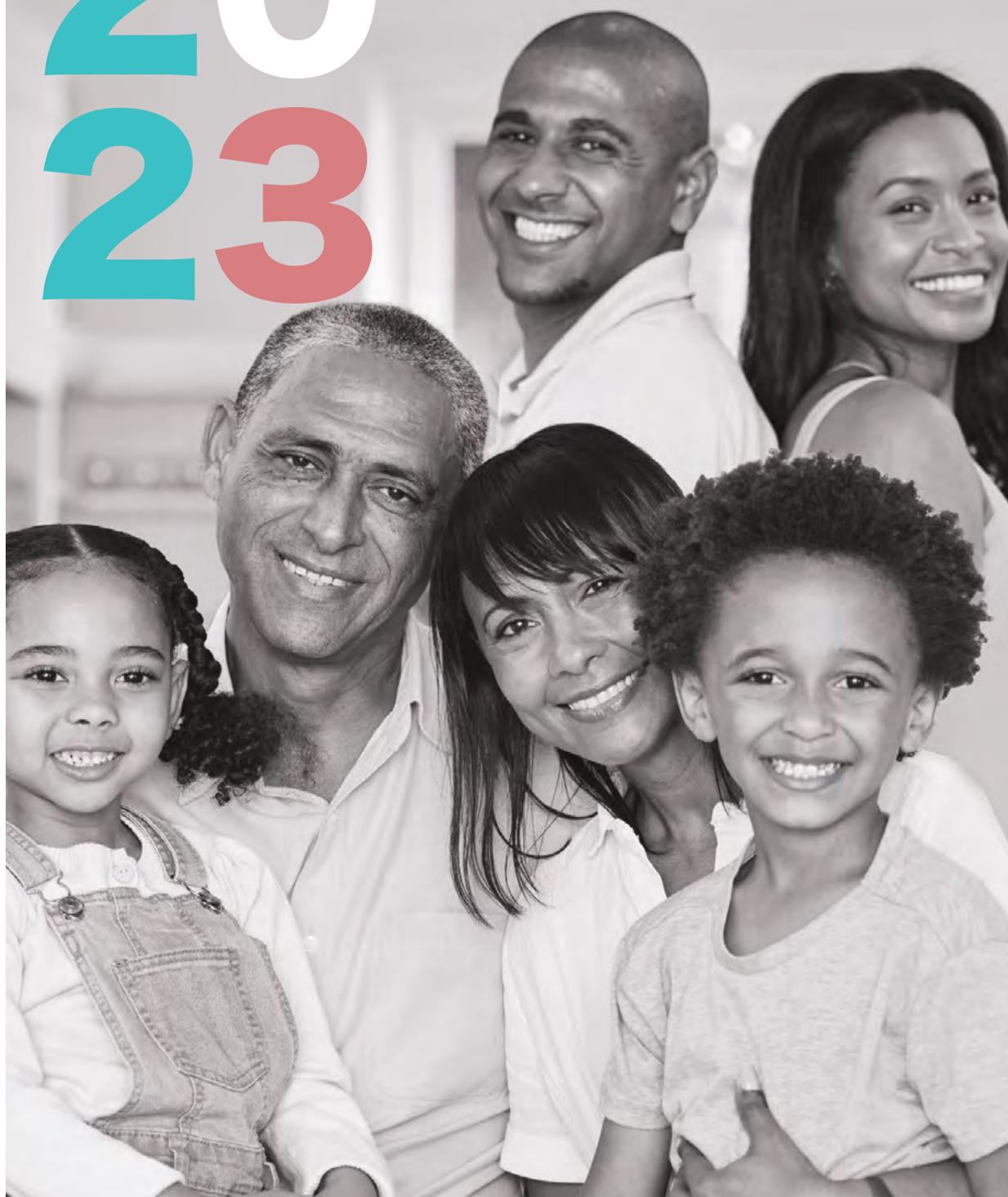


Rapport

d'activité

20

23



Caisse d'Allocations Familiales de La Réunion



Le mot du directeur

20
23



2023 Une année d'initiatives et de partenariats au service des familles réunionnaises

2023 aura été une année particulièrement riche pour la Caf de La Réunion, marquée par de nombreuses initiatives et collaborations fructueuses. Dès le début de l'année, nous avons mis en œuvre des projets ambitieux avec nos partenaires locaux, tels que le développement des crèches d'entreprise et l'inclusion des enfants en situation de handicap. Ces actions illustrent pleinement notre engagement à améliorer le quotidien des familles réunionnaises.

L'extension de l'intermédiation financière des pensions alimentaires a permis de renforcer notre soutien aux familles séparées, assurant ainsi une protection renforcée des enfants. Nos partenariats, notamment avec la Fepem et la CGSS, ont également permis d'accompagner les travailleurs indépendants et de soutenir l'accueil individuel des jeunes enfants.

Notre volonté d'innover dans le service public reste au cœur de nos actions. Nous l'avons démontré en participant activement à la consultation sur le futur Service Public de la Petite Enfance, ainsi qu'en nous mobilisant pour préparer le déploiement du dispositif "Pack Nouveau Départ" qui vise à accompagner les victimes de violences conjugales.

L'année a également été ponctuée de moments marquants, comme la signature de la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion, qui orientera nos actions pour les prochaines années.

Je tiens à saluer l'action de mon prédécesseur, Frédéric TURBLIN, et de Virginie DERAND qui a assuré la direction générale par intérim. Un grand merci également à nos équipes, à nos partenaires, et à nos bénéficiaires pour leur confiance et leur engagement tout au long de cette année.

Sans l'action et l'engagement de tous, rien ne serait possible. Alors en 2024, nous poursuivrons avec la même énergie et la même conviction, en portant haut nos valeurs de solidarité et de proximité au service de toutes les familles réunionnaises.

Guillaume LACROIX
Directeur Général



Sommaire

Le mot du Directeur p.2

01

Les temps forts de la Caf p.7

02

Les données repères

- Nos dépenses, bénéficiaires et résultats de gestion p.13
- Les dépenses de la caisse p.13 - 14
- La mesure de la performance p.15
- Le territoire départemental p.16
- Les caractéristiques p.16 - 17
- La relation de services p.20

03

L'activité de la Caf

- Accompagner et valoriser la parentalité p.23
- Prévention et accompagnement des ruptures familiales p. 25
- Accompagner la séparation p.26
- Développer le cadre de vie : amélioration et maintien p.27
- Accompagner l'autonomie, l'insertion sociale et le retour à l'emploi p.29
- Accompagner les jeunes et les familles p.32
- Zoom sur le Schéma Départemental des Services aux Familles p.33
- Développement des territoires p.38
- La recentralisation du RSA p.41
- Accompagner les réclamations La Médiation administrative p.42

04

Une gestion sécurisée au profit de la performance

- Le contrôle interne et la démarche qualité intégrée p.46
- La lutte contre la fraude et la prévention des indus p. 49

05

Les ressources

- Les ressources humaines p.53
- La communication p.56
- Le développement durable p.57
- Le secteur hygiène, sécurité, environnement p.58
- Les services techniques en chiffres p.59
- Les ressources informatiques p.61

06

Les instances de décisions

- Le Conseil d'administration p.65
- Les commissions réglementaires et facultatives p.66
- Les représentations extérieures p.66
- Organigramme p.67
- Le comité de direction et le Codirel p.68

Le glossaire p.69

20
23

01

■ Les temps forts de la Caf



JANVIER

Réunion du Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF)

Le CDSF de La Réunion s'est réuni le 10 janvier afin de réaliser un bilan des actions 2022, et dresser les orientations et priorités pour l'année 2023.

Parmi les principales actions prévues en 2023, le renouvellement de l'appel à projet pour le développement des crèches d'entreprise ; un important plan de formation des professionnels de la petite enfance et de l'enfance (inclusion handicap) ; le développement des actions en faveur de la jeunesse ; la prévention de la précarité alimentaire et des actions de communication innovantes à destination du grand public.

Ces initiatives témoignent d'une forte mobilisation de l'ensemble des équipes et des partenaires, engagés au service de projets concrets pour améliorer le quotidien des familles à La Réunion.



Une journée sous le signe de l'intermédiation financière des pensions alimentaires : coopération et perspectives 2023

Le 25 janvier, la Caf à accueilli une matinée de travail réunissant la Caf et les instances judiciaires (tribunaux judiciaires, procureurs, etc.) pour faire le point sur leur coopération en matière d'accompagnement des familles en situation de séparation, avec pour objectif de préserver l'intérêt supérieur des enfants. Cette réunion visait également à discuter des perspectives pour 2023, en particulier la généralisation de l'intermédiation financière des pensions alimentaires dans le cadre de l'Aripa.

Les travaux du Copil se sont poursuivis avec des représentants des avocats, notaires, huissiers, services de médiation familiale et l'UDAF, l'occasion de travailler conjointement sur des actions d'accompagnement à destination des parents séparés. Depuis le 1er janvier 2023, la Caf est systématiquement l'intermédiaire entre les parents séparés dans la gestion des pensions alimentaires fixées pour leurs enfants. Ce service devrait concerner en moyenne 5 000 séparations par an.



Conseil d'Administration et signature de la Convention Territoriale Globale (CTG) 2023-2027 à Cilaos

Le 27 janvier, le Conseil d'administration s'est réuni à Cilaos pour sa 1ère réunion de l'année, largement consacrée à l'examen de l'appel à manifestation d'intérêt pour le Village des Sources.

Le Conseil d'administration s'est clôturé par la signature de la CTG avec la ville de Cilaos et le Cias pour la période 2023-2027.

Un partenariat fort, où le Village des Sources jouera un rôle central, permettra de mettre en œuvre un projet de territoire ambitieux. Il vise à développer de nombreux services de proximité pour les habitants de Cilaos, répondant ainsi aux besoins des familles et renforçant la cohésion sociale.



FÉVRIER

Partenariat départemental Caf/Fepem 2022-2024

Un Comité de Pilotage Caf/Fepem Réunion en présence d'Anne Sophie DECHET de la Fepem (Fédération des Particuliers Employeurs de France) et de la Caf s'est tenu le 14 février.

L'occasion de faire le bilan des actions 2022 et enclencher les projets 2023 en vue de soutenir l'accueil individuel à La Réunion.



La collaboration entre la Caf et la Fepem vise à renforcer l'efficacité, la cohérence et le développement de l'accueil individuel dans l'île, s'inscrivant dans le cadre du Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF). Ce partenariat stratégique est essentiel pour améliorer la qualité et l'accessibilité des services offerts aux familles réunionnaises.

Caf - CGSS : Signature de la convention HELP

Le 16 février, Olivier Boisseau, Directeur du Pilotage de la Caf de La Réunion, et Benoît Serio, Directeur Général de la CGSS de La Réunion, ont signé une convention de partenariat pour déployer le dispositif d'accompagnement des travailleurs indépendants, « HELP ».



Cette convention offre un accompagnement individualisé aux travailleurs indépendants pour faciliter leur accès aux droits, aux soins et aux aides sociales. Elle prévoit notamment une étude simplifiée et accélérée des droits aux prestations légales par la Caf grâce à un circuit spécifique d'échanges avec la CGSS.

MARS

Vers le nouveau Service Public de la Petite Enfance

Les 23 et 24 mars, la Caf de La Réunion a accueilli Mme Élisabeth Laithier, rapporteure générale de la consultation territoriale sur le service public de la petite enfance (SPPE), dans le cadre d'une visite officielle.

Lors de cette visite, divers déplacements ont été organisés au sein des structures d'accueil de Saint-Denis, ville retenue pour la consultation sur notre territoire. Ces déplacements ont permis de rencontrer les partenaires locaux et les familles. La visite s'est terminée par un forum de la petite enfance.

Mme Laithier a pu découvrir les bonnes pratiques et les innovations qui pourraient être adoptées et déployées dans le cadre du futur SPPE pour mieux répondre aux besoins et aux attentes des familles.

En plus des 20 ateliers tenus dans les structures d'accueil de l'île, la consultation publique a recueilli plus de 160 propositions de la part de plus de 1900 participants. Ces contributions seront essentielles pour façonner le futur service public de la petite enfance.



AVRIL

Violences intrafamiliales et pack nouveau départ

Dans le cadre du nouveau dispositif de soutien aux victimes de violences intrafamiliales, la Caf assure la coordination du déploiement du pack "Nouveau Départ".

L'objectif de ce dispositif est d'aider les victimes de violences à quitter rapidement le foyer conjugal pour se mettre à l'abri et commencer une nouvelle vie.

MAI

Lancement de la 4^{ème} Session de Télétravail

La quatrième session de télétravail pendulaire a débuté le 15 mai. Toutes les demandes reçues ont été examinées avec soin, en veillant à harmoniser les pratiques entre tous les services et directions de l'entreprise.

Cette nouvelle vague a rencontré un franc succès, témoignant de l'engagement fort de la Caisse en faveur de la qualité de vie au travail (QVT) dans le cadre de notre projet d'entreprise.

La Caf de La Réunion partenaire de l'ouverture avec la Ville de Saint-Paul de 2 France Service

Les habitants des hauts pourront désormais bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour réaliser leurs démarches administratives à proximité de leur domicile. Agir au plus près des besoins des usagers est une valeur centrale de notre mission de solidarité.



JUIN

Journée du Personnel 2023 : une célébration de nos valeurs

Cet événement a mis à l'honneur les valeurs de notre organisme : solidarité, cohésion et convivialité. Marquée par une ambiance participative et festive, cette journée a témoigné de notre engagement commun pour la mission que nous portons ensemble.



Les crèches d'entreprise" : un enjeu territorial

Le 21 juin, la Caf de La Réunion a organisé une rencontre avec des entreprises locales pour explorer les enjeux et avantages des crèches d'entreprise.

Ce mode de garde, proposé par les employeurs, qu'ils soient publics ou privés, repose sur un partenariat avec des gestionnaires professionnels. La Caf soutient les entreprises en leur offrant un accompagnement technique et financier. Ce soutien inclut l'ingénierie nécessaire pour collaborer avec les promoteurs de crèches et la mise en réseau pour faciliter la réservation de places.



JUILLET

Visite de Courtoisie de Frédéric Maillot, Député de La Réunion

Début juillet, Frédéric Maillot, député de la 6^e circonscription de La Réunion, a visité notre siège de Sainte-Marie. Cette rencontre lui a permis de découvrir le fonctionnement quotidien de la Caf.



Au cours de sa visite, M. Maillot a échangé avec les membres de notre équipe travaillant directement avec les allocataires, notamment dans les services d'accueil, de la plateforme téléphonique, du traitement des dossiers de l'Aripa et du travail social. Ces échanges ont permis d'approfondir les enjeux sociaux et institutionnels et de présenter les décisions stratégiques et orientations prises par la Caf.

Visite officielle de Thibaut Guilluy Haut-Commissaire à l'emploi et à l'engagement des entreprises



Le 10 juillet, la Caf a accueilli Thibaut Guilluy, Haut-Commissaire à l'Emploi et à l'Engagement des Entreprises. Cette visite s'inscrit dans le cadre de notre mission d'orientation des bénéficiaires du RSA.

Le Directeur, le Président du Conseil d'administration et l'ensemble des membres de l'équipe projet ont présenté les innovations et les processus développés dans le cadre de ce projet structurant. Celui-ci constitue un modèle inspirant pour l'expérimentation de France Travail prévue dans notre département.

Au cours de cette visite, des échanges ont eu lieu sur les parcours réussis des bénéficiaires du RSA et sur le travail des collaborateurs impliqués dans ces accompagnements. Les discussions ont également porté sur les processus entièrement adaptés aux spécificités locales "pei".

Signature de la Convention Territoriale Globale avec Salazie

Le 5 juillet, la Caf de La Réunion, représentée par le directeur et le président du Conseil d'administration, a signé une Convention Territoriale Globale (CTG) avec la commune de Salazie.

Cette convention vise à soutenir et développer des actions concrètes pour les familles dans plusieurs domaines : petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité et animation de la vie sociale.

Lors de cet événement, une visite des quatre Espaces de Vie Sociale a été organisée. Ces espaces ont pour objectif de renforcer les liens sociaux, familiaux et de voisinage, tout en encourageant les initiatives locales. Les usagers ont ainsi pu présenter leurs talents développés lors des ateliers de couture, cuisine et tressage.



AOÛT

Rencontre entre la Caf et les Délégués de la Défenseure des Droits



Le 30 août, la Caf a organisé la rencontre annuelle avec les délégués de la Défenseure des Droits à Beauséjour.

Cette réunion, dirigée par Didier Lefèvre, Chef de pôle régional Réunion-Mayotte, et réunissant 16 délégués du territoire, a permis

de : présenter le rapport d'activité 2022 ; faire connaissance avec les nouveaux délégués et discuter des actualités de la Caf, incluant la mise en place de la téléprocédure de médiation, la déconjugalisation de l'AAH, la solidarité à la source, ainsi que les réformes concernant le RSA et France Travail, et l'expérimentation "territoires zéro non-recours".

Didier Lefèvre a également présenté le dispositif Jade (Jeunes Ambassadeurs des Droits auprès des Enfants), soutenu par la Caf de La Réunion.

SEPTEMBRE

Soutien de la Caf au Saffthon 2023

La Caf de La Réunion est un partenaire clé du Saffthon 2023, organisé par SAF France. Cet événement se consacre à la recherche, au diagnostic, à la prise en charge et à la prévention du Syndrome d'Alcoolisation Foetale (SAF) et des Troubles Causés par l'Alcoolisation Foetale (TCAF).

Pour soutenir cette cause, la Caf a contribué en envoyant des SMS et des courriels de prévention à ses allocataires, en collaboration avec l'équipe de SAF France.

Ensemble pour accompagner les familles séparées !

Le 18 septembre, les Tribunaux Judiciaires de Saint-Denis et de Saint-Pierre ont signé une convention avec la Caf de La Réunion, visant à renforcer la coopération pour l'accompagnement des familles séparées sur le département.



Cet accord marque l'engagement de tous les partenaires à offrir un soutien attentif et personnalisé aux familles séparées, en mettant l'accent sur les besoins spécifiques des enfants et leur bien-être.

Nouvelle vie pour le Village Vacances Famille (VVF) de Cilaos

La Caf de La Réunion, propriétaire du Village des Sources à Cilaos, a récemment relancé ce site après l'arrêt de son activité touristique en 2021. Afin de revitaliser le lieu, la Caf a lancé un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour la signature d'un bail à construction et gestion, dont l'Association BABYLAND a été retenue.



Le projet vise plusieurs objectifs : créer une offre de tourisme social pour permettre aux familles réunionnaises les plus modestes de bénéficier de vacances ; construire et gérer une crèche pour offrir des services diversifiés de petite enfance et proposer un espace dédié à l'animation de la vie sociale et à la cohésion communautaire.

Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre de la Convention Territoriale Globale signée entre la Caf de La Réunion et la commune de Cilaos.



OCTOBRE

Semaine de l'emploi de la sécurité sociale : des métiers au service de l'humain

Chaque année en octobre, la Sécurité sociale célèbre son anniversaire, marquant sa création en 1945. Cette année, l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (Ucanss) a lancé la première "Semaine de l'Emploi à la Sécu", du 2 au 6 octobre 2023. Cet événement vise à mettre en avant les métiers et les opportunités de recrutement au sein de nos organisations.

Pour contribuer à cette valorisation, la Caf de La Réunion a activement participé en mettant en avant ses équipes internes à travers des vidéos courtes et dynamiques pour présenter les rôles et les métiers essentiels.



Recentralisation du RSA : valorisation des parcours réussis



Le 3 octobre 2023, la Caf de La Réunion a organisé une journée dédiée à la valorisation des réussites des bénéficiaires du RSA majoré. Depuis le 1er décembre 2020, la Caf assure l'orientation et l'accompagnement des

bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA), mission qui lui a été attribuée par la loi sur la recentralisation du RSA. Trois ans après le lancement de cette réforme, les résultats sont significatifs. Les exemples de parcours réussis vers une insertion durable sont non seulement encourageants mais également inspirants. Cette journée a permis de mettre en lumière ces réussites, témoignant de l'efficacité du dispositif et de l'engagement de la Caf dans l'accompagnement des bénéficiaires.

Signature du pacte territorial pour l'insertion : Un nouvel élan pour la politique d'insertion

Le 17 octobre 2023, le Département, l'État, la Région, Pôle emploi, la Caisse d'Allocations Familiales et les communes ont signé le Pacte Territorial pour l'Insertion (PTI) 2022-2024. Ce pacte concrétise le Programme Départemental d'Insertion (PDI), élaboré en partenariat avec l'ensemble des acteurs locaux.



Ce plan stratégique vise à revitaliser la politique d'insertion. Il a pour objectif de mieux soutenir les bénéficiaires du RSA en leur fournissant les outils nécessaires pour dépasser leurs obstacles et accéder à l'emploi. Le PTI représente ainsi un levier crucial pour renforcer l'efficacité des dispositifs d'insertion et dynamiser les initiatives en faveur de l'emploi.

Déconjugalisation de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) : nouveau mode de calcul

Depuis le 1er octobre 2023, la déconjugalisation de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) est entrée en vigueur, modifiant ainsi le mode de calcul de cette prestation. Désormais, l'allocation sera déterminée uniquement en fonction des ressources de l'allocataire, indépendamment des revenus de son conjoint. Toutefois, si ce nouveau calcul s'avère moins avantageux, le mode de calcul prenant en compte les ressources conjuguales pourra être conservé.

Convention Territoriale Globale (CTG) de Saint-Denis

Le 12 octobre, le comité de pilotage du Centre Social Intergénérationnel Académie des Camélias a présenté le bilan des actions réalisées au sein du centre. Cette rencontre a également marqué la signature de la Convention Territoriale Globale (CTG) entre la Caf de La Réunion et la Ville de Saint-Denis. Cette CTG introduit le premier Schéma Territorial de l'Animation de la Vie Sociale de l'île. Son objectif est d'améliorer la couverture territoriale et de renforcer l'offre de services dans le domaine de l'animation de la vie sociale, avec des résultats attendus d'ici 2025.



NOVEMBRE

■ Visite de la Défenseure des Droits à La Réunion

Le 2 novembre 2023, la Directrice Générale par intérim et la médiatrice de la Caf de La Réunion ont rencontré Claire Hédon, Défenseure des Droits, à l'Université de La Réunion. Cette visite a permis d'explorer les missions et le rôle de l'institution, favorisant un échange enrichissant.

Le lendemain, le 3 novembre 2023, la Caf a également participé au lancement du programme 2023-2024 des Jeunes Ambassadeurs des Droits auprès des Enfants (JADE), en collaboration avec le Défenseur des Droits et Unis Cité Réunion.programme 2023-2024 sous la houlette du Défenseur des Droits et Unis Cité Réunion.



■ Visite Officielle de Mme Fadila KHATTABI, Ministre déléguée auprès du Ministre des solidarités et des familles

Le 9 novembre, la Caf de La Réunion a accueilli Mme Fadila Khattabi, Ministre déléguée aux Personnes Handicapées, à la Maison de Ben, une crèche inclusive pour enfants en situation de handicap. Cette visite a permis au Président et à la Directrice Générale par intérim de la Caf de discuter des initiatives d'inclusion sociale.



Au cours de cette rencontre, un échange a eu lieu sur les stratégies d'intégration des personnes handicapées dans la société. L'événement a réuni le Préfet de La Réunion, le Président du Conseil Départemental, ainsi que divers élus et représentants d'associations.

■ 3ème Édition de la Semaine de la Petite Enfance : « Art, Culture et Langage »

La 3ème édition de la Semaine de la Petite Enfance s'est tenue du 19 au 25 novembre sur l'ensemble de l'île, avec pour thème « Art, Culture et Langage ». Cet événement d'envergure locale, piloté et coordonné par la Caf de La Réunion, a visé à explorer les perspectives d'évolution du secteur tout en sensibilisant les enfants et leurs parents aux arts, à la culture et au langage.



Organisée par la Caf de La Réunion, cette semaine a été un moment clé pour renforcer les liens entre les familles et les acteurs de la petite enfance, tout en mettant en lumière l'importance de ces domaines dans le développement des jeunes enfants.

■ Nouvelle forêt : fin de la migration des systèmes

La Caf de La Réunion a achevé avec succès sa migration vers la nouvelle forêt de serveurs le mardi 21 novembre. Ce projet, lancé en août 2023, a impliqué la collaboration avec les Caf du Puy-de-Dôme, du Var, de la Drôme et de l'Allier.



Au total, 936 ordinateurs ont été intégrés dans ce nouveau système. L'équipe du Service Informatique a joué un rôle crucial dans cette transition, démontrant un véritable esprit de coopération et d'efficacité tout au long du processus. Ce chantier TNI (Transfert Numérique Intégré) illustre parfaitement les bénéfices collectifs d'une collaboration réussie entre les différents acteurs.

■ SEEPH 2023 - La Caf mobilisée en novembre !

En novembre, la Caf de La Réunion a une fois de plus affirmé son engagement lors de la Semaine Européenne de l'Emploi des Personnes Handicapées (#SEEPH). Nous avons fièrement participé à cet événement, réaffirmant nos valeurs de solidarité, d'égalité, de diversité et d'inclusion au profit des personnes en situation de fragilité.



DECEMBRE

■ Inauguration de la Crèche Case Marmailles

Le 21 novembre, la crèche Case Marmailles Moufia a été officiellement inaugurée en présence de M. Morel, Président, et Mme Derand, Directrice Générale par intérim de la Caf. Située dans le quartier prioritaire du Moufia, à Saint-Denis, cette crèche de 60 berceaux est gérée selon le modèle de la Prestation de Service Unique (PSU).



La Caf a investi 2,4 millions d'euros dans ce projet, représentant 85 % du coût total de création. Cette contribution majeure souligne son engagement envers l'amélioration des services de garde pour les familles de la région.

■ La maison des services de Saint-André

La Maison des Services de Saint-André a été inaugurée en présence des représentants de la Caf. Ce projet, porté par la collectivité, répond à un besoin crucial en offrant aux résidents un service de proximité dédié à l'accès aux droits. Sa mission principale est d'informer et d'orienter les usagers vers les organismes, établissements, associations et collectivités appropriés.

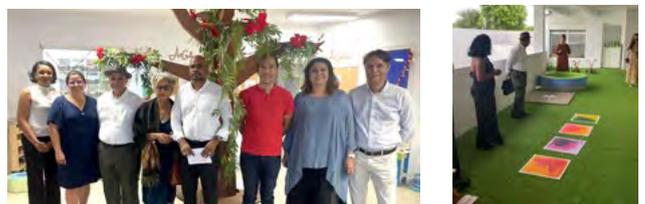


La Maison des Services propose une gamme complète de prestations autour de cinq axes essentiels : la jeunesse, la famille, les seniors, la santé et le handicap. Ce nouvel équipement ambitionne de faciliter l'accès aux services et d'améliorer le quotidien des habitants de Saint-André.

■ Inauguration de la crèche de Deux Rives

Le 6 décembre, la première crèche Deux Rives a été inaugurée à Sainte-Suzanne. Avec une capacité de 30 places, cette crèche répond aux besoins croissants en matière d'accueil dans une zone en plein développement démographique et économique.

Un soin particulier a été accordé à l'inclusion des enfants en situation de handicap, avec la mise en place d'horaires flexibles pour soutenir l'insertion professionnelle des parents. La Caf a contribué à ce projet en apportant un soutien financier de plus de 800 000 euros, garantissant ainsi un accueil de qualité dans un environnement moderne et chaleureux pour les enfants, les familles, et l'équipe de la crèche.



02



**Les
données
repères**

Nos bénéficiaires

TAUX DE
COUVERTURE

77 %
de la population

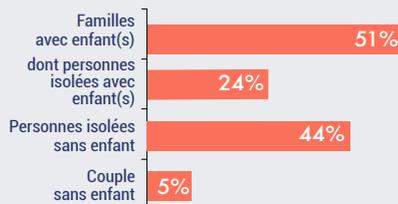


287 715
allocataires

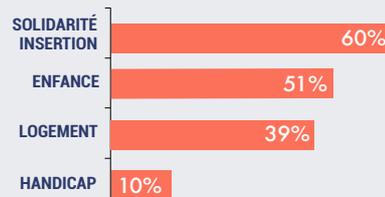


270 893
enfants

La composition des familles



Les allocataires par type de prestations*



* Un allocataire pouvant bénéficier de plusieurs prestations, le total est supérieur à 100%

Nos dépenses

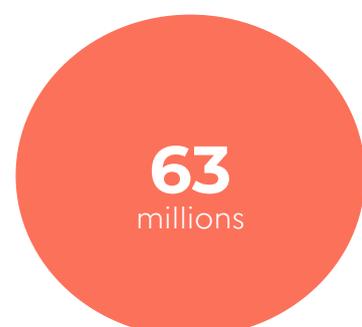
PRESTATIONS



ACTION SOCIALE



GESTION ADMINISTRATIVE



663 149

personnes couvertes par
les prestations légales au
31 décembre 2023

11 291

nouveaux allocataires
recensés en 2023

En 2023, les dépenses de La Caf de La Réunion atteignent **2,518 milliards d'euros**, soit une augmentation de plus de **2,9 %** par rapport à l'année 2022.

	Année 2022	Année 2023	Évolution par rapport à 2022
Prestations Familiales	655 779 217	714 038 558	8,9%
Allocation Logement Familiale	269 630 979	270 481 864	0,3%
Allocation Adultes Handicapés	223 181 066	233 319 886	4,5%
Allocation Logement Sociale ALS-ALT	132 765 751	137 610 823	3,6%
Revenu de Solidarité Active	610 474 627	621 064 294	1,7%
Prime d'activité	218 053 187	231 121 187	6%
Revenu Minimum Insertion	21 520	0	-100%
Prime	61 986 600	25 667 736	-58,6%
Revenu de Solidarité	34 360 880	34 646 916	0,8%
AEEH	31 381 870	34 294 273	9,3%
Ajpa	86 566	122 349	41,3%
Action Sociale Fonctionnement	105 312 678	110 810 789	5,2%
Action Sociale Investissement	82 517	124 577	51%
Prestation Accueil et Restauration Scolaire	39 121 707	40 619 881	3,8%
Gestion Administrative Fonctionnement	61 075 717	63 557 162	4,1%
Gestion Administrative Investissement	4 658 622	414 966	-91,1%
TOTAUX	2 447 973 504	2 517 895 261	2,9%

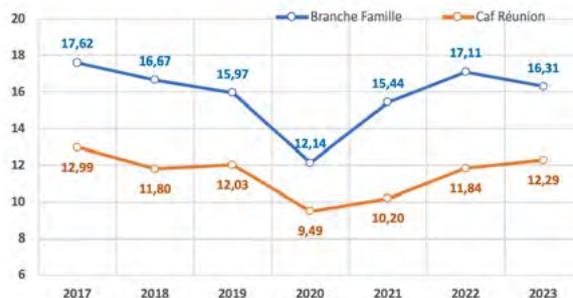
Nos résultats de gestion

	Caf Réunion	National
Taux de traitement des minima sociaux en moins de 10 jours	89,8%	89,6%
Taux de traitement des dossiers en moins de 15 jours	88,6%	85,2%
Délai de démarche moyen pour le traitement des prestations	11,8 jours	17,1 jours
Délai de démarche moyen pour le traitement des minima sociaux	11,4 jours	14,7 jours

La mesure de la performance

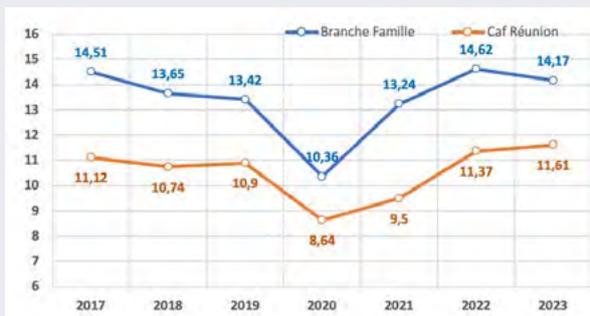
Le délai de démarche des prestations légales

Mesuré à partir de l'enregistrement d'une pièce sur le dossier allocataire jusqu'au traitement final, le délai de démarche moyen pour la Caf de La Réunion est en 2023 de **12,3 jours** pour un objectif de 17 jours.



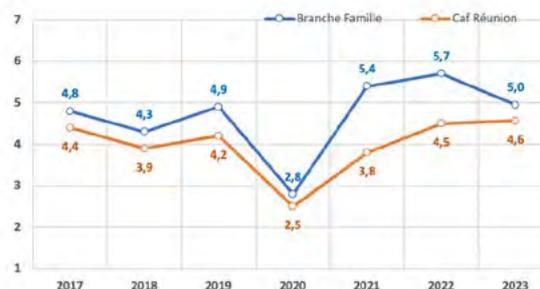
Le délai de démarche des bénéficiaires de minima sociaux

Le délai de démarche est également décliné pour les bénéficiaires et pièces de minima sociaux, pour la Caf de La Réunion en 2022 ce délai de **11,4 jours** pour un objectif de 15 jours



Le solde de pièces en fin de mois

Autre indicateur de la maîtrise de la charge de travail, le solde de pièces à traiter représente en moyenne sur les 12 mois de l'année **4,57 jours** pour un objectif à moins de 5,5 jours.



L'antériorité du stock <= à 40 jours

Un nouvel indicateur de maîtrise de la production du service pour la COG 2023-2027 fixe qu'au plus 11% des pièces en solde doivent avoir une antériorité supérieure à 40 jours.

En 2023, la Caf de La Réunion enregistre un résultat de **4,73 %**.

Le territoire départemental

À La Réunion, la Caf déploie son offre de service dans un contexte socio-économique, caractérisé par de nombreuses fragilités et porteur d'enjeux forts en termes d'attentes de ses publics et de cohésion sociale :

- une part conséquente de la population couverte par les aides de la Caf, **77 %** ;
- une part importante de familles monoparentales, **24 %** ;
- une forte précarité monétaire, puisque 30% de la population est couverte par les minima sociaux de la Caf et **40%** vit sous le seuil des bas revenus ;

- un taux de chômage qui touche **18,6 %** de la population au 2e trimestre 2023 ;
- un taux d'illettrisme élevé, **26,4%** de la population des 16 à 65 ans ;
- une fracture numérique encore présente.

C'est dans ce contexte que le département de La Réunion a été retenu en 2018 par le Gouvernement, comme territoire démonstrateur de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.



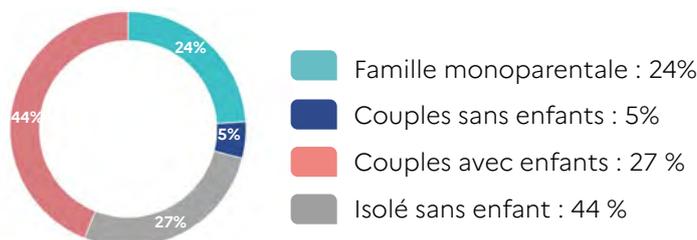
Les caractéristiques des allocataires

Progression de 0,4 % du nombre d'allocataires

En 2023, la Caf de La Réunion a versé au moins une prestation légale à **287 715** allocataires (soit la 11ème Caf de France), un effectif en hausse de **+0,41 %** sur un an.

Un quart des familles allocataires sont monoparentales

Les familles monoparentales représentent **24%** de la population d'allocataires (contre 14 % au niveau national) et les allocataires sans enfants représentent **44 %** des familles couvertes.



Au total, le nombre de personnes couvertes (conjoint, enfants et autres personnes à charges compris) s'élève à **663 149** personnes soit **77 %**, de la population de La Réunion.

Plus d'un allocataire sur deux est à bas revenus

Le nombre d'allocataires à bas revenus (percevant moins **1 253 euros/mois**) a baissé de **-7%** depuis 2022, mais reste à un niveau très élevé avec **153 275** allocataires pour **349 021** personnes couvertes.

42 % des allocataires sont bénéficiaires d'au moins un minimum social (contre environ **21 %** en France métropolitaine), un effectif en baisse annuelle de **-1,1 %**.

La baisse du nombre d'allocataires bénéficiaires du RSA (**-1,6%** ; **94 893** allocataires) a été accompagnée de celle du nombre de bénéficiaires du RSO (**-3%** ; **5049** allocataires).

Le nombre de bénéficiaires de l'AAH a augmenté (**+1,3%** ; **21 660** allocataires). Plus de 7 personnes sur 10 (soit **74 %**) percevant l'AAH sont des personnes isolées et sans enfant(s).

Deux allocataires sur cinq bénéficient d'une aide au logement

En 2023, les aides au logement concernent **112 967** allocataires pour **264 786** personnes couvertes (dont **206 265** personnes couvertes pour l'ALF et **58 521** pour l'ALS). Les trois quarts sont en situation d'isolement (avec ou sans enfant) et la moitié perçoit au moins un minimum social (**51 %**).

Forte hausse des bénéficiaires de la prime d'activité

En 2023, La Caf de La Réunion comptait **90 432** allocataires bénéficiant de cette prestation (dont **16 961** qui cumulaient cette aide avec le Revenu de solidarité active), en hausse de **+2,3 %** par rapport à septembre 2022.

Par ailleurs, le nombre de personnes couvertes au titre de cette prestation était de **194 649 individus (+0,9 %** en un an).

Les trois premiers mois de l'année 2023 ont été marqués par une croissance des effectifs de **+1,1 %** (cf. graphique). Cela peut notamment s'expliquer par deux principaux phénomènes :

- 1) Les variations saisonnières générées par les modalités de déclaration trimestrielle des ressources des allocataires,
- 2) La reprise économique amorcée en 2021, laquelle s'est poursuivie, mais avec un ralentissement observé depuis le premier trimestre 2023.

Au deuxième trimestre, l'effectif des allocataires s'est stabilisé



aux alentours de **90 700** individus.

Au troisième trimestre, après une baisse en début de trimestre, les effectifs reprennent leur progression à la hausse, pour atteindre un maximum en septembre (soit **90 432** allocataires).

Légère baisse des bénéficiaires des allocations familiales

Les Allocations familiales (AF) sont perçues par **135 826** allocataires, un effectif en légère diminution par rapport à 2022 (avec **-0,2 %**). Le nombre d'enfants bénéficiaires de cette prestation s'élève à **261 913**.

L'Allocation de soutien familial a été octroyée à

37 948 personnes (**+1,3 %**) et l'Allocation de rentrée scolaire a été versée **77 030** familles (**-2,2%**). Enfin, l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé concerne **8 889** familles (**+5,6 %**) pour **9 779** enfants bénéficiaires (soit **+5,9 %** sur un an).

Baisse des bénéficiaires de la paje

Le nombre de bénéficiaires de la Prestation d'accueil du jeune enfant a légèrement baissé en 2023 (**-0,6%**). **35 039** foyers sont concernés.

La Caf compte **929** allocataires bénéficiaires de la Prime de naissance. Le nombre de bénéficiaires de l'Allocation de base (soit **30 986** allocataires) baisse de **-1,5 %**.

Le nombre de bénéficiaires de la PreParE s'élève en 2023 à **1 165** bénéficiaires (soit **-9,6 %**).

Enfin, **9 563** allocataires sont bénéficiaires d'au moins un Complément de mode de garde, un effectif en progression annuelle de **+7,2 %**.

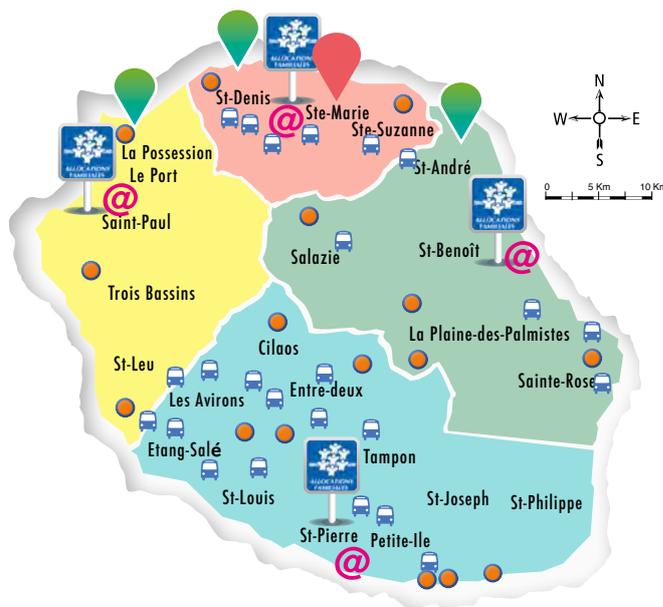
Année 2023	Nombre de bénéficiaires	Évolution 2022/2023
ALLOCATAIRES	287 715	+0,4 %
PERSONNES COUVERTES	663 149	-0,2 %
ENFANTS A CHARGE (PF)	270 893	-0,3 %
FAMILLE (AF)	135 826	-0,2 %
PETITE ENFANCE (Paje)	35 039	-0,6 %
LOGEMENT	112 967	-1,8%
REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE	94 893	-1,6 %
PRIME D'ACTIVITÉ	90 432	+2,3 %
BAS REVENUS	153 275	-5,8%

Ces éléments soulignent le rôle d'amortisseur économique et social de la Caf au niveau des territoires.

La relation de services

Nos modes de contact

52 Lieux d'accueil Caf de La Réunion



Sources : Observatoire Statistiques et Études (OSE)
© GEOFLA 2.0 - IGN 2015

La Caf a enregistré **154 118** visites annuelles en 2023 réparties sur ses **52** points de contact.

Les usagers peuvent être reçus sur rendez-vous et faire leurs démarches en ligne, avec ou sans accompagnement Caf, sur les **47** postes informatiques en libre-service dans les Espaces Multi-Services (EMS) des antennes.

41 partenaires relais accompagnent les allocataires dans leurs démarches (Associations, centres sociaux, mairies annexes, cybercases, cyberbases, médiathèques ...)

29 France Services labellisés ont réalisé **11 633** demandes Caf avec les usagers.





L'accueil téléphonique

- **613 887** appels reçus dont :
 - ▶ **307 594** communications restées sur le Serveur Vocal Interactif (SVI)
 - ▶ **306 293** appels destinés aux agents de la plateforme téléphonique

Les Espaces Multi-Services

- **62 153** connexions authentifiées depuis les **47** postes informatiques en libre-service dans les espaces multi-services des antennes (+38% par rapport à 2022)

L'accueil physique

- **154 118** personnes reçues (hors espaces multi-services)
- **49** points d'accueil

Les mails

- **90,9 %** d'adresses mail connue,
- **125 952** mails reçus (+1,6% par rapport à 2022)
- **133 631** mails envoyés dans le cadre de la gestion des dossiers (-9,3 % par rapport à 2022)

Depuis avril 2020, ouverture d'une boîte mail offrant la possibilité de transmettre les pièces justificatives. Un lien vers cette boîte mail a été intégré à l'espace mon compte des allocataires à compter de février 2022 : **225 949** pièces reçues par ce canal en 2023 soit 13% de plus qu'en 2022

Le courrier

- **528 714** courriers expédiés
- **157 879** courriers papiers reçus
- **2 625 203** courriers reçus tous canaux confondus

Les bornes interactives

- **6 041** allocataires ont utilisé les **3** bornes pour **16 887** pages consultées (+3% par rapport à 2022 et cela malgré une panne technique des bornes sur le dernier trimestre 2023)
- **5** bornes scanners pour **49 210** allocataires distincts

SMS

- **1 158 834** sms adressés dans le cadre des campagnes locales (reprise des campagnes sms mobicaf)

Le Site www.Caf.fr

- **289 857** allocataires web distincts ont visité le site
- **1 588 526** consultations de « Mes démarches en ligne »
- **3 923 326** accès à « Mes paiements » (-4,28% par rapport à 2022)
- **132 730** téléprocédures de changement de situation
- **787 319** téléprocédures classiques
- **2 314 548** pièces arrivées par voie dématérialisée (+5 % par rapport à 2022)

Application mobile

- **167 928** allocataires distincts ont utilisé l'offre mobile Internet

Mon Compte Partenaire, le Service aux partenaire

- **226** partenaires habilités au service CDAP⁽¹⁾ dont **11** nouveaux pour 2023
 - **226** gestionnaires habilités au service AFAS⁽²⁾
 - **38 431** habilitations à l'offre bailleurs
- L'espace bailleur est un espace destiné à tout bailleur, particulier ou entreprise, dont le locataire bénéficie d'une aide personnelle au logement. 100 % dématérialisé, ce service assure l'accès aux informations des logements, permet de signaler un changement et assure un traitement rapide des déclarations

(1) Consultation du Dossier Allocataire par les Partenaires

(2) Aides financières d'Action Sociale

03

A hand holding a pen points to a laptop screen displaying a bar and line chart. The chart shows five blue bars of varying heights and a red line graph with five data points. The background is a blurred office setting with a wooden table, water bottles, and papers.

L'activité de la Caf

Accompagner et valoriser la parentalité

Les dispositifs d'accompagnement à la parentalité

Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)

Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap) a mené **47 projets** à travers **22 communes** grâce à l'engagement de **45 gestionnaires**. Ces initiatives ont bénéficié d'un soutien financier de **596 753 €** de la part de la Caf de La Réunion.

Les contrats locaux d'accompagnement scolaire (Clas)

Pour la campagne 2023-2024, l'accent a été mis sur le soutien à la parentalité. Cet accompagnement visait à offrir aux familles des conseils pour le suivi de la scolarité de leurs enfants et à renforcer leur dialogue avec l'École. Ainsi, **7 560 enfants** ont bénéficié des actions Clas, financées à hauteur de **3 523 601 €**.

L'association Nyamas a collaboré avec les associations Clas du Nord et de l'Est pour l'accueil des enfants en situation de handicap. De plus, l'association Écoute-moi, protège-moi et accompagne-moi a proposé des séances de sensibilisation aux violences intra-familiales pour les enfants, parents et animateurs.



Le soutien au développement des classes passerelles

En 2023, **366 enfants** ont été régulièrement inscrits dans les **24 classes passerelles**. Au sein de écoles ayant une classe passerelles, un Pôle des moins de 4 ans a également été créé pour les enfants n'ayant pas fréquenté la classe passerelle ou ayant des besoins particuliers. La Caf a apporté un financement de **605 096.96 €** l'année scolaire 2023/2024.

Le Point Conseil Budget du Chaudron (PCB)

En 2023, le Point Conseil Budget du Chaudron a comptabilisé **345 accueils physiques** et téléphoniques, touchant **231 allocataires**, soit une moyenne de **27 accueils** par mois. Une action de communication à destination du public et des partenaires du réseau PCB a été menée au cours du premier semestre.



Aide accompagnement à domicile (AAD)

L'AAD a accompagné **157 familles**, représentant **342 personnes**, en 2023. Ce service s'inscrit dans le cadre du parcours naissance et du parcours séparation. Une subvention totale de **603 639 €** a été répartie entre les **5 opérateurs**.

Lieu d'Accueil Enfant Parent

18 LAEP sont répartis sur **11 communes** de La Réunion. Ces lieux offrent des ateliers pour les futurs et jeunes papas. La Caf de La Réunion participe activement au groupe national d'appui « Lieux d'accueil enfants parents », qui se réunit trimestriellement depuis fin 2023, dans le cadre de la refonte du référentiel Laep. Le soutien financier global apporté par la Caf est de **599 727 €**.

Le soutien à la parentalité dans le cadre du socle national de travail social

Les travailleurs sociaux ont accompagné les allocataires confrontés à une séparation :

- **6 644 demandes** ont été enregistrées et ont fait l'objet d'une proposition de contact.
- **2 758 interventions sociales** : 2266 accompagnements sociaux et 492 informations-conseils ont été réalisés.

L'accompagnement des travailleurs sociaux intervient également au décès d'un enfant :

- **152 demandes** ont été enregistrées et ont fait l'objet d'une proposition de rendez-vous
- **95 accompagnements** et **57 informations-conseils** ont été réalisés.

Depuis le 1^{er} juin 2020, une nouvelle allocation a été mise en place l'Allocation Forfaitaire de décès (ADE). Elle est attribuée au foyer assumant la charge d'un enfant décédé âgé au plus de 25 ans. L'instruction de la demande et le paiement sont assurés par le service des aides financières individuelles en lien avec le service des prestations familiales et les travailleurs sociaux.

195 familles ont bénéficié de l'Allocation Forfaitaire de décès (ADE) pour un montant de **414 811,68 €**.

L'accompagnement des travailleurs sociaux intervient également au décès du parent de l'enfant :

- **225 demandes** ont été enregistrées et ont fait l'objet d'une proposition de rendez-vous.
- **188 accompagnements** et **56 informations-conseils** ont été réalisés.

Pour l'ensemble de leurs accompagnements sociaux, les travailleurs sociaux ont mobilisé **374 Aides financières** individuelles pour un montant de **275 608,40 €**.

Les Séjours vacances

En 2023, **34 séjours vacances familles** ont été organisés, en partenariat avec l'association Bois de Corail, pour **454 familles** soit **1 488 personnes**.

Ce dispositif permet de sortir de l'isolement.

Ces séjours "parents-enfants" permettent aux familles de participer ensemble à des activités ludiques, sportives et de détente et sont des moments privilégiés pour :

- Retisser les liens parents-enfants,
- Faire de nouvelles connaissances,
- Échanger et s'entraider entre familles,
- Apprendre à se faire confiance et à faire confiance.

Cette action est un support à l'accompagnement social conduit par les Travailleurs sociaux qui préparent les séjours, identifient les familles en étroite collaboration avec l'équipe du Village Corail. À l'issue des séjours, un temps d'échange est réalisé avec les familles et donne lieu à la rédaction du bilan. La poursuite de l'accompagnement social peut être envisagée si nécessaire.

Les Aides Aux Temps Libres

En 2023, **2 596 enfants** et **3 512 familles** soit **6 108 bénéficiaires** ont pu bénéficier des aides aux temps libres pour un montant **1 678 402 €**.



Prévention et accompagnement des ruptures familiales

La médiation familiale

En 2023, la Caf de La Réunion a soutenu la médiation familiale avec **751 469 €** de prestations de service pour **11,15 ETP**, complétés par **73 557 €** de fonds propres. Cela a permis de réaliser **1 676 séances** de médiation familiale et **4 748 entretiens d'information** préalables dans le cadre de la TMFPO (tentative de médiation familiale préalable). L'activité a été renforcée par l'accompagnement à la complétude des conventions parentales et les actions collectives « Rester parents après la séparation ».

Les Espaces de rencontre

En 2023, **1 333 visites** ont été organisées, impliquant **286 enfants** et **372 parents**. Parmi les nouvelles mesures, **241** provenaient des Juges des affaires familiales, **24** des Juges des enfants, **8** de la cour d'appel, et **66** demandes émanaient directement des familles. Le nombre de mesures non conventionnelles a plus que triplé par rapport à 2022. Les **4** Espaces de rencontre ont bénéficié d'une subvention globale de **255 705 €**.

Les projets hors dispositifs

Le département parentalité a instruit une trentaine de demandes de subvention hors dispositif de soutien à la parentalité, pour un montant total de plus de **550 000 €**. Ces projets se concentrent principalement sur la prévention des violences intra-familiales, l'accompagnement des jeunes et la valorisation de la place du père.



Accompagner la séparation

► Le service public des pensions alimentaires

L'Aripa (Agence de Recouvrement et d'intermédiation des Pensions alimentaires)

La Caf de La Réunion est engagée dans l'accompagnement des familles qui se séparent avec notamment le déploiement d'un parcours séparation attentionné intégrant l'Aripa, le paiement des prestations et l'offre de travail social.

Grâce à l'offre globale de service offerte aux familles qui se séparent (qu'elles soient allocataires ou non, parent créancier ou débiteur ...), l'Aripa porte une mission de service public des pensions alimentaires, avec comme enjeu central l'intérêt supérieur de l'enfant et une coparentalité apaisée.

Ce service est mis en œuvre au sein de la Caf de La Réunion par le service Aripa, qui propose une offre de service globale adossée à la participation active et dynamique de nos partenaires (Justice, médiation familiale etc).

Le fait marquant de l'année 2023 est la généralisation

de l'intermédiation financière des pensions alimentaires qui est étendue à tout type de décision de justice fixant une pension alimentaire (jugement de divorce ou hors divorces, divorces par consentement mutuel par avocat, titres exécutoires Caf, protocole d'accord de médiation validé par le JAF).

Cela explique la montée en charge de ce dispositif qui se traduit par une augmentation :

- du nombre de démarches transmises par les professionnels de justice ;
- des flux financiers intermédiés par la Caf.

Cette automatisation a mené à une augmentation certaine du volume de décisions transmises par la Justice.

De nouveaux outils et/ou évolutions ont accompagné ce nouveau palier avec une montée en compétences et un accompagnement des équipes en conséquence.

Des résultats probants au service des familles

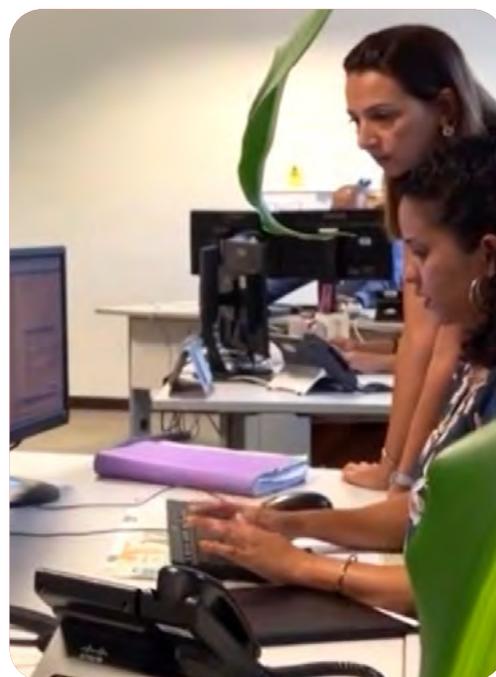
► Sommes recouvrées/ Taux de recouvrement

Le taux de recouvrement annuel de notre organisme est de 79%, parmi les plus élevés de France.

2023	
Sommes recouvrées et initiées par l'Aripa	Paiement intermédiés
3 747 869 €	1 134 930 €
Soit un montant total	
5 134 418 €	

► Titres exécutoires

	2021	2022	2023
Nombre de demandes reçues	256	359	301
Nombres de titres émis	82	119	143



La Caf de La Réunion a un délai de démarche des pièces Aripa de **21.25 jours** contre **33.5 jours** au national en 2023.

Une offre locale de rendez-vous téléphonique de niveau 2 et une offre de service de proximité à destination des familles qui se séparent.

Depuis 2019, la Caf de la Réunion a mis en place des créneaux de rendez-vous téléphoniques dédiés à l'Aripa. Ainsi, **64** rendez-vous sont prévus par semaine, soit plus de **3 000** rendez-vous téléphonique par an.

Développer le cadre de vie : amélioration et maintien

La Caf s'inscrit dans de multiples actions visant à permettre aux familles d'accéder à un logement décent et à faciliter leur maintien dans les lieux en prévenant les expulsions par :

► La mise en œuvre du traitement de la non-décence dans le cadre du processus interne de liquidation de l'allocation de logement

Les signalements des familles locataires et des partenaires ont donné lieu à des interventions spécifiques

- **500 diagnostics-constats** des logements, pris en charge par l'ADIL dans le cadre d'une convention d'habilitation. Les visites sont assorties de rendez-vous en antenne de la Caf, en faveur de **58 locataires**, pour approfondir les conseils et les démarches administratives ou judiciaires et sont proposées aux locataires et aux bailleurs. Lorsque que la non-décence est avérée, une consignation de l'allocation de logement est actionnée par le Pôle logement Sud de la Caf.

► L'amélioration des conditions de vie des familles

- **168 aides financières individuelles** aux familles propriétaires pour le financement des travaux d'amélioration légère, l'achat et l'installation de chauffe-eau solaires ont été accordés pour un montant global de **435 558 €**.

- Des remises de dette ont été accordées à **5 familles** en difficulté ou aux héritiers d'allocataires décédés pour un montant de **42 749 €** pour d'anciens prêts habitat attribués sur fonds propres.

- **13 prêts à l'amélioration de l'habitat** (PAH) ont été attribués sur fonds nationaux à hauteur de **12 525 €** pour de menus travaux en faveur de familles locataires de leur logement.

- **4 prêts à l'amélioration du lieu d'accueil** (Pala) ont été attribués à hauteur de **28 762 €** pour des travaux d'amélioration du lieu d'accueil en faveur d'assistants maternels exerçant à domicile ou en MAM maison d'accueil des assistants maternels.

► L'accompagnement des allocataires en situation d'impayés de loyer

1802 demandes ont été enregistrées et ont fait l'objet d'une proposition de contact. **501 accompagnements sociaux** et **119 informations-conseils** ont été réalisés.

Dans le cadre de la charte départementale de prévention des impayés de loyer et des expulsions locatives, un des engagements est la mise en œuvre



des diagnostics sociaux et financiers réalisés par les travailleurs sociaux. Sur **39** demandes arrivées, **22** relevaient de notre compétence (17 enquêtes réalisées) et ont donné lieu à **11** accompagnements sociaux.

La Caf est inscrite en tant que partenaire au sein de cette instance. En 2023, les travailleurs sociaux référents de La CCAPEX (Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives), ont participé à **14 réunions** et à l'examen de **1 476 dossiers**.

Dans le cadre du Fond de Solidarité au Logement, les travailleurs sociaux ont par ailleurs instruit **55 demandes d'aide**.

► Le soutien des projets des partenaires au service des familles, par des aides financières collectives

En 2023, **15 projets logement** ont été soutenus par des subventions, soit un montant de **637 618 €**

- **Les Compagnons Bâisseurs de La Réunion** pour la mise en œuvre des OGRAL - Opération groupée d'amélioration légère - en faveur des ménages sans titre d'occupation sur les territoires de la commune de la

Petite Ile, de la CIREST, du TCO. Les interventions sont complétées par le Bricobus, service itinérant d'aide au bricolage en pied d'immeubles locatifs et par des ateliers d'accompagnement socio-économique sur les communes du Port et de Saint-Benoît.

- **Le CCAS de Saint-Pierre** pour la définition des modalités de mise en œuvre, début 2023, d'une OGRAL portant sur **22 logements** avec l'intervention des services techniques et des travailleurs sociaux de la commune ;

- **La commune de Saint-Denis** pour la réalisation d'études préalables pour la mise en œuvre et le traitement et la revitalisation du quartier de la Chaumière ;

- **Le TCO** – Territoire des communes de l'ouest, pour la mise en œuvre du fonds mutualisé de l'amélioration et la réalisation de **8 chantiers** d'amélioration légère en régie communale ;

- **LADIL** - Agence départementale pour l'information sur le logement, le conseil personnalisé et l'information du grand public (locataires, propriétaires, bailleurs) ; pour les actions de formation collective en direction des professionnels, dont les agents de la Caf, pour le traitement de la non- décence dans le cadre de l'habilitation pour réaliser de diagnostics-constats sur

place et pour la mise en œuvre et le déploiement du SAPEX (Service d'accompagnement pour la prévention des Expulsions)

- **Le Conseil Départemental** au titre de l'abondement du FSL (Fonds de solidarité pour le logement) et pour le financement des séjours familiaux en faveur des familles accompagnées par les Travailleurs sociaux de la Caf ;

- **L'AIVS** (Agence immobilière à vocation sociale) pour la mobilisation des logements du parc privé à des fins sociales, la mise en œuvre de la gestion locative adaptée et l'accompagnement des familles locataires ;

- **La Fondation Abbé Pierre, Emmaüs Grand Sud et l'AREP** pour l'accueil inconditionnel de jour d'un public fragile, désocialisé, au sein des boutiques solidarité à Saint-Denis, Saint-Joseph et Saint-Pierre ;

- **La CNL** (Confédération nationale du logement) pour l'accompagnement des personnes vulnérables locataires de leur logement ;

- **Les FJT - Foyers de jeunes travailleurs - de Saint Pierre et du Port** gérés respectivement par l'AAPEJ - Association d'aide et de prévention des enfants et des jeunes et la MIO - Mission intercommunale de l'Ouest.

Récapitulatif des aides aux ménages et aux partenaires

Nature de l'aide	Nombre de ménages concernés	Montant des aides
AFI habitat	168	435 558 €
PAH	13	12 525 €
Pala	4	28 762 €
AFI Remise de dette	5	42 749 €
AFC Aides aux gestionnaires	Environ 60 000	637 618 €

► La Caf, légalement et réglementairement un acteur de la politique du logement

La Caf apporte son expertise sociale, sa connaissance des territoires et des éléments d'information sur les droits et devoirs des allocataires et la législation des aides au logement.

Elle participe notamment :

- au 7^{ème} Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), en lien notamment avec les thématiques de l'habitat dégradé, de la prévention des impayés de

loyer et des expulsions locatives, du FSL, de l'Accès au Logement et le maintien dans le logement, l'offre et la production de logement, le logement des jeunes ;

- à la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives (CCAPEX) ;

- au Plan Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne (PDLHI) ;

- au déploiement des interventions de la Caf dans le cadre des conventions territoriales globales avec les communes.

Accompagner l'autonomie, l'insertion sociale et le retour à l'emploi

► L'accompagnement des bénéficiaires du RSA majoré

Depuis décembre 2020, dans le cadre de la recentralisation du RSA, les travailleurs sociaux ont pour mission d'assurer l'accompagnement des bénéficiaires de RSA majoré. Leur objectif est de lever les obstacles à l'insertion sociale et professionnelle de ces allocataires.

En trois années de recentralisation du RSA : confirmation d'un modèle combiné référents uniques Caf/opérateurs de confiance et de nouvelles actions inscrites dans les CTG.

Depuis la recentralisation du RSA, en décembre 2020, plus de **4 364 allocataires** ont été orientés vers les travailleurs sociaux de la Caf.

Presque **4 000 Contrats d'Engagements Réciproques (CER)** ont été signés et **1 678 allocataires** ont bénéficié de l'accompagnement combiné de la Caf et des opérateurs de confiance.

De nombreuses solutions sociales et professionnelles, qui leur ont permis de retrouver une autonomie et concrétiser leurs projets.

Modèle d'accompagnement des bénéficiaires du RSA majoré vers l'employabilité avec l'appui des opérateurs de confiance



Données statistiques Espoar au 31/12/2023

✓	4 364 orientations vers la Caf 10 % des orientations
📅	3 888 CER signés Dont 1 678 orientés vers les opérateurs de confiance
📄	89 % des allocataires ont contractualisé avec la Caf Une majorité de CER portant sur des objectifs sociaux et professionnels
💡	Plus de 2 765 solutions professionnelles Plus de 6 859 solutions sociales

L'année 2023 a été marquée par :

► **La consolidation du modèle d'accompagnement** combiné entre les référents uniques Caf et les opérateurs de confiance, réseau d'opérateurs qui s'est élargi aux acteurs des villes signataires de CTG.

► **Une amplification des interventions collectives d'écoute usager ou d'actions** visant une re dynamisation collective des familles :

- Mobilisation via la musique, via le sport avec les sentiers de l'insertion dans l'ouest, "Pass sport" pour l'insertion à Saint-Denis
- Un événement fédérateur dans l'ouest "itinéraire des talents fière de mon parkour" qui a révélé les talents de nos allocataires et de nos équipes ;
- Diagnostic des besoins des allocataires du RSA des communes de Salazie, Saint-André et Sainte-Suzanne.
- Actions d'immersion des familles au sein des crèches pour rassurer les familles sur ce mode

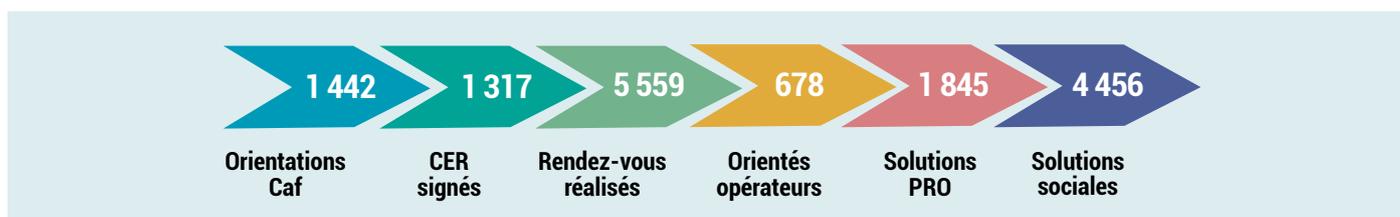
d'accueil et permettre la levée du frein « mode de garde » pour aboutir à une sortie positive vers l'emploi formation.

- Actions en direction des jeunes parents du RSMA dans le Sud et accès aux droits pour les jeunes de la mission locale Sud.

► **Des actions « d'écoute usager » au cœur de notre projet d'entreprise** ont permis d'associer les bénéficiaires en tenant compte de leurs regards portés sur nos interventions pour améliorer nos actions en continu.

- **21** actions collectives ont réuni plus de 200 participants

► **Une transition progressive de l'accompagnement des BRSA Majoré vers l'accompagnement renoué** proposé par l'expérimentation France Travail sur Saint-Leu et Trois-Bassins avec la parution en date du 18 décembre 2023 de la loi pour le plein emploi.



En **2023**, **5** opérateurs ont été financés pour un montant de **532 000 €** et **59 aides individuelles pour la levée des freins à l'insertion** ont été mobilisées pour un montant de **51 971,11€**.

Le travail social est une composante incontournable de l'offre globale de service. Il s'agit d'un levier d'intervention, complémentaire au versement des prestations et aux équipements et services financés par la Caf. Il apporte une plus-value à l'offre globale de service par sa capacité à prendre en charge, par anticipation, des situations de fragilité sociales et familiales.

Les interventions sociales s'articulent autour de trois domaines :

- La parentalité avec les offres liées à la séparation, au décès d'un enfant et au décès d'un parent. L'accompagnement doit permettre aux familles fragilisées par ces événements de reconstruire un nouvel équilibre familial.
- Le logement avec l'offre Impayé de loyer afin de prévenir les situations d'expulsion locative
- L'insertion avec l'offre d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle des allocataires, en situation de monoparentalité (RSA Majoré). L'objectif étant de lever les freins à l'insertion.

En 2023, les travailleurs sociaux ont réalisé :

- **5 498** interventions.
- **11 827** rendez-vous

► **Le financement des épiceries sociales**

La Caf assure un co financement en direction des Épiceries Sociales : véritables outils de lutte contre la précarité et d'éducation budgétaire à disposition des travailleurs sociaux qui sollicitent l'admission des familles et qui participent aux commissions.

Les objectifs de ces structures sont de favoriser l'accès aux produits alimentaires à tarifs réduits, tout en proposant un accompagnement budgétaire afin de rétablir une situation économique fragile.

20 épiceries ont bénéficié d'une aide pour un montant total de **314 999 €**.

► **Des interventions sociales complémentaires au socle de travail social**

Toujours dans le cadre de l'insertion sociale, les travailleurs sociaux interviennent auprès des allocataires relevant de la cible locale « Faciliter l'insertion des familles par un accès aux droits » (enquêtes créance habitat, le FSL accès et énergie...) : en **2023**, **118 accompagnements sociaux et 67 informations-conseils ont été réalisés.**



Accompagner les jeunes et les familles

► Vers un parcours jeune préconisé par la COG 2023-2027

La Caf est d'ores et déjà engagée dans un partenariat dynamique avec :

► **Le réseau des missions locales**, qui s'est traduit par la mise en place d'actions collectives pour favoriser l'information sur les droits, des séjours vacances ou week-end parentalité comme supports à la remobilisation sociale et professionnelles, des accueils sur rendez-vous de travailleurs sociaux au sein de la Mission locale Nord.

► **Le RSMA**, avec l'organisation d'actions collectives en faveur des jeunes du RSMA.

► Les Foyers jeunes travailleurs (FJT)

La Caf soutient la fonction socio-éducative à travers le contrat de projet (accueillir, loger, accompagner), support à la prestation de service.

En 2023, le département compte **2** FJT bénéficiaires de la PS FJT pour un total de **116** lits :

- Un au Port de **66** places géré par la Mission Intercommunale de l'Ouest,

- L'autre à Saint-Pierre géré par l'Association Aide Protection de l'Enfance d'une capacité de **50** places.

Ces deux équipements ont bénéficié de **96 068 €** sous forme de prestations de services FJT

► L'école de la deuxième chance (E2C)

La Caf soutient l'action de l'E2C dans sa mission d'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 15 et 25 ans sortis du système éducatif, sans diplôme et sans qualification, par le biais d'une subvention de **100 000 €** accordée au titre du fonctionnement, avec une adaptation attendue par la Caf d'actions nouvelles en réponse aux besoins des jeunes bénéficiaires du RSA majoré.

► Le programme de réussite éducative (PRE)

De même, les travailleurs sociaux contribuent aux PRE qui apportent un soutien éducatif, culturel, sanitaire et social à des enfants âgés de 2 à 16 ans, habitant un QPV, scolarisés dans un établissement d'éducation prioritaire et rencontrant des premiers signes de fragilité. Ils ont assisté à **25** réunions techniques.

► Le Brevet d'Aptitude aux fonctions d'Animateur

La Caf a financé **187** personnes pour l'obtention de ce brevet pour un montant de **21 613,51€**.

► La Prestation accueil restauration scolaire (Pars)

La Caf contribue à atténuer, pour les familles, le coût des repas servis dans la restauration scolaire et à en améliorer la qualité par le versement de la Pars en faveur des écoliers, collégiens et des lycéens.

En 2023, la Caf a subventionné 117 gestionnaires pour un montant de **39 304 921,30 €**, bénéficiant à **152 226** rationnaires.



ZOOM sur ... Le Schéma Départemental des Services aux Familles



Le Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) a pour principaux objectifs de :

- réduire les inégalités d'accès aux droits, aux modes d'accueil, aux dispositifs de soutien à la parentalité et aux services ;
- lutter contre les inégalités d'accès territoriales et sociales à ces services ;
- rénover la gouvernance de la petite enfance et de la parentalité afin d'assurer une meilleure coordination entre les Collectivités locales et les institutions.

La gouvernance du Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF)



Le Comité Départemental de Services aux Familles (CDSF) assure l'animation du Schéma Départemental des Services aux Familles.

Le CDSF, installé le 15 mars 2022, est présidé par le préfet.

Les Vice-présidences sont assurées par le Président du Conseil départemental, le Président du Conseil d'administration de la Caf, un représentant des communes et intercommunalités, ainsi que la Rectrice d'Académie.

Le CDSF est par ailleurs composé de représentants des collectivités territoriales, des services de l'État (DAC Réunion, Drajex...), des associations signataires du SDSF représentant les gestionnaires, des professionnels et des usagers concernés par les services aux familles.

La Caf de La Réunion en assure la coordination.



En 2023, le CDSF de La Réunion s'est réuni à 3 reprises, à la Préfecture, afin d'exposer l'actualité partenariale des actions menées sur le territoire, réaliser des bilans et fixer les orientations, ou encore valider les projets retenus dans le cadre de l'appel à projets du Fonds innovation petite enfance (Fipe), valider la démarche pour élaborer le prochain SDSF notamment.



La vie du CDSF et du SDSF

L'animation des 4 commissions avec de nombreux travaux des partenaires tout au long de l'année 2022.

Les principales réalisations par commission

PETITE ENFANCE

• Appel à projets "la culture pour la petite enfance"

L'objectif est de favoriser la mise en place d'activités artistiques et cultures dans les structures d'accueil en lien avec les artistes en associant les équipes et la famille.

En 2023, 34 dossiers reçus pour 22 financés à hauteur de 100 000 € par la Caf et 25 000 € par la DAC Réunion.

• 3ème semaine de la petite enfance

En 2023, 600 familles ont pu bénéficier de 8 spectacles très jeune public financés par la Caf. Activités dans les structures d'accueil en lien avec les parents : 29 projets dans 54 établissements ; formation sur le thème "les écrans et le tout-petit" pour le personnel d'Établissement d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE) : 40 professionnels ; conférence à l'attention des étudiants éducateurs de jeunes enfants sur les métiers du social : 60 participants.

• Crèches d'entreprise

Rencontre avec les chefs d'entreprises de La Réunion pour promouvoir les crèches d'entreprise afin de faciliter l'accès à une place de crèche aux salariés ; matinale des entreprises réalisée le 21/06/2023, couplée à des rencontres individuelles chez des entreprises de La Réunion (GBH, groupe Leclerc, CHD, Clinic futur...). Rencontre avec le CHU pour la formalisation d'un projet crèche avec des horaires de nuit dans le Sud.

Masse financière à contrôler : 7 996 530,85€

Plans de contrôle des EAJE - une compétence juridique du Département partagée avec la Caf sur le volet financier (contrôle des prestations) et avec le Préfet en matière de fermeture des structures. Le contrôle porte sur la gestion administrative et financière des EAJE par rapport aux conventions de financement conclues.

ENFANCE

• 1 300 stagiaires formés sur la période 2022-2023 dans le cadre de la **formation sur l'accueil de mineurs (ACM)** programme de formation en direction des animateurs et directeurs d'ACM, co-financé 50% Drajes-50% Caf à hauteur de 80 000 €.

• **Plan stratégique de formation des professionnels** (petite enfance, accueil collectif de mineurs, acteurs jeunesse).

En lien avec les partenaires du schéma Régional des Formations sanitaires et Sociales, la Caf et la Drajes, ce plan a pour but de faciliter le parcours des étudiants et d'augmenter le nombre de places sur les filières Auxiliaires de puériculture, Éducateurs de Jeunes Enfants et infirmières puéricultrices.

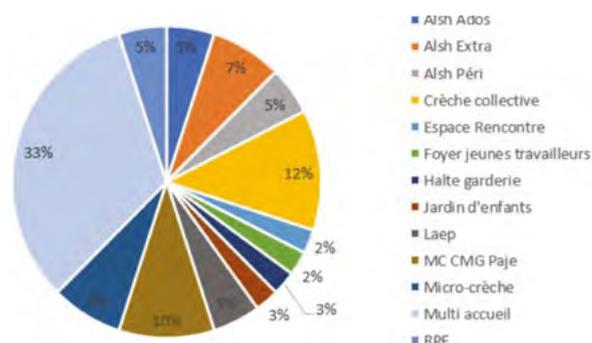
Ont été mis en place :

- en mars 2023, une formation pour 30 professionnels de la petite enfance sur le thème de l'accueil de l'enfant différent.

- en novembre 2023, une formation sur chants et comptines pour 60 professionnels de la petite enfance dans le cadre de la semaine de la petite enfance.



Pourcentage de contrôles programmés sur place par type d'équipement



JEUNESSE

- **Escaladanse** : prévention des VIF auprès des lycéens. (Caf, Associations, Communes, Éducation Nationale, Conseil régional)

L'objectif est de former et sensibiliser des lycéens aux VIF à travers des supports tels que la danse, le théâtre, les forums pour leur permettre de devenir des médiateurs auprès de leurs pairs.

Le projet a été mis en œuvre dans les lycées des communes de Trois-Bassins et de Saint-Paul dans un premier temps. Il se déclinera en 2024 sur le secteur sud en intégrant les lycées de Saint-Louis.



COHÉSION SOCIALE

- Naissance d'un projet ambitieux à dimension régionale : **le Village des Sources à Cilaos**.

La signature d'un bail à construction et de gestion a eu lieu le 15 septembre avec l'association Babyland, lauréate de l'appel à manifestation d'intérêt.

Objectifs :

- créer une offre de tourisme social à travers la rénovation du centre de vacances pour proposer des vacances aux familles réunionnaises les plus modestes et soutenir le projet de développement du territoire de la commune de Cilaos ;
- construire et exploiter une crèche d'une quarantaine de places afin d'offrir un accueil diversifié de la petite enfance ;
- proposer un lieu d'animation de la vie sociale dans une optique cohésion sociale, aujourd'hui inexistant sur la commune.

Ces projets sont intégrés à la Convention Territoriale Globale signée entre la Caf de La Réunion et la Commune de Cilaos le 27 janvier 2023.

Le Village des Sources, patrimoine emblématique de notre territoire, serait donc préservé, réhabilité et redynamisé au bénéfice des familles réunionnaises, notamment les plus modestes d'entre elles.



Faits marquants

Le Service Public de la Petite Enfance

Les 4 missions du SPPE	
1	Informier, orienter, accompagner les parents jusqu'à l'obtention d'une solution d'accueil adaptée
2	Développer et diversifier les solutions d'accueil pour garantir aux familles une offre accessible en tout point du territoire et adaptée aux besoins spécifiques.
3	Financer les places d'accueil en agissant sur les restes à charge des collectivités et des familles
4	Accompagner et contrôler la qualité de l'offre d'accueil

- Février 2023 : **commission Petite Enfance** pour un diagnostic et une méthodologie partagés dans la perspective du SPPE
- Du 21 février au 20 mars 2023 : **SPPE Consultation territoriale**
- 16 mars 2023 : **commission Petite Enfance** vers le Service Public de la Petite Enfance - Phase de consultation territoriale dans le cadre du CDSF
- Du 22 au 24 mars : **visite de Madame Élisabeth LAITHIER**, rapporteure générale à Saint-Denis pour rencontrer tous les acteurs du secteur de la petite enfance y compris les parents
- 24 mars 2023 : **forum de la Petite enfance**
- Avril 2023 : **analyse croisée des résultats** de la consultation, des travaux de la commission Petite enfance et du forum Petite enfance. Transmission des résultats et actions prioritaires à Madame LAITHIER, sous couvert du Préfet président du SDSF et de la Cnaf
- Mai 2023 : **intégration des actions prioritaires** comme socle de travail des prochaines commissions Petite Enfance
- Août 2023 : **journée focus groupe « parents »**

+ de **80 000 mails et SMS** adressés aux parents d'enfants de moins de 3 ans ou à naître

+ de **1 900 participants** à la consultation, dont 200 en atelier, 400 en ligne et 1 300 au sondage (parents, professionnels, gestionnaires, acteurs, ...)

+ de **20 ateliers** avec les parents et les professionnels dans les RPE, crèches, classes passerelles, ...

+ de **160 propositions** dont 80 sont issues des ateliers.



L'appel à projet pour le Fonds Innovation Petite Enfance (Fipe)

Les enjeux du Fipe

1- Accélérer le déploiement du SPPE

- Redynamiser la création de places EAJE et renouveler l'accueil individuel
- Améliorer l'accessibilité et agir sur la non-demande
- Accompagner les pratiques éducatives et la réflexivité pour l'application de la charte nationale d'accueil du JE
- Meilleure prise en compte du développement durable

2- Soutenir des projets innovants et inspirants

- Renouveler le cadre d'intervention des modes d'accueil et des autorités qui les soutiennent
- Limites des fonds de droits communs

Pour la mise en œuvre de ces projets, avec un pouvoir accélérateur du SPPE, une enveloppe de **2 076 518 €** est désormais allouée pour la période 2023-2025 soit :

- **1 038 259 €** sur trois années correspondant à la participation de l'État de 50%

- **1 038 259 €** sur trois années correspondant à la participation de la Cnaf de 50%

L'enveloppe initialement attribuée à La Réunion, pour la période de 2023-2025, d'un montant de **1 292 499 €** (430 833*3) a été réévaluée de plus de 60%.

- **21 projets retenus** dans le cadre du Fipe. Projets exemplaires, forte plus-value, fort potentiel accélérateur et démonstrateur
- **11 projets sur listes complémentaires** dont **4 prioritaires**.
- **15 projets à consolider**
- **4 projets hors cadre**

Les actions accompagnées en 2023

- **Déploiement des crèches itinérantes Baby bus +** sur 4 communes : Saint-Joseph/ Salazie/ Saint-Paul / La Possession (Porteur : Association Babyland)
- **Création d'une mission transverse « Inclusion »** : renforcer l'accueil des enfants en situation de handicap par la présence d'un référent handicap (porteur : Association Crèche and Go)
- **Déploiement d'une ressourcerie de la petite enfance** : Porteur : CCAS de la Plaine des Palmistes. Démarrage en 2023 sur le volet ingénierie. Une équipe composée d'1 chargé de mission, 1 animatrice socioculturelle, 2 VSC (service civique de nationalité étrangère) internationaux.
- **Co-production innovante partenariale audiovisuelle "Les Rivière"** : le projet de cette sitcom baptisée « Les Rivière » est né d'un partenariat signé en 2023 entre la Préfecture, l'ARS, le Département, la CGSS, la Caf et Antenne Réunion.

La série hebdomadaire est diffusée depuis le mois d'avril 2024 et sa conception permettra de donner une deuxième vie à la série sur les réseaux sociaux à travers ses personnages haut en couleur et les problématiques abordées dans chaque épisode.

Valoriser
la transmission
intergénérationnelle
et rappeler l'importance
de l'éducation

Accompagner
le grand public
dans sa connaissance
des aides et des services
pour les familles

Donner une image
positive des institutions
qui œuvrent en faveur de
la cohésion familiale
et de la santé

Valoriser
la culture
réunionnaise



Développement des territoires

Les **24** communes de l'île sont désormais toutes couvertes par une Convention Territoriale Globale (CTG) au 31 décembre 2023 (1 seule commune aura à renouveler sa contractualisation en 2024). Les CTG permettent d'adopter une approche programmatique des projets de développement des thématiques à forts enjeux tels que la petite enfance, l'enfance, la jeunesse et l'animation de la vie sociale.

La petite enfance

Le contexte départemental au 31 décembre 2023 fait état d'une offre de **8 068 places** au sein de **409 EAJE** dont **168** en mode de financement PSU et **241** en mode Paje - Cmg structure.

Sur le plan de l'accueil individuel, le département de la Réunion compte **6 412 places agréées** chez les **assistantes maternelles**, lesquelles étaient au nombre de **1 804** en 2023. En ce qui concerne les **Maisons d'assistantes maternelles (MAM)**, **143** structures sont implantées sur **20** communes (les communes de Bras-Panon, Sainte-Rose, Cilaos et Salazie n'en disposent pas).

En complément, **les Relais Petite Enfance (Rpe)** sont des lieux gratuits d'information et d'accompagnement à destination des assistants maternels, des parents et de leurs enfants. Avec l'élargissement récent de leurs missions, les Rpe deviennent ainsi des points d'accueil de référence pour les parents et les professionnels sur l'ensemble des modes d'accueil.

Au plan départemental, en 2023, **1 250 familles** ont bénéficié d'une **information collective ou individuelle**, **975 enfants** ont participé aux ateliers d'éveil, et **700 assistants maternels** renseignés auprès des **9 RPE** de l'île.

Autre action petite enfance développée par les services de territoire, le déploiement des **crèches itinérantes Baby bus +** sur **4** communes : Saint-Joseph/ Salazie/ Saint-Paul / La Possession (Porteur : Association Babyland).

Il s'agit d'une structure multi-accueil sous forme de micro-crèche itinérante, installée dans des locaux mis à disposition par les communes. Son rôle est de fournir un service d'accueil de proximité aux familles éloignées des zones urbaines. La capacité d'accueil par commune est de 12 enfants, âgés de 5 mois à 5 ans.

L'objectif est de proposer un service global et désenclavé pour promouvoir l'égalité des chances dès le plus jeune âge, garantir l'accès aux droits sociaux, soutenir les parents et orienter vers des trajectoires d'insertion sociale et professionnelle, au plus près des habitants. Le Baby Bus permet d'assurer un accueil itinérant pour les familles en leur offrant la possibilité de déposer leurs enfants tout en effectuant leurs démarches administratives en parallèle. Les familles peuvent ainsi profiter d'un lieu d'écoute et d'échange, brisant leur isolement et renforçant les liens sociaux.



L'enfance

L'ensemble des CTG s'engage à renforcer la qualité de l'accueil dans les **Accueils Collectifs de Mineurs (ACM)** par la signature d'un **Projet Éducatif Territorial (PEDT)** pour la durée de la CTG. Dans ce cadre, les Chargés de coopération CTG sont accompagnés pour le développement des **Accueils de Loisirs Sans Hébergement (ALSH)** dédiés aux adolescents et pour la mise en place des Plans mercredi et des PEDT des communes.

En 2023, **4 PEDT** sont en cours d'élaboration dans les communes de Saint-André, Sainte-Marie, La Possession, et Trois-Bassins.

De plus, une participation financière est prévue pour soutenir les expérimentations des ACM menées par certaines villes, telles que le **projet "Vacances en pied d'immeuble"** porté par la ville de Saint-Denis.

La jeunesse

L'appel à projets « **Coup de pouce Jeunes** » vise à financer des actions à vocation d'utilité sociale impliquant au moins trois jeunes âgés de 12 à 25 ans. Ces projets peuvent concerner divers domaines tels que le lien social, l'intergénérationnel, la culture, le sport, la solidarité, et la citoyenneté.

Une aide de **5 000 €** est versée à la "structure d'appui", dans la limite de **90 %** du budget prévisionnel. Sur les **65** projets instruits, **44** actions ont été retenues, permettant de soutenir **31** gestionnaires et de mobiliser plus d'une centaine de jeunes. Au total, **14** communes sont couvertes et **1 000** personnes ont été touchées, avec plus de **200 000 €** d'aides à la réalisation des projets.

Par ailleurs, un accompagnement des acteurs est mis en place pour **développer les politiques jeunesse** au niveau local et régional, en lien avec les missions du conseiller technique de territoire sur les communes. À la fin de l'année 2023, toutes les communes disposent d'un plan de développement pour la jeunesse.

La Caf fournit un soutien financier aux têtes de réseau telles que le **CRIJ, le CRAJEP, et PRODIJ**, avec environ **180 000 €** par an. Elle offre également un accompagnement technique et financier aux communes pour développer leur politique jeunesse dans le cadre des CTG, notamment pour la préfiguration jeunesse et le déploiement de la PS Jeunes.

En 2023, le réseau des **Promeneurs du Net (PdN)** comprend **27** membres, dont **14** animateurs de PS Jeunes, qui accompagnent les jeunes sur l'ensemble du territoire. Ce réseau a augmenté de **4** membres entre 2022 et 2023. Les comités techniques CRIJ/Caf, les ateliers animés par le CRIJ et les PdN, ainsi que les formations des PdN assurées par le CRIJ et à l'échelle nationale, permettent d'atteindre un millier de jeunes chaque année grâce aux interactions PdN et à la participation aux ateliers. Actuellement, le réseau compte **14** animateurs de PS Jeunes et **19** PdN, avec un budget de **202 708,45 €**.

Enfin, la participation financière à l'action **Opération Ville Vie Vacances (OVVV)** se poursuit.

Ville	PS jeunes / PDN	Action en QPV
Sainte-Marie	Association ADESIR	X
Le Port	Dx aux besoins spécifiques.	✓
La Possession	Commune de La Possession	X
Les Aviron	Roulé Mon Z'avirons	X
Saint-Paul	L.A. Plateforme	✓
Saint-Denis	JUNIOR BUSINN'ESS 4	✓
Saint-André	CASEC Cressonnière	✓
Trois-Bassins	Commune de Trois-Bassins	X
Saint-Joseph	Arts pour tous	X
Bras-Panon	Commune de Bras-Panon	X
	CCAS Saint-André	✓
PDN (action non localisée en ligne)	CRAJEP	✓
	M.I.O.	✓
	M.JC	✓



► L'animation de la vie sociale (AVS)

L'animation de la vie sociale est une notion relativement récente à La Réunion. Les premiers **Espaces de Vie Sociale (EVS)** ont été créés dans les années 2000, suite à l'extension de la **Prestation de Service (PS) Animation locale** aux DOM en 2002. Le **premier Centre Social (CS)** a vu le jour en 2009, à l'initiative du CCAS de Sainte-Marie.

Acteurs incontournables des politiques publiques locales, les Centres Sociaux et les Espaces de Vie Sociale œuvrent chaque jour avec et pour les habitants, afin de renforcer la cohésion sociale des territoires. L'accueil y est inconditionnel et s'adresse à tous : habitants du territoire ou du quartier, de toutes cultures, de tous âges et de toutes catégories sociales. Cet accueil inclut l'accès aux droits des personnes, qui est une dimension essentielle de leur mission. Mais au-delà d'un accompagnement personnalisé et d'une écoute attentive, les structures d'animation de la vie sociale encouragent la participation collective. Elles offrent des opportunités pour que chacun puisse s'impliquer selon ses besoins, ses difficultés, mais aussi ses aspirations, dans la définition de projets et l'élaboration d'actions citoyennes.

Au 31 décembre 2023, La Réunion comptait **54 EVS** et **15 CS**, dont trois ont été créés en 2023 par l'Association OSTL, l'Association Départementale de Services aux Familles 974, et le CCAS de Saint-André. Cela marque une reprise des créations après une période de 2021 à 2022 sans nouvelles structures agréées.

Concernant le développement des centres sociaux, **6 projets de préfiguration** sont actuellement en cours, avec un cofinancement de la Caf. Par ailleurs, **12 projets sont programmés** dans le cadre des différentes CTG pour la période 2023-2027.

Photographie 2023 de l'AVS

Les centres sociaux	Les espaces de vie sociale
<ul style="list-style-type: none"> • 15 centres sociaux agréés en 2023 • 8 équipements en gestion associative • 7 équipements en gestion par la commune ou le centre communal d'action sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • 54 espaces de vie sociale agréés et gérés par 51 associations en 2023



La recentralisation du RSA

Engagée depuis le 1^{er} janvier 2020, la recentralisation du RSA positionne la Caf de La Réunion comme un acteur central du dispositif d'insertion. Le 1^{er} décembre 2020 a marqué une nouvelle étape avec le transfert des missions d'orientation de tous les demandeurs de RSA à la Caf vers les 4 référents uniques.

La recentralisation vient renforcer le dispositif d'insertion via le déploiement de nouveaux outils et process, mais également fluidifier l'orientation des bénéficiaires afin d'encourager les sorties positives.



La plateforme « 100 % péi » Espoar a été développée dans ce contexte.

Espoar permet d'outiller et de digitaliser le processus d'orientation et d'accompagnement des bénéficiaires de RSA, de l'inscription dans la prestation jusqu'à la mise en parcours vers l'insertion, pour l'ensemble des parties prenantes.

Ainsi en 2023, la Caf de La Réunion a enregistré et traité :

- ▶ **16 363** demandes de RSA ;
- ▶ **11 321** orientations via l'algorithme « péi » de l'extranet Espoar ;
- ▶ **2 798** orientations à la suite d'un entretien giratoire ;
- ▶ **5 164** situations examinées par l'équipe pluridisciplinaires dont
 - **3 439** au titre de la ré-orientation
 - **839** au titre de la sanction

Délai d'orientation

une orientation dans le délai d'un mois pour la grande majorité des primo demandes à compter du 1^{er} décembre 2020



103 jours
avant la recentralisation



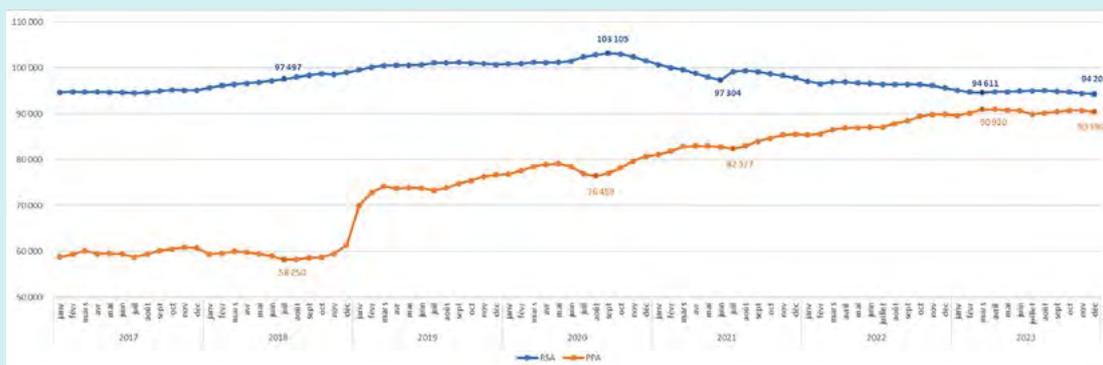
23 jours
en 2023

Répartition des orientations entre les organismes référents



- France Travail (42%)
- Mission Locale (20%)
- Conseil Départemental (29%)
- Caf (9%)

L'évolution des bénéficiaires de RSA et de la Prime d'activité



Accompagner les réclamations

La Médiation administrative

La médiation administrative est inscrite dans la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au Service d'une Société de Confiance (ESSOC) dite Loi ESSOC.

A l'heure où les Caf s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et s'engagent à garantir le bon accès au droit, la médiation administrative apparaît comme un mode alternatif de résolution des conflits, permettant de restaurer le dialogue. Partie prenante de la démarche qualité, la médiation concourt à l'amélioration de la qualité du service rendu à l'usager en identifiant les motifs de mécontentement, détectant les dysfonctionnements et proposant des solutions correctives.

La médiation administrative, interface entre les allocataires et les services de la Caf, intervient une fois que toutes les démarches préalables (demande de renseignements, de précisions...) ont été effectuées et que l'incompréhension ou le désaccord persiste. Le médiateur est à l'écoute de l'allocataire et a pour objectif de restaurer le dialogue.

La Médiation administrative complète les dispositifs des Caf en proposant un traitement individualisé des situations afin notamment de limiter la judiciarisation des recours, tant dans l'intérêt de l'allocataire que de celui de la Caisse.

Chiffres 2023



253 dossiers pris en charge
14% d'augmentation
des saisines par rapport à 2022



38 jours de délai de traitement
contre 22 jours en 2022 et est lié
à la complexité des dossiers pris
en charge.



Les **saisines** émanent principalement de :

44% > **Allocataires** contre 28% en 2022
24% > **Élus**



Les **motifs de saisines**

38,2% > **les attentes de paiement**
25,9% > **les indus**
18,7% > **incompréhensions liées au traitement des dossiers**



Les **principaux points législatifs sources d'incompréhension**

- **RSA et passage à la retraite**, ainsi que la prise en compte des ressources de l'ensemble des membres du foyer pour le calcul du RSA ;
- **Logement** : les modalités de calcul de l'AL depuis la réforme ;
- **Handicap** : L'AAH et le passage à la retraite, ainsi que le non-cumul avec différents avantages servis en raison de l'âge ou de l'invalidité.



04



**Une gestion
sécurisée
au profit
de la
performance**



Le contrôle interne et la démarche qualité intégrée

► Le dispositif local contrôle interne / Démarche qualité intégrée

La politique de contrôle interne vise à contrôler les droits, vérifier les situations déclarées, prévenir et lutter contre la fraude, mais aussi à garantir aux familles et partenaires un paiement rapide et régulier du juste droit.

Elle prend appui sur le décret 2022-1283 du 30 septembre 2022, lequel a réaffirmé l'importance du dispositif de contrôle interne avec une exigence de cohérence entre la stratégie de maîtrise des risques, les enjeux stratégiques poursuivis par les organismes (enjeux de gestion, de renforcement de la qualité et de la performance) et les engagements pris dans le cadre des COG.

Le contrôle interne se tourne ainsi vers plus d'efficacité et introduit la notion clé de performance et de responsabilisation.

L'élaboration et la mise en œuvre du dispositif de contrôle interne des processus constituent une responsabilité partagée entre le Directeur Général et le Directeur Comptable Financier au niveau national et au niveau local.

C'est dans cette dynamique que le pilotage local du contrôle interne et de la démarche qualité intégrée a été rattachée à la Direction de la Performance à compter du mois de janvier 2023, en intégrant par ailleurs la fonction de Contrôle de Gestion.

Cette évolution organisationnelle s'est accompagnée d'une modification progressive de la gouvernance interne à travers la création d'une revue de performance trimestrielle transversale et de 3 instances qualité de services transversales, par grands domaines métiers : Allocataires, Partenaires et Services support.

► La couverture des risques externes : le contrôle des données entrantes

DE FAÇON PRÉVENTIVE

• Les échanges automatisés

1 million de contrôles ont été effectués pour un impact financier de **7,1 millions d'€** dans le cadre des échanges avec la DGFIP et France Travail.

• Le référencement des bénéficiaires et des tiers :

- **783 443** Nir Certifiés.
- **96 335** adresses de contact tiers certifiées.
- **75 036** tiers personnes physiques certifiés.
- **14 008** tiers personnes morales certifiés
- **334 886** adresses allocataires certifiées

DE FAÇON CURATIVE

• Les contrôles sur pièces

Les contrôles sur pièces peuvent revêtir diverses formes : contrôles activité ressources (Rac) annuels et trimestriels, ciblage de dossiers à risques via le datamining, contrôles thématiques (exemple : bailleurs bénéficiaires de RSA). Les **54 937** contrôles sur pièces réalisés ont permis

de régulariser **14.8 millions d'€**

(**10.5 millions d'€** d'indus et **4.3 millions d'€** de rappels).

• Les contrôles au domicile des allocataires

Le contrôle sur place est le levier le plus efficace de la politique de contrôle.

Les **3 762** contrôles sur place ont permis de régulariser **13 millions d'€**.

(**10.2 millions d'€** d'indus et **2.8 millions d'€** de rappels), le montant d'impact financier moyen est de **3 471 €**.

Le rendement de ces contrôles est de **122%**. Le contrôle sur place a donné lieu à chaque fois à une régularisation des droits de l'allocataire.

• Les contrôles sur place en action sociale

En matière d'action sociale, la couverture du risque externe s'effectue par la réalisation de contrôles sur place des équipements et structures.

35 contrôles ont été réalisés permettant la vérification des prestations de service à hauteur de **7.5 millions d'€** (montant d'impact financier moyen : **215 157 €**)

04

Une gestion sécurisée au profit de la performance

► La lutte contre la fraude

1 441 dossiers ont été qualifiés de frauduleux pour un préjudice financier de **10.1 millions d'€**. Le préjudice moyen par dossier est de **7 050 €**.

Les sanctions suivantes ont été prononcées : **175** avertissements, **74** poursuites pénales, **1 193** pénalités pour un montant total de pénalités de **1.1 millions d'€**.

► Les recours

La commission de recours amiable a traité **11 591** dossiers :

- **231** contestations de droit
- **11 360** demandes de remises de dettes

► Le recouvrement des indus

107 682 indus ont été constatés à hauteur de **67.9 millions d'€**

Le recouvrement global (incluant les remises de dettes, les transferts, les annulations de créances) s'est élevé à **67.5 millions d'€**

► Les admissions en non-valeur

- **695** admissions en non-valeur : **769 076 €**

► La couverture des risques internes : les contrôles métiers

Dans le domaine des prestations légales, **49 628** contrôles vérifications ont été effectués, répartis autour des 3 composantes suivantes :

- Contrôles obligatoires : **33 013** contrôles réalisés pour un montant d'impact financier de **9.1 millions d'€**
- Datamining métier : **14 009** contrôles réalisés pour un montant d'impact financier de **2 millions €**
- Cibles locales : **2 606** contrôles réalisés pour un montant d'impact financier de **67 548 €**

En matière d'action sociale, les services de la Direction Comptable et Financière ont procédé à la vérification :

- des prestations de service ordinaires **10.68%** des droits ont été contrôlés, soit **237 972 €**
- des contrats Enfance/Jeunesse (CEJ) à hauteur de **23.67%** soit **949 911 €**
- des subventions à hauteur de **31.6%** soit un montant contrôlé de **5.1 M €**

► Les sécurisations informatiques

Les **32** bonnes pratiques du référentiel de contrôle interne du système d'information ont été acquittées en 2023.

Les **20** processus des habilitations également

Les revues inverses d'habilitations et les contrôles Cdap ont été réalisés

Les contrôles Cdap : **35** partenaires contrôlés (soit 16%)



04

Une gestion sécurisée au profit de la performance

Les indicateurs de mesure de la qualité de la liquidation

Les indicateurs de mesure de la qualité de la liquidation permettent de mesurer la qualité financière en sortie de liquidation (IQL0) et 6 mois après la liquidation (IQL6)

L'indicateur Iql0 relatif à la liquidation en temps réel			
Objectif qualité financière IQL0 fin 2023	92.6 %		
IQL6: 3 118 dossiers vérifiés	2021	2022	2023
Objectif : vérifier entre 0.5 et 0.6 % des dossiers liquidés	0.54%	0.52%	0.51%
Indicateur de qualité financière : atteindre 92,6%	93.2%	91%	90,1%
Taux d'erreurs	18.4%	21.2%	19,4%

- o Un taux de qualité financière à la sortie de la liquidation de **90.1%** sur l'année 2023
- o **9.9%** des dossiers ciblés présentent une erreur avec impact financier
- o Un taux d'erreur de **19.4%** en baisse de **1.8** points comparés à 2022

L'indicateur Iql6 : 6 mois après la liquidation des dossiers.			
Indicateur qualité financière IQL6 fin 2023	95%		
IQL6 : 1 577 dossiers vérifiés	2021	2022	2023
Objectif : vérifier 0.3% des dossiers liquidés	0.3%	0.3%	0.3%
Indicateur de qualité financière : atteindre 95%	97.5%	94.7%	94.4%
Taux d'erreurs	11.6%	15.2%	15.7%

- o Un taux de qualité financière après 6 mois de liquidation de **94.4%**
- o **5.6%** des dossiers ciblés présentent une erreur avec impact financier
- o Un taux d'erreur de **15.7%** quasi stable comparé à 2022

► L'évaluation de la performance du dispositif de contrôle interne

Les audits de validation des comptes

En application des articles L. 114-6 et D.114-4-2 du code de la sécurité sociale, les comptes des organismes de base sont validés par le Directeur comptable et financier national. La validation des comptes consiste à attester que les comptes annuels des organismes, établis par le Directeur Comptable et Financier et arrêtés par le Directeur, sont « réguliers et sincères, qu'ils donnent une image fidèle de leur résultat, de leur situation financière et de leur patrimoine ».

Les comptes 2023 de la Caf de La Réunion ont été validés avec observations.

04

Une gestion sécurisée au profit de la performance

La lutte contre la fraude et la prévention des indus

Le Contrôle sur place

Le contrôle sur place est un levier important et efficace dans le cadre la lutte contre la fraude. C'est un outil majeur pour garantir de la bonne utilisation des fonds publics et le paiement du juste et bon droit aux usagers.

Après une période complexe pour l'activité de contrôle sur place, l'année 2022 a été une année de réflexion sur les différents objectifs fixés en contrôles

sur place. En effet après un certain nombre de travaux des instances nationales, il a été décidé de ne fixer en 2023 qu'un seul objectif en contrôle sur place, orienté vers la performance plus que le nombre, complété d'une mesure de rattrapage (année de transition).

Ainsi, la Caf s'est vue notifiée en 2023 un objectif de **14 775 188 €**, ou pouvait bénéficier d'un objectif de rattrapage fixé à **14 103 588 €**.

Un objectif axé sur la performance du contrôle afin de renforcer la lutte contre la fraude et assurer le paiement du juste et bon droit

En 2023, la Caf de La Réunion a vu la performance des contrôles sur place s'accroître avec une nette progression de l'impact financier moyen (+ de **820 €**) par rapport à 2022 pour atteindre **3 471 €**. Le taux de dossier avec impact financier a lui aussi progressé pour atteindre **77 %**, contre **69%** en 2022.

À la Caf de La Réunion, **3 762** contrôles sur place ont été clos.

La liquidation des rapports de contrôle a donc permis une mise à jour des dossiers pour **10 237 095 €** d'indus (contre **10 015 219 €** en 2022) et **2 819 210 €** de rappels (**3 416 771 €** en 2022).

Évolution des résultats de la Caf entre 2019 et 2023 en matière de contrôle sur place

Contrôles sur place	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de contrôles clos	4 860	4 344	5 328	5 141	3 762
Impact financier global	8 396 645 €	7 987 234 €	13 500 942 €	13 431 989 €	13 056 305 €
Impact financier moyen	1 738 €	1 839 €	2 534 €	2 613 €	3 471 €
Délai de réalisation	4,58	5,83	4,75	3,90	4,91
Taux de rendement	59%	60%	65%	68%	77%

Le nombre de contrôle tend à diminuer entre l'année 2023 et 2022, ce qui est le corollaire du passage à un objectif en montant d'impact financier détecté. Toutefois, cette relative diminution n'a pas affecté le niveau de couverture du risque. Les résultats des contrôles sur place menées par la Caf de La Réunion montrent une amélioration significative de notre performance au regard de l'impact financier moyen et du taux de rendement.

Des opérations de contrôles spécifiques déployées

2023	Objectif	Nombre de clos	Taux de clôture	Montant IF	IF moyen
Opération d'évaluation du bon droit	130	130	100%	268 226 €	2 063€
Opération de contrôle de résidence	102	102	100%	1 191 743 €	11 684€
Opération bailleur / Rsa	45	45	100%	262 431€	5 831€
Opération contrôle bailleur privé sud	19	19	100%	30 507€	1 606€
Opération contrôle bailleur Rsa locale	22	22	100%	30 507€	1 387€
Opération contrôle résidence bénéficiaire ASPA et PF	37	37	100%	34 986€	946€

04

Une gestion sécurisée au profit de la performance

Des contrôleurs nationaux spécialisés au service de la lutte contre la fraude à enjeux...

Depuis décembre 2023, la Caf de La Réunion a intégré l'outil national du SNLFE (service national de lutte contre la fraude à enjeux).

En effet, en janvier 2023 au regard des situations détectées en matière de lutte contre la fraude, la Caf de La Réunion a porté sa candidature afin d'intégrer ce service national, outil de lutte contre les fraudes à grande ampleur déployé depuis le 21 mai 2021 (5 pôles créés initialement).

L'objectif pour ce service est d'étoffer le moyens et les équipes qui luttent contre la fraude tous les jours au sein des **101 Caf**, composées de contrôleurs au sein d'une Caf et d'agents originaires de divers domaines tels que inspecteurs Urssaf, mandataires judiciaires, détectives privés, gendarmes.

3 agents ont été recrutés en locales afin de créer le pôle Caf 974. Leur mission consiste à détecter le plus en amont possible les fraudes à enjeux qui :

- entraînent un préjudice global supérieur à dix fois le

montant de la fraude moyenne ;

- présentent un risque de médiatisation ;

- sont commises en réseau ;

- utilisent un mode opératoire original et/ou innovant ;

- ont pour conséquence l'altération du tissu social.

À ce jour, **36** contrôleurs nationaux composent les **6** pôles du SNLFE :

- Caf de la Gironde (33)
- Caf de la Seine-et-Marne (77)
- Caf du Bas-Rhin (67)
- Caf du Nord (59)
- Caf du Var (83)
- Caf de la Réunion (974)



La prévention des Indus

Cette thématique en lien avec la maîtrise des risques de nos indus, a été déployée en 2023 grâce à des actions permettant d'accompagner les allocataires dans leurs démarches (Plan de contact sortant) et de les informer sur leur juste et bon droit afin d'éviter les indus et leur récurrence (campagne de régularisation spontanée en août 2023 – campagne de communication sur les débiteurs de pension alimentaire ainsi qu'une campagne sur la déclaration de ressources spécifiques déployée respectivement en avril et décembre 2023).

On également été mis en œuvre : des contacts proactifs auprès des allocataires dont le changement de situation a généré un indu afin de lui expliquer le motif de l'indu ; une émission de radio sur le contrôle et les indus 19/09/2023) ; plusieurs sessions internes de sensibilisation à la Prévention des indus tout au long de l'année ; et la sensibilisation de nos partenaires aux enjeux de la prévention des indus avec l'organisation d'un webinaire d'accès au droit le 22/06/2023.

La lutte contre la fraude

Tout comme la prévention des indus, la lutte contre la fraude est un axe majeur de la maîtrise des risques dans lequel s'articulent des actions de prévention et de sensibilisation à la thématique, à destination des usagers mais également à destination des partenaires, afin de porter à tous les niveaux, les informations et les rappels des obligations déclaratives.

Au-delà de la sensibilisation et de la prévention, la Lutte contre la Fraude à la Caf de La Réunion se caractérise aussi par une forte politique de détection des fraudes

(incohérences de déclarations suite à la transmission de pièces, contrôle sur place effectué par un agent assermenté ou signalement d'un partenaire) et de sanction.

Les manœuvres sont étudiées, présentées en commission administrative et qualifiées ou non de fraude.

En cas de qualification, une sanction graduée en rapport avec l'importance des manœuvres et/ou du préjudice sera décidée.

Bilan de la fraude

La Commission Administrative fraudes s'est réunie **15** fois en 2023.

• **1 441** fraudes ont été qualifiées pour un montant de **10 150 620 €**, soit une augmentation de **5%** par rapport à 2022.

• **1 421** lettres de mises en garde ont été expédiées en 2023.

Année	2020	2021	2022	2023
Préjudice	5.7 millions d'€	7.7 millions d'€	9.7 millions d'€	10.1 millions d'€
Nombre de fraudes qualifiées dont :	1 346	1 433	1 651	1 441
Nombre de dépôts de plaintes	114	205	208	74
Nombre de pénalités	920	995	1 178	1 192
Montant des pénalités	443 602 €	641 415 €	903 499 €	1 151 247 €
Nombre d'avertissements	304	234	265	175

05

MEDAILLE
GRAND OR

de La

**Les
ressources**



Les ressources humaines

La structure des effectifs (au 31 décembre 2023)

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS TITULAIRES
ET DE LA STRUCTURE PAR CATÉGORIE
PROFESSIONNELLE
DE 2022 À 2023 (AU 31/12)

Année	2022	2023
Agent de direction	6	4
Niveaux 5 et plus	162	187
Travailleurs sociaux	45	36
Personnel informatique	8	8
Niveau 4	272	277
Niveaux 2 et 3	153	138
Total	646	650

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SEXE

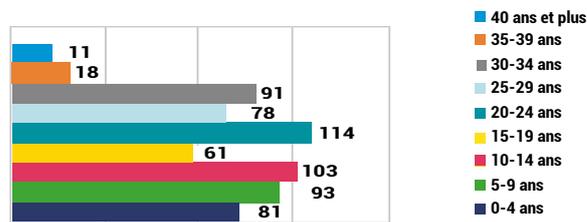
	Nombre	Pourcentage
HOMMES	189	29,08%
FEMMES	461	70,92%
ENSEMBLE	650	100 %

Les mouvements du personnel CDI

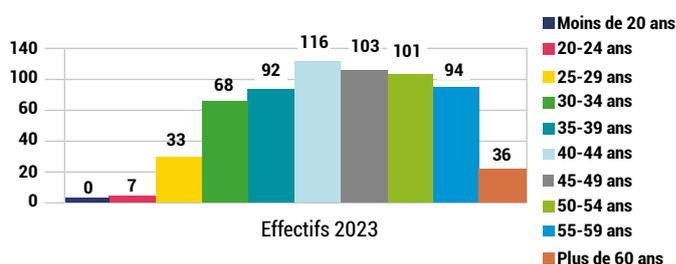
Mouvements	2022	2023
Démissions	0	1
Départs à la retraite	10	12
Départs autres causes (mutation, licenciement...)	16	7
Agents titularisés	14	14
Embauches par mutation ou recrutement interne	12	10
Salariés promus dans une catégorie supérieure	56	60
Agents exerçant leur activité à temps partiel	30	30
Agents reconnus en qualité de travailleurs handicapés	39	43
Nombre de départs (CDI)	26	20
Nombre d'embauches (CDI)	26	24

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PERMANENT PAR TRANCHE D'ANCIENNETÉ AU 31/12/2023

Effectif CDI : 646



RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PERMANENT 2023 PAR TRANCHE D'ÂGE



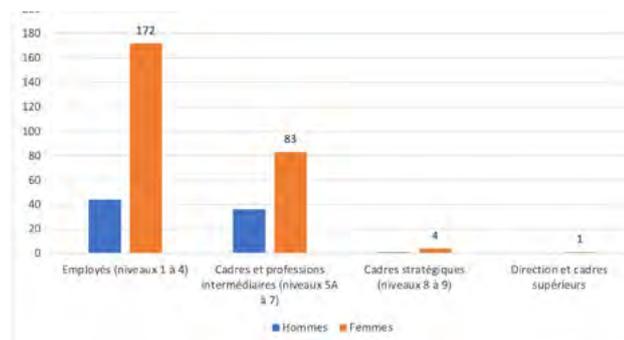
Formation professionnelle

En 2023, **341 agents** ont bénéficié d'une action de formation, représentant un taux d'accès global à la formation de **47,7%**. Cette politique de formation de la Caf de La Réunion s'est traduite par **16 402 heures** de formation dispensées au cours de l'année, ce qui correspond à une moyenne d'environ **6,7 jours** de formation par agent formé.

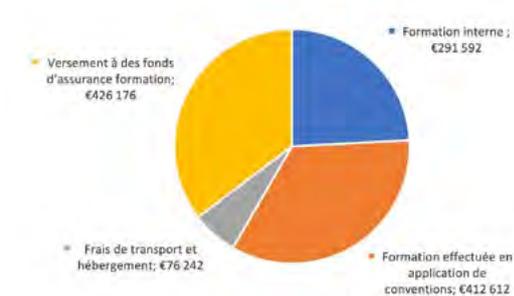
Par ailleurs, la Caf a maintenu son engagement envers l'accueil des étudiants de tous niveaux et origines. En 2023, **12 stagiaires** ont été accueillis au sein des différentes Directions, illustrant ainsi la diversité et l'ouverture de notre structure à la formation pratique des futurs professionnels.

EXERCICE 2023	
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	3,39%
Montant consacré à la formation continue	1 206 622 €
Formation interne	291 592 €
Formation effectuée en application de conventions	412 612 €
Frais de transport et hébergement	76 242 €
Versement à des fonds d'assurance formation	426 176 €
Dépense de formation externe en euros	131 381€

NOMBRE DE STAGIAIRES



MONTANT CONSACRÉ À LA FORMATION CONTINUE



Indice égalité femmes / hommes

Conformément à la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, et à son décret d'application du 8 janvier 2019, la Caf de La Réunion publie son index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Pour rappel, cet index est calculé sur la base de 5 indicateurs : l'écart de rémunération femmes-hommes, l'écart de répartition des augmentations individuelles, l'écart de répartition des promotions, le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité et le nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Notre politique engagée en faveur de l'égalité professionnelle nous a permis d'obtenir pour l'année 2023 la note de **94/100**.

La Caf obtient la note maximale sur trois des cinq indicateurs de l'index : le taux d'augmentations individuelles, promotions entre les femmes et les hommes, pourcentage des salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé de maternité.

La Caf de La Réunion entend conserver pour les années à venir cette même exigence d'égalité salariale.

La Caf de La Réunion, employeur engagé

En 2023, la Caf de La Réunion a maintenu une dynamique positive en matière de recrutement, en mettant particulièrement l'accent sur l'embauche d'apprentis et de contrats aidés (CUI) dans le cadre des CDD.

En outre, les intégrations en CDI reflètent non seulement l'attention portée aux demandes de mutation, mais aussi les efforts déployés pour la titularisation à l'issue des formations institutionnelles.

Une politique de recrutement dynamique et diversifiée

CDI > Entrées 2023	
Embauche	7
Mutation	3
Titularisation	14
Total	24

CDD > Entrées 2023	
Surcroît	85
Remplacement	10
Apprentis	6
CUI CDD	11
Contrat Pro	8
Total	120

L'engagement en faveur de la jeunesse

Volontaires service civique

Pour la 9^{ème} année consécutive, la Caf a fait appel à des Volontaires de Service Civique pour accompagner et aider les allocataires en les sensibilisant à l'utilisation du site caf.fr et en les familiarisant aux pratiques numériques, condition clé d'insertion et d'accès aux droits.

2 vagues de volontaires pour un total de **20** ont ainsi rythmé l'année 2023 au gré de missions de 8 mois sur nos différents sites d'accueil et après avoir bénéficié d'une sensibilisation aux missions de la Caf, aux prestations servies, mais également d'une formation au caf.fr.

L'accueil des jeunes en alternance

La Caf de La Réunion a réaffirmé son engagement envers les jeunes en leur permettant l'accès à l'expérience professionnelle et la transmission de compétences.

Notre organisme a ainsi accueilli 5 nouveaux alternants en contrat d'apprentissage.

Une montée en puissance du travail à distance

Signé le 11 juin 2021, l'accord local relatif au travail à distance (télétravail et travail sur un autre site que le site habituel) définit le cadre de mise en œuvre d'une nouvelle organisation garantissant le maintien de la performance collective et améliore la qualité de vie au travail des salariés, modernisant ainsi de façon profonde nos relations et nos organisations de travail.

Deux campagnes de recrutement des salariés volontaires ont été lancées en mai et novembre 2023, se traduisant, in fine, par plus de **226** salariés bénéficiant du travail à distance fin 2023.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail. Cette notion également été mise à l'honneur lors de la journée du personnel en juin 2023.

Politique en faveur du handicap

L'engagement de la Caf de La Réunion en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap est un élément essentiel de notre culture d'entreprise. Les efforts et les mesures prises pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap au sein de notre organisation se matérialisent à travers notre taux d'emploi direct de **6,99%**.

Les actions sont menées sur différents volets : adaptations individuelles des postes de travail, recrutement inclusif en participant aux salons spécifiques pour identifier des candidats en situation de handicap, et sensibilisation en proposant des ateliers aux agents lors de la semaine européenne de l'emploi des personnes porteuses d'un handicap.

Nous continuerons à nous engager en faveur d'un environnement de travail équitable, respectueux et enrichissant pour tous.



La communication, un levier d'action au service du personnel, des familles et des partenaires

En 2023, la Caf de La Réunion a poursuivi sa mission essentielle : informer, accompagner et valoriser les services offerts aux familles, tout en renforçant ses relations avec les partenaires et le personnel. La communication est un outil contribuant à la mise en œuvre des politiques sociales et à la visibilité des actions menées au service des allocataires.

L'année a été marquée par une diversité de projets et de campagnes, tant internes qu'externes, visant à mieux informer et mobiliser les différents publics autour des grands axes d'action de la Caf.

Renforcement des actions externes : une communication de proximité

L'année a été marquée par des réformes majeures, telles que l'intermédiation financière des pensions alimentaires et la déconjugalisation de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH). Le service communication a joué un rôle clé en adaptant les messages aux allocataires et en les accompagnant lors des moments importants de la vie (séparation, naissance).

La Caf a également multiplié la communication sur les canaux comme : site internet, réseaux sociaux, presse, télévision et magazine Vies de famille.

Les partenariats ont été renforcés, avec la diffusion de lettres d'information pour mieux collaborer, et le soutien d'actions locales et nationales, comme le Schéma Départemental des Services aux Familles, la recentralisation du RSA, la semaine de la petite enfance et le futur service public de la petite enfance.



Une communication interne au service de la cohésion et de l'engagement

En interne, la communication a soutenu la cohésion des équipes et favorisé l'engagement à l'aide de notre réseau social d'entreprise et de notre intranet. Des événements ont aussi été organisés, tels que la Journée du personnel, la Journée de la Femme ou des campagnes comme Octobre Rose, renforçant l'esprit d'équipe et les liens entre collaborateurs.

En 2023, la Caf de La Réunion a su adapter sa communication aux évolutions des politiques sociales, en interne comme en externe, tout en accompagnant le changement et en soutenant l'action sociale.

Le développement durable

Les opérations de mise aux normes de nos sites d'accueil concernant l'accessibilité aux personnes porteuses de handicaps se sont achevées avec la transmission des dernières attestations d'achèvement des travaux aux services de l'État.

Par ailleurs la campagne annuelle d'Inventaire physique sous Isiac (logiciel d'inventaire physique des biens) de l'ensemble de biens mobiliers, immobiliers et informatiques de la Caf Réunion, tous sites a été effectuée sur la base d'une procédure actualisée et s'est conclue par un taux de réalisation de 98,25 %.

857 biens ont par ailleurs été entrés sous Isiac, dont

146 biens correspondant à du mobilier de bureau sur l'ensemble de l'année.

La Caf de La Réunion a par ailleurs poursuivi sa politique en matière de recyclage : **424** mobiliers ont ainsi été donnés au personnel et à diverses associations dont l'ADRIE (Association pour le Développement des Ressourceries, l'Insertion et l'Environnement).

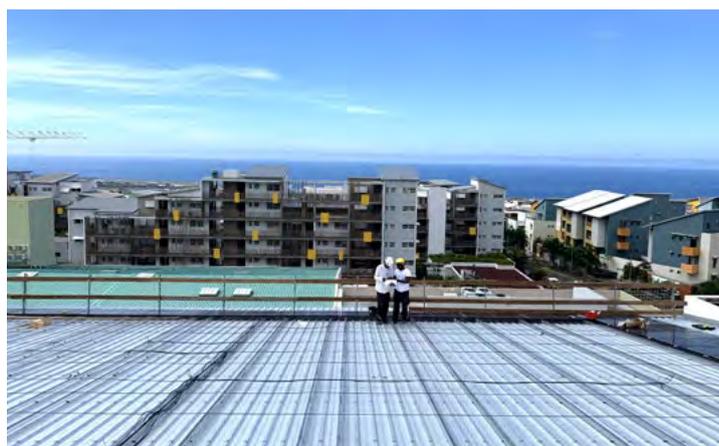
Enfin, dans le cadre de sa politique immobilière, le site du Village des Sources à Cilaos a fait l'objet d'un état des lieux complet ainsi que d'une remise des clés au nouveau gestionnaire, l'association Babyland, en octobre 2023.

Zoom sur la politique en matière de développement durable

La Caf de La Réunion a réalisé son bilan pluriannuel des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) et élaboré un plan de transition pour la période 2024-2027. Ce plan de transition embarque notamment les actions préalablement amorcées en matière de sobriété énergétique.

Par ailleurs, en matière de mobilité, une borne supplémentaire de recharge pour véhicule électrique a été installée au siège et un logiciel de suivi de la consommation de l'ensemble des bornes de recharge mis en place.

Enfin, sur le site de l'antenne Sud à St Pierre, l'opération de construction d'une centrale photovoltaïque en toiture du bâtiment a été amorcée, à travers la consultation des bureaux d'études en vue de la réalisation d'une étude de faisabilité.



Le secteur hygiène, sécurité, environnement

Hygiène et conditions de travail

- 9 opérations de dératisation, désinsectisation des locaux et démoustication des espaces verts ont été menées
- Suivi du marché de nettoyage en cours pour l'ensemble des sites (**524 125,93 €**)
- Suivi d'une flotte automobile à disposition de l'ensemble des agents
 - 14 véhicules neufs dont 13 hybrides et 1 électrique
 - 165 499 km parcourus
 - 2 905 réservations traitées
 - Coût global : **73 447,56 €**
- Travaux d'étanchéité des toitures du Siège (**30 747,41€**)
- Diverses interventions d'entretien et d'amélioration des conditions de travail ont également été menées (**67 914,23 €**) :
 - Maintenance extracteur d'air cuisine siège
 - Maintenance préventive et curative des systèmes de climatisation tous sites
 - Remplacement de 6 climatiseurs sur l'Antenne Est
 - Location/entretien WC chimique divers sites
 - Vidange, curage et nettoyage bac à graisse Siège
 - Remplacement d'un climatiseur à l'espace de formation du Chaudron
- Accompagnement et sensibilisation des agents en open space dans les nouveaux locaux de l'Antenne Sud sur les postures au poste de travail

Sécurité / sûreté

- Suivi du marché de surveillance des espaces d'accueil par les agents de sécurité (**307 481,47 €**)
- Suivi de l'installation, raccordement et mise en service du groupe électrogène de l'Antenne Sud permettant de maintenir électriquement la salle serveur, les postes de l'accueil, 1 écran et l'UC des postes de travail et 50% des éclairages (**31 946,26 €**)
- Renforcement de la vidéosurveillance sur le siège social (**5 851,27 €**)
- Intégration de la sûreté dans l'outil national PILPAC conformément au schéma général sûreté 2023
- Réalisation d'un exercice sûreté sur le siège social
- 7 actions de sensibilisation sécurité, sûreté, incivilité et PCA des nouveaux salariés

- 6 sessions de formations/recyclages de Sauveteurs Secouristes du travail, soit 35 agents SST

- Mise en œuvre de la nouvelle version du logiciel DIGIRISK permettant l'évaluation des risques répondant à la nouvelle réglementation relative au document unique d'évaluation des risques professionnels

- Maintenances, contrôles et vérifications périodiques réglementaires sur l'ensemble des équipements de sécurité/sûreté divers sites (**115 783,25 €**) :

- Désenfumage, extincteurs, alarme et extinction incendie tous sites
- Télésurveillance, contrôle d'accès, interventions suites alarmes
- Installations électriques, poste de transformation
- Portes, portails, barrières automatiques, grilles enroulables, ascenseurs

Environnement

- Entretien des espaces verts divers sites et toiture végétalisée du siège (**16 942,34 €**)

- Destruction des archives et valorisation des déchets. **15,7 tonnes** > Coût total : **11 393,15 €**

- Flotte globale de véhicule de service

- 20 véhicules (14 véhicules légers, 4 véhicules techniques, 2 Mobicaf)
- 208 063 km parcourus
- 2195 g CO² émis
- 11 444,48 litres de carburant (**19 267,77 €**)
- Coût total de la Flotte : **99 114,72 €**

QUELQUES CHIFFRES COMPLÉMENTAIRES

- 345 interventions d'entreprises extérieures prises en charge
- 5 228 réservations de ressources traitées sous l'outil GRR
- 1 338 407 € de dépense globale sur le secteur
- 1 217 434 € de dépense en fonctionnement
- 120 973 € de dépense en investissement

Les chiffres des services techniques

CONTRATS / MARCHÉS



- Appui aux services exécuteurs pour toute question relative à la mise en place des marchés et contrats (définition du besoin, détermination de la procédure, rédaction des pièces administratives et techniques, rédaction du rétroplanning..)
- Appui à la direction pour toute question d'ordre juridique relative aux contrats et marchés

Nombre de marchés lancés

8

Contrats de maintenance

38

Nombre de contrats signés

5

Mises en concurrence conclues

11

IMMOBILIER



LA NOUVELLE ANTENNE SUD

L'année 2023 a été la 1^{ère} année de pleine exploitation de la nouvelle antenne Sud à Saint Pierre, impliquant un suivi particulier dans le cadre de la Garantie de Parfait Achèvement (GPA) en lien avec l'ensemble des parties prenantes internes (services généraux) et externes (promoteur, maîtrise d'œuvre, entreprises).

LE VILLAGES DES SOURCES A CILAOS

Un bail à construction d'une durée de 22 ans a été signé en septembre 2023, avec l'association Babyland, retenue à la suite d'un appel à manifestation d'intérêt et en cohérence avec les orientations de la Convention Territoriale Globale (CTG) conclue avec la ville de Cilaos.

L'objectif est double :

- Créer une offre sociale de tourisme afin de proposer des vacances aux familles les plus modestes et soutenir le projet de développement du territoire de la commune de Cilaos ;
- Construire et exploiter une crèche afin d'offrir un accueil diversifié de la petite enfance d'une quarantaine de place et proposer un lieu d'animation de la vie et de la cohésion sociale.

Les chiffres des services techniques

IMPRIMERIE



190 000
Impressions

ÉCONOMAT



145
Demandes traitées

FACONNAGE



3

COURRIERS



128 742
reçus

- Arrêt navette courrier inter-sites : Installation de scanners dans les Antennes Est, Ouest et Sud : augmentation des demandes de fournitures et des séparateurs .
- Passage du planton externe tous les 15 jours dans les antennes pour déposer des plis, et récupération dans les antennes de plis et du matériels informatiques.

DEMANDES D'INTERVENTION



200

ACCUEIL PARTENAIRES



4 771

partenaires accueillis
(coursiers, administrations,
dépôts plis, entreprises...)

Les ressources informatiques

De nombreux projets, nationaux comme locaux, ont été menés à bien par le Système d'Information (SI) en 2023.

Poursuite du déploiement de la nouvelle stratégie d'équipement informatique

Le renouvellement du parc informatique (particulièrement des écrans devenus pour beaucoup obsolètes sur le plan des connectiques) s'est poursuivi en 2023 : **360 écrans** et **250 postes informatiques** ont ainsi été déployés et le taux d'obsolescence du parc ramené ainsi de **31% à 11%**.

Le déploiement de la stratégie de matériel cible se poursuit jusqu'en 2025 dans le cadre d'un plan pluriannuel d'investissement.

Les mises à jour structurelles de l'infrastructure

Arrêt de Lotus - juin 2023

Le projet d'arrêt DOMINO, lancé depuis plusieurs années, a franchi une étape clé en juin 2023 avec l'arrêt de la quasi-totalité des bases Lotus. Ainsi, toutes les Bases et Bases ont été décommissionnées au profit de boîtes partagées sur Office365, de développements locaux ou encore de l'environnement Gaci-STP qui a dû être reconstruit. Certains accès restent maintenus jusqu'en 2025 avec des arrêts progressifs à compter de 2024.

Nouvelle forêt – août 2023 / novembre 2023

Le projet « Nouvelle Forêt » repose sur la refonte du service d'annuaire qui est au cœur de notre système d'information. Il est utilisé pour localiser, sécuriser, gérer et organiser les ressources utilisateurs, postes de travail et serveurs de l'institution et également pour donner l'accès aux ressources (poste de travail, imprimante, bureautiques, etc.). L'objectif du projet est de regrouper l'ensemble des domaines Caf dans un domaine unique, tout en permettant à chacun de conserver leur autonomie grâce à une unité d'organisation dédiée pour chaque organisme. Cette importante opération, fruit de plusieurs mois de mobilisation, a abouti avec succès début novembre.

NGN – février 2023 / mars 2024

Le projet NGN a pour objectif de moderniser le réseau WAN et répondre aux besoins croissants de débit réclamé par les applications multimédias. Le projet NGN est découpé en 3 phases, Réseau, Internet et Allègement sécurisation WAN. Les 2 premières phases ont ainsi été réalisées en 2023. Le passage du Siège à la fibre a pu être effectué en février 2024, permettant ainsi de réaliser la 3e et dernière phase en mars 2024.

Le renforcement de la sécurité

Depuis 2022, la Branche famille fait face à une augmentation des attaques avec des potentielles violations de données. L'utilisation d'Office365 amène à renforcer la sécurisation des accès.

Désencapsulation SSL – mai 2023

Les accès sur Internet se font pour plus de 80% en HTTPS, protocole qui ne permet pas d'analyser les données qui circulent. Étant donné le besoin de sécuriser les échanges et de bloquer les malwares ou flux illégitimes, le mécanisme de désencapsulation SSL, intégré au proxy, a été mis en place en mai 2023.

Proxy Cloud – septembre 2023

En collaboration avec le projet NGN et notamment la mise en service d'accès Internet locaux au sein des organismes (Caf, Antennes et sites Cnaf), une solution de Proxy Cloud a été déployée. Cette infrastructure proxy hybride de la Branche famille (datacenter et cloud) permet d'optimiser au mieux l'expérience des agents dans l'usage d'Internet et des services cloud (notamment Office 365).

Gestion des accès – Juin 2023 / octobre 2023

Dans le cadre du projet de modernisation du SID, les données de la Branche sont accessibles sur les infrastructures Cloud des fournisseurs de service. Dans le but de sécuriser ces accès, une règle d'accès conditionnel au SID (basée sur l'adresse IP) a été appliquée à tous les utilisateurs (les accès à Power BI ne sont plus possibles pour les terminaux mobiles). Une remédiation a été déployée sur l'ensemble des postes utilisateurs. Cette nouvelle règle d'accès est généralisée en octobre 2023.

La prochaine étape est prévue en 2024 avec la mise en place du MFA (Multi Factor Authentication).

Campagne SSI « Avant De Cliquer » – septembre 2023

Suite à l'augmentation des tentatives d'hameçonnage, la Caf de La Réunion a souhaité initier une démarche volontariste d'apprentissage par la pratique de l'ensemble de ses salariés. C'est dans ce cadre que la solution « Avant De Cliquer » a été mise en place afin de tester le niveau de sensibilité des agents face à un mail potentiellement frauduleux et leur proposer du e-learning.

A partir de septembre 2023, les premières campagnes de faux phishing ont été lancées.

Ces actions se poursuivront en 2024.

Divers

ESPOAR

Depuis la recentralisation du RSA, le 01/12/2020, la Caf de La Réunion dispose d'un outil local : ESPOAR. Si le développement a démarré en 2020, il s'est poursuivi en 2023 particulièrement à travers l'amélioration de l'existant :

- Optimisation du module de réorientation des bénéficiaires ;
- Modification du module Accompagnement pour tenir compte du retour d'expérience des travailleurs sociaux ;
- Correctifs du programme pour tenir compte de l'audit Ambionics (tests de vulnérabilité) ;
- Mise en conformité du site au regard de la collecte de données personnelles et du RGPD.

Mise en place de la nouvelle solution de Suivi des Habilitations (SDH) – juillet 2023

Dans le cadre de l'arrêt Lotus, la Caf de La Réunion a souhaité participer au groupe projet SDH en tant que MOA. L'occasion d'échanger avec d'autres caisses sur les besoins du processus de gestion des habilitations PS43 afin de façonner le nouvel outil commun aux caisses volontaires (un autre outil a été développé par la TNI).

L'outil a été livré en juillet 2023 et a connu de nombreuses mises à jour suite aux retours d'expérience et grâce aux mensuelles MOA qui se poursuivent jusqu'en 2024.

Développement Powerapps « Demande de fourniture » mars 2023

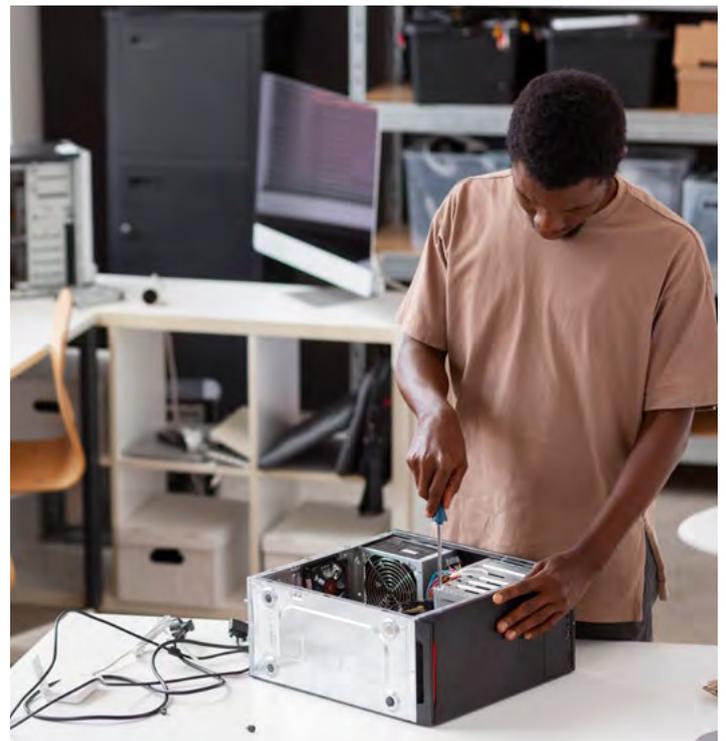
La base Lotus de demande de fournitures (Économat) devait être maintenue mais aucun outil ne convenait. Le SI a donc développé localement une application sur les outils Office365 en y ajoutant plusieurs fonctionnalités comme la gestion du stock, les tarifs etc.

Sensibilisation à la sécurité informatique

Les affichages sur les postes de travail en veille, les communications par email et sur Yammer, les différentes formations ponctuelles, notamment aux nouveaux entrants, ont contribué à sensibiliser au mieux chaque agent sur ses obligations en la matière et relever collectivement le niveau de sécurisation, en plus des actions "Avant De Cliquer".

Résolution de tickets / assistance utilisateurs

Tout au long de l'année 2023, **3290 tickets G@CI STP** ont été classés résolus, soit une moyenne de **13,1 tickets résolus** pour les jours ouvrés de 2023.





Les instances de décision

Le conseil d'administration définit la politique de l'organisme en cohérence avec les orientations nationales. Il est composé de représentants des assurés sociaux, désignés par les organisations syndicales de salariés, de représentants des employeurs et travailleurs indépendants, désignés par les organisations professionnelles, de représentants des associations familiales et de personnes qualifiées. Des élus représentants le personnel y siègent également, avec voix consultative.

Le Conseil d'administration a été renouvelé le 25 février 2022.

Le Conseil d'administration



Président
Harry-Claude MOREL



1er Vice-Président
Philippe POUDROUX



2ème Vice-Président
Harold CAZAL



3ème Vice-Président
Loïc DESIREE

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX (8)

TITULAIRES

SUPLÉANTS

CGT	DESIREE Loïc PAYET Raymond	MOUNIAMA Jean-Denis DIBLAR Linda
CFDT	LADERVAL Elie MICHEL Marie Béatrice	LESPORT Marie Clémence TECHER Jean
CGT-FO	OGNARD Gilbert POUDROUX Philippe	LAMBERT Sarah HOARAU Martine
CFTC	LAURET Marie Ida	CARASSOU Jimmy
CFE-CGC	DEGARD Jean-Marie	LEARD Valérie

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS (5)

MEDEF	ABELARD Mickaël CAZAL Harold	MALL Salima MOLLA Mohamed
CPME	SORRES Joël RAMIN Natacha	Siège vacant PICCINO Sébastien
U2P	LAÏ-THIONG-HUNG Alexandre	SERVAN James

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS (3)

CPME	CLAIN Jean-François	Siège vacant
FNAE	PICARD Urielle	BOYER Marie Eliane
U2P	CLAIN Alix	Siège vacant

REPRÉSENTANTS DES EXPLOITANTS AGRICOLES (3)

FNSEA	MOREL Harry-Claude GRONDIN Nadine HOARAU Thierry	FONTAINE Dominique LEGROS Murielle SARNON Stéphane
--------------	--	--

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (3)

UNAF/UDAF	PAPY JOLIMAN Bénédicte DIDELOT Blandine DIJOUX René	JUNOT Alain TORTILLARD Marie-Thérèse CLAIN Marie Néline
------------------	---	---

EN TANT QUE PERSONNES QUALIFIÉES (4)

	ABRISKA Marie-Paule Siège vacant GRENIER Yannick MORIN Laurent	
--	---	--

EN TANT QUE REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL (3)

CFDT	BELDAN Edith	BENARD Marie-Pierre
CFE-CGC	CELESTE Florence	SHUN-KEO Sylvie
CFTC	FONTAINE Alain	RAMASSAMY Nijay

Les commissions réglementaires et facultatives

Instances	Réunions
Conseil d'Administration	6
Commission de Recours Amiable	18(*)
Commission des marchés	1
Commission des pénalités administratives	5
Commission d'action sociale	6
Commission financière et comptable	1

(*) Un changement dans la fréquence des réunions de cette commission est intervenu en 2023, pour passer à deux réunions par mois.

Les représentations extérieures

ABRÉVIATION	INSTANCES
ADIL	Agence Départementale pour l'Information sur le Logement
AIVS	Agence Immobilière à Vocation Sociale
ARAJUFA	Association Réunionnaise pour l'Aide Juridique aux Familles et aux victimes en détresse
ARS	Agence de Santé de l'Océan Indien - Conférence de la Santé et de l'autonomie de La Réunion
CDCPH	Conseil Départemental Consultatif des Personnes Handicapées
CESER	Conseil Économique Social et Environnemental - Représentation assurée par un administrateur de la CGSS pour la durée de la mandature
CFPE	Conseil de Famille des Pupilles de l'État
CGSS	Conseil de discipline de la CGSS
CRIJ	Centre Régional Information Jeunesse
CSSM	CONSEIL DE DISCIPLINE DE LA CSSM (nouvelle représentation démarrage en 2023)
E2CR	École de la Deuxième Chance de La Réunion – à toutes les instances
FGUHR	Fonds de Garantie Unifié à l'Habitat à La Réunion
FSL	Comité Directeur du Fonds de Solidarité pour le Logement



Les instances de pilotage et de gouvernance

Organigramme 31/12/2023



Virginie DERAND
Directrice générale
par intérim



Les instances de pilotage et de gouvernance

Membres du Codir



Frédéric TURBLIN
Directeur général
Jusqu'au 30/09/2023



Virginie DERAND
Directrice générale
par intérim
à partir du 01/10/23



Florence ROLLAND-BILLECART
Directrice comptable et financière



Olivier BOISSEAU
Directeur adjoint



Émilie BRAJON
Sous-directrice à la Direction
des Territoires



Jean-Maxime LEONARD
Adjoint de la Directrice Comptable
et Financière, en charge de la
Maîtrise des Risques



Marine BOYER
Adjointe en charge des ressources hu-
maines, de l'innovation et
du développement



Isabelle BOURDIN
Responsable de Cabinet

Membres du Codirel

Le CODIREL est composé des membres du CODIR et des cadres stratégiques



Martine HOUSSEN
Responsable contrôle interne
et démarche qualité intégrée



Dory-Anne FONTAINE
Fondée de pouvoir
Comptabilité



David PAYET
Responsable Cellule
Assistance au Pilotage



Valérie LOPEZ
Responsable
Communication - Documentation



Yannick VELOUPOULE
Responsable
Système d'Information



Karine FONTAINE
Responsable
Ressources Humaines



Isabelle QUINTIN
Responsable Département
Pilotage et Qualité



Marlène DORSEUIL
Responsable logistique,
achat et marché



Catherine PITARQUE
Responsable
Département Familles



Wilfrid SERY
Responsable Hygiène
Sécurité et Environnement



Lynda CARTAYE
Responsable
Département Parentalité



Nathalie NATIVEL
Responsable
Département Production



Colette FILAUMAR
Responsable
Département Support

Glossaire

AAD	Aide accompagnement à domicile	CTG	Contrat territorial global
AAH	Allocation aux adultes handicapés	DIF	Droit individuel à la formation
AB.....	Allocation de base	DQI	Démarche qualité intégrée
ACM	Accueil de mineurs	DR.....	Déclaration de ressources
ADE.....	Allocation décès	Drajes	Délégations régionales académiques à la jeunesse, à l'engagement et aux sports
ADI.....	Allocation différentielle	DTR.....	Déclaration trimestrielle
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	EAJE.....	Établissement d'accueil du jeune enfant
AEI	Aide exceptionnelle à l'investissement	EMS.....	Espace multi services
AF	Allocations familiales	ERP	Établissement recevant du public
AFC	Aide financière collective	Fipe	Fonds d'investissement petite enfance
AFI	Aide financière individuelle	Fnal	Fonds national d'aide au logement
Aged	Allocation de garde d'enfant à domicile	Fnas	Fonds national d'action sociale
Ajpa	Allocation journalière proche aidant	FSL	Fonds de solidarité pour le logement
ALE	Allocation logement étudiant	JAF	Juges des affaires familiales
ALF.....	Allocation de logement familiale	GED	Gestion électronique des documents
ALS	Allocation de logement sociale	GRH	Gestion des ressources humaines
ALSH	Accueils de Loisirs Sans Hébergement	Ideal	Intégration des demandes d'aide au logement
ALT	Allocation de Logement Temporaire	Ifpa	Intermédiation Financière des Pensions Alimentaires
Aripa	Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires	Insee	Institut national des statistiques et études économiques
AMI	Appel à manifestation d'intérêt	Isiac	Implémentation du suivi des immobilisations amortissements comptables
ARS	Allocation de rentrée scolaire	Jade	Jeunes ambassadeurs des droits auprès des enfants
ASF	Allocation de soutien familial	Magic.....	Modèle automatisé de gestion institutionnelle comptable
ASFN.....	Allocation de soutien familial non recouvrable	MAM.....	Maison d'assistants maternels
ASFR.....	Allocation de soutien familial recouvrable	MC	Micro-crèche
Aspa	Allocation de solidarité aux personnes âgées	MDR	Maîtrise des risques
AVPF.....	Assurance vieillesse du parent au foyer	MVA.....	Majoration pour la vie autonome (AAH)
AVS	Animation de la vie sociale	NC	Non communiqué
Bafa	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur	NS	Non significatif
BAFD	Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur	PA.....	Prime à l'adoption
BRSA.....	Bénéficiaire RSA	Paje	Prestation d'accueil du jeune enfant
CDSF.....	Comité départemental des services aux familles	PAH.....	Prêt d'amélioration à l'habitat
CE	Contrat enfance	Pala.....	Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil
CEJ	Contrat enfance jeunesse	Pars	Prestation accueil restauration scolaire
CER	Contrat d'engagement réciproque	PCB	Point conseil budget
CF	Complément familial	PDI	Programme départemental d'insertion
Cias	Centre inter-communal d'action sociale	PF	Prestation familiale
Clas	Contrats locaux d'accompagnement scolaire	PFS.....	Plateforme de services
Cnaf	Caisse nationale des allocations familiales	Piam.....	Prime d'installation assistants maternels
COG	Convention d'objectifs et de gestion	Pira.....	Prise d'information en relation avec l'allocataire
Copil	Comité de pilotage	PN.....	Prime à la naissance
CPOG	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion		
CRA	Commission de recours amiable		
CS	Centre social		
CSU.....	Conseiller de service à l'utilisateur		

Glossaire

PreParE	Prestation partagée d'accueil du jeune enfant
PSU	Prestation de service unique
PTI	Pacte territorial pour l'insertion
QVT	Qualité de vie au travail
RAM	Relais d'assistants maternels
RSA	Revenu de solidarité active
Reaap	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
RSO	Revenu de solidarité
Sdas	Schéma directeur d'action sociale
SDSF.....	Schéma départemental des services aux familles
SEEPH	Semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées
SPPE	Service public de la petite enfance
TCI	Technicien conseil itinérant
TNI	Transfert numérique intégré
Ucanss	Union des caisses nationales de sécurité sociale
VIF	Violences IntraFamiliales





© Caisse d'Allocations Familiales de La Réunion - Septembre 2024
Directeur de la publication : Guillaume LACROIX
Mise en page : Service Communication - Crédit photos : Caf de La Réunion

caf·fr

 3230

(service gratuit + prix appel)



412 rue Fleur de Jade - CS 61038
97833 Sainte-Marie Cedex



Rejoignez nous sur Facebook
<https://www.facebook.com/cafreunion974>



Rejoignez nous sur LinkedIn
Caf de La Réunion