ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de l'Hérault
Certifiée Iso 9001 : 2015

20+20

RAPPORT D'ACTIVITÉ

LA SOLIDARITÉ UNE VALEUR ÉVIDENTE !

Directeur de publication : Thierry MATHIEU, Directeur
Ont participé à l'élaboration de ce rapport :
Le Comité de direction, le service Aide au pilotage,
Aude HERBONNIERE Chargée de la mission nationale marketing / communication,
Coralie BROUT, Assistante de communication,
Calypso ALCALDE, Assistante de communication,
Pauline LUKAS, Attachée de Direction,
Conception et réalisation graphique : Agence Chirripo
Photographies : Caf de l'Hérault / Adobe Stock
Impression : Messages SAS / **Tirages :** 125 exemplaires

ÉDITORIAL

Thierry MATHIEU
Directeur de la Caf de l'Hérault

L'année 2020 a été caractérisée par un contexte exceptionnel, celui de **la crise sanitaire, économique et sociale** due à la pandémie mondiale. Face à cette situation inédite, la Caf de l'Hérault a réussi à répondre à deux **enjeux majeurs : maintenir une continuité de service** auprès des allocataires et des partenaires, tout **en poursuivant l'atteinte d'objectifs ambitieux.**

Dans cet environnement fortement évolutif, l'organisme a su s'adapter, se réinventer et proposer des solidarités nouvelles. Grâce à **la mobilisation des salariés**, le versement des prestations a pu être assuré dans les délais pour l'ensemble des allocataires. Nous avons également consolidé notre offre de service : pour accompagner les usagers, des actions proactives afin d'« aller-vers » ont été déployées et la réouverture des accueils eu lieu dès le mois de juin, dans le respect des mesures sanitaires. En 2020, ce sont ainsi près de 72 000 personnes qui ont été reçues sur l'ensemble des sites du département.

Fruit d'une volonté partagée avec le Conseil d'administration, un soutien renforcé a été apporté à nos allocataires et partenaires. Des aides exceptionnelles, nationales et locales, ont ainsi été mises en place et des opérations de solidarité ont été menées auprès des plus fragiles. Par son action, la Caf a démontré sa place incontournable dans le département. Nos missions ont plus que jamais du sens pour toute la population de l'Hérault.

Au cours de cette année, **la qualité et la performance** sont restées **au cœur de nos préoccupations**. En effet, nous avons clôturé un cycle de trois ans de certification Iso. L'auditeur a pu qualifier notre système de management de la qualité de « pragmatique, mature et efficace ». Le pilotage de notre organisme est structuré et illustre notre volonté d'améliorer le service rendu. L'efficacité a aussi été démontrée à travers la certification des comptes validés sans restriction, pour la cinquième année consécutive.

Par ailleurs, la qualité du travail et du pilotage a été reconnue puisque **les objectifs liés à la prime d'intéressement pour l'ensemble des salariés ont été atteints.**

Le projet de **labellisation Rse** s'est poursuivi. Ce label constituera le gage de notre engagement social, sociétal et environnemental. La démarche a été pérennisée avec la définition d'axes structurants et l'appui renforcé du groupe projet.

Notre organisme s'est également illustré avec la **généralisation des entretiens giratoires**. Ces entretiens, source d'une dynamique partenariale et initialement expérimentaux, sont désormais présents dans l'ensemble du département héraultais. Ils permettent de réduire significativement les délais de mise en œuvre du parcours d'insertion et accélèrent la sortie du Rsa.

La Caf de l'Hérault a conforté son positionnement au sein du réseau. Au-delà de la coopération régionale dans le cadre de l'**Agence de recouvrement de l'intermédiation financière des pensions alimentaires** (Aripa), la Caf a été retenue pour constituer l'un des quatre services nationaux d'appui à la production Aripa (Snapa).

L'année 2020 caractérisée par un contexte sanitaire sans précédent a aussi été un vecteur d'**accélération du changement : adaptations, mobilisations et engagements des équipes de la Caf** ont conduit à entamer une réflexion sur nos pratiques managériales. Dans la continuité de la dynamique enclenchée avec la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, le projet de transformation managériale a été initié par le Comité de Direction, avec ensuite l'apport de l'ensemble des managers. Ce projet sera essentiel pour la qualité des relations de travail, la performance professionnelle et la cohésion du collectif. Il s'inscrit donc dans la durée.

Cette année particulière a donc été caractérisée par une **mobilisation exceptionnelle** et par l'**émergence de solidarités nouvelles**. La préservation du service rendu aux allocataires et partenaires, les projets innovants et la dynamique de performance et d'efficacité ont été les maître-mots de l'année 2020 ! Rien n'aurait été possible sans la mobilisation de tous et en premier lieu des salariés. **Je tiens à leur adresser mes plus chaleureux remerciements**.

SOMMAIRE

1

LES TEMPS FORTS
DE L'ANNÉE 2020
PAGES 8 >13

2

ENVIRONNEMENT
SOCIO-ÉCONOMIQUE
ET IMPACT DE LA CRISE
SANITAIRE POUR
LES ALLOCATAIRES
PAGES 14 > 29

2.1 Contexte
démographique,
emploi et pauvreté
dans l'Hérault
page 16

2.2 Les prestations
versées en 2020
page 21

2.3 L'activité
de l'organisme
page 24

3

LES INSTANCES
DE PILOTAGE
ET DE GOUVERNANCE
PAGES 30 > 39

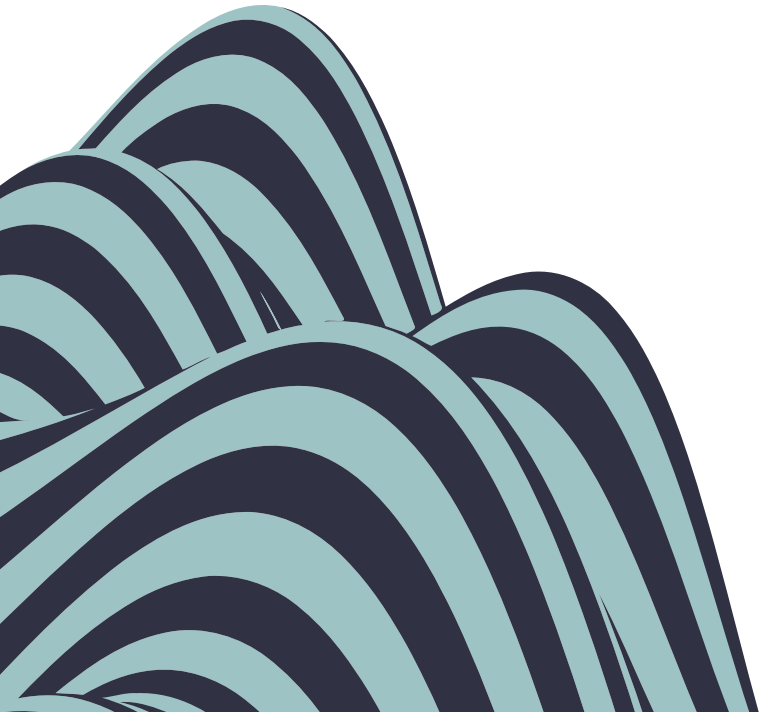
3.1 Les instances
de pilotage
de l'organisme
page 32

3. 2 L'activité
de l'organisme
page 38

4

LES CHIFFRES
DE L'ORGANISME
PAGES 40 > 49

4.1 Une offre de
service au profit
des allocataires
page 42



5

UNE PRÉSENCE DÉVELOPPÉE SUR LE TERRITOIRE AUTOUR DE PARTENARIATS FORTS
PAGES 50 > 57

5.1 La petite enfance
page 52

5.2 L'enfance et la jeunesse
page 53

5.3 La parentalité
page 54

5.4 L'animation de la vie sociale. Focus sur les actions solidaires menées pendant la crise
page 55

5.5 Un partenariat étroit avec les collectivités
page 56

6

GARANTIR L'EXACTITUDE DES DROITS ET LA QUALITÉ DE TRAITEMENT
PAGES 58 > 67

6.1 La garantie de l'exactitude des droits
page 60

6.2 Un organisme performant, engagé dans une démarche qualité responsable,
page 64

7

LES SERVICES MUTUALISÉS, LE RÔLE DE L'ORGANISME DANS LE RÉSEAU
PAGES 68 > 75

7.1 La mission nationale VACAF
page 70

7.2 Le service national de gestion de la paie (Sngp)
page 72

7.3 L'agence de recouvrement et d'intermédiation financière, Aripa et le service nationale d'appui à la production Aripa
page 73

7.4 La mission nationale marketing
page 74

8

LES RESSOURSES
PAGES 76 > 86

8.1 La ressource humaine
page 78

8.2 La gestion des moyens matériels et financiers, Ressources
page 84

1

TEMPS FORTS 2020

JANVIER

DÉMÉNAGEMENT PROVISOIRE DU MULTI-ACCUEIL dans le Centre social Caf « L'Île aux Familles » en attendant la réhabilitation des anciens bâtiments par l'association Adages.

DÉBUT DES TRAVAUX DE DIAGNOSTIC pour le projet la labellisation Rse (Responsabilité sociétale des entreprises) et nomination des référents Rse.

L'ARIPA ÉVOLUE VERS UN SERVICE PUBLIC de versement des pensions alimentaires. Confortée dans sa mission de Caf pivot Aripa, la Caf de l'Hérault a été nommée Service national d'appui à la production (Snap) entrainant le recrutement de 35 nouveaux collaborateurs et le réaménagement des locaux de Béziers (la Dullague).

MARS

2 MARS : ouverture d'un accueil commun Caf / Assurance maladie dans les locaux de la Caf à Agde. Ce partage des locaux renforce le partenariat entre les deux organismes et favorise la simplification des démarches pour les usagers.

10 MARS : le Préfet de l'Hérault, Jacques Witkowski, a été invité par la Direction de la Caf de l'Hérault afin de lui présenter les activités de l'organisme. Un parcours dans plusieurs services a été organisé afin qu'il puisse rencontrer des agents, appréhender les missions de la Caf mais aussi prendre connaissance des dispositifs mis en place.

12 MARS : présentation du projet Rse à l'occasion du Séminaire des cadres.

17 MARS : premier confinement. Réorganisation de l'activité et équipement des équipes pour le travail à distance : 212 personnes équipées en 1 semaine !

26 MARS : diffusion à l'ensemble des salariés de la Caf de l'Hérault du 1er bulletin d'information interne spécial crise sanitaire.

26 MARS : parution d'un article dans le Midi Libre Béziers au sujet du maintien des services de la Caf de l'Hérault pendant le confinement.

AVRIL

7 AVRIL : pour la 4ème année consécutive, les comptes de la Caf ont été validés sans restriction

Stop Covid-19

14 AVRIL : le Conseil d'administration de la Caf de l'Hérault a donné délégation au Directeur, pour instruire les demandes d'aides financières liée à des situations d'urgence.

21 AVRIL : plus de 26 000 vues pour le direct Facebook réalisé avec Midi libre sur le sujet : la Caf de l'Hérault pendant le confinement.

MAI

7 MAI AU 3 JUIN : distribution de paniers solidaires La Caf de l'Hérault au travers du Centre social Caf « L'Île aux familles » s'est engagée dans une action de solidarité à destination des publics fragilisés par la crise qui rencontraient des difficultés pour se nourrir.

9 ET 15 MAI : interview de Thierry Mathieu, Directeur de la Caf dans l'émission 100% solidaires sur France bleu national et France bleu Hérault pour répondre aux questions des auditeurs et valoriser la continuité de service pendant la période de confinement

Stop Covid-19

15 MAI : versement d'une aide exceptionnelle de solidarité nationale aux foyers les plus fragiles.

18 MAI : réouverture progressive des accueils Caf sur rendez-vous.

27 MAI : le Conseil d'administration de la Caf de l'Hérault du 27 mai 2020 s'est prononcé, à l'unanimité, en faveur de l'Aide « Premières lignes »

JUIN

Stop Covid-19

TOUS LES OBJECTIFS NATIONAUX ont été atteints, versement de la prime d'intéressement à 100 % à l'ensemble des salariés.

2 AU 9 JUIN : réouverture des accueils généralistes à Montpellier Celleneuve et Béziers De Gaulle.

3 AU 22 JUIN : réouverture de tous les accueils décentralisés

SEPTEMBRE

16-22 SEPTEMBRE : semaine de la mobilité sur le thème de la mobilité zéro émission pour tous. Pour mettre en lumière cette semaine, deux événements ont été organisés à Montpellier Celleneuve et Béziers De Gaulle.

25 SEPTEMBRE : l'organisme se mobilise pour la prévention des cancers de ses salariés, avec le soutien du Groupement des entreprises françaises dans la lutte contre le cancer (Gefluc).

28-30 SEPTEMBRE : audit de certification : l'auditeur a pu qualifier notre organisme de « système pragmatique, mature et efficace ».
Aucune non-conformité n'a été détectée !

OCTOBRE

4 OCTOBRE : une semaine événementielle pour les 75 ans de la Sécurité sociale, placée sous l'angle de la politique familiale et de festivités !

16 OCTOBRE : Aurelie Schaaf, Directrice de l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa) et Karine Nerguararian, Cheffe de projet national intermédiation financière sont venues rencontrer et échanger avec les équipes de l'Aripa à Béziers.

20 OCTOBRE : signature de la cession des locaux du multi-accueil Caf de la Mosson à l'association Adages, partenaire historique de la Caf de l'Hérault.

NOVEMBRE

DuoDay 2020

19 NOVEMBRE : mobilisation des professionnels volontaires pour l'accueil de personnes en situation de handicap à l'occasion du Duoday.

27 NOVEMBRE : la Caf de l'Hérault a fait du soutien aux familles et aux plus fragiles, un enjeu fort en 2020. Une nouvelle aide exceptionnelle nationale d'urgence est versée aux publics les plus fragilisés.

DÉCEMBRE

PLUS DE 8 400 MASQUES INCLUSIFS ont été distribués à près de 320 structures petite enfance. Guy-Charles Aguilar et Thierry Mathieu se sont déplacés à Montarnaud et à Montpellier (à la crèche Pinocchio et au multi-accueil de La Mosson) pour remettre les premiers masques du département.

2

ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE ET IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE POUR LES ALLOCATAIRES

2.1 CONTEXTE DÉMOGRAPHIQUE, EMPLOI ET PAUVRETÉ DANS L'HÉRAULT

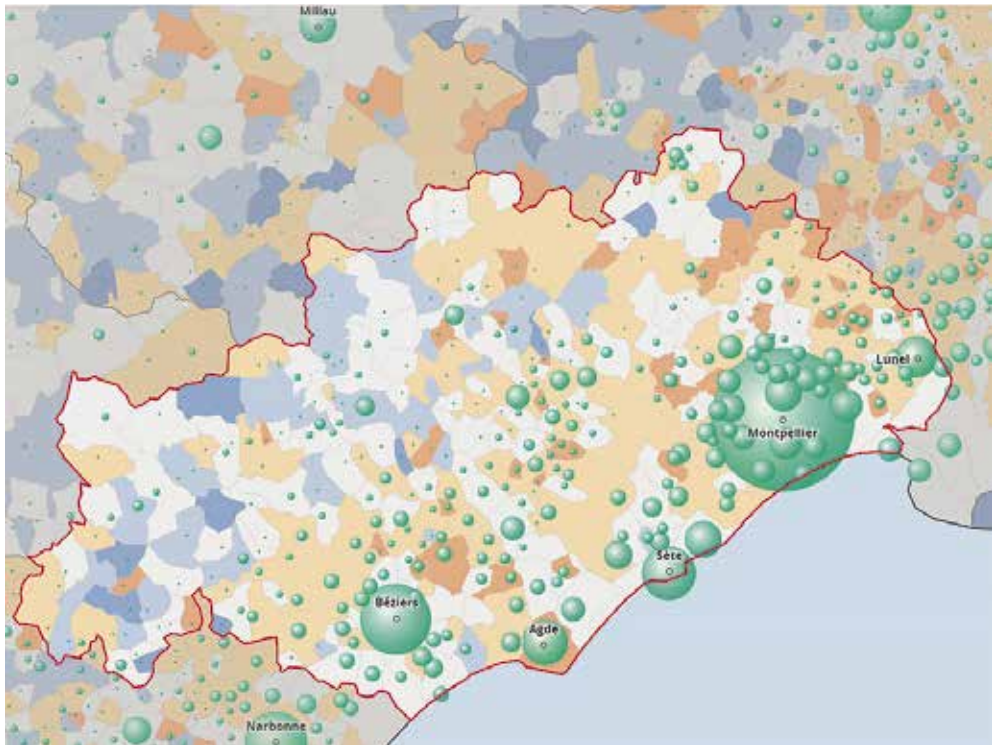
2.1.1 L'HÉRAULT, UN DÉPARTEMENT ATTRACTIF

Au 1er Janvier 2018, la région occitanie comptabilise 5 885 496 habitants soit une évolution moyenne annuelle de +0.7% sur les 5 dernières années, contre +0,4% pour la France métropolitaine. Grâce à son dynamisme démographique, elle demeure la 5ème région la plus peuplée de France.

	POPULATION EN 2013	POPULATION EN 2018	ÉVOLUTION ANNUELLE MOYENNE 2013-2018 (%)	DUE AU SOLDE NATUREL	DUE AU SOLDE MIGRATOIRE
34-Hérault	1 092 331	1 159 220	+1,2%	+0,2%	+1,0%
Occitanie	5 683 878	5 885 496	+0,7%	+0,1%	+0,6%
France métropolitaine	63 697 865	64 844 037	+0,4%	+0,3%	+0,1%

Le département de l'Hérault, quant à lui, enregistre 1 159 220 habitants au 1er janvier 2018 et demeure un département très attractif avec +13 400 habitants par an entre 2013 et 2018. L'évolution annuelle moyenne de la population héraultaise est près de 1,5 fois plus élevée que celle de la région Occitanie et 3 fois plus élevée qu'en France. Il est le deuxième département le plus peuplé d'Occitanie derrière la Haute-Garonne. Il se positionne également au 4ème rang des départements métropolitains en termes d'évolution démographique annuelle moyenne entre 2013 et 2018 derrière la Gironde, la Haute Garonne et la Loire Atlantique.

DÉPARTEMENT	POPULATION EN 2013	POPULATION EN 2018	ÉVOLUTION ANNUELLE MOYENNE 2013-2018 (%)
Ariège	152 684	153 066	0,1%
Aude	364 877	372 806	0,4%
Aveyron	277 740	279 274	0,1%
Gard	733 201	745 458	0,3%
Haute-Garonne	1 298 562	1 380 672	1,3%
Gers	190 276	191 283	0,1%
Hérault	1 092 331	1 159 220	1,2%
Lot	173 758	173 929	0,0%
Lozère	76 607	76 520	0,0%
Hautes-Pyrénées	228 868	229 191	0,0%
Pyrénées-Orientales	462 705	476 357	0,6%
Tarn	381 927	388 596	0,3%
Tarn-et-Garonne	250 342	259 124	0,7%



La croissance démographique de l'Hérault est essentiellement due à un fort excédent migratoire (+1%), iée à l'attractivité du département.

Les fortes hausses de population bénéficient essentiellement aux communes de Montpellier (+1.3% en moyenne par an entre 2013 et 2018), Agde (+2.9%) et Castelnau-le-Lez (+4.1%). La population se concentre sur les communes limitrophes des grandes aires urbaines, le long des autoroutes A9 et A75 et sur une partie du littoral (Agde).

POPULATION DES PRINCIPALES COMMUNES DE L'HÉRAULT

POPULATION MUNICIPALE AU 1ER JANVIER 2018 ET ÉVOLUTION ANNUELLE MOYENNE

PRINCIPALES COMMUNES	POPULATION EN 2013	POPULATION EN 2018	ÉVOLUTION ANNUELLE MOYENNE 2013-2018 (%)
Montpellier	272 084	290 053	1,3%
Béziers	74 811	77 599	0,7%
Sète	44 270	43 686	-0,3%
Agde	25 253	29 090	2,9%
Lunel	25 006	26 273	1,0%
Frontignan	22 942	22 731	-0,2%
Castelnau-le-Lez	17 837	21 838	4,1%
Mauguio	16 659	16 735	0,1%
Lattes	15 748	16 710	1,2%
Mèze	10 642	12 012	2,5%

Sources : Insee - Recensements de la population, exploitation principale

	4 ÈME TRIMESTRE 2019	4 ÈME TRIMESTRE 2020
Pyrénées-Orientales	12,9	12,2
Seine-Saint-Denis	10,6	11,1
Aisne	11,2	10,9
Hérault	11,3	10,9
Gard	11,1	10,5
Aude	10,6	10,3

Source : Insee, taux de chômage localisés et taux de chômage au sens du BIT

L'HÉRAULT : UN DÉPARTEMENT TOUCHÉ PAR LE CHÔMAGE

Après une décroissance amorcée depuis 5 ans, le taux de chômage de la France métropolitaine se stabilise et atteint 8% au 4ème trimestre 2020 (-0,1 point en un an). Toutefois au cours de l'année écoulée, le taux de chômage a oscillé entre 7,1% au 2ème trimestre et 9,1% au 3ème trimestre 2020, en lien direct avec les impacts de la crise sanitaire. La diminution du chômage au cours du 2ème et 4ème trimestre 2020 est liée aux 2 périodes de confinement : en effet, un nombre important de personnes n'a pu effectuer une recherche active d'emploi et a basculé dans l'inactivité.

Le département de l'Hérault affiche une diminution de son taux de chômage avec -0,4 point entre le 4ème trimestre 2019 et le 4ème trimestre 2020. Il se place au 3ème rang des départements les plus touchés par le chômage derrière les Pyrénées-Orientales (12,2%) et la Seine Saint Denis (11,1%).

Parmi les 6 départements de France métropolitaine les plus touchés par le chômage, 4 départements appartiennent à la région Occitanie.

2.1.2 PROFIL DES ALLOCATAIRES DE LA CAF DE L'HÉRAULT AU 31 DÉCEMBRE 2020

En 2020, 299 800 foyers ont bénéficié de prestations versées par la Caf, soit 2,9% de plus que l'année précédente. Cela représente au total 631 182 personnes couvertes soit 54% de la population du département.

Cette évolution résulte de plusieurs éléments :

- Une baisse de -2,8% de la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) en lien direct avec la baisse de la natalité observée ces dernières années,
- Une augmentation du nombre de bénéficiaires d'Aide personnelle au logement (+3,4% en décembre, dernier mois avant mise en œuvre des évolutions des Aides personnelles au logementau 1er janvier 2021),
- Une progression des prestations liées au handicap, dans la continuité des années précédentes (+4,5% pour l'Allocation aux adultes handicapés (Aah) et +11,5% pour l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh),
- Une forte augmentation du nombre de foyers bénéficiaires du Revenu de solidarité active (Rsa) (44 226 foyers bénéficiaires soit 8,5% de plus que l'année précédente),
- Une progression plus modérée de la Prime d'activité (+2,1%) qui concerne désormais 97 385 foyers. L'analyse des évolutions mensuelles du nombre de bénéficiaires fait toutefois apparaitre des variations saisonnières très différentes selon la nature des prestations.

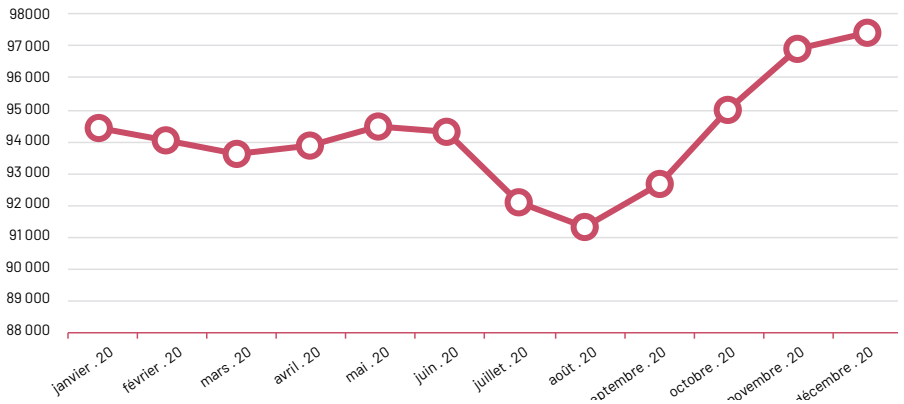
L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a eu un fort impact sur notre fichier allocataires.

LA CAF DE L'HÉRAULT EN QUELQUES CHIFFRES :

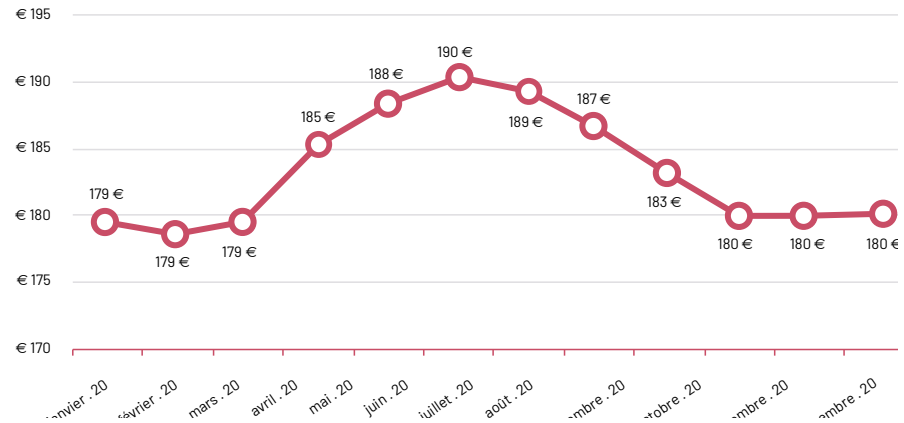
299 800
allocataires

1,7 milliard
d'euros de prestations versés (+6,8% par rapport à 2019)

BÉNÉFICIAIRES PPA (SOURCE FR6)



MONTANT MOYEN PPA PAR BÉNÉFICIAIRE



2.1.3 L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES ALLOCATAIRES HÉRAULTAIS

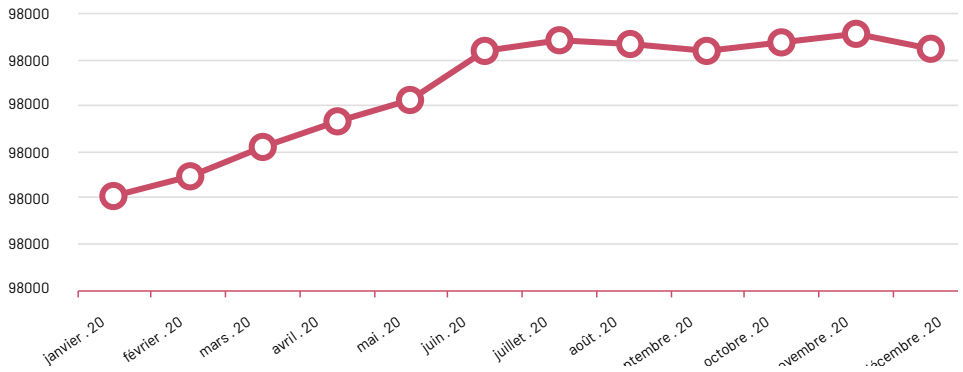
UNE AUGMENTATION SENSIBLE DE LA PRIME D'ACTIVITÉ APRÈS UN LÉGER RECUL À LA FIN DU PREMIER CONFINEMENT

Le premier confinement a eu un léger impact sur le nombre de bénéficiaires de la Prime d'activité : +0,5% entre février et mai 2020 (+1,4% au niveau national). En revanche, il est à noter que le montant moyen versé sur cette période a quant à lui fortement augmenté : +6% entre février et mai 2020.

Le nombre de bénéficiaires de la Prime d'activité a diminué à la fin du 1er confinement : -1,7% entre Juin et Septembre 2020 (-3,5% au niveau national). Ceci peut s'expliquer par une bascule de ces allocataires vers le Rsa ou l'assurance chômage à la suite d'une perte d'activité.

Puis, à compter de septembre, le nombre de bénéficiaires de la Prime d'activité repart à la hausse. Entre décembre 2019 et 2020, le nombre de foyers bénéficiant de cette prestation a augmenté de 2,1%.

BÉNÉFICIAIRES RSA (SOURCE FR6)



UNE FORTE AUGMENTATION DU RSA AU PREMIER SEMESTRE PUIS UNE STABILISATION EN FIN D'ANNÉE

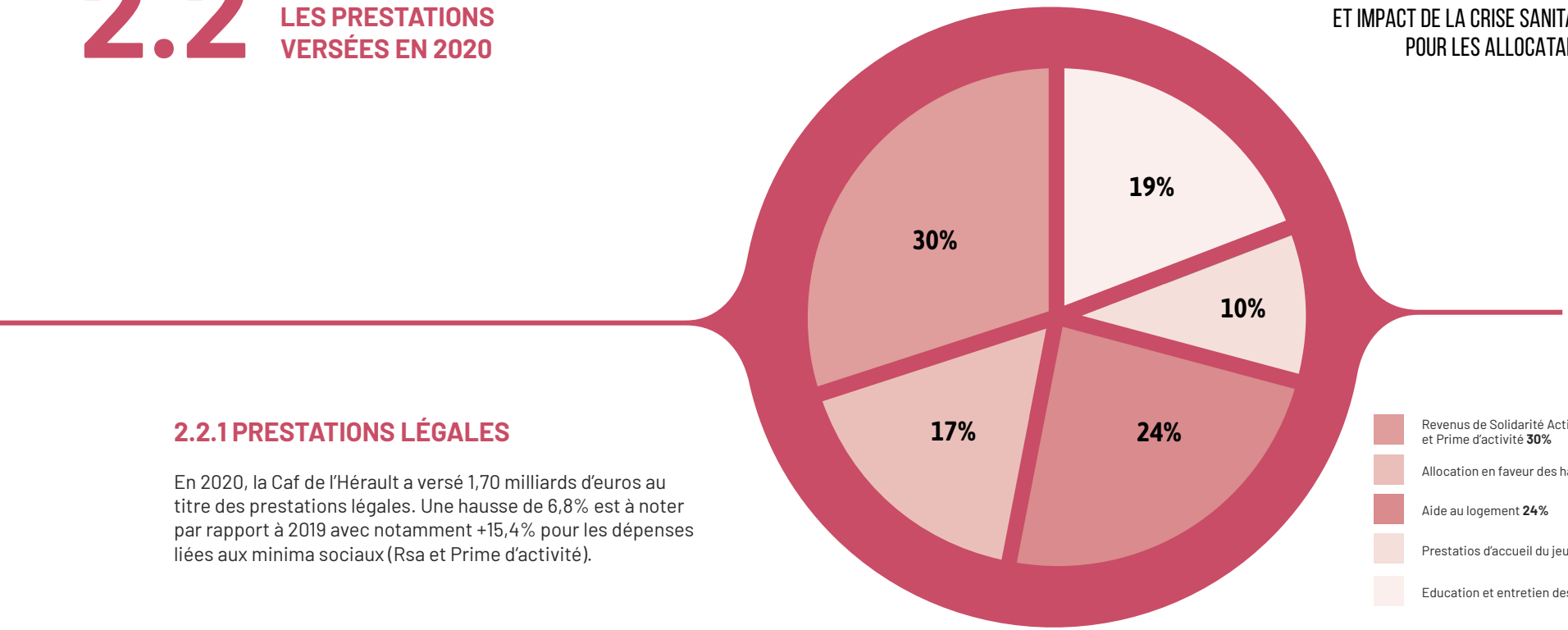
Le nombre d'allocataires bénéficiaires du Rsa a été relativement stable entre 2018 et 2019. En mars 2020, début du premier confinement, 42 094 foyers perçoivent le Rsa : +3,6% par rapport wa n'a cessé d'augmenter jusqu'en juin 2020 du fait de la dégradation de la situation économique. Il est resté stable depuis.

Sur l'année 2020, on constate une augmentation de 7,7% des allocataires bénéficiaires du Rsa entre janvier et décembre (+8,5% au niveau national entre octobre 2019 et octobre 2020). La hausse sur le 1er semestre s'explique par un faible nombre de sorties du Rsa et une augmentation des entrées d'allocataires ayant déjà perçu le Rsa dans le passé.

UNE LÉGÈRE PROGRESSION DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES D'AIDES PERSONNELLES AU LOGEMENT

Fin décembre 2020, la Caf de l'Hérault compte 164 034 foyers bénéficiaires d'aides personnelles au logement, soit une augmentation de 3,4% en un an (+2,4% au niveau national entre octobre 2019 et octobre 2020). Cette hausse est plus marquée que les années précédentes. La perte de revenu en lien avec la crise sanitaire a entraîné des abattements et/ou la neutralisation de ressources, ce qui a pu rendre certains foyers éligibles aux aides personnelles au logement.

2.2 LES PRESTATIONS VERSÉES EN 2020



2.2.1 PRESTATIONS LÉGALES

En 2020, la Caf de l'Hérault a versé 1,70 milliards d'euros au titre des prestations légales. Une hausse de 6,8% est à noter par rapport à 2019 avec notamment +15,4% pour les dépenses liées aux minima sociaux (Rsa et Prime d'activité).

NATURE PRESTATION	2019	2020	EVOLUTION 2019/2020
Education et entretien des enfants	307 463 225 €	323 209 435 €	5,1%
Prestations d'accueil du jeune enfant (Paje)	175 289 824 €	167 662 189 €	-4,4%
Aides au logement	400 497 198 €	408 185 444 €	1,9%
Allocations en faveur des handicapés	265 476 115 €	289 043 210 €	8,9%
Revenu de solidarité active et Prime d'activité	442 839 222 €	511 053 940 €	15,4%
TOTAL DES PRESTATIONS	**1 591 565 584 €**	**1 699 154 218 €**	**6,8%**

2.2.2 PRESTATIONS VERSÉES POUR LES PARTENAIRES D'ACTION SOCIALE

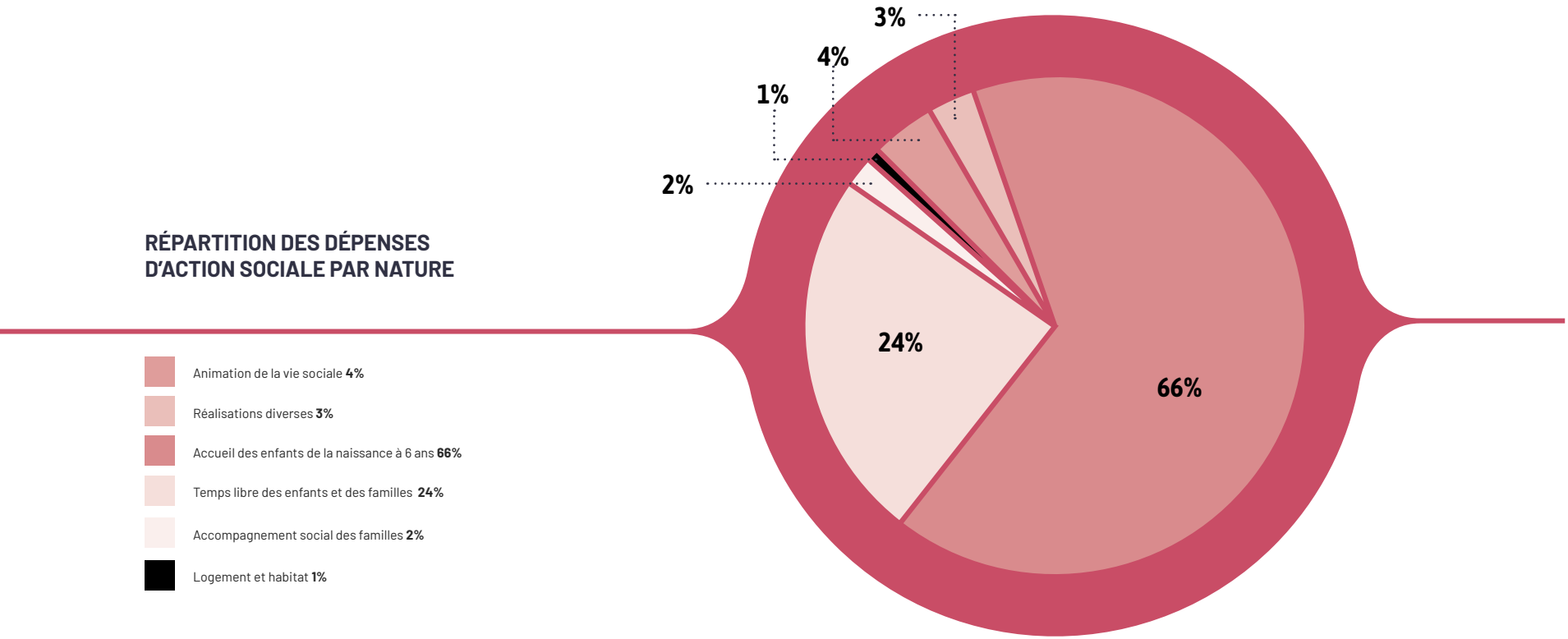
En 2020, la Caf a versé 112,4 millions d'euros au titre de l'action sociale. Une légère diminution des dépenses est à noter et s'explique par plusieurs faits marquants sur l'année 2020 :

- Une année électorale (municipale) durant laquelle les communes ont fait peu de développement et de projet d'investissement,
- La crise sanitaire qui n'a pas permis la réalisation de certaines activités par les associations et collectivités et l'attribution des aides associées,
- Les budgets d'action sociale ne comportent désormais plus que les aides aux familles et les aides aux partenaires, les autres sommes sont à présent comprises dans le Budget commun de gestion de la Caf.

Le premier poste de dépense d'action sociale reste celui pour l'accueil des enfants de moins de 6 ans. En 2020, la Caf de l'Hérault a soutenu les structures à hauteur de 74,5 millions d'euros, soit 66% de son budget total. Le soutien au temps libre des enfants et des parents représente ensuite ¼ des dépenses.

NATURE DE DÉPENSES	2019	2020
Accueil des enfants de la naissance à 6 ans	76 682 700 €	74 540 409 €
Temps libre des enfants et des familles	26 421 484 €	26 488 966 €
Accompagnement social des familles	3 856 963 €	1 683 355 €
Logement et Habitat	1 497 248 €	1 032 415 €
Animation de la vie sociale	5 635 911 €	4 791 435 €
Réalisations diverses	3 760 379 €	3 741 624 €
Logistique des œuvres et divers	1 042 227 €	169 595 €
TOTAL DÉPENSES ACTION SOCIALE	**118 896 912 €**	**112 447 799 €**

RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ACTION SOCIALE PAR NATURE



2.2.3 DES AIDES D'URGENCE VERSÉES AUX PUBLICS LES PLUS FRAGILISÉS PAR LA CRISE EN AVRIL ET NOVEMBRE 2020

En 2020, 190 005 allocataires ont bénéficié des aides d'urgence Covid-19 versées en avril et en novembre pour un montant de 39 millions d'euros.

Côté action sociale, la Caf de l'Hérault a mobilisé des fonds pour aider les familles les plus en difficulté. Ainsi, plus de 460 allocataires ont bénéficié d'une aide d'urgence pour un montant total de près de 202 800 euros. Cette aide à caractère exceptionnel et momentané a été accordée aux familles en grande difficulté dans le cadre d'une évaluation sociale réalisée par un travailleur social de la Caf.

PARMI CES 190 005 BÉNÉFICIAIRES :

27 267
l'ont été au titre des jeunes précaires,

89 680
au titre du Rsa,

73 058
au titre de l'Aide personnelle au logement avec enfant(s).

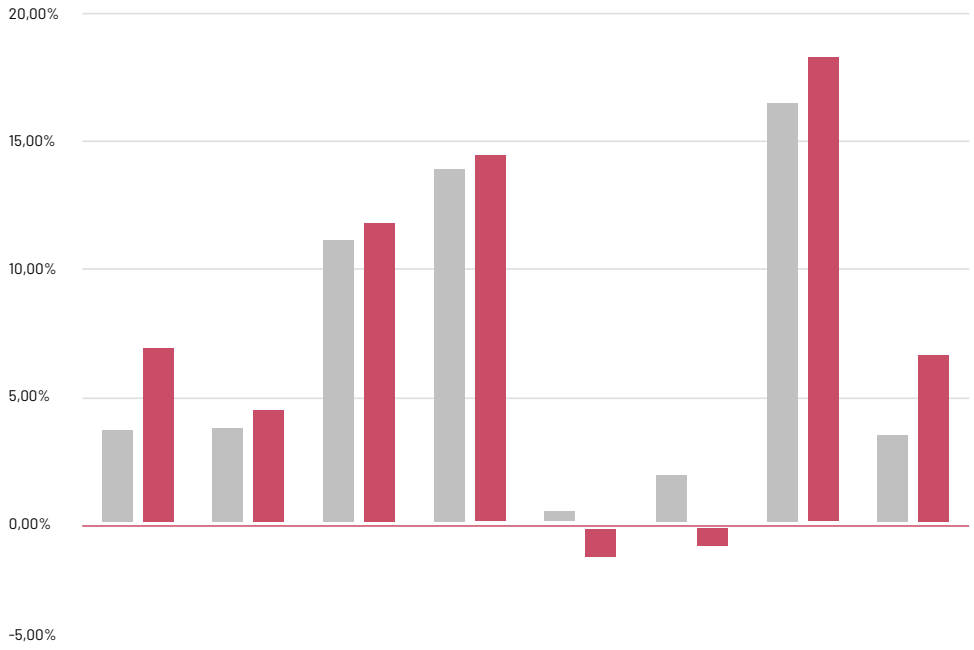
2.3 L'ACTIVITÉ DE L'ORGANISME

Les performances de chacun des processus de la caisse sont étudiées mensuellement en Comité de direction élargi (Codirel). Les éventuels écarts à l'objectif donnent lieu à des plans d'actions dans la logique d'amélioration continue impulsée par la Direction. En 2020, malgré des conditions parfois dégradées en raison de la crise sanitaire, cette veille continue a permis l'atteinte de l'ensemble des objectifs opposables.

2.3.1 UNE AUGMENTATION DES ENTRÉES MAIS UNE CHARGE DE TRAVAIL EN DIMINUTION EN RAISON DES TRAITEMENTS AUTOMATIQUES

En 2020, la Caf de l'Hérault a reçu plus de 3,3 millions de courriers (dématérialisés ou papier), soit une progression de +6,7% par rapport à l'année précédente contre seulement +3,5% au niveau national. Après la hausse très importante observée en 2019 en raison de la revalorisation de la Prime d'activité qui avait généré des flux très importants, les volumes de courriers reçus ont continué à progresser de manière significative pour la deuxième année consécutive.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COURRIERS REÇUS



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Évolution Nationale / N.1	3,58%	3,77%	11,11%	13,99%	0,52%	1,96%	16,54%	3,51%
Évolution Caf Hérault / N.1	6,93%	4,46%	11,79%	14,48%	-1,13%	-0,83%	18,27%	6,67%

LES FAITS GÉNÉRATEURS TRAITÉS

Le traitement des prestations a nécessité, en 2020, près de 7,8 millions de faits générateurs.

CAF HÉRAULT	2016	2017	2018	2019	2020
Nb faits générateurs saisis manuellement	3 578 520	3 612 189	3 329 360	3 605 744	3 265 824
Nb FG automatiques ou traités masse	3 048 400	3 724 111	3 410 041	4 154 734	4 504 422
TOTAL FG	**6 626 920**	**7 336 300**	**6 739 401**	**7 760 478**	**7 770 246**
% FG automatiques	**46%**	**51%**	**51%**	**54%**	**58%**
Evol / N-1 FG saisis manuellement	25,4%	0,9%	-7,8%	8,3%	-9,4%
Evol / N-1 FG automatiques ou traités masse	24,2%	22,2%	-8,4%	21,8%	8,4%
Total FG	**24,9%**	**10,7%**	**-8,1%**	**15,2%**	**0,1%**

Ce nombre total de faits générateurs se maintient à un niveau similaire à celui de l'année dernière (+0,1%), après la très forte progression observée en 2019. Toutefois, cela résulte de deux composantes qui évoluent de manière opposée :

- Les faits générateurs saisis manuellement, représentatifs de la charge aux services prestations, qui diminuent de -9,4% (-12,1% au niveau national),
- Les faits générateurs automatiques qui, dans le même temps, progressent de manière significative +8,4% (+2,3% au niveau national).

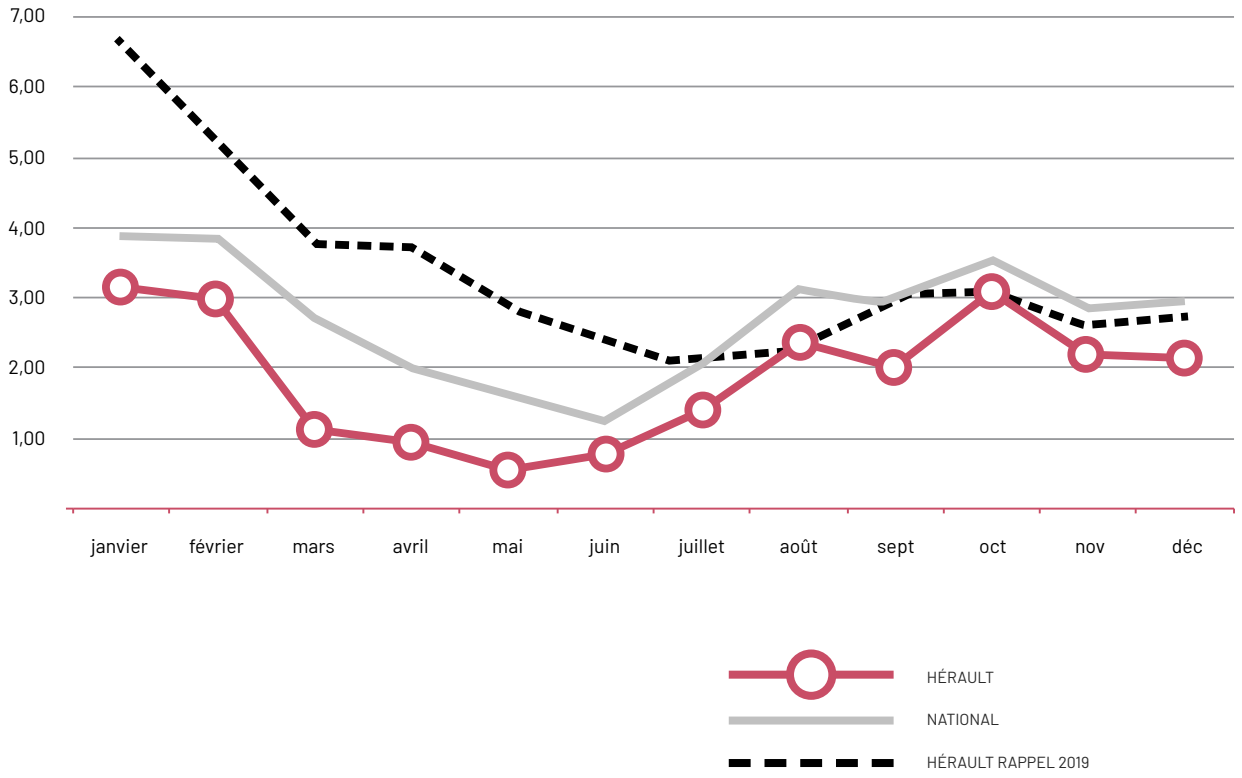
Les faits générateurs automatiques sont majoritaires depuis plus de 4 ans et leur proportion ne cesse de progresser. Ils représentent désormais plus de 58% des faits générateurs alors qu'ils ne représentaient que 46% en 2016. Cette tendance est aussi le résultat de la politique proactive de la caisse en matière de promotion des téléprocédures. En 2020, les demandes allocataires réalisées par voie dématérialisée étaient de 72,5% pour la Caf de l'Hérault contre 71% pour l'ensemble du réseau.

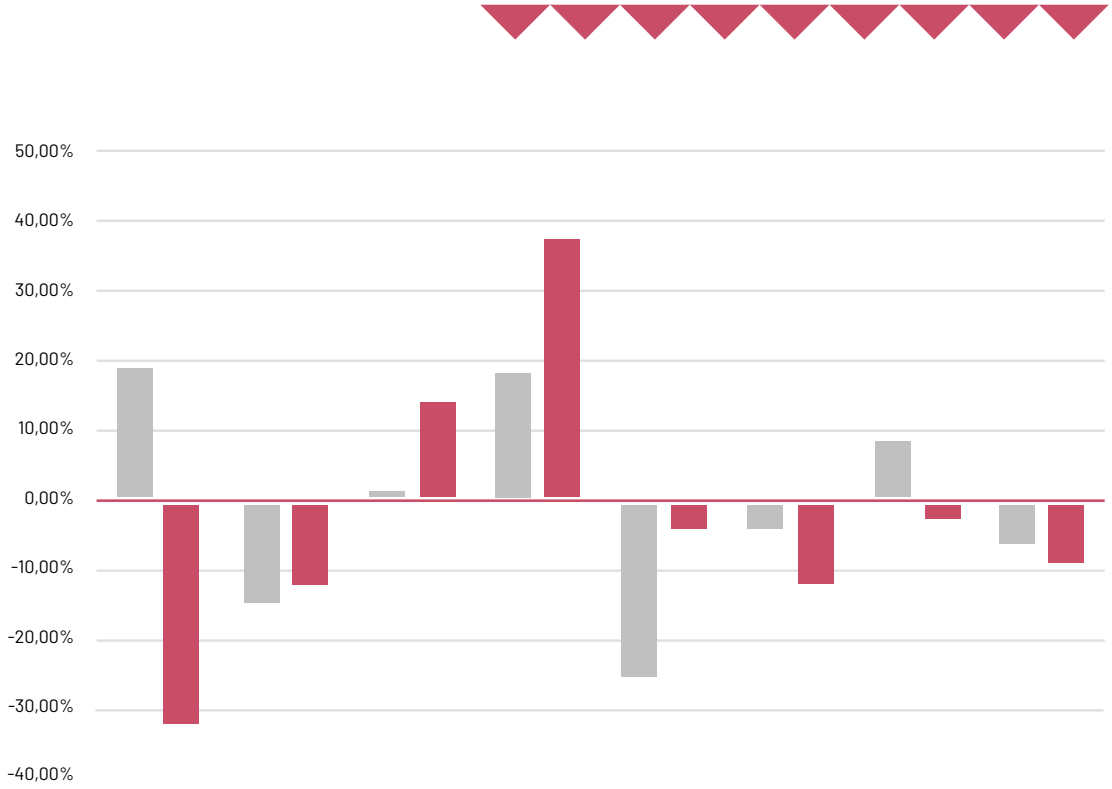
UNE QUALITÉ DE SERVICE PRÉSERVÉE GRÂCE À LA MOBILISATION

Dans un contexte difficile en raison de la crise sanitaire, la mobilisation de tous a permis de traiter, en 2020, 97% des pièces en moins de 15 jours, soit un résultat supérieur de 4 points à la moyenne nationale. Le délai de démarche moyen était de 9,7 jours alors qu'il était, dans le même temps, de 12 au niveau national.

Elle a également permis la maîtrise du stock tout au long de l'année 2020. Le stock moyen annuel a été historiquement bas : 1,9 jours pour la Caf de l'Hérault contre 2,7 au niveau national.

ACTIVITÉ DE L'ORGANISME





	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Évolution Nationale / N.1	18,91%	-14,10%	0,07%	18,30%	-24,87%	-3,70%	8,69%	-5,81%
Évolution Caf Hérault / N.1	-31,7%	-11,68%	13,93%	37,24%	-3,63%	-11,83%	-1,95%	-8,13%

2.3.2 UN NOMBRE D'APPELS QUI DIMINUE SENSIBLEMENT…

En dépit de la crise sanitaire, la Caf de l'Hérault a continué d'assurer sa mission de service public en restant au plus près des publics les plus fragiles par le maintien de son offre téléphonique.

Plus de 343 000 appels émanant d'allocataires héraultais ont été reçus par le plateau téléphonique en 2020, soit 8,1% de moins que l'année précédente (-5,8% au niveau national). Pour la Caf de l'Hérault, cela représente en moyenne 1,2 appels par allocataire tout comme au niveau national.

Malgré des volumes qui demeurent importants, la Caf de l'Hérault (au sein de la plateforme de service régionale) a su préserver la qualité du service rendu aux allocataires en maintenant un taux d'efficacité supérieur de 6 points à la moyenne nationale : 77,3% des appels reçus par le plateau téléphonique LARO ont été traités, contre 71,1% au niveau national. Après la prise en compte des appels traités par le serveur vocal, ce sont 87,8% des appels émis par les allocataires qui ont été traités en 2020.

2.3.3 OBJECTIFS RÉVISÉS ATTEINTS EN MATIÈRE DE CONTRÔLE, DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET DE RECOUVREMENT

Pendant la reprise, une attention particulière a été portée aux situations des allocataires et partenaires les plus fragiles. Certaines missions ont dû être adaptées au contexte :

- Généralisation des contacts proactifs des allocataires afin de prévenir les futurs indus et les éventuelles ruptures de droits,
- Accompagnement des partenaires à la reprise et / ou réouverture de leurs activités et retardement des contrôles,
- Adaptation des protocoles de contrôle sur place pour favoriser les contrôles à distance.
- Dans le même temps, la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf) a ajusté les objectifs des caisses pour tenir compte de l'arrêt des activités pendant la crise :

POUR LE CONTRÔLE DES DONNÉES ENTRANTES

-50%
sur les objectifs de contrôles sur place,

-30%
sur les objectifs de datamining pièce

-40%
sur les objectifs de fraude qualifiée.

- Pour les contrôles métiers : -10% sur l'objectif datamining métier,
- Recouvrement : -1 point sur l'objectif notifié taux de recouvrement.

Ces ajustements ont permis à la Caf de l'Hérault d'atteindre l'ensemble des objectifs qui lui étaient assignés :

	Objectif	Réalisation
Nombre de contrôles sur place	> 2 873	2 997
Nombre contrôles « datamining » sur pièces	> 5 196	5 404
Nombre de fraudes	> 744	845
Nombre de contrôles datamining métier	> 18 813	18 940
TAUX DE RECOUVREMENT		
Indus non frauduleux (à 24 mois)	> 87,1%	> 65,5%
Indus frauduleux (à 48 mois)	87,9%	65,7%

3

LES INSTANCES DE PILOTAGE ET DE GOUVERNANCE

3.1 L'ACTIVITÉ DE L'ORGANISME

3.1.1 LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de la Caisse d'allocations familiales de l'Hérault est composé de 27 membres titulaires répartis en collèges :

1

2

3

4

8 représentants des salariés,

8 représentants des employeurs et travailleurs indépendants,

4 personnes qualifiées désignées par le Préfet de région,

3 représentants du personnel avec voix consultative.

4 représentants des associations familiales,

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX		SUPPLÉANT
(1) Guy-Charles AGUILAR . Président	Cfdt	Matthias MOREZZI
(4) Patrick BRECHOTTEAU . 3e vice-président	Cgt	Aurélie CEBE
Laurent TEISSIER	Cgt	Myriam RIVOIRE
Michel LOPEZ	Cgt-Fo	Marie CHASTANG
Alain MILHAUD	Cgt-Fo	Daniel OLEON
Anne DUBUCHE	Cfdt	Montserrat POINT
Jean-Marie BRIDIER	Cftc	Bérengère SOLBES-SABUCO
Rémi BARTHES	Cfe-Cgc	Elisabeth BERRUS

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS		SUPPLÉANT
(2) Serge FIGUEROA . 1er vice-président	Medef	Pierre-François CANET
Sandie KUNTZMANN	Cpme	Julien TZIJIL
Patrick GIOVANNONI	Medef	Esta DE CONINCK
Bruno VIC	Medef	Christophe DUBOIN-BIDET
Annie ALAVER	U2p	

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS	SUPPLÉANT	
Eric DEGOUTIN	U2p	
Jean-Yves DUSSOL	Cpme	Isabelle CASANO
Thierry CAILLETAUD	Unapl/Cnpl	Daphnée LEGER

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (Udaf)	SUPPLÉANT
(3) Alain ROTA . 2e vice-président	Doan Trung LUU
Sylvie ALBERTO-PAULI	Karine ANNEYA
Céline COMBE	René ARGELIES
Jean-Luc NEGRE	Martine DOUMAIN-NOEL

PERSONNES QUALIFIÉES (PQ)

Marie-Ange DURA-KOCH

Aline FAUCHERRE

Henri QUATREFAGES

Pascale VERGELY

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Collège – employés : **Nathalie DAUPHIN** (Unsa)
Suppléant : **Julien BARASCUT**

Catherine REGALI (Cgt-Fo)
Suppléant : **Jean-Pierre GROC**

Collège cadres : **Philippe CADIOT** (Unsa)

3.1.1 LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A COMPÉTENCE POUR :

- **Orienter et contrôler** l'activité de l'organisme,
- **Autoriser** la signature du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog), signé conjointement d'une part par le Président du Conseil d'administration et le Directeur de la Cnaf, et d'autre part le Président du Conseil d'administration et le Directeur de la Caf,
- **Voter** l'ensemble des budgets,
- **Arrêter** les comptes annuels de l'organisme,
- **Délibérer** sur les projets de marchés.

IL S'APPUIE EN CELA SUR 2 COMMISSIONS RÉGLEMENTAIRES :

- Commission des marchés,
- Commission de recours amiable (Cra),

ET SUR 3 COMMISSIONS DÉLÉGUÉES :

- Commission sociale,
- Commission des aides Individuelles,
- Commission des finances.

3.1.3 L'ACTIVITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAF DE L'HÉRAULT EN 2020

14 AVRIL 2020

- L'augmentation du plafond de la délégation attribuée au Directeur pour le versement des aides individuelles d'urgence, au regard de la crise sanitaire

27 MAI 2020

- Bilan des marchés au titre de l'année 2019
- Vente des locaux du multi-accueil de la Mosson dans le cadre du projet de cession de la crèche actuellement gérée par la Caf à une association, les locaux ont été vendus afin que des travaux d'envergure soient lancés. Le transfert de cette structure permettra l'augmentation de la capacité d'accueil de +17 enfants de 0 à 3 ans, et une meilleureréponse aux besoins des familles
- Présentation et vote de la stratégie de déploiement des Conventions territoriales globales (Ctg)
- Mise en œuvre par la Caf de l'Hérault de deux nouveaux dispositifs vacances, proposés par VACAF, dans le cadre de la crise sanitaire. Le Conseil d'administration de la Caf, souhaitant accompagner les familles les plus éprouvées par la crise sanitaire, a approuvé la mise en place d'une innovation créée par VACAF : les départs en vacances « premières lignes », permettant aux travailleurs aux revenus modestes ayant travaillé au plus fort du premier confinement, de bénéficier d'un séjour en famille ressourçant

29 JUIN 2020

- Présentation des comptes et du rapport de validation de l'exercice 2019
- Rapport d'activité 2019
- Présentation des dispositifs de lutte contre la non-décence

14 OCTOBRE 2020

- Modification de la procédure d'admission en non-valeur des créances de prestations légales
- Modification du règlement interne de la Cra
- Présentation et adoption du projet de budget rectificatif 2020 commun de gestion, du projet de budget rectificatif de VACAF GA3 et du projet de budget rectificatif d'action sociale
- Règlement intérieur d'action sociale 2021 : propositions et débat

9 DÉCEMBRE 2020

- Ouverture des accueils et extension de la plateforme téléphonique
- Présentation et adoption du projet de budget initial commun de gestion – Exercice 2021
- Présentation et adoption du projet de budget initial de VACAF GA3 – Exercice 2021
- Présentation et adoption du projet de budget initial d'action sociale -Exercice 2021
- Renouvellement de la composition et délégations de la Cra
- Présentation et vote du règlement intérieur d'action sociale 2021 : Le Conseil d'administration de la Caf a souhaité étendre le bénéfice des aides individuelles à toutes les catégories de familles, sous conditions de ressources. Ainsi, le Prêt d'équipement du logement (Prel), ainsi que le Prêt au déménagement nouvellement créé, peuvent être attribués à toutes les familles aux revenus modestes
- Point de situation sur le Schéma départemental des services aux familles (Sdsf).

3.1.4 LES COMMISSIONS ET LEURS RÔLES

LES COMMISSIONS RÈGLEMENTAIRES

La Commission des marchés
La Commission des marchés est compétente pour attribuer les marchés de fournitures, de services et de travaux pour le compte de la caisse.

Elle peut procéder à l'attribution des marchés suivants :

- Nettoyage des locaux
- Prestations de sécurité des différents établissements de la Caf...

La Commission de recours amiable
La Commission de recours amiable (Cra) a compétence pour statuer sur deux catégories de demandes :

- Les contestations de droits formulées par les allocataires,
- Les demandes de remises de dettes totales ou partielles.

La Cra est amenée à statuer sur les contestations de droits formulées contre les décisions prises par les services administratifs. Elle constitue dans ce cas, la première instance de recours obligatoire avant la procédure contentieuse à engager devant le Tribunal de Grande Instance, pôle social et judiciaire. Dans sa décision, concernant les prestations légales, la réglementation est impérative.
La commission vérifie que les décisions prises sont bien conformes aux textes.

La seconde mission de la Cra consiste en l'étude des demandes de remises de dettes formulées par les allocataires.

Il est important de noter que l'évolution constante de la législation, la mise à jour des barèmes et les règles de prise en compte des changements de situation déclarés par les allocataires, sont des facteurs de régularisation générateurs d'indus. Ainsi, la commission est amenée à se prononcer sur les demandes des allocataires pour remises de dettes, et dispose plus particulièrement d'une délégation octroyée par le Directeur concernant les dossiers d'Apl.

L'analyse individuelle des dossiers, au regard de la situation financière et sociale du débiteur, est un des éléments essentiels de prise de décision. Cette décision vise toujours à sauvegarder l'équilibre financier du ménage, le remboursement de la dette ne devant pas mettre en péril cet équilibre.

LES COMMISSIONS DÉLÉGUÉES

La Commission sociale
La Commission sociale étudie tout projet visant à mettre en œuvre les orientations et les objectifs d'action sociale de la Caf et dispose d'un large champ d'action.

Elle examine en premier lieu le projet de budget d'action sociale, ainsi que le projet de Règlement intérieur d'action sociale, avant sa présentation au Conseil d'administration. Elle contribue ainsi à l'élaboration directe des orientations locales du Conseil d'administration en matière d'action sociale. Elle examine également les demandes de subventions déposées par les associations et organismes agissant dans le cadre des champs de compétence de l'action sociale de la Caf, que ce soit pour le fonctionnement des services aux familles ou pour l'investissement : la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, l'animation de la vie sociale, le soutien à la fonction parentale…

Elle est ainsi amenée à se positionner sur les dispositifs d'action sociale déclinés sur le plan local selon la stratégie décidée par le Conseil d'administration :

- L'animation de la vie sociale à travers les agréments accordés aux centres sociaux, aux structures de proximité et aux foyers de jeunes travailleurs
- L'agrément des Relais assistants maternels (Ram)

Les services de l'action sociale de la Caf préparent et présentent les dossiers soumis à la délibération des administrateurs.

Les administrateurs de la Commission sociale, par leurs délibérations, permettent à la Caf d'intervenir au plus près des besoins des familles et des partenaires, sur tous les territoires du département de l'Hérault.

La Commission des aides individuelles
La Commission des aides individuelles (Cai) statue sur les demandes d'aides individuelles, après évaluation par un travailleur social de la Caf.

Les aides consenties permettent généralement de faire face à des difficultés temporaires, des « accidents de la vie », sous la forme d'une allocation exceptionnelle ou d'un prêt sans intérêt dont le recouvrement est effectué par retenues sur les prestations.

3.2 L'ACTIVITÉ DE L'ORGANISME

Le travail de la Cai repose sur une préparation approfondie des dossiers en amont de la décision : cette procédure est déclenchée à l'initiative de l'allocataire qui va soumettre ses difficultés à l'analyse d'un travailleur social. Un bilan de la situation familiale, professionnelle et sociale permet au travailleur social de poser un diagnostic sur lequel il fonde ses actions qui peuvent revêtir plusieurs formes :

- La réorientation vers d'autres partenaires, les actions à entreprendre dépassant le champ de compétences de la Caf.
- La vérification des droits aux prestations légales Caf, l'accès aux droits étant la base du travail social.
- La vérification d'éventuels droits sociaux annexes qui permettront à la famille de surmonter ses difficultés, pas toujours d'ordre financier.

Cette approche permet par ailleurs, de positionner clairement le rôle de la Cai, qui n'intervient que sur des aides ponctuelles, visant à résoudre une situation passagère.

La commission des finances
La Commission des finances se réunit au moins une fois par an. Elle est chargée d'examiner les projets de budget commun de gestion et de VACAF avant le vote du Conseil d'administration.

3

LES INSTANCES DE PILOTAGE ET DE GOUVERNANCE

Membres du Codir

Membres du Codirel

Membres du Lab'Hérault

Thierry MATHIEU,
Directeur

Anne ZENOU,
Directrice de VACAF

Paul CLEREN,
Directeur comptable et financier

Jocelyn GROUSSET,
Responsable du service aide au pilotage / Dqi

Didier BRUGUIERE,
Directeur adjoint en charge des ressources

Sabrina GOMEZ,
Adjointe à la direction des ressource,
Responsable Sngp et Pôle Gap

Simon SURET,
Directeur des Prestations

Pauline LUKAS,
Attachée de Direction,
Responsable Communication/marketing

Claire NARANG,
Directrice de l'Action sociale

Céline SUAU,
Responsable du pôle formation recrutement évaluation
Cabinet du Directeur

Sophie BADOR,
Responsable secteur VACAF
Direction de VACAF

Kristie BLANC,
Responsable Qualité
Cabinet du Directeur

Catherine BRUNET,
Responsable du secteur gestion du patrimoine et des marchés publics
Direction des ressources

Viviane CAYLUS,
Responsable Aripa
Direction des prestations

Fabienne CUTILLAS,
Responsable
du département production
Direction des prestations

Chrystel DESPLAS,
Responsable
du département fonctionnel
Direction des prestations

Hervé FERRANDIS,
Responsable du pôle gestion de projets/expertise, du pôle social et des gestions directes
Direction de l'Action sociale

Maryèle GARBOT,
Adjointe à la Direction des prestations, responsable du département relation de service
Direction des prestations

Isabelle GIORGETTI,
Fondée de pouvoir site Montpellier,
Direction comptable et financière

Dominique HENRY,
Médiateur
Direction des ressources

Françoise JULIEN,
Responsable du pôle territorial
Direction de l'Action sociale

Béatrice KRAUS,
Responsable du pôle sécurité des paiements PF/AS
Direction comptable et financière

Céline MESQUIDA,
Attachée de Direction
Action sociale

Annick MEROU,
Fondée de pouvoir site Béziers,
Direction comptable et financière

Jean-Claude NOCETO,
Responsable
du département logistique
Direction des ressources

Stéphane POITOUT,
Adjoint de la Direction
de l'Action sociale

Malika SETRA,
Responsable Contrôle sur place,
Lutte contre la fraude
et Représentation juridique
Direction comptable et financière

Johnny FAUGERE,
Responsable
du service gestion budgétaire
Direction des ressources

Aude FRANCISOT,
Adjointe qualité
Cabinet du Directeur

Véronique ROSEAU,
Responsable du secteur social
Direction de l'Action sociale

4

LES CHIFFRES DE L'ORGANISME

4.1 UNE OFFRE DE SERVICE AU PROFIT DES ALLOCATAIRES

4.1.1 ACCUEILLIR AUTREMENT EN PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

Pendant la période de crise sanitaire, la Caf de l'Hérault est restée mobilisée auprès de ses allocataires. Compte tenu des décisions gouvernementales et du confinement généralisé décidé à compter du 17 mars 2020, la Caf de l'Hérault a été contrainte de fermer l'ensemble de ses points d'accueil pendant plus de 2 mois.

La Caf de l'Hérault a su s'adapter afin d'assurer la poursuite de ses missions et a mis en œuvre une réouverture au plus tôt des accueils dans le respect des consignes sanitaires.
Le besoin de contacts des allocataires a été prégnant.
Durant cette première période de crise sanitaire, l'organisme a assuré une continuité de service en proposant des rendez-vous téléphoniques puis des rendez-vous en accueils physiques. La plateforme téléphonique est restée ouverte et la mobilisation forte des équipes a permis d'assurer une réponse aux mails en moins de 48h.
Dès le 18 mai 2020, les accueils ont pu rouvrir de façon progressive avec, dans un premier temps, un accueil uniquement sur rendez-vous. Puis à compter du 9 juin, les allocataires héraultais ont pu bénéficier d'une offre d'accueil complète tout en respectant les mesures sanitaires liées à la Covid-19.

Ainsi, pour garantir la sécurité sanitaire des allocataires et des agents de la Caf, un nouveau dispositif d'accueil a été mis en place :

- Mise à disposition de gel hydroalcoolique et signalétique permettant de faire respecter les gestes barrières et la distanciation physique,
- Création d'une borne d'orientation spécialement conçue pour accueillir et guider les allocataires vers l'offre qui leur correspond,
- Mise à disposition d'un espace numérique pour permettre aux usagers d'effectuer leurs démarches en ligne sur caf.fr en toute autonomie,
- Accueil des allocataires dans des boxes sécurisés par un plexiglas pour accompagner les allocataires dans leurs démarches en ligne et répondre à leurs questions,
- Un nettoyage renforcé et régulier de l'accueil.

Une enquête menée auprès des visiteurs a permis de constater la préférence marquée des allocataires pour cette nouvelle organisation qui a été pérennisée par la suite.
Au total, en 2020, près de 72 000 personnes ont été reçues sur l'ensemble des sites du département.

TTENDEZ PAS ■ CONNECTEZ-VOUS ■ PAS DE FILE D'AT
caf·fr
FAITES VOS DÉMARCHES

en ligne
caf·fr

Stop
BIENVENUE
À L'ESPACE
ORIENTATION

4.1.2 DÉVELOPPEMENT DES CONTACTS PROACTIFS POUR ÊTRE AU PLUS PRÈS DES ALLOCATAIRES DURANT LA CRISE SANITAIRE

Durant cette période de crise sanitaire, la Caf de l'Hérault a souhaité aller au-devant de ses allocataires en les contactant avant qu'ils ne le fassent pour leur permettre d'accéder au juste droit. Ainsi, près d'une vingtaine d'actions proactives ont été déployées pour accompagner au mieux les allocataires et leur apporter l'aide dont ils ont besoin.

Zoom sur des actions proactives menées :

- Développement d'actions proactives (Sms, mails, appels sortants) vis-à-vis des bénéficiaires de Rsa ou d'Aah afin de récupérer les déclarations trimestrielles ou informations manquantes dans l'optique d'éviter les ruptures de droit.

- Allocataires bénéficiaires de la Prime d'activité avec chômage partiel déclaré de plus de 3 mois : une campagne emailing et Sms a été réalisée auprès des allocataires bénéficiaires de la Prime d'activité et ayant déclaré à la Caf une période de chômage partiel de plus de 3 mois afin de les inciter à faire une simulation pour un droit à l'aide personnelle au logement.

Votre Caf vous informe sur les mesures prises dans le cadre du Covid19

Bonjour,

Sauf erreur, nous constatons qu'à ce jour vous n'avez pas réalisé votre dernière déclaration trimestrielle de ressources Rsa ou Aah.

Dans le contexte actuel de crise sanitaire, vous avez bénéficié du maintien de vos droits jusqu'à ce jour. **Si vous ne nous communiquez pas vos ressources, votre droit sera interrompu à compter du paiement de début juillet.**

Comment faire ?

- Rendez-vous au plus vite sur caf.fr espace Mon Compte ou l'application mobile Caf-Mon Compte.
- Une alerte vous invite à faire votre déclaration.
- Cliquez sur le lien et complétez les informations demandées.

Pour vous aider vous pouvez consulter ce tuto :

Pour l'Aah > cliquez ici
Pour le Rsa > cliquez ici

Besoin d'aide ?

Si vous rencontrez des difficultés dans vos démarches, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Vous pouvez vous rendre dans votre accueil Caf afin qu'un conseiller Caf vous accompagne dans vos démarches, retrouvez toutes les informations concernant les horaires d'ouvertures ici
- Demander un rendez-vous téléphonique sur caf.fr rubrique « Ma Caf » puis « Contacter ma Caf » et cliquez sur « Demander un rendez-vous » > d'infos
- Contactez le 0810 25 34 80 (service 0,06€/min + prix appel)

Prenez soin de vous et de votre famille.

Votre Caf vous informe sur vos droits et démarches

Bonjour [prénom] [nom],

Votre accord **Mdph arrive à échéance.** Nous sommes conscients que la situation actuelle liée au Covid-19 peut engendrer des difficultés pour réaliser vos démarches.

Ainsi, nous vous informons que votre accord pour l'Allocation Adulte Handicapé (Aah) est prolongé automatiquement de 6 mois. Votre aide continuera donc à vous être versée dans les mêmes conditions.

Pour rappel, toutes vos démarches relatives au renouvellement de votre accord doivent être réalisées auprès de la Mdph qui transmettra ensuite votre dossier à la Caf.

Sachez que les équipes de votre Caf sont entièrement mobilisées pour accompagner au mieux les usagers dans cette situation particulière. Nous restons à votre écoute en cas d'urgence. Pour connaître tous les contacts disponibles et actualisés, rendez-vous sur caf.fr rubrique "Contacter ma Caf".

Une question sur l'impact du Covid 19 sur vos droits ?
Retrouvez les réponses sur notre page dédiée, enrichie régulièrement ici
cliquez ici

Prenez soin de vous et de votre famille.
A très bientôt sur caf.fr

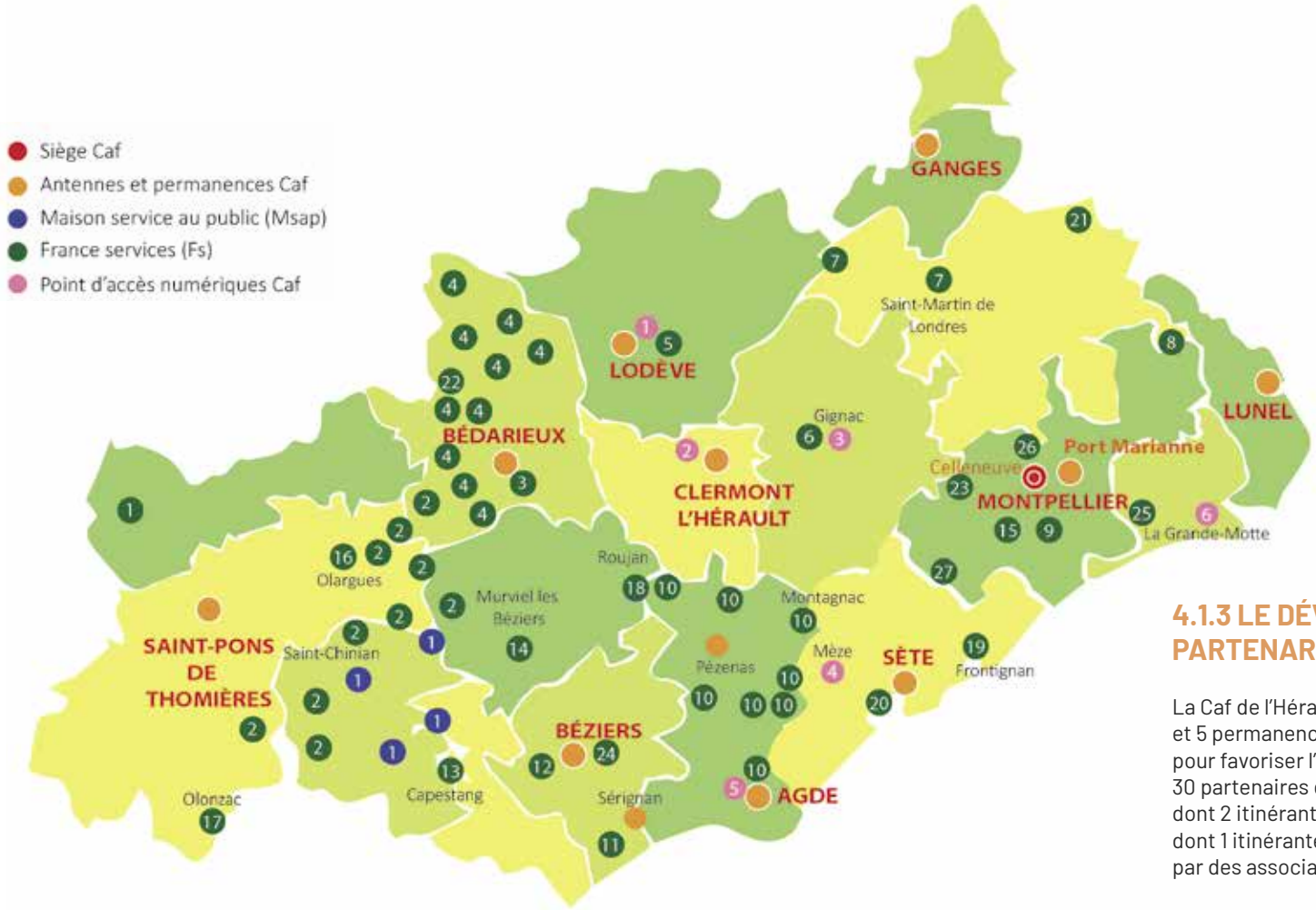
Votre Caisse d'allocations familiales

Retrouvez des conseils et des informations utiles de la Caf sur :

caf-fr
caf34familles

- Allocataires avec situation professionnelle « salarié » ou « apprenti » et ayant eu potentiellement une période de chômage partiel durant les trois derniers mois : de même que pour les allocataires qui auraient/ont potentiellement eu une période de chômage partiel durant les 3 derniers mois afin qu'ils la déclarent à la Caf pour permettre un ajustement de leurs droits.

Les partenaires d'accueils (France services, Msap, Ccas...) ont également été associés durant cette période pour relayer les informations de la Caf auprès des publics qu'ils reçoivent.



4.1.3 LE DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS D'ACCÈS AUX DROITS

La Caf de l'Hérault compte 13 sites dont 8 antennes et 5 permanences. Elle a aussi développé ses partenariats pour favoriser l'accès aux droits et compte désormais 30 partenaires dont 15 structures France services dont 2 itinérantes, 5 Maison de service au public (Msap) dont 1 itinérante et 8 points d'accès numériques proposés par des associations partenaires.

1. Msap Sud Hérault Itinérante : Quarante, Puisserguier, Saint-Chinian, Cessenon-sur-Orb

1. Association Traits d'Union- Lodève
2. Apije (Association pour l'insertion par l'économique)- Clermont l'Hérault
3. Face Hérault (Fondation agir contre l'exclusion)- Gignac
4. Ligue de l'enseignement- Mèze
5. Centre Social Louis Lavallière- Agde
6. CLCV- La Grande-Motte

1. Fs La Poste La Salvetat sur Agout
2. Fs Msa Itinérante Caroux : Berlou, Colombières sur Orb, Ferrières Poussarou, Mons, Pardailhan, Rieussec, Roquebrun, St Jean de Minervois, St Martin de l'Arçon et Vieussan
3. Fs Steff Bédarieux
4. Fs Msa Itinérante Grand Orb : Avène, Ceilhes et Rocozels, Hérépian, Joncels, Lamalou les Bains, La tour sur Orb, Le bousquet d'Orb, Lunas, St Etienne Estrechoux, Taussac la Billière
5. Fs Lodève
6. Fs Gignac
7. Fs Grand Pic Saint Loup + itinérante St Jean de Buèges
8. Fs Castries Centre socio-culturel

9. Fs Face Hérault Petit Bard
10. Fs Hérault Méditerranée Agde + itinérante
11. Fs Sérignan
12. Fs Steff Béziers
13. Fs Capestang
14. Fs Avants Monts
15. Fs Adages espace Famille
16. Fs Olargues
17. Fs Olonzac
18. Fs Roujan
19. Fs Frontignan

20. Fs Apije- Sète
21. Fs La Poste Claret
22. Fs La Poste St-Gervais-sur-Mare
23. Fs Association Gutemberg Grabels
24. Fs Maison René Cassin Béziers
25. Fs CC du Pays de l'Or Mauguio
26. Fs Castelnau-le-Lez
27. Fs Courmonteral

DÉVELOPPEMENT DES STRUCTURES FRANCE SERVICE EN 2020 SUR LE DÉPARTEMENT

Les premières structures France service ont vu le jour dans le département au 1er janvier 2020.

Labellisées par la Préfecture, ces lieux ont pour mission de faciliter et simplifier la relation des usagers aux services publics en les accompagnant dans leurs démarches.
Les structures France services proposent ainsi un accueil numérique et sur rendez-vous pour les usagers.

Pour mener à bien leurs missions, les agents sont formés par chaque partenaire, ils bénéficient d'une formation « métier » inscrite dans le bouquet de service. La Caf de l'Hérault, par le biais du Pôle partenaires prend en charge la formation initiale inscrite dans la convention, et en complément propose une demi-journée d'immersion dans les espaces numériques de ses accueils de Montpellier ou Béziers. Des formations spécifiques peuvent être dispensées à la demande et notamment lors de nouvelles réformes.

Nous mettons également à disposition de France services une adresse mail fonctionnelle pour la prise en charge rapide de certains dossiers.

CHIFFRES CLÉS

14
France services labellisées en 2020

33
labellisations France services sont prévues sur le territoire héraultais d'ici 2022

+ de 10
agents d'accueil France services ont été formés en 2020

30 mn
c'est le temps qui doit séparer un français d'une structure France services.

4.1.4 UNE CAF PLUS QUE JAMAIS CONNECTÉE EN TEMPS DE CRISE SANITAIRE

En 2020, la Caf de l'Hérault appuie son positionnement d'organisme connecté et étend sa présence numérique. Dans l'optique d'être au plus près des équipes pendant les confinements, pour garder le lien, informer et fédérer, un nouveau support de communication a été mis en place : un bulletin d'information interne, le Conviv'19.

LA CAF DE L'HÉRAULT CONFIRME ET ASSOIT SA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Depuis 5 ans, la Caf de l'Hérault ne cesse de s'imprégner des nouveaux usages numériques pour perfectionner sa communication auprès du grand public et de ses salariés. Au-delà d'une volonté d'innovation en termes de communication et d'outils, l'année 2020 marque la présence de la Caf sur un nouveau réseau social, Instagram.

Ce choix stratégique répond à deux sujets forts inhérents à la crise. A savoir, créer et animer une communauté pour les salariés de la Caf en télétravail et accompagner au plus près les jeunes et les étudiants dans leurs démarches.

EN 2020

Facebook, @caf34_familles
1 436 abonnés / +36%*

Twitter, @caf34_actus
1 293 abonnés / +11%*

LinkedIn, cafheraul
745 abonnés / +88%*

Instagram du personnel, cafin34
260 abonnés

Instagram jeunes, caf34_jeunes
203 abonnés

*depuis le 31 décembre 2019

ACCOMPAGNEMENT DES ALLOCATAIRES ET DES PARTENAIRES RENFORCÉ GRÂCE À DES CAMPAGNES PROACTIVES

Aider les publics allocataires et partenaires dans leurs démarches a plus que jamais été au centre des actions de communication déployées localement en 2020. Au-delà du fait d'informer sur les aides exceptionnelles résultant de la crise sanitaire, la Caf de l'Hérault a mis en place un accompagnement à la parentalité en trois temps, qui suit les futurs parents dès la déclaration d'une grossesse et jusqu'à la naissance de l'enfant. Aussi, chaque mois, les primo demandeurs et nouveaux bailleurs reçoivent un mail de bienvenue qui les oriente vers les différents services à leur disposition sur le caf.fr pour mener à bien toutes leurs démarches.

Au total, ce sont 35 campagnes mails locales sur différents thèmes (dont 16 envoyées chaque mois) qui ont été envoyées en 2020 en complément des informations nationales, incluant 5 campagnes dédiées aux informations liées à la Covid19 pour près de 480 000 mails envoyés.

4.1.5 LES ENTRETIENS GIRATOIRES GÉNÉRALISÉS SUR LE DÉPARTEMENT

Le projet des entretiens giratoires, expérimenté dans le département de l'Hérault depuis 2018 sur le territoire biterrois, a été généralisé à l'ensemble du territoire en 2020. La généralisation du dispositif s'est faite de façon progressive en janvier 2020 sur les territoires du cœur d'Hérault, Pic Saint Loup et de l'étang de Thau pour finir en novembre 2020 avec les territoires montpellierain et petite Camargue.

Afin de favoriser l'insertion sociale et/ou professionnelle des bénéficiaires du Rsa, un rendez-vous leur est désormais systématiquement proposé au moment de l'ouverture de leur droit. Ce rendez-vous, mis en place dans l'ensemble des points d'accueil Caf du département, permet d'orienter l'allocataire vers un des trois parcours au regard de sa situation : parcours professionnel, parcours social ou parcours socio-professionnel. L'accès à l'offre d'insertion du Département permet à l'allocataire d'être orienté, à l'issue de son entretien, vers le professionnel le plus adapté pour mise en place d'un accompagnement personnalisé et signature d'un contrat d'engagement réciproque.

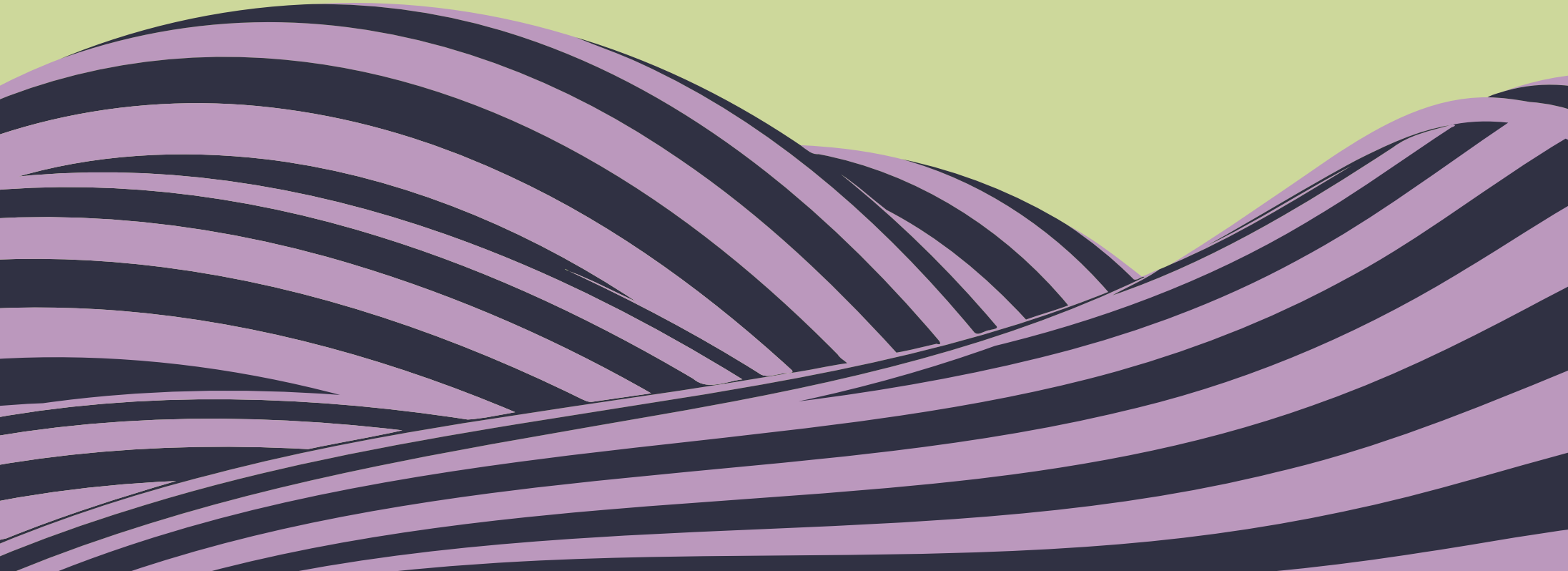
Dans ce contexte de généralisation, l'objectif premier du Département et de la Caf de l'Hérault sur la réduction des délais de rendez-vous est largement atteint avec un délai moyen de 9 jours entre la date de traitement de la demande et le rendez-vous.

4.1.6. TRAVAIL SOCIAL : UN SOUTIEN RENFORCÉ AUX FAMILLES EN DIFFICULTÉ

L'année 2020 se caractérise par le fort développement des interventions sociales auprès des familles en situation de vulnérabilité ou de fragilité.
1 649 accompagnements sociaux (+ 94 % par rapport en 2019), avec notamment 3702 rendez-vous téléphoniques (+ 72 % par rapport en 2019) ont été réalisés durant l'année 2020 sur le département de l'Hérault.
Dans le contexte de la crise sanitaire Covid19, le secteur social de la Caf de l'Hérault s'est fortement mobilisé et l'équipe de travailleurs sociaux a accompagné, dans le cadre d'un aide sociale d'urgence les familles les plus fragiles et/ou vulnérables.
Dans le cadre d'un suivi social, 461 aides financières d'urgence ont été accordées en 2020 pour un montant de 202 000 € afin de permettre aux familles ayant des difficultés à subvenir aux besoins de première nécessité pour l'achat de produits alimentaires ou le règlement de charges (loyer, électricité…).
Ce soutien s'est également développé par le versement sous certaines conditions d'une nouvelle allocation forfaitaire aux familles confrontées au décès d'un enfant à charge, pour un montant total de 130 000 €.
Enfin cette solidarité s'est également accrue sur de nombreux domaines d'intervention, en lien avec le règlement intérieur d'action sociale : secours et prêts sociaux, aides à la mobilité pour l'insertion professionnelle, ..

5

UNE PRÉSENCE DÉVELOPPÉE SUR LE TERRITOIRE AUTOUR DE PARTENARIATS FORTS



5.1 LA PETITE ENFANCE

La Caf de l'Hérault a poursuivi son accompagnement et son soutien financier visant à favoriser la création de places de crèche sur le territoire. Au travers du Plan d'investissement pour l'accueil du jeune enfant, et sur décision de son Conseil d'administration, la Caf co-finance les projets de création ou de développement des crèches. Ce sont 122 places qui ont été créées sur le département de l'Hérault en 2020.

En 2020, la Caf de l'Hérault a également versé 36,2 millions d'euros aux crèches au titre des aides au fonctionnement (prestation de service unique, bonus mixité et bonus et inclusion handicap), et 86,6 millions d'euros aux familles au titre du Complément de libre choix du mode de garde (Cmg).

Durant la période de crise sanitaire, la Caf de l'Hérault a enforcé son soutien aux structures petite enfance. En 2020, près de 13 millions d'euros d'aides exceptionnelles ont été versées à plus de 300 crèches et maisons d'assistante maternelles pour compenser les fermetures et diminutions de fréquentation liées au Covid-19.

Pour mieux accompagner les professionnels et les enfants en période de crise sanitaire, la Caf a également équipé les structures en masques transparents pour que tous les enfants continuent à voir les sourires des professionnels.

Au total, dans l'Hérault, plus de 8 400 masques inclusifs, lavables et réutilisables, ont été expédiés à près de 320 structures petite enfance.

5.2 L'ENFANCE ET LA JEUNESSE

37 Pdn représentant 28 structures ! Autant d'atouts pour accompagner plusieurs milliers de jeunes sur les réseaux sociaux sur de très nombreux domaines : vie relationnelle, insertion, scolarité/ orientation, ...

Dans un contexte sanitaire imposant des mesures et protocoles spécifiques, la Caf de l'Hérault a souhaité développer son soutien aux associations et partenaires proposant des activités culturelles et de loisirs à destination des jeunes, notamment sur la période estivale. A ce titre, et en complément des subventions habituelles, 27 actions ont pu être exceptionnellement financées pour un montant total de 114 000 €.

En complément, le versement des prestations de service pour les structures telles que les Accueils de loisirs a été maintenu pendant les périodes de fermeture, afin de les soutenir.

En 2020, la Caf de l'Hérault s'est également engagée, aux côtés de la Préfecture, de la Ville et de l'Education nationale sur le quartier Mosson en faveur du projet « Cité éducative» visant à développer des actions en faveur des enfants et des jeunes, à consolider la coordination des projets et des actions favorisant la réussite éducative et le vivre ensemble.

La Caf de l'Hérault a également souhaité affirmer son engagement et sa volonté d'agir en faveur de la jeunesse dans le dispositif des Promeneurs du net (Pdn) qui permet un professionnel d'une structure d'être identifié sur les réseaux sociaux et d'assurer une présence éducative sur internet. Ainsi un kit de communication a été conçu par la Caf de l'Hérault et mis à disposition des Promeneurs du net.

5.3 LA PARENTALITÉ

Dans un contexte sanitaire imposant des mesures de confinement et de couvre-feu, la Caf de l'Hérault a souhaité développer l'accompagnement des familles et répondre aux besoins exprimés (besoins d'informations en matière d'éducation, d'accès à des supports pédagogiques et ludiques pour leurs enfants, de communication sur la crise sanitaire, d'accompagnement à la scolarité, de soutien dans leur fonction parentale…) et porter une attention spécifique sur les situations familiales les plus fragiles.

Cette volonté s'est matérialisée par le développement d'actions et de supports notamment via les sites monenfant.fr et caf.fr visant à partager les sources d'informations nationales et départementales accessibles à distance à l'attention des parents en complémentarité avec l'animation départementale parentalité et les réseaux parentalité du département.

La Caf de l'Hérault a également maintenu son soutien financier auprès des partenaires œuvrant dans le domaine de l'accompagnement à la parentalité (Clas, Reapp, médiation familiale, espace de rencontre, …). Elle a aussi souhaité contribuer au maintien et au développement des services à distance (contacts numériques, plateforme, …). Ce sont ainsi 94 structures qui ont pu porter 180 actions Reapp.

Un soutien financier complémentaire a aussi été apport aux partenaires pour permettre la prolongation des accompagnements scolaires durant l'été 2020 pour un montant de 93 000 €.

Enfin, en 2020, la Caf de l'Hérault a souhaité consolider son engagement et sa volonté d'agir en réponse au besoin de répit des familles ayant des enfants en situation de handicap, éprouvées par le confinement. Ce sont donc 24 enfants en situation de handicap et 26 proches aidants qui ont pu être accompagnés dans le cadre de 1473 heures de répit pour un financement de 14 000 €.

5.4 L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE. FOCUS SUR LES ACTIONS SOLIDAIRES MENÉES PENDANT LA CRISE

Dans le cadre du Schéma départemental d'animation de la vie sociale et des orientations de la convention d'objectif et de gestion (Cog) 2018/2022, 3 centres sociaux et 3 espaces de vie sociale ont été créés en 2020 sur le département de l'Hérault dans la continuité du fort développement observé sur la période 2016/2019. En effet, il est à noter une augmentation du nombre total de structures d'animation de la vie sociale de +57% entre fin 2016 et 2019.

Au 31 décembre 2020, seuls 4 des 22 quartiers prioritaires de la politique de la Ville (Qpv) du département ne sont pas encore pourvus d'une structure d'animation de la vie sociale.

Sur leur territoire d'intervention, ces structures portent des actions et des services destinés aux familles et aux habitants, facilitent l'accès aux droits et le vivre ensemble.

DES ACTIONS SOLIDAIRES ORGANISÉES PAR DES CENTRES SOCIAUX DU DÉPARTEMENT

Une opération solidaire a été initiée en mai par le centre social Caf « L'ile aux familles » dans le quartier de La Mosson à Montpellier : la distribution de paniers alimentaires dit « paniers solidaires ».

L'opération permettait aux familles en difficulté, repérées par un Centre social, de bénéficier de produits frais issus d'exploitations agricoles locales, pour une alimentation saine et variée. Cette action ayant été fortement appréciée des habitants du quartier, a été renouvelée et généralisée à tous les centres sociaux associatifs du département.

Au total, à l'échelle du département, près de 800 familles dont 1 929 enfants ont bénéficié de paniers solidaires pour un montant de 24 000 €.

Cette opération a permis de rompre l'isolement de certaines familles au sortir du premier confinement et de leur proposer ensuite des activités et accompagnements adaptés à leurs attentes.

5.5 UN PARTENARIAT ÉTROIT AVEC LES COLLECTIVITÉS

En 2020, notre partenariat avec les collectivités a été largement marqué par la crise sanitaire et par l'arrivée de nouveaux conseils municipaux et conseils communautaires.

Dans ce contexte, le pôle territorial, avec les services des agents de développement territorial et des aides aux partenaires, s'est fortement mobilisé pour maintenir et développer un partenariat de proximité avec les collectivités et les associations. Un plan d'action a été mis en place pour rencontrer les élus afin de leur présenter notre politique d'action sociale et chacun a su s'adapter pour organiser ces rencontres en présentiel ou en distanciel. Le conseil, l'accompagnement technique et financier que peut apporter la Caf pour soutenir les dynamiques de territoire a pu ainsi être mis en avant.

UNE PRÉSENCE DÉVELOPPÉE SUR LE TERRITOIRE AUTOUR DE PARTENARIATS FORTS

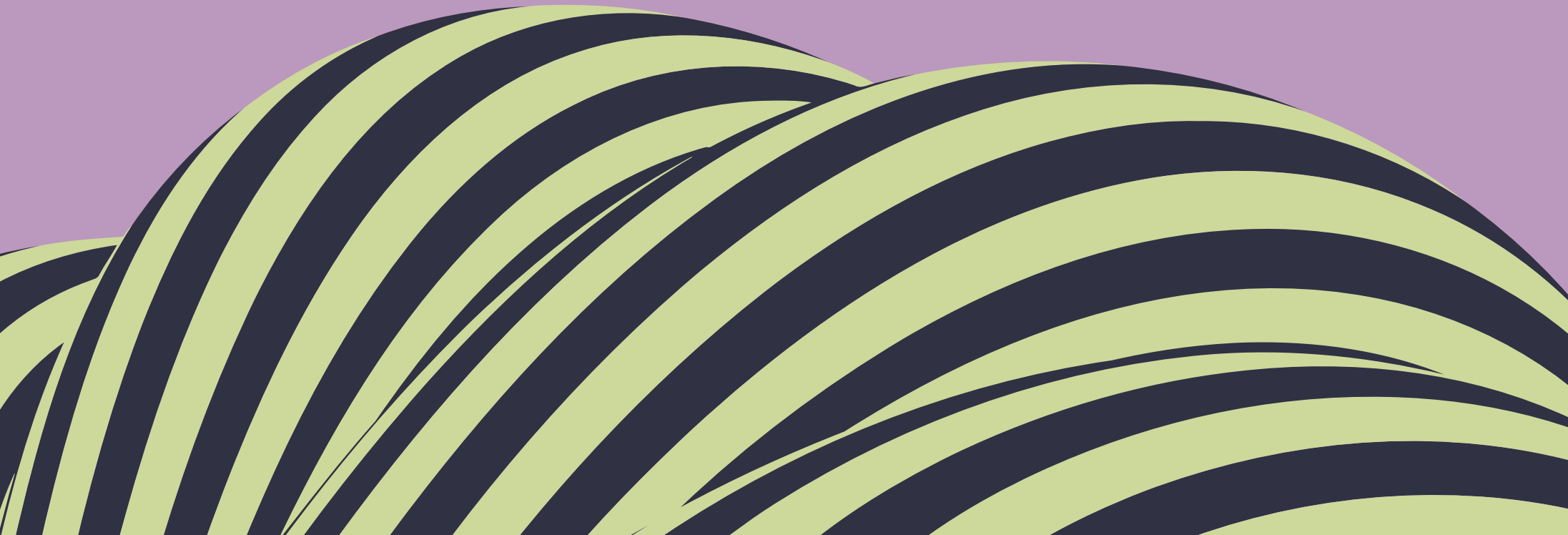
3 CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES (CTG) ONT ÉTÉ SIGNÉES EN 2020

Par ailleurs, un accompagnement renforcé auprès des associations a été mené et a permis d'une part de soutenir des actions innovantes notamment pour les jeunes et les familles et d'autre part de maintenir des structures en difficultés conjoncturelles.

La Caf 34 est aujourd'hui signataire de 56 Ctg, 270 communes sont couvertes par une Ctg soit 79% des communes du département et 62% des habitants.

6

GARANTIR L'EXACTITUDE DES DROITS ET LA QUALITÉ DE TRAITEMENT



6.1 LA GARANTIE DE L'EXACTITUDE DES DROITS

6.1.1 SÉCURISER LES PAIEMENTS

Pour la première année, le service vérification a pris en charge la campagne de contrôle activité ressources (Rac). Celle-ci consiste à vérifier la cohérence entre les activité et les ressources déclarées.

Cette campagne a été menée par le pilote du processus PM232 «piloter et gérer les contrôles sur pièces». Elle s'est traduite par le redimensionnement de l'équipe de la sécurité des paiements et l'accompagnement des agents sur ces traitements ainsi que sur les traitements des datamining données entrantes.

La période du premier confinement a contraint le service sécurité des paiements à suspendre le traitement de ces contrôles du 17 mars au 11 mai 2021, afin d'éviter les ruptures de droits.

Cet arrêt pendant plusieurs semaines a impliqué une baisse des objectifs de contrôles sur pièces :

- Baisse de 30% de l'objectif initial sur les contrôles datamining données entrantes, passant de 7 423 à 5 196 dossiers.
- Décalage d'un mois de la clôture de la campagne Rac au 31 octobre 2020 (initialement prévue au 30/09/2020).

Afin d'aider le service sécurité des paiements à atteindre ses objectifs, un plan d'entraide a été mis en œuvre avec le renfort de contrôleurs et de gestionnaires conseil allocataires (Gca) prestations.

L'implication et la réactivité des agents ont permis l'atteinte des objectifs sur le traitement des contrôles sur pièces :

- Datamining données entrantes = 104%, soit 5 404 dossiers traités
- Clôture Rac = 96,7% (objectif clôture > 95%), soit 13 731 dossiers traités

La crise sanitaire a également généré une charge supplémentaire liée à la création des nouvelles aides exceptionnelles Covid : les paniers solidaires, les subventions alimentaires et les aides aux structures de garde d'enfants. Les agents vérificateurs action sociale ont su s'adapter aux nouveautés règlementaires et techniques afin de garantir une vérification fiable et rapide de ces nouvelles aides.

Malgré une grande partie des équipes en télétravail, leur capacité d'adaptation, associées à un pilotage réactif et un suivi précis de l'activité ont permis d'atteindre les objectifs fixés tout en maintenant une bonne réactivité (90,9% de dossiers contrôlés en moins de 5 jours) et en garantissant la qualité de vérification (1,8% de rejets non fondés).

QUELQUES CHIFFRES :

- **54 013** dossiers contrôlés (prévus au plan de contrôle du Directeur comptable et financier)
- Contrôle activités/ressources :
  13 731 contrôles réalisés

  96,7% de contrôles clôturés
  54% des contrôles avec impact financier (indu/rappel)
  Rendement moyen par contrôle = 377€
- Contrôle des données entrantes :
  5 644 contrôles sur pièces

  100% de contrôles clôturés
  55.6% des contrôles avec impact financier (indu/rappel
  Rendement moyen par contrôle = 514€
- Contrôles des aides de l'action sociale :
  contrôle à hauteur de **29,6%** de la masse financière dédiée à l'ensemble des
  aides individuelles et collectives.

6.1.2 L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA LIQUIDATION

Dans le cadre du projet d'harmonisation du risque interne, un système de vérifications inter-Caf a été généralisé en octobre 2020 sur l'indicateur de qualité de la liquidation en sortie de liquidation (IQL0) et l'indicateur de qualité de la liquidation à 6 mois (IQL6).

Ces 2 indicateurs permettent de mesurer la qualité de service rendu à travers le taux de qualité financière des droits versés.

La Cnaf a mis en place de nouvelles pratiques en constituant des groupes homogènes de Caf pour fiabiliser les résultats et harmoniser les pratiques en neutralisant les éventuelles spécificités. La Caf de l'Hérault a intégré en octobre 2020, le groupe des Caf de Haute Garonne, Gironde et Hauts de Seine.

QUELQUES CHIFFRES :

- **IQL0** – taux de dossiers sans incidence financière immédiat : 96,41% (95% en 2019)
- **IQL6** – taux de dossiers sans incidence financière à 6 mois : 97,74% (98,2% en 2019)

54 013 dossiers contrôlé } **13 731** contrôles réalisés } **96,7%** de contrôles clôturés

5 644 contrôles sur pièces } **100%** de contrôles clôturés

6.1.3 LA CERTIFICATION DES COMPTES

L'audit de validation des comptes portant sur le dispositif de contrôle interne et la qualité des comptes est assuré chaque année pour les organismes de la branche Famille par les auditeurs de la Cnaf. Les auditeurs formulent des observations à l'organisme lorsqu'ils constatent tout ou partie de la mise en œuvre du contrôle interne, la non-atteinte de certains objectifs ou des anomalies comptables. Ces anomalies font l'objet d'une cotation en fonction de leur degré de gravité. Les comptes peuvent être validés sans restriction quand l'impact des observations est limité en termes de risques financiers.

Pour la 5ème année consécutive, en 2020, les comptes de la Caf de l'Hérault sont validés sans restriction, avec 3 observations. La Caf de l'Hérault fait partie de 44 organismes (sur 105) à avoir validé ses comptes sans restriction.

Les services comptables ont fait face à toutes leurs échéances 2020 malgré les conditions dégradées :

- notamment lors du 1er confinement marqué par des effectifs réduits et des contraintes horaires. Dans une exigence de continuité de service, la dématérialisation des pièces justificatives a été généralisée en 2020 aux activités comptables liées à l'action sociale, au Fsl et à VACAF
- le maintien d'au moins un agent sur site a été nécessaire pour l'activité de traitement des chèques, les encaissements en numéraire et la distribution des tickets-restaurants.
- avec une mouvance de personnel atteignant les 44% de ses effectifs. Une politique de recrutement dynamique a été réalisée avec l'affectation de 4 nouveaux comptables, 1 titularisation et 3 agents/cadres en changements de poste.

En quelques chiffres, les services comptables c'est 49 097 pièces comptables numérotées, 13 BMS envoyés dans le respect des échéances, 0,997% de conformité sur le prévisionnel de trésorerie, 1 955 055 048,79 € de paiements effectués (allocataires, partenaires, agents…), 61 162 mouvements d'encaissements effectués sur les dossiers allocataires.

6.1.4 LE RECOUVREMENT DES COMPTES

Avec la crise sanitaire, les activités du service recouvrement ont été adaptées aux situations d'urgence rencontrées par certains débiteurs (suspension provisoire des procédures de recouvrement forcé et adaptation des plans de remboursement) ainsi qu'à de nouvelles organisations en lien avec la mise en place du télétravail pour les agents du service.

En 2020, 115 691 indus ont été détectés pour un montant de 57,3 millions d'euros ce qui représente 3,5% du montant des prestations versées en 2020,

Le montant des indus recouvrés s'élève à 58,1 millions d'euros (dont 52,8 millions de recouvrement réel et 5,2 millions de recouvrement non financier)

Le service recouvrement atteint pour la 5ème année consécutive ses objectifs en matière de taux de recouvrement :

- un objectif de recouvrement des indus frauduleux en 48 mois (objectif fixé à 65,5% mais 65,7% obtenu)
- un objectif de recouvrement des indus non frauduleux en 24 mois (objectif fixé à 87,1% mais 89,7% obtenu)

6.1.5 LA POLITIQUE DE CONTRÔLE DE L'ORGANISME ET DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE + FOCUS SUR L'ÉVOLUTION DU MÉTIER DURANT LA CRISE

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire. En effet, certaines activités ont dû être suspendues durant le 1er confinement de mars 2020. Ainsi, le contrôle sur place des allocataires a été suspendu le 17 mars 2020 et n'a pu reprendre que progressivement.

Les contrôleurs ont donc été mobilisés pendant le 1er confinement sur des activités d'entraide : traitement des mails allocataires, contacts allocataires suite à la dé-suspension des dossiers, traitement de contrôles sur pièces... Leur grande capacité d'adaptation leur a ainsi permis de participer à la qualité du service rendu à l'allocataire dans cette période si particulière.

A la rentrée de septembre, les contrôles sur place ont pu reprendre, sur la base du volontariat, dans le respect strict du protocole sanitaire. Le contrôle domiciliaire a dû s'arrêter de nouveau lors du confinement de novembre pour être remplacé par du contrôle en accueil. Ce contexte particulier a nécessité d'adapter les modalités et les protocoles de contrôle, afin de maintenir une qualité et une efficacité des contrôles effectués.

De même, la liquidation des rapports de contrôle et la qualification des dossiers fraude ont été mises à l'arrêt pendant le 1er confinement et n'ont pu reprendre qu'en juin 2020.

6.1.6 LA MÉDIATION

Le périmètre d'intervention de la médiation est clairement défini par la loi Essoc qui prévoit les cas d'irrecevabilités (demande de renseignement, absence de démarche préalable, objet indéterminé, hors branche Famille, engagement recours contentieux...) et ainsi conforte l'action de 2ème niveau de la médiation.

Afin de permettre le temps de la médiation, les délais de recours sont suspendus entre la prise en charge de la saisine et sa clôture, c'est-à-dire, la réponse apportée par la médiation. Le médiateur, au service du juste droit, prend en charge les litiges qui ne trouvent pas de solution dans le circuit normal de traitement. Il formule des recommandations dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Il capitalise les dysfonctionnements et préconise des actions correctives au niveau local : nouveaux circuits, rappel de procédure ou de réglementation et - si besoin - remontées au niveau national des difficultés liées à l'application de la réglementation ou à des cas d'exclusion.

LES CHIFFRES D'ACTIVITÉS EN 2020 :

- 394 dossiers ont été clôturés dont 38 qualifiés d'irrecevables
- Délai de prise en charge des médiations : 6,3 jours
- 79,4 % des médiations ont pour origine une réclamation non aboutie
- 43,9% des dossiers ont été revus pour un impact financier total de 370 095,77€ dont 50 358,99€ d'indus

6.2 UN ORGANISME PERFORMANT, ENGAGÉ DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ RESPONSABLE,

6.2.1 POINT SUR LA CERTIFICATION ISO

La Caf de l'Hérault est certifiée Iso 9001 : 2015 depuis avril 2018. **Il s'agit d'un acte fort qui engage l'organisme pour révéler la qualité des savoir-faire et des compétences.** Elle prouve que la Caf a instauré une culture client (allocataires, partenaires, prestataires etc.) et favorise l'implication du personnel et l'innovation. De plus, elle perme à la Caf de l'Hérault de piloter l'activité par les risques, de dynamiser la transversalité, de maîtriser les activités et de viser l'efficacité.

En 2020, la Caf était dans sa 3ème année de certification. L'année fut marquée par la maîtrise collective du système qualité et notamment de l'approche par les risques ainsi que de l'appropriation de la dynamique d'amélioration continue impulsée par la Direction. Ces points ont par ailleurs été soulignés lors de l'audit de surveillance de septembre 2020, qui a permis de mettre en exergue 7 points forts, 10 pistes d'améliorations et aucune non-conformité.

Les mots de l'auditeur lors de la réunion de clôture :

- « Une impression générale très positive du système de management de la qualité »
- « Un système pragmatique, mature et efficace »
- « Une amélioration continue effective prise en compte un système maîtrisé et une forte implication et une grande réactivité pendant l'audit »

En 2021, la Caf de l'Hérault entamera un nouveau cycle de certification avec l'organisme de certification Afnor.

LES ACTIONS CLÉS DE 2020 :

- Les formations flash qualité de l'été pour les cadres (ffqc) dématérialisées en raison de la crise sanitaire. 77% des cadres ont pu y participer.

- La continuité du comité d'amélioration continue (Cac 34) sur le thème de l'amélioration des taux de rejets. Deux ont été réalisés en 2020, ce qui a permis d'améliorer l'analyse des résultats qualité et de mettre en place des actions transversales entre les prestations et la vérification comme la réalisation de formations, et des simplifications concernant les forçages etc.

- Le déploiement d'ateliers collectifs d'amélioration de la qualité, nommés KATA. Sur une problématique de non-qualité des petits groupes d'agents identifient la meilleure façon de traiter un dossier ou une situation. Des cadres et superviseurs (en majorité des prestations) ont été formés en 2020 : cela représente 47 personnes.

- Les Kata ont notamment été mis en œuvre au pool téléphonique pour le traitement des mails, à la vérifica tion pour améliorer et harmoniser les pratiques etc. D'autres services prévoient de déployer ce type d'atelier en 2021.

- L'adaptation du management au télétravail avec notamment le déploiement de groupe au travers de l'outil collaboratif Teams. C'est au travers de ce dernier qu'il a été possible de réaliser des routines de management visuel afin d'im pliquer et de garder le contact avec les collaborateurs.

- La continuité de suivi des collaborateurs des prestations au travers de l'outil de suivi de la qualité et de l'analyse des rejets (Osqar). Trente-cinq agents ont été suivis dans le cadre de ce dispositif entre mars 2019 et novembre 2020. Ces derniers avaient des entretiens individuels tous les deux mois ce qui a permis à 74% d'entre eux d'améliorer leur taux de rejets.

- La continuité des actions en faveur de l'écoute client (allocataires, partenaires, prestataires, salariés etc.). En 2020, douze enquêtes ont été réalisées et cinq typologies de réclamations ont été analysées.

6.2.2 VERS UNE LABELLISATION RSE

La Caf de l'Hérault poursuit la démarche, initiée fin 2019, de déploiement d'une stratégie Rse (Responsabilité sociétale des entreprises). L'objectif est d'adresser un signal fort : celui d'un organisme qui s'engage pour un développement durable de ses activités.

La Rse consiste à prendre en compte à la fois les questions économiques, sociales et environnementales dans les missions d'une entreprise, sa gouvernance, son fonctionnement et les relations avec ses parties prenantes afin adopter les meilleures pratiques possibles. Elle est une démarche volontaire de transformation sur le long terme.

Ainsi en 2020, le groupe projet a été étoffé et compte désormais 19 référents représentatifs de l'ensemble des Branches. Il contribue au déploiement de la démarche et à l'obtention du label «Engagé Rse». Le groupe a notamment établi un diagnostic des actions existantes en collaboration avec la fondation Face Hérault ; club d'entreprises et laboratoire d'idées et d'innovations pour aboutir à l'élaboration d'une feuille de route Rse 2021.

Cette feuille de route s'articule autour de 5 engagements :

1. La Gouvernance :
écouter et consulter nos allocataires, partenaires, prestataires et l'ensemble des acteurs avec lesquels la Caf interagit

2. L'environnement :
prendre en compte l'impact social et environnemental de notre activité sur les territoires concernés

3. Achats responsables :
garantir une gestion transparente et loyale des deniers publics

4. Social :
mettre en œuvre une politique RH garante du développement du capital humain en s'appuyant sur un dialogue social de qualité

5. Implication sur le territoire :
poursuivre l'amélioration continue de l'organisme en développant des actions innovantes et en favorisant son ancrage territorial

Ces engagements mettent en cohérence nos enjeux en termes de développement durable avec la stratégie globale de la Caf et le référentiel Rso de l'Ucanss.

Le partenariat avec le Gefluc (association du Groupement des entreprises française en Lutte contre le cancer) existant depuis 2017 a été renforcé cette année 2020 avec la signature en septembre d'une convention plus ambitieuse sur les partenariats selon 3 axes forts :

1. Communication

sur l'accompagnement réalisé par le Gefluc auprès des malades et de leurs familles pendant les soins mais aussi en termes d'accompagnement à la reprise du travail réalisée à l'occasion de la signature de la convention.

2. Accompagnement

sur des actions de prévention des cancers
a. Mois sans tabac en novembre en collaboration avec 2 associations locales (Episode sur Béziers et Anpa sur Montpellier),
b. Teams du professeur Cupissol le 20 novembre sur la prévention des cancers

3. Évaluer

le risque Cancer dans l'entreprise en incitant les agents à participer à l'opération Ge-test organisée par le Gefluc.
(entre le 10 au 21 décembre)

7

LES SERVICES MUTUALISÉS, LE RÔLE DE L'ORGANISME DANS LE RÉSEAU

7.1 LA MISSION NATIONALE VACAF

7.1.1 LA POLITIQUE QUALITÉ

En 2020, l'activité de VACAF a été fortement impactée par la crise sanitaire : annulations et reports de séjours de vacances puis réservations tardives et enfin pic d'activité au cœur de l'été pour les partenaires labellisés comme pour les équipes de VACAF.

Une continuité d'activité a dans un premier temps été mise en place dans le cadre du confinement avec une information régulière de tous nos clients :

- **Gestion des impacts de l'ordonnance** du 25 mars 2020 (avoir et reports de séjour) auprès des Caf et des partenaires : les aides aux vacances 2020 ont pu être reportées sur une durée de 18 mois en 2020 et 2021.
- **Diffusion d'information** dans le Caf.fr à destination des familles afin de les aider à organiser les reports de séjours
- **Innovation** par la mise en place de deux dispositifs spécifiques : aide « Premières lignes » et élargissement des séjours Avs pré-réservés dits linéaires.

Une offre de service innovante pour être au plus proche des réalités a été proposée aux Caf avec la mise en place de deux dispositifs innovants.

- Plus de 100 000 familles et 32 000 enfants ont bénéficié d'une Aide aux vacances soit près de 400 000 personnes (adultes et enfants) qui ont pu partir en vacances

- 96 Caf adhérentes

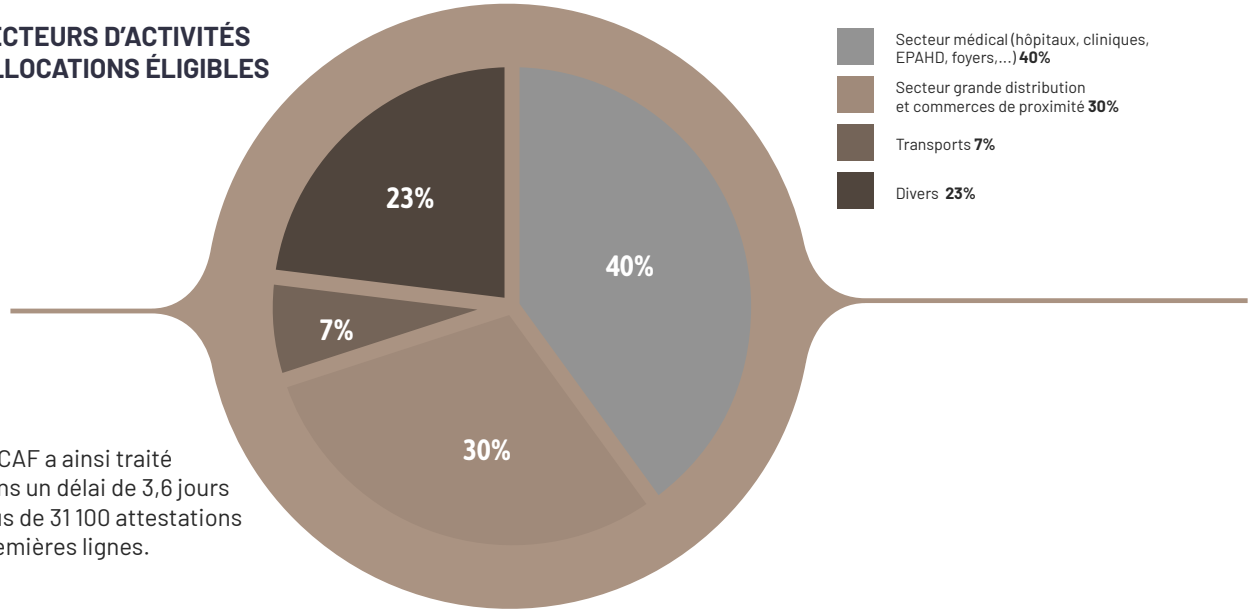
- 7 500 structures de vacances labellisées (familles et enfants)

L'AIDE PREMIÈRES LIGNES

Ce dispositif exceptionnel a été proposé par VACAF aux Caf au mois de mai 2020 pour soutenir le départ en vacances des familles dont l'un des membres a été en contact direct avec le public pendant le confinement. Celles-ci devaient être bénéficiaires de la prime d'activité, avoir des enfants et être en capacité de justifier leur activité professionnelle sur la période de confinement. Dans ce cadre, VACAF a proposé à l'ensemble des Caf adhérentes de mettre en place ce dispositif spécifique. Au total 59 Caf l'ont déployé pour une aide forfaitaire allant de 100 à 730€ selon les Caf et un montant total de 3,9 millions d'euros.

25 269 allocataires ont été éligibles et 34% ont pu utiliser l'aide, soit près de 9 000 familles bénéficiaires d'un séjour de vacances dans une structure de vacances labellisée VACAF.

SECTEURS D'ACTIVITÉS ALLOCATIONS ÉLIGIBLES



VACAF a ainsi traité dans un délai de 3,6 jours plus de 31 100 attestations premières lignes.

LES SÉJOURS AVS PRÉRÉSERVÉS DITS « EN LINÉAIRE »

Ce dispositif a été déployé par VACAF auprès des Caf. Il vise à pré-réserver des séjours chez des partenaires volontaires labellisés Avs, pour les proposer ensuite aux familles accompagnées dans leur départ en vacances.

- 13 Caf ont utilisé le dispositif dont 9 nouvelles Caf
- 809 séjours ont été pré-réservés dans des structures labellisées
- 614 séjours réalisés soit 76% d'utilisation des pré-réservations

7.1.2 L'ACCOMPAGNEMENT DU RÉSEAU

Les Caf ont été accompagnées tout au long de l'année dans leurs projets d'adhésion à VACAF, leur politique vacances ou la préparation de leur campagne vacances.

LA MISE EN PLACE D'UN KIT DE COMMUNICATION DE LANCEMENT DE CAMPAGNE POUR 2021

Un Kit complet permettant une communication harmonisée sur la campagne vacances a été conçu par les services de la Caf de l'Hérault afin de faciliter la préparation de la campagne vacances. Il proposait, outre les documents spécifiques habituels :

- Un modèle de notification
- Des éléments de questions / réponses pour alimenter la rubrique FAQ du Caf.fr
- Une présentation de VACAF, de son offre de service et de l'accès aux aides aux vacances à destination des Csu et des métiers de l'action sociale.
- Des outils pédagogiques pour accompagner les familles dans leurs démarches de réservation et de suivi de leur séjour.

UN ACCOMPAGNEMENT DES CAF VERS UNE HARMONISATION DES AIDES VACANCES

Une cartographie de l'Aide aux vacances familles (Avf) a été présentée lors de l'Assemblée générale de VACAF du 27 novembre 2020. Elle avait pour objectif d'identifier des lignes de convergence dans la diversité des politiques vacances des Caf. Les Caf ont été invitées à converger autour de 3 critères :

- Une durée maximum des séjours de 7 nuits / 8 jours
- Une prise en charge des QF jusqu'à 700
- Le QF calculé sur la base des ressources n-2

UNE OFFRE DE SERVICE AUX CAF NON ADHÉRENTES À VACAF

Les dernières Caf non adhérentes ont été contactées pour leur présenter une offre de service et les avantages des dispositifs d'aide aux vacances. En 2020, 94 Caf adhéraient à VACAF.

7.1.3 LA POLITIQUE QUALITÉ

Depuis sa création en 1999, VACAF a su s'adapter au contexte politique de la branche Famille et diversifier son offre de service. En 2020, VACAF a plus particulièrement démontré sa capacité à maintenir tous ses services avec une forte adaptabilité et une capacité d'innovation.

Dans le cadre de la certification Iso 2001 : 2015, un audit a été réalisé sur la gestion de la crise sanitaire assurée par VACAF. L'auditrice a salué la continuité d'activité sur cette période.

7.2 LE SERVICE NATIONAL DE GESTION DE LA PAIE (SNGP)

La paie de la branche Famille est gérée par 9 Caf dites « sites pivots » du Sngp, dont la Caf de l'Hérault qui participe également à la mission nationale. Le principal objectif est d'accompagner et coordonner les organismes constituant le réseau des pivots et participants dans le cadre de la mutualisation de la paie et de contribuer à l'efficience du dispositif.

En 2020, la Caf de l'Hérault a continué à participer aux groupes de travail nationaux suivants :

- Groupe service métier,
- Groupe de travail tripartite paie
- Groupes de travail sur les grands projets nationaux en cours : Olia, Dqi, plan d'actions national Sngp, quiz supervision…
- Travaux sur les différents modes opératoires mis en place en 2020.

LES SERVICES PRODUCTION PAIE

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a nécessité une adaptation des méthodes de travail avec notamment la généralisation du télétravail pendant les périodes de confinement et une forte mobilisation des équipes pour mener à bien la mission confiée et répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les organismes participants.

Néanmoins, les contacts ont été maintenus avec la mise en place de réunions teams dès que la situation et les moyens techniques l'ont permis.

Le site Pivot Hérault a produit 71961 bulletins de salaire sur l'année 2020 pour le compte de 17 organismes. La qualité de traitement est toujours au rendez-vous avec un taux de conformité à plus de 99% et stable depuis 2017. L'objectif de développement de l'écoute client initiée depuis 2019 reste une des priorités du Sngp afin d'accompagner au mieux les organismes participants.

LES MISSIONS INSTITUTIONNELLES DE RECETTE DU SI RH

Ces recettes ont pour objectif de vérifier la qualité des versions avant diffusion à l'ensemble du réseau. Ces travaux sont réalisés en collaboration entre le service de la recette et le service de vérification de la paie.

En 2020, 21 versions ont fait l'objet d'une recette et d'un accord de diffusion (4 versions Grh + 1 version corrective Dsn, 4 paquets de paramètres, 10 interventions, 1 batch avec un bilan de test et 1 version simulation budgétaire).

Le service recette s'est également adapté à la crise sanitaire avec le recettage des différents codes absences Grh demandé par le National. En interne, le Travail à domicile (Tado) a également été mis en place avec une nécessaire adaptation des méthodes de travail au sein du service.

7.3 L'AGENCE DE RECOUVREMENT ET D'INTERMÉDIATION FINANCIÈRE, ARIPA ET LE SERVICE NATIONALE D'APPUI À LA PRODUCTION ARIPA

L'agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa) est un dispositif intégré dans l'offre globale de services de la branche Famille en matière de séparation et de soutien à la coparentalité. Elle recouvre une mission fondamentale des Caf qui consiste à veiller au respect de la contribution à l'entretien et à l'éducation des enfants par le versement de la pension alimentaire dans le cadre de l'autorité parentale.

Dans les faits, l'ARIPA a pour rôle...

- d'informer, orienter et accompagner les parents séparés dans le cadre d'une politique préventive de soutien à la parentalité et d'accompagnement social
- d'apporter une aide financière aux parents isolés à travers l'Allocation de soutien familial
- de proposer un service complet et gratuit d'aide au recouvrement des impayés de pensions alimentaires
- de délivrer des titres exécutoires pour les couples pacsés ou en concubinage

Au niveau national, l'Aripa c'est une organisation structurée autour de 24 Caf pivots en charge des demandes Asf, du recouvrement des pensions alimentaires impayées et de la délivrance de titres exécutoires pour les couples pacsés ou en concubinage. La Caf de l'Hérault est une des 24 Caf pivots nationales.

En 2020, le secteur Aripa de la Caf de l'Hérault, qui prend en charge cette activité pour le compte des Caf de l'ex-région Languedoc-Roussillon, a connu des évolutions importantes.

En effet, la Caf de l'Hérault a été reconnue dans ses compétences et son expertise et a été retenue pour constituer un des 4 services Snap national (Service nationale d'appui à la production Aripa) au même titre que les Caf de l'Ain, de la Charente et de la Seine-Maritime.

Ainsi, en complément de ces missions accomplies pour le compte des Caf de l'Aude, du Gard, de l'Hérault, des Pyrénées-Orientales et du Ccss de Lozère, la Caf de l'Hérault a été dotée de moyens supplémentaires pour constituer un Snapa.

DES MOYENS IMPORTANTS ONT ÉTÉ ALLOUÉS À LA CAF DE L'HÉRAULT EN 2020

- 20 agents supplémentaires pour mettre en œuvre la réforme de l'intermédiation financière sur 2021
- 15 agents supplémentaires pour créer une équipe de renfort national appelée Snapa (Service nationale appui à la production Aripa) qui intervient auprès des Caf qui ont un besoin de renfort propre au traitement des dossiers Aripa. Ce dispositif permet d'avoir des délais de traitement homogènes des dossiers Aripa sur l'ensemble du territoire national.

Ces nouveaux collaborateurs ont été recrutés en deux vagues distinctes : une première en février et une seconde en septembre. Les cadres et experts du secteur Aripa ont donc été pleinement mobilisés tout au long de l'année 2020 pour former et accompagner ces nouveaux Gestionnaires conseil ARIPA tout au long d'un processus de montée en compétence qui dure 2 ans !

Intermédiation financière
De quoi s'agit-il ?

Depuis le 1er octobre 2020, la Caf propose un nouveau service aux parents séparés qui sont concernés par le versement d'une pension alimentaire. Un des deux parents peut demander à ce que la Caf collecte la pension auprès du parent débiteur et la verse tous les mois au parent créancier en cas de pension alimentaire non payée ou partiellement impayée. Ce nouveau service sécurise le paiement de la pension alimentaire chaque mois et permet de prévenir et d'éviter les tensions avec l'autre parent.

À noter : à partir du 1er janvier 2021, tous les parents séparés pour lesquels une pension alimentaire a été fixée, pourront accéder à ce service, même sans aucun problème d'impayé préalable.

7.4 LA MISSION NATIONALE MARKETING

La Caf de l'Hérault a depuis avril 2019 en charge la mission nationale marketing. En 2020, 11 kits marketing (dont près de 200 livrables) ont été réalisés et livrés au réseau des Caf.

La mission marketing a joué un rôle important dans la mise en place d'actions proactives durant la période de crise sanitaire avec la réalisation de 5 kits marketing de crise (Kit spécial Covid lots 1 à 3, Kit plan de reprise d'activité et Kit confinement #2) permettant aux allocataires d'être accompagnés dans leurs démarches et éviter des ruptures de droit.

La mobilisation a également été forte dans l'accompagnement pour la réforme des aides au logement et de l'intermédiation financière.

Fin 2020, un travail sur l'évaluation des actions a également été enclenché avec la livraison de requêtes d'évaluations pour certaines actions du kit marketing AL.

Fin 2020, un groupe de travail a été créé par la Caf de l'Hérault et animé par la chargée de mission. Les objectifs sont multiples :

- Démarche participative / coproduction
- Élargissement de la vision du terrain
- Conseil et partage des pratiques pour améliorer les livrables des kits marketing
- Réflexion sur les critères d'évaluation des actions,

8

LES RESSOURCES

8.1 LA RESSOURCE HUMAINE

8.1.1 L'ORGANIGRAMME DE LA CAF AU 31.12.20

Directeur
Thierry MATHIEU

DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

Paul CLEREN

- Comptabilité / Paiements Vacaf / budget
- Sécurité des Paiements
- Recouvrement
- Créances
- Vérification paie Sngp
- Services recours et traitement de la fraude
- Chargé de missions Recours / contrôle et fraude
- Contrôle sur place Lutte contre la fraude et représentation juridique

Marie-Pierre DETCHEPARE

Marie-Pierre Detchepare, Directrice du Contrôle et du contetieux, a quitté la Caf de l'Hérault le 1er juin 2021. Les services qui lui étaient rattachés sont désormais sous la responsabilité du Directeur comptable et financier.

DIRECTION DESRESSOURCES

Didier BRUGUIERE

- Département logistique
- Gestion budgétaire
- Qualité de vie au travail / Chargé de mission projet immobilier Béziers
- Médiation
- Gestion administrative du personnel

SERVICE NATIONAL DE GESTION DE LA PAYE

Sabrina GOMEZ

- Pôle production paie
- Pôle recette SI-RH
- Pôle mission nationale

DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE

Claire NARANG

- Pôle budgétaire, production et contrôle
- Pôle gestion de projets expertise Pôle social et gestions directes
- Pôle territorial

DIRECTION DES PRESTATIONS

Simon SURET

- Département production
- Département fonctionnel
- Département relation de service

DIRECTION DE VACAF

Anne ZENOU

- Dispositifs et relations partenaires
- Suivi administratif des dispositifs
- Secteur prestation de service vacances

CABINET

AIDE AU PILOTAGE

Jocelyn GROUSSET

- Contrôle de gestion
- Cellule qualité

ATTACHÉE DE DIRECTION

Pauline-Anastasia LUKAS

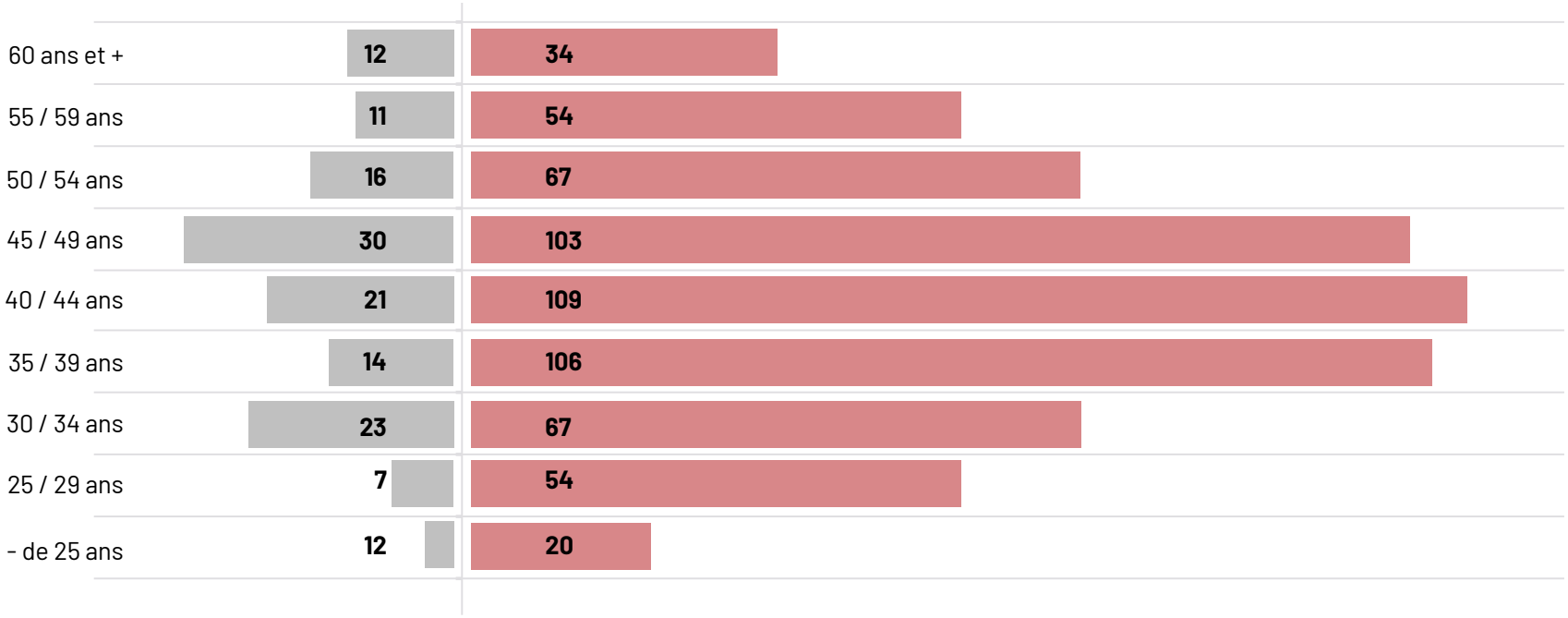
- Communication / Marketing

EMPLOI ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Céline SUAU

- Emploi et développement des compétences

8.1.2 LES EFFECTIFS DE LA CAF DE L'HÉRAULT (PYRAMIDE DES ÂGES)



137 hommes (18,2%)
Age moyen 43,7 ans
131 CDI : âge moyen 44,5 ans
6 CDD : âge moyen 27,2 ans

614 femmes (81,8%)
Age moyen 42,3 ans
559 CDI : âge moyen 43,3 ans
55 CDD : âge moyen 32,2 ans

UNE ACTIVITÉ MAINTENUE DURANT LA CRISE SANITAIRE GRÂCE AU TÉLÉTRAVAIL

La crise sanitaire a eu un impact sur l'activité 2020, il a fallu s'adapter et équiper les agents pour leur permettre de travailler de chez eux. Les salariés sont progressivement revenus sur site à partir du mois de juillet 2020.
En novembre 2020 lors du deuxième confinement, 64% des salariés ont télétravaillé.

8.1.3 LE BILAN DU SECTEUR EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Depuis 2019, la volonté forte d'aborder le pilotage Rh sous le prisme de la GPEC, a impliqué d'importantes évolutions. La formalisation des impacts de la stratégie de la Caf (COG et CPOG d'ici 2022) sur les emplois et les compétences détenues a été la première étape. Pour cela, les cadres supérieurs et le Codir ont travaillé sur l'impact de leur environnement sur les emplois, secteur par secteur et ont pu définir leurs nouveaux besoins.

L'INTÉGRATION DE LA GPEC DANS LES PROCESS RH

Les gains attendus de cette nouvelle façon d'aborder le pilotage de la Rh :

Avec la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), la mobilisation des personnels et de leurs compétences contribue à la performance de l'organisme et constitue un véritable levier de réussite.

Adapter – à court et moyen termes - les emplois, les effectifs et les compétences à l'activité de l'organisme et à ses perspectives d'évolution constitue une nouvelle méthode de pilotage de la Ressources humaine, qui sera source de nombreux bénéfices :

- Des stratégies de recrutement et de remplacement anticipées afin d'organiser des transferts de compétences fluides et des accompagnements en amont du changement. Ces stratégies sont le gage d'une prise de fonction réussie, de la continuité de l'activité et contribuent au suivi de la trajectoire des ETP attribués par le national.
- Une meilleure identification des compétences afin de faciliter les prises de décision et mettre en place une politique cohérente de gestion des carrières.
- Un recrutement objectivé par une meilleure connaissance des compétences et des potentiels.
- La fidélisation des équipes, la sécurisation de leur parcours professionnel et le développement de leur employabilité.
- La mise en place d'un plan d'accompagnement et de développement des compétences en accord avec les évolutions des emplois
- La production d'une analyse des effectifs d'un point de vue quantitatif (ex : pyramide des âges, turn over, absentéisme) et d'un point de vue qualitatif (évolution des emplois au regard de notre environnement), dans le but de définir des outils et des méthodes adaptées aux caractéristiques de l'organisme.

SUIVI DES EFFECTIFS : CRÉATION DU COPIL SPÉCIFIQUE MENSUEL

Afin de garantir la bonne information des secteurs RH (Pôle GAP et Secteur Emplois et développement des compétences) et Aide au pilotage ainsi que l'anticipation des impacts des entrées et sorties sur ces secteurs, le Directeur a mis en place un comité de pilotage mensuel de suivi des effectifs de la caisse.

Des stratégies de remplacement et de succession sont mises en place, des réorganisations anticipées.

L'expérimentation de nouveaux parcours professionnel pour les CSU et GCA : trois évolutions majeures

- La création de l'emploi d'expert CSU pour permettre un parcours diversifié et aux CSU confirmés de rester à la PFS pour celles et ceux qui le souhaitent.

- Valorisation de l'emploi de superviseur : actuellement, nous avons donc deux emplois distincts, « GCA expert » et « superviseur », qui sont positionnés sur un même niveau 4 alors que les postes sont distincts en termes de missions et de compétences. En effet, les superviseurs doivent porter la démarche d'amélioration de la qualité et de la performance et être le relai du manager du groupe.
  - A court terme, création d'un parcours superviseur en deux étapes : N4 puis N5A.

- Valorisation de l'emploi de manager de proximité : les postes de managers de proximité sont ouverts aux profils suivants : GCA expert N4 et superviseur. Le nouveau cadre est recruté sur un niveau 5A. Il est positionné sur un niveau 5B dès lors que son poste est maîtrisé. Les cadres de proximité portent le management et occupent un emploi exigeant en termes d'investissement. A ce titre, le niveau 5B semble limitatif au vu des responsabilités des managers ainsi que des attentes vis-à-vis d'eux. Nous souhaitons valoriser le métier de cadre de proximité, avec :
  - À court terme : création d'un parcours cadre en trois étapes : N5A => N5B => N6
  - À long terme : faire du niveau 5B le premier niveau de cadre

L'objectif à plus longs termes, sera d'harmoniser ces parcours en trouvant des équivalences dans les autres familles de métier, en termes de compétences et de niveau et de déployer cette méthodologie à l'ensemble des autres directions de l'organisme.

LES FAITS MARQUANTS

Recrutement, formation, évaluation
En 2020, un accroissement significatif des recrutements a été observé, dus notamment l'attribution des 35 ETP en faveur de l'ARIPA et du SNAPA, de l'attribution d'ETP et de CDD pour la PFS LARO, ainsi qu'à une mobilité interne particulièrement active (en particulier sur les fonctions managériales), dans un contexte contraint de crise sanitaire. Ce dernier a fortement impacté la formation professionnelle : adaptation des formations en distanciel, annulations ou reports ont généré de la charge.

Au vu de l'augmentation significative des entrées :

- Le processus Recrutements a été revu et des points de sécurisation ont été ajoutés (ouverture des canaux de sourcing, Pré-sélection téléphonique, débrief de jury/direction, contrôles de références, évaluation des recrues, entretiens de titularisation…).
  Une procédure de traitement des candidatures spontanées a été mis en place.
- Un dispositif de suivi de la mise en œuvre du Plan de développement des compétences a été mis en place, ainsi qu'une organisation spécifique garantissant que les besoins individuels de formation sont bien pris en compte. Le suivi budgétaire de la formation fait l'objet d'échanges mensuels avec la cellule budgétaire.
- Mise en place du parcours du nouveau manager et de séances individuelles de coaching, en réponse à l'important turn-over rencontré sur les fonctions managériales

INDICATEURS DE SUIVI ET OBJECTIFS

Mise en place d'un indicateur concernant le délai de recrutement et d'un indicateur de suivi du traitement des candidatures spontanées (suivis et intégrés dans le TDB CODIREL en 2021). Au sujet du pilotage du recrutement, un tableau de bord de suivi a été mis en place permettant de dégager des statistiques et de piloter l'activité.

LE DÉVELOPPEMENT DE LA MARQUE EMPLOYEUR : UNE AFFAIRE DE RH ET DE COMMUNICATION

La marque employeur est aujourd'hui une stratégie incontournable pour les entreprises qui souhaitent moderniser leurs méthodes de recrutement afin d'attirer davantage de candidats qualifiés et d'améliorer l'expérience collaborateur. Une réflexion s'est engagée en 2020 qui sera concrétisée en 2021 dans le cadre du dispositif de transformation managériale.

LA TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

Initié en novembre 2020, par un séminaire de direction, des ateliers management et un séminaire des cadres, le projet de transformation managériale a comme ambition d'impulser un nouveau cycle managérial au sein de la Caf de l'Hérault. De l'équipe de direction aux agents, ce projet permettra de construire un nouveau modèle qui tient compte des évolutions de notre environnement de travail et plus largement du contexte sociétal.

Ce projet a pour ambition de donner un nouvel élan à l'organisme, dans un contexte de performance et de résultats satisfaisants.

8.1.4 UNE GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL QUI A SU S'ADAPTER À LA CRISE SANITAIRE

LES RENDEZ-VOUS PHYSIQUES AVEC LES SALARIÉS

Depuis 2018, le Pôle gestion administrative du personnel propose des rendez-vous physiques sur les sites de Celleneuve et De Gaulle sur 6 thématiques.

À compter de septembre 2019, des rendez-vous physiques sur des thématiques libres ont été proposés aux salariés. Durant le premier confinement, les rendez-vous ont dû être annulés mais l'équipe du pôle GAP a très vite offert, dès le mois de juin, la possibilité de réaliser des rendez-vous en distanciel afin de maintenir le service rendu en interne.

Ainsi 87 salariés ont été reçus en 2020 soit une augmentation de plus de 26% par rapport à 2019. 100% des salariés ayant répondu au questionnaire de satisfaction suite à la tenue de l'entretien se sont déclarés satisfaits du service rendu.

LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire a également fortement impacté le pôle GAP à compter du 2ème trimestre 2020. Ce dernier a dû s'adapter à la mise en place généralisée du télétravail pour l'ensemble des référents et techniciennes. Seule la Responsable du pôle est restée sur site sur ce 2ème trimestre afin de faire le lien en interne et permettre les impressions urgentes de documents.

Des procédures spécifiques ont été mises en place afin de répondre de manière optimale aux salariés :

- Pose des questions directement sur la balf pôle GAP pendant une période de presque 3 mois afin de permettre aux agents sans connexion au réseau interne de rester en contact
- Envoi des principales informations en doublon sur les boites personnelles
- Adaptation des heures de travail des salariés en fonction de la situation personnelle des agents et mise en place d'un suivi personnalisé des horaires permettant la mise à jour des compteurs des salariés.
- Mise en paiement des mesures exceptionnelles prises pendant la période.
- Enregistrement des différentes absences du salarié en fonction des situations
- Mise en place de rendez-vous à distance permettant de maintenir le service dans le contexte de crise sanitaire.

À noter également que dans le cadre du développement du télétravail à domicile suite à la crise sanitaire, une expérimentation sur la dématérialisation des chèques déjeuner via la carte UP a été menée sur le dernier trimestre 2020. 39 agents ont souhaité tester cette nouvelle modalité. Enfin dans un objectif d'innovation, la dématérialisation des bulletins de salaires a été mise en place sur le mois de décembre 2020 pour l'ensemble des salariés de l'organisme.

8.2 LA GESTION DES MOYENS MATÉRIELS ET FINANCIERS, RESSOURCES

8.2.1 LE SERVICE INFORMATIQUE UNE FORTE MOBILISATION DURANT LA CRISE SANITAIRE POUR ÉQUIPER LES AGENTS

La Caf de l'Hérault a procédé à de nombreuses acquisitions informatiques contribuant essentiellement à l'amélioration des conditions de travail des utilisateurs et à l'équipement des nouveaux télétravailleurs dans le cadre de la crise sanitaire.

En 2020, au total 260 232,25€ ont été consacrés à l'investissement informatique et 74 532,97€ en fonctionnement, dans le but d'améliorer les conditions de travail et de maintenir un parc de matériel performant.

L'investissement a porté essentiellement sur le renouvellement de matériels obsolètes et sur l'acquisition de matériels complémentaires (pour un montant global de 203 538,47€) déployés dans le cadre de la généralisation du télétravail.

Le budget de fonctionnement a permis l'acquisition de licences logicielles et de petits équipements (téléphonie, pieuvres, câbles, casques...) pour maintenir le lien entre les équipes via les outils collaboratifs.

Suite à la crise sanitaire, des opérations d'envergure ont été réalisées pour permettre à un grand nombre d'agents de télétravailler. La préparation et la distribution du matériel ont eu un impact fort sur l'activité du service informatique en termes de gestion du parc :

- Sur la période du 16/03/2020 au 19/05/2020 : 357 agents équipés en TADO + 47 agents équipés de matériel nomade + 82 télétravailleurs «classiques» soit un total de 486 agents pouvant télétravailler. Le matériel TADO a été restitué par les agents entre le 03/07 et le 31/08 sauf pour les personnes maintenues en TADO pour raison de santé (environ une quinzaine)
- A compter du 01/09, équipements de 147 agents en télétravail «classique» en complément des 89 télétravailleurs en renouvellement.
- Entre le 15/10/2020 et le 22/02/2021, équipement de 261 agents en TADO. Soit au 16/03/2021, 494 agents équipés pour le télétravail + 58 agents équipés de matériel nomade soit un total de 552 agents pouvant travailler depuis leur domicile

En complément, un effort particulier a été porté sur l'accompagnement et l'assistance des utilisateurs sur sites ou à distance (12 448 appels reçus sur l'année 2020 contre 6 918 en 2019).

En parallèle, le service informatique a participé aux réaménagements des locaux suite aux travaux réalisés (Dullague, Orangeraie) et a lancé les premières opérations du projet «Décommissionnement Domino» qui va s'étaler jusqu'à fin 2022.

8.2.2 LA SÉCURITÉ ET CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ FORTE MOBILISATION DURANT LA PÉRIODE DE CRISE (APPLICATION DES MESURES BARRIÈRES, RÉAMÉNAGEMENT DES ACCUEILS POUR APPLICATION DES MESURES SANITAIRES…)

Le Plan de continuité d'activité a été activé dès l'annonce de la première période de confinement. Les activités prioritaires n'ont jamais été interrompues. Les autres activités ont repris progressivement au cours des mois d'avril et mai au fur et à mesure de la mise à disposition d'équipements de télétravail et de l'augmentation importante par la Direction du Système d'Information de la capacité du réseau de connexion à distance.

Un référent Covid-19 a été désigné et un protocole local pour assurer la mise en sécurité des salariés a été élaboré et diffusé. Celui-ci précise la conduite à tenir lorsqu'un salarié présente des symptômes associés à la Covid 19, ou lorsqu'un salarié a été en contact avec une personne positive.

En parallèle, le secteur Gestion du patrimoine et des marchés publics a pris en charge l'ensemble des activités liées aux respect des règles sanitaires : achats et distribution des équipements de protection (masques, gels hydroalcooliques…), aménagement des locaux collectifs en vue de respecter les règles de distanciation (affichage, organisation du nettoyage, réaménagement de salles, installation de plaques de plexiglass à l'accueil et sur les plateaux téléphoniques).

8.2.3 PÔLE IMMOBILIER BILAN SUR LES TRAVAUX + FOCUS SUR LES TRAVAUX DE DE GAULLE

La quasi-totalité des travaux prévus ont pu être réalisés malgré le déclenchement de la crise sanitaire. Ainsi plus de 220 000 € ont été investis dans la rénovation ou le réaménagement de plusieurs sites du département.

Sur le site de Celleneuve, le service Sécurité des Paiements a été réaménagé, les gardes corps ont été repeints et les équipements de sécurisation des accès aux locaux ont été révisés.

Sur le site de De Gaulle, tout le 4ème étage a fait l'objet d'une rénovation y compris l'étanchéité de la toiture.

Le site de Dullague a été réaménagé pour installer le groupe Aripa et revoir l'implantation du Sngp.

Les entrées des antennes de Lodève, de Sète et de Port Marianne ont été sécurisées.

La climatisation de l'antenne de Sète a été remplacée.

Les travaux ont débuté la semaine du 5 octobre 2020 par le désamiantage de certaines zones du côté de l'ex-Cpam. Un planning de travaux a été établi sur une durée de 6 semaines. Les agents ont pu continuer à travailler sur le site actuel de la Caf.

Les autres travaux ont été décomposés en 12 lots. Un appel d'offre a été lancé durant l'été et 53 entreprises y ont répondu. La maitrise d'œuvre a effectué l'analyse des offres et a proposé un classement des entreprises pour chaque lot à validation de la Caf.

Les propositions de classement de chaque lot ont été soumises à l'avis du Pôle immobilier de l'Ucanss. L'étalement des travaux est prévu sur 13 mois en 2 phases (phase 1 « partie Cpam » et phase 2 « partie Caf actuelle »). Ils ont débuté en novembre 2020. La prévision de réception des travaux est évaluée au 1er trimestre 2022.

8.2.4 MARCHÉS PUBLICS

Au cours de l'année 2020, 27 procédures de mise en concurrence ont été réalisées :

- entretien et réparation des véhicules,
- travaux de rénovation de peinture des garde-corps,
- mains courantes, rampes et ouvrages aluminium pour le Siège,
- fourniture de consommables et petites fournitures informatiques,
- travaux d'aménagement d'une salle du personnel à Béziers Dullague,
- maintenance et dépannage des portes et portails automatiques,
- rideaux métalliques et volets et stores roulants,
- marché de travaux de réhabilitation de l'immeuble administratif de Béziers De Gaulle,
- achat de 500 fauteuils pour le Siège,
- marché de développement de maintenance et hébergement des sites internet VACAF.

La commission interne des engagements s'est réunie à 7 reprises pour statuer sur 8 marchés (soit 22 lots) en procédure adaptée.

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf
de l'Hérault
Certifiée Iso 9001 : 2015

CAF DE L'HÉRAULT
139, avenue de Lodève
34943 MONTPELLIER cedex 9

www.caf.fr