation de reportages vidéos et d'émissions :
 - 15 vidéos** réalisées en partenariat avec le Pige, média d'information locale de diffusion 100% digitale sur internet et les réseaux sociaux
 - 5 chroniques** « La caf a kaz a zòt » sur la chaîne locale Canal 10

4.1.2.5 L'écoute de nos publics : les réclamations et la médiation

Les **réclamations** : **57 017** réclamations reçues en 2024 (contre **53 440** en 2023)

48% de ces réclamations ont été traitées en 10 jours.

Le canal téléphone reste le mode de contact privilégié des allocataires (39 031 réclamations) suivi de l'accueil physique (8 293 réclamations).

La **médiation administrative** : **37** saisines reçues en 2024 (contre **45** en 2023)

Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des litiges qui évite la judiciarisation des désaccords en trouvant une solution ou en apportant une réponse motivée dans le respect des textes. Le médiateur peut être saisi à tout moment, après qu'une première démarche ait été faite et avant l'engagement d'un recours contentieux.

75,7% des saisines ont été faites par **courriel**

43.2% des saisines ont abouti à une **révision du dossier** (impact financier de **30 594 €**)

Le **Rsa** est la prestation majoritairement concernée par les saisines, suivie par l'AAH et les Aides au logement.

Les **catégories de foyer** ayant recours à la médiation administrative sont majoritairement des personnes isolées (60%) et des familles monoparentales (25,7%).

4.2 Garantir le juste droit

4.2.1 Les contrôles et la lutte contre la fraude

La Caf lutte contre les erreurs et les fraudes afin de garantir le versement à bon droit des prestations légales et d'action sociale. Elle s'assure ainsi que chacun touche ce à quoi il a droit : ni plus, ni moins.

4.2.1.1 Les contrôles métier

Pour réduire le risque d'erreur dans le calcul des prestations, **26 205** contrôles métiers ont été réalisés en 2024. Ils se fondent sur le contrôle de légalité (application de la réglementation) et de conformité (respect des procédures) des liquidations et ordonnancements effectués.

Les indicateurs stratégiques :
les **taux de qualité de la liquidation**

- avant paiement : **95,25 %**
- après 6 mois : **97,16 %**

4.2.1.2 Les contrôles allocataires

933 contrôles sur place ont été effectués en 2024 et ont généré :

- **751 indus** (pour un montant total de **4 193 991 €**)
- **476 rappels** (pour un montant total de **778 494 €**)

Type de contrôle	Nombre			Impact financier (en millions d'€)
	2022	2023	2024	
Contrôle métier	28 276	27 241	26 205	5,38
Contrôle sur place	1383	1154	933	4,97
Contrôles automatisés (croisements de données avec la DGFIP et Pôle emploi)	389 062	505 821	375 255	3,6

3 974 contrôles Rac annuelles (contrôle de cohérence entre les ressources, la nature des ressources et la situation professionnelle) effectués en 2024 ont permis de détecter des anomalies avec un **impact financier** à hauteur de **4 908 374 €**. Ils ont généré :

- **3 066 indus** pour un montant de **3 910 268 €**
- **1 136 rappels** pour un montant de **998 106 €**.

1 733 contrôles datamining pièces (contrôle global sur la situation de l'allocataire : situation familiale, situation professionnelle, ressources, enfants à charge) effectués en 2024 ont permis de détecter des anomalies avec un **impact financier** de **2 064 011 €**. Ils ont généré :

- **665 indus** pour un montant de **1 345 703 €**
- **539 rappels** pour un montant de **718 308 €**

4.2.1.3 Les contrôles en Action sociale

16 contrôles sur place ont été réalisés sur des **équipements de services** (crèches, Alsh, etc.). Les contrôles ont été ciblés sur des structures présentant des risques forts (indus et écarts importants, défaillance des structures, etc.).

Ils ont généré **362 269 €** d'indus et **1 243 €** de rappel.

4.2.1.4 La lutte contre la fraude

- ✓ Dans le cadre de la **prévention** et du **droit à l'erreur**, chaque Caf adresse un courrier de mise en garde aux allocataires responsables d'indus longs et répétés afin de leur rappeler leurs obligations déclaratives :

2 584 lettres de mise en garde ont été envoyées en 2024.

- ✓ Dans le cadre de la **détection de la fraude** :

563 dossiers ont été **qualifiés de fraude**

pour un montant total de **5 266 312 €** en 2024 (contre **3 241 107 €** en 2023).

Cette évolution de 62% s'explique par l'antériorité du stock, la levée de prescription et la priorisation des dossiers avec un fort impact financier

66 dossiers ont fait l'objet d'un **avertissement** et **495** se sont vu infliger une **pénalité**.

105 dossiers sont passés en **commission des pénalités** compte tenu de l'importance du préjudice financier (supérieur à 4 fois le plafond mensuel de la sécurité sociale, PMSS)

37 **plaintes** ont été prononcées

Quel est le montant des pénalités ?

En **l'absence de fraude** :

montant **maximal** : **15 456€** - **30 912€** en cas de récidive

En cas de **fraude** :

montant **minimal** **130€** - montant **maximal** **30 912€**

61 824€ en cas de fraude avec circonstances aggravantes de bande organisée

4.2.2 Le recouvrement et le recours

4.2.2.1 Le recouvrement

Au 31 décembre 2024, toutes natures de prestations confondues (légalés et extra-légales), le **montant global du solde à recouvrer** est de **33 803 283 €**, en augmentation par rapport à 2023 (+6.44%)

Le **taux de recouvrement** 2024 est de :

86,2% pour un indu standard à 24 mois (+2,2 points par rapport à l'objectif et ce, grâce à la mesure d'encouragement de la caisse nationale - Exclusion des indus RSA transférés au CD)

85,1% pour un indu frauduleux à 48 mois (+11,1 points par rapport à l'objectif)

De nouveaux **assistants digitaux** ont été déployés dans les domaines d'activité du recouvrement afin de faciliter la saisie des accusés de réception dans l'outil CORALI, le traitement des bordereaux de créances simples, le traitement automatique des mouvements externes.

La **supervision** sous forme de QUIZZ a été reconduite s'agissant des activités du recouvrement en complément des modalités de supervision déjà mises en œuvre.

4.2.2.2 Le recours

769 demandes de remise de dette ont été traitées en 2024 (53% de plus qu'en 2023)

57 demandes ont fait l'objet d'un **rejet**, **297** ont fait l'objet d'une **remise partielle** et **415** d'une **remise totale**

Le **montant total** des remises accordées est de **1 395 771 €** soit un **montant moyen** par demande accordée de **1 960 €**

	Nombre	Montant accordé
Dossiers avec décision administrative (créance inférieure à 1000€)	390	131 734 €
Dossiers examinés par la CRA (créance supérieure à 1000€)	379	1 264 037 €

31 contestations ont été portées devant la **Commission de Recours Amiable** en 2024 (contre 18 en 2023)

Comme en 2023, elles ont toutes fait l'objet d'un **rejet**, l'application de la règle de droit ayant systématiquement été validée par la CRA.

109 dossiers ont été présentés au cours de **40 audiences** :
75 devant le **Tribunal Judiciaire** et **34** devant le **Tribunal Administratif**

4.3 Coopérer et mutualiser

Afin de renforcer son impact sur le territoire, la Caf met en œuvre des coopérations entre Caf, entre branches et avec les partenaires locaux.

4.3.1 Coopération et mutualisation entre Caf

La Caf est engagée dans les mutualisations interrégionales et nationales depuis plusieurs années : gestion de la personne, gestion de la paie, gestion de l'Aripa et gestion de l'accueil téléphonique avec la Plateforme de Service Amérique.

4.3.1.1 L'exemple de la Plateforme de services mutualisée (Pfs) Amérique

La plateforme de service Amérique (Pfs) est pilotée par la CAF Guadeloupe. Elle est composée de CAF participantes qui mutualisent leurs ressources (CAF de la Guadeloupe et de Saint-Martin, Caf de la Martinique et Caf de la Guyane) afin d'assurer la réponse téléphonique des usagers des départements français d'Amérique (DFA).

Depuis 2022 la Pfs Amérique a intégré les **plateaux de réponse spécialisés** pour la gestion des **flux spécifiques**. En sus des flux régionaux, elle prend en charge :

- la **hotline Service National Etudiants** pour les étudiants de toute la France ;
- la **hotline Allocataires** (depuis mai 2023) pour accompagner les allocataires dans leurs démarches numériques ;
- La **hotline bailleurs** (depuis juillet 2024) pour accompagner les bailleurs dans leurs démarches.

L'objectif de ces plateaux spécialisés est d'offrir une meilleure qualité et disponibilité de service aux allocataires et bailleurs.

4.3.1.2 L'exemple du Prose Outre-Mer

Depuis juillet 2022, les territoires d'Outre-mer se sont dotés d'un pôle de chargés d'études dédié à la fonction d'observation socio-économique : le PROSE Outre-Mer (Pôle Régional d'Observation Socio-Economique des départements d'Outre-Mer).

Il regroupe 5 Caf : la Caf de la Guadeloupe et de St-Martin qui assure le pilotage du Pôle, avec la Caf de la Réunion comme co-pilote, ainsi que les Caf de la Martinique, de la Guyane et la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

Le Pôle a vocation à fournir aux caisses les apports statistiques, les analyses de données et analyses des phénomènes sociaux dont elles ont besoin pour conduire leurs activités en lien avec les sujets prioritaires de la branche Famille. Une de ses ambitions est de mieux connaître et faire connaître les problématiques des départements d'Outre-Mer.



Analyses et Etudes des Caf des Dom

Parution du 1^{er} numéro de la publication intitulée « Analyses & Etudes des Caisses d'Allocations Familiales des départements d'Outre-Mer » en mars 2024. Il porte sur les prestations versées par les Caisses d'allocations familiales des départements d'outre-mer en décembre 2022.

« Pa Pè Mandé Dwa Aw » : la Caravane des Droits pour dire stop au non-recours aux droits

Le dispositif Pa Pè Mandé Dwa Aw a été lancé dans le cadre de l'appel à projets « Territoire Zéro Non Recours », destiné à lutter contre le non-recours aux droits.

Porté par le Conseil Départemental de la Guadeloupe, il sera expérimenté sur 3 ans (2024-2027) en partenariat avec plusieurs organismes locaux comme la Caf, la CGSS, la MSA, France Travail, la MDPH, etc.

Il a pour mission de promouvoir l'égalité en rapprochant les institutions des personnes n'ayant pas accès à internet, ayant des difficultés à se déplacer, en situation de handicap ou encore d'illettrisme.

C'est ainsi que la caravane des droits, dispositif mobile et itinérant, fera un arrêt dans chaque commune de la Guadeloupe, au cours des 3 ans de la campagne. En 2024 elle s'est arrêtée à Marie-Galante, Pointe-à-Pitre et Bouillante.



Signature d'une convention de partenariat entre la Caf et la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP) – 24/04/2024

La Caf et la DRFIP s'engagent à développer, dans le cadre d'une démarche partenariale volontariste, la coopération entre leurs services sur tous sujets où leurs actions conjointes seront porteuses d'amélioration de leur performance globale et de la qualité du service public.

Ainsi, elles s'engagent autour de plusieurs objectifs communs:

- Accompagner les usagers de manière à ce qu'ils perçoivent leur juste droit
- Collaborer pour échanger des informations
- Faire bien du premier coup grâce à une information de qualité et des actions de communication concertées
- Faciliter l'accessibilité des services aux usagers

« Verser le juste droit, mieux lutter contre la fraude et simplifier la vie des usagers »

► <https://youtu.be/bQBroad2AA>

Approbation de la **Convention Caf-FCSF-FEVES** pour renforcer l'accompagnement des équipements existants et la création de nouveaux EVS

Les **Projets Educatifs de Territoire (PEDT)** sont des conventions signées entre le rectorat, les communes et la CAF. Ce dispositif permet aux élèves de bénéficier d'une offre éducative de qualité sur leur journée du mercredi. 6 nouveaux PEDT ont été signés le 13 mars 2024 avec les communes de Basse-Terre, Trois-Rivières, Lamentin, Gourbeyre, Sainte-Anne et Vieux-Fort.

► <https://youtu.be/eD6GrhSIH4Y>

Renouvellement de la **Convention Caf-Compagnons bâtisseurs** afin d'apporter une réponse innovante aux enjeux liés à l'amélioration des conditions de logement et de cadre de vie des familles les plus modestes et à l'accompagnement du parcours d'inclusion des jeunes

Mise en place du **Plan cantine** afin de répondre aux enjeux d'ordre socio éducatifs de la pause méridienne

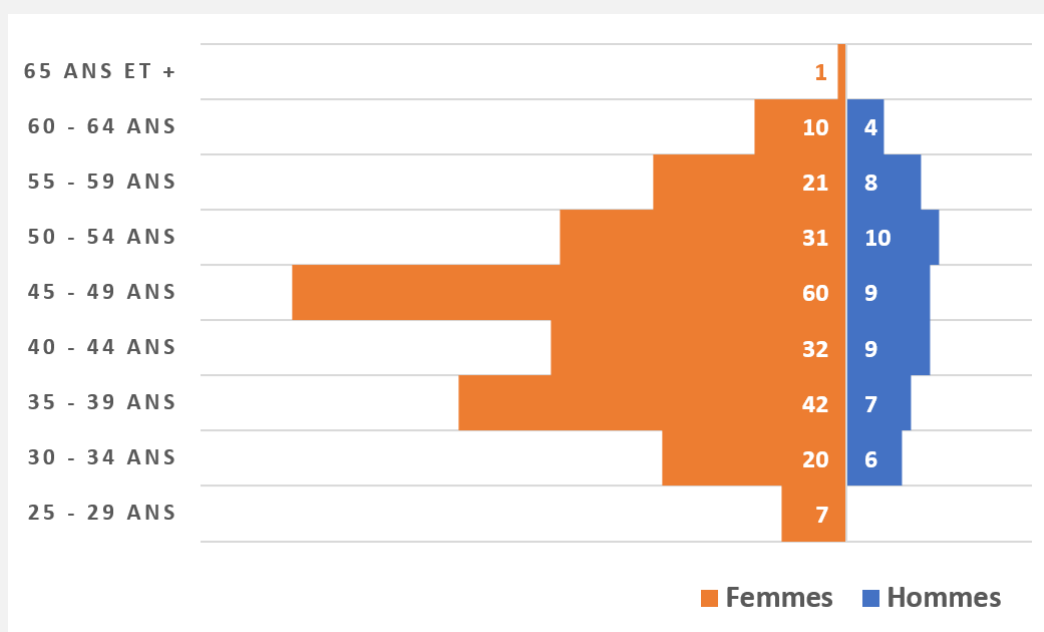
5. Mobiliser tous les leviers de la performance et accompagner les transformations

5.1 Mobiliser les personnels et leurs compétences

5.1.1 Les ressources humaines

Le personnel

278 salariés en CDI (Contrat à Durée Indéterminée) : **224** femmes et **54** hommes



41 contrats à durée déterminée signés en 2024 dont **31 femmes** et **10 hommes** pour surcharge ou remplacement.

11 services civiques ont été recrutés en juillet 2024 : 3 ont été affectés au Centre d'accueil de Basse-Terre, 5 à celui d'Ep'opé, 1 à celui de St-Martin et 2 à l'unité Numérique et Accès aux Droits pour une durée de 8 mois.

Leur mission consiste à orienter et accompagner les publics allocataires et partenaires au sein des espaces numériques de la Caf.

2 alternants en contrat d'apprentissage : une assistante RH (Pôle Développement des Ressources Humaines) et un technicien en statistique (Pôle Pilotage de la Performance)

Le Forum Ressources Humaines 17 et 18 octobre 2024

6 webinaires autour des thématiques suivantes :

- Accompagnement social des salariés ;
- Découverte des métiers : Secrétaire au Pôle Direction, Gestionnaire et Technicien de Sécurité et gestion conseil opérateurs sociaux ;
- Lecture de la fiche de paie ;
- Epargne salariale.



La campagne Télétravail

La **3ème campagne d'appel au volontariat pour le télétravail** a été lancée en octobre 2023 et s'est terminée en décembre 2024.

200 télétravailleurs (soit **72%** des salariés contre **66%** lors de la précédente campagne).

Selon une **enquête** réalisée fin 2024, **92%** des répondants se disent **très satisfaits (71%)** ou **satisfaits (21%)** de la mise en place du télétravail pendulaire.

Jours par semaine	%
1	6,5
2	48
3	44,5
4 ou 5 *	1

*Aménagements pour situations particulières

Le **nouveau protocole d'accord relatif au travail à distance**, conclu le 23/08/2024 et agréé le 12/10/2024, entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2025. Il proposera notamment le choix entre différentes formules de télétravail et la possibilité de télétravailler en demi-journée.

5.1.2 La formation

	2022	2023	2024
Dépenses de formation	916 060 €	749 446 €	542 710 €
Nombre de salariés formés	266	269	267
Dépense moyenne par salarié formé	3 444 €	2 786 €	2 033 €

96% des agents en CDI ont suivi une formation en 2024

Formation CQP-GCA

16 stagiaires de la **promotion 2023-2024** ont obtenu leur Certification de Qualification Professionnelle Gestionnaire Conseil Allocataires, soit un **taux de réussite de 100%**



La nouvelle promotion 2024-2025 : 11 stagiaires



Formation de 15 Gestionnaires Maîtrise des Risques sur « le **contrôle métier après paiement** »

Formation de 48 stagiaires (Conseillers Service à l'Usager, Gestionnaires Conseil à l'Allocataire, Travailleurs Sociaux, Contrôleurs allocataires et action sociale) au **Parcours Arrivée de l'Enfant**



Formation de 26 membres du CSE à la **Santé Sécurité et aux Conditions de Travail**

Formation de 37 stagiaires à la **gestion des incivilités**

5.2 Gérer les moyens matériels et financiers

5.2.1 Les moyens informatiques

Le Pôle informatique a pour mission d'offrir aux utilisateurs un accès sécurisé, permanent et performant au système d'information :

- Il **administre le parc informatique** et l'équipement de plusieurs salles de réunions et accompagne les utilisateurs lors des évolutions techniques et numériques ;
- Il gère la **sécurité du système d'information** et sensibilise les utilisateurs à la sécurité numérique (par des campagnes de formation et de jeux) ;
- Il gère les **habilitations** des salariés et des partenaires

Migration vers la Nouvelle Forêt

Démarrée en décembre 2023, l'évolution de l'architecture du système d'information vers la Nouvelle Forêt s'est achevée en avril 2024. La refonte du système d'information a pour avantage :

- De permettre une meilleure gestion des utilisateurs, des ordinateurs et des ressources partagées (imprimantes, scanners, dossiers, etc.) ;
- De mieux organiser la sécurité.

5.2.2 Patrimoine, logistique et sécurité

Le Pôle Patrimoine Logistique et Sécurité a pour mission de :

- Mettre à disposition et maintenir les **locaux et ressources** dans un bon état de fonctionnement dans le respect des lois, des normes, des règles de l'art et documents unifiés ;
- Mettre en œuvre les dispositifs et moyens assurant **la sécurité et la sûreté des personnes et des biens** dans le respect de la réglementation, des normes techniques, du Code du Travail et des règlements de sécurité

Travaux d'aménagement

- Nouvel agencement des bureaux du secrétariat de Direction
- Réaménagement des unités Prestations dans le cadre de l'approche populationnelle
- Réfection de l'entrée du siège (sol)



Gestion de la continuité d'activité

Une délégation de la mission nationale « Sûreté/Plan de Continuité de l'Activité » est venue à la Caf du 4 au 8 novembre 2024. L'objectif principal de cette mission était de faire un bilan sur l'état d'avancement des schémas généraux du PCA et de la Sûreté, de veiller à la bonne déclinaison des procédures de sûreté nationale au niveau local, mais aussi de former les anciens et nouveaux membres de la cellule de crise dans la réalisation de 2 exercices de sûreté sur des sites extérieurs (Marie-Galante et St-Martin) et la réalisation d'un test PCA.

5.2.3 Les moyens financiers

Le Pôle Ressources Financières a pour mission :

- D'assurer les paiements aux allocataires, tiers et salariés ;
- De produire des comptes locaux de qualité certifiable (fiables, sincères, justifiés et donnant une image fidèle de l'organisme) ;
- D'optimiser la gestion des fonds financiers de façon à tendre vers une trésorerie "zéro" ;
- De gérer quotidiennement la trésorerie.

La validation des comptes

Les comptes 2024 de la Caf de la Guadeloupe et de Saint-Martin ont été validés avec **17 observations** et un score de validation de **83,8%**.

5.3 Développer la responsabilité sociétale de l'organisme



La Caf de la Guadeloupe et de Saint-Martin poursuit son engagement dans le développement de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

... en organisant des **actions de sensibilisation** à la sécurité routière, aux risques majeurs ou au cancer du sein

Semaine de la Sécurité Routière

Organisation d'ateliers de sensibilisation à la sécurité routière (simulateur de conduite, démonstration de désincarcération), d'ateliers de prévention et de dépistage relatifs à la vue et d'une conférence sur l'approche psycho culturelle des automobilistes



Tous résilients face aux risques – 13 octobre 2024

Dans le cadre de cette journée nationale, la Caf a organisé une conférence de sensibilisation aux risques majeurs et un atelier de simulation de séisme avec le Sismobus.

... en **réduisant notre impact environnemental** par la mobilité durable et le tri des déchets

Mobilité durable

41 salariés sont inscrits sur une des plateformes de covoiturage 7^{ème} Sens et Déposé

19 salariés ont pu bénéficier de l'indemnité relative au forfait mobilité durable.

« o boulo nou écolo »

Installation de bacs de tri à la cafétéria et organisation d'ateliers sur le thème du tri des déchets avec BioCleanCollecte



... en intégrant systématiquement des **clauses environnementales** dans les marchés.

... en développant notre implication sociétale dans les territoires :

- Par **l'accompagnement numérique des allocataires**
- Par le **soutien des partenaires** en action sociale dont les projets prennent en compte les enjeux de la transition écologique et de l'innovation sociale.



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de la
Guadeloupe
et de
Saint-Martin

Agir ensemble pour nos territoires