

Rapport d'activité 2020

Caf de l'Aube



Édito

Caf de l'Aube

L'année 2020 a été en tout point particulière.

La crise sanitaire qui a fondamentalement modifié nos modes de vie mais également nos modes d'activité (télétravail, contacts téléphoniques, adaptation de notre offre de service, ...).

Elle a été particulière au regard de l'investissement et de l'adaptation de l'ensemble des salariés de la Caf, afin de poursuivre nos missions au plus près de nos publics et de nos partenaires.

Particulière avec le renouvellement de la Direction de la Caf et je tiens ici à remercier tous ceux qui ont œuvré pour faire évoluer l'organisme au sein de l'équipe de Direction, et en particulier Madame Audrey MATHON-DEBETENCOURT qui a si bien su faire face au confinement et a accompagné les équipes dans cette période si délicate.

Particulière enfin avec l'avancement du projet du nouveau siège qui devrait se concrétiser à l'automne 2021.

La Caf de l'Aube a su évoluer, s'adapter et progresser afin de rendre un service de qualité tant dans les délais que dans le service rendu.

Ce sont ces ambitions que nous poursuivons dans l'objectif d'un meilleur service à l'ensemble de nos bénéficiaires et de nos partenaires.

Pedro RODRIGUES - Directeur



Sommaire

Caf de l'Aube

Le portrait de la Caf

La branche Famille.....	08
Le contexte socio-économique.....	09
Le profil de la Caf.....	10



Les temps forts 2020

Les faits marquants.....	14
Les chiffres clés.....	15



La Caf aux côtés des allocataires

Des missions au service de nos publics.....	18
Garantir la qualité et l'accès aux droits.....	28



Des ressources pour agir

Les ressources et les moyens.....	36
La démarche qualité intégrée.....	40
Le développement durable.....	42



La gouvernance

L'équipe de direction.....	46
Le conseil d'administration.....	47



Annexes

Les prestations légales.....	50
Les aides d'action sociale.....	51
Les sigles utilisés.....	52



1

Caf de l'Aube

Le portrait
de la Caf

La branche Famille

La branche famille en bref...

Depuis 70 ans, les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne.

Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche Famille est un réseau piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf), **présent sur tout le territoire** grâce aux 102 Caisses d'Allocations familiales.

Comme les branches Maladie, Vieillesse et Recouvrement, la branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale.

Mobilisées au service des allocataires, les Caf ont pour mission de gérer les prestations légales et de développer une action sociale familiale.

La branche famille couvre 3 grands domaines :

- l'accompagnement des familles, des enfants, et des jeunes (prestations d'accueil du jeune enfant, allocations familiales, financement des modes de garde, ...),
- les aides au logement,
- les prestations de solidarité (allocation aux adultes handicapés, revenu de solidarité active).

La convention d'objectifs et de gestion pour la branche Famille

Signée le 19 juillet 2018 entre la Cnaf et l'État pour cinq ans, la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) définit trois principaux objectifs pour la période 2018-2022 :

Agir pour le développement des services aux allocataires

Il s'agit :

- de développer l'offre d'accueil du jeune enfant,
- d'accompagner les parcours éducatifs des enfants,
- de soutenir les jeunes dans leur accès à l'autonomie,
- de valoriser le rôle des parents,
- de réformer les aides au logement,
- de développer l'animation de la vie sociale.

Garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production du service

Il s'agit :

- de renforcer l'accès aux droits en utilisant les nouvelles techniques de datamining pour lutter contre le non recours et en simplifiant les démarches des usagers. Les échanges avec les partenaires seront renforcés pour proposer des parcours coordonnés et des offres de service communes ;
- de moderniser la relation de service. L'objectif est de réaliser progressivement l'essentiel des démarches en ligne, tout en préservant les autres modes de contact et en consolidant le maillage territorial adapté aux besoins de proximité. La lutte contre la fracture numérique sera également renforcée ;
- de dématérialiser et simplifier en développant les téléservices et les traitements automatisés, ainsi que la récupération de données auprès de tiers de confiance, pour éviter à l'allocataire des démarches parfois complexes et sources d'erreurs ;
- de prévenir et lutter contre la fraude.

Mobiliser les personnels et moderniser le système d'information

Il s'agit :

- de réussir la transformation numérique et transformer radicalement son système d'information ;
- de garantir la performance de sa gestion en optimisant ses moyens pour rendre le meilleur service au meilleur coût ;
- de renforcer les coopérations avec les autres services publics pour proposer aux allocataires l'offre de service la plus globale possible et conforter l'ancrage départemental des Caf ;
- d'évaluer les politiques publiques en mesurant l'impact des prestations servies et son investissement social.

Le profil de la Caf

La Caf de l'Aube au cœur du département

Au 31 décembre 2020, la Caf de l'Aube compte **63 976 allocataires**, soit + 1,8% par rapport à 2019.

Au total, **146 881 personnes** (enfants, conjoints, personnes à charge inclus) sont couvertes par les prestations légales versées par la Caf, soit 47% de la population auboise.

Environ deux tiers des allocataires auboises résident à moins de 20 km du siège de la Caf.

Afin d'assurer un service de proximité, des permanences sont assurées dans trois bassins de vie :

- Romilly-sur-Seine (deux demi-journées par semaine),
- Bar-sur-Aube (une demi-journée par semaine),
- Nogent-sur-Seine (une demi-journée par semaine).

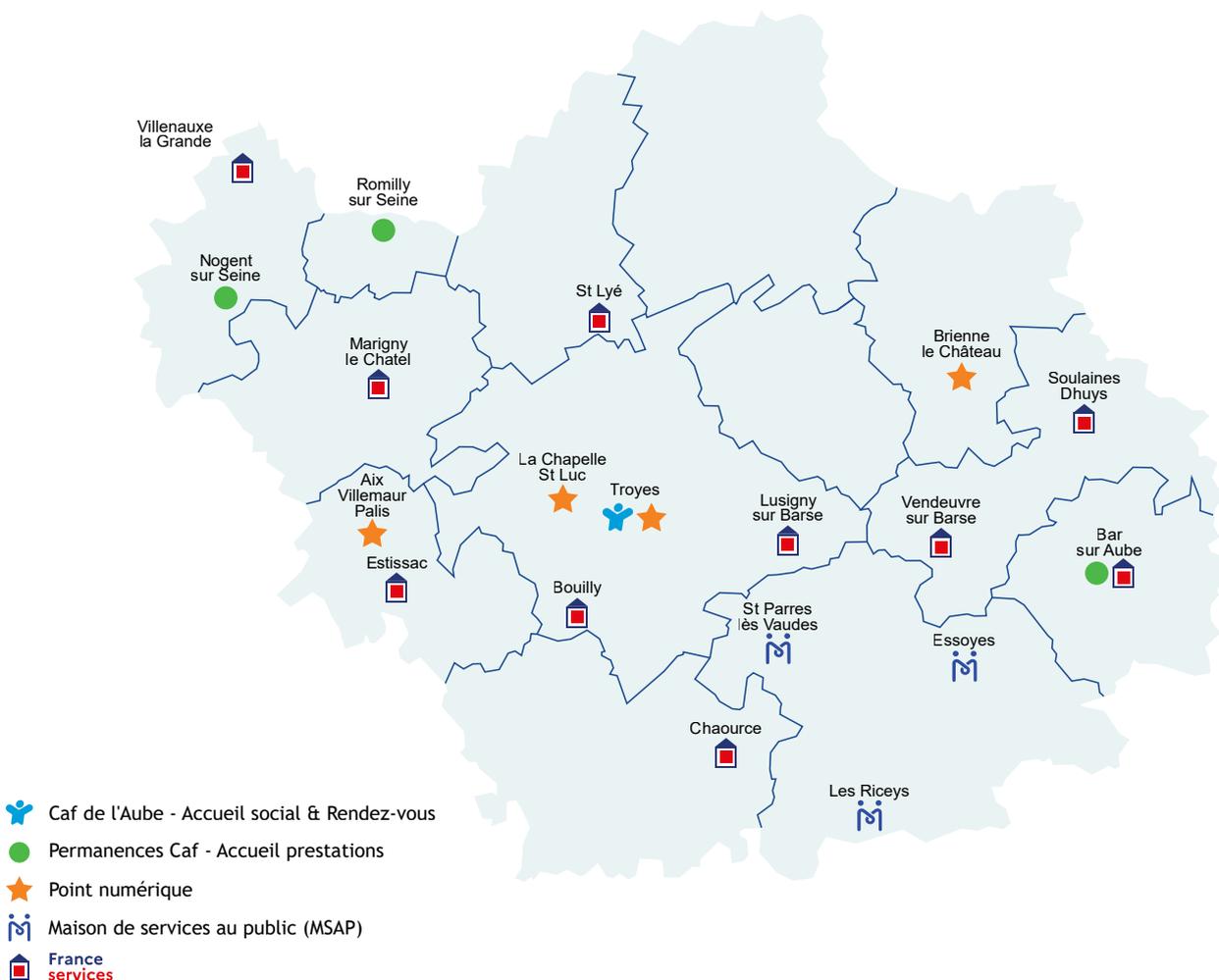
Par ailleurs, la Caf développe des partenariats pour favoriser l'inclusion numérique de ses allocataires sur le territoire auboise (cf carte ci-dessous) en mettant en place des points d'accès numériques.



© Senivpetro - Freepik

Les allocataires

En 2020, on observe une progression de 3,4% du nombre d'allocataires ayant des revenus inférieurs à 20 000€ soit 42 119, ce qui représente environ 66% des allocataires auboises. Ils sont 11 441, soit quasiment 18% du nombre total d'allocataires, à avoir des ressources nulles, en progression de 5% versus 2019. La crise sanitaire peut expliquer en partie la paupérisation d'une partie de nos allocataires.



Le contexte socio-économique

Le département de l'Aube

Le département compte **310 020 habitants** (source INSEE recensement 2017) pour une superficie de 6 004,2 km².

Il se compose de **431 communes**, dont 1 de plus de 60 000 habitants, 4 de plus de 10 000 habitants et 4 de 5 000 à 10 000 habitants.

Le département est divisé en **13 communautés de communes**.

La communauté d'agglomération de Troyes Champagne Métropole regroupe 81 communes et compte **171 771 habitants**, soit 55% de la population auboise.

Les 12 autres communautés de communes se partagent les autres communes du département :

- 3 de plus de 15 000 habitants,
- 4 de 10 000 à 15 000 habitants,
- 5 de moins de 10 000 habitants.

90% des communes aubois ont une population inférieure à 1 000 habitants.



Économie et emploi

Les secteurs activité principaux du département sont le secteur tertiaire (commerce, transport) qui représente 39,5% suivi par l'administration publique, l'enseignement, la santé et l'action sociale (31,8%), le secteur secondaire (industrie) représente 15,2% des emplois locaux.

L'activité salariée représente 86,6% de l'emploi total dans le département de l'Aube. On retrouve principalement des salariés dans les secteurs d'activité précédemment mentionnés.

Le taux de chômage moyen dans l'Aube était de 10,1% en 2019.

Revenus

Dans l'Aube, la médiane du revenu disponible par unité de consommation s'élevait à 20 430 € en 2018 (source INSEE). 48,5% des foyers fiscaux étaient imposables en 2019.

66% des allocataires de la Caf ont des revenus 2020 inférieurs à 20 000 € ; 18% ont des ressources nulles.

Précarité

En 2020, au sein de l'ensemble des allocataires aubois, les bénéficiaires de Rsa représentent 15,2% et les bénéficiaires de la Prime d'activité 34%.

Par ailleurs, 2 203 allocataires cumulent RSA et PPA, en recul par rapport à 2019.

La part des bénéficiaires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), s'élève en 2020 à 9% des allocataires aubois.

Le contexte socio-économique

Logement

33 690 allocataires perçoivent une aide au logement au 31 décembre 2020, dont 4 063 étudiants.

Le profil familial des bénéficiaires de l'aide au logement est principalement des personnes isolées sans enfant (57,4%), suivi par les familles monoparentales (20,9%).

Bénéficiaires aides au logement	33 690
Part des personnes Isolées sans enfant	57,4%
Part des familles monoparentales	20,9%
Part des couples avec enfant (s)	15,3%
Part des couples sans enfant	6,4%

Structure familiale et parentalité

Au 31 décembre 2020, les familles représentent 46% des allocataires de l'Aube. 48% des allocataires vivent seuls sans enfant et 6% sont en couple sans enfant.

- Parmi les 29 418 familles allocataires, 24% sont monoparentales.
- Les familles nombreuses (3 enfants ou plus) représentent 23,5% des familles allocataires du département.
- 51% des monoparents ont un seul enfant tandis que 5% ont trois enfants ou plus.
- 12,3% des familles monoparentales de l'Aube sont bénéficiaires du Rsa majoré isolement.

Famille et enfants

L'Aube compte 58 439 enfants bénéficiaires de prestations légales au 31 décembre 2020.

Âge des enfants

0 - 2 ans	10 803	18,5%
3 - 5 ans	9 016	15,12%
6 - 11 ans	19 858	33%
12 - 15 ans	12 395	21,2%
16 - 17 ans	4 767	8,2%
18 - 19 ans	1 599	2,74%



© Bristekjegor - Freepik

2

Caf de l'Aube

Les temps forts
2020

Les faits marquants



VIE DE LA CAF

- Renouvellement d'une partie de l'équipe de Direction (Directeur Comptable et Financier en Avril et Directeur en Juin)
- Crise sanitaire : déploiement du télétravail pour l'ensemble des agents de la Caisse afin d'assurer la continuité de notre mission de service public
- La Présidente du Conseil d'Administration a reçu l'insigne de Chevalier dans l'Ordre National du Mérite



PARTENARIATS

- Une table ronde a été organisée avec les Directeurs et Présidents de la MSA, la CPAM, l'URSSAF, la CARSAT et la Caf à l'occasion des 75 ans de la Sécurité Sociale animée par un journaliste de la télévision locale de Troyes
- Distribution des masques transparents dans les EAJE, soit 1 293 masques pour 33 crèches et 12 MAM aubois



LÉGISLATION

- La crise sanitaire a reporté la mise en place de la réforme de l'AL (elle devrait entrer en vigueur en Avril 2020, mais est entrée en application en Janvier 2021)

Les chiffres clés

Caisse d'Allocations Familiales de l'Aube

au 31 décembre 2020



Nos allocataires



63 976
allocataires

58 438
enfants

146 881
personnes couvertes
par la Caf
(47,4% de la population
du département)

46%
d'allocataires
ayant un ou plusieurs
enfants à charge

Notre impact financier



388 304 801 €
de prestations légales

16 904 388 €
d'aides en action sociale
(en direction
des familles et des partenaires)

506 €
versés mensuellement,
en moyenne par allocataire

Nos résultats



96,92%
des dossiers traités
< 15 jours

99,62%
de dossiers
de minima sociaux traités
< 10 jours

99,63%
d'allocataires reçus
< 20 minutes

66,45%
d'appels téléphoniques
traités par les agents

Les relations avec nos allocataires



62 545
appels téléphoniques
pris en charge
par les télé-conseillers

401 927
dossiers allocataires
traités

11,28 jours
délai
de démarche moyen (*)

(*) *Durée écoulée entre la 1ère
sollicitation de l'allocataire et le
traitement intégral du dossier*

Les relations avec nos partenaires



20
Conventions
Territoriales Globales

248
structures financées
par une prestation de service

1 169
places d'accueil
du jeune enfant

6
conventions
Mon compte Partenaires
départemental (Cdap)

Nos moyens humains



139
agents au service des
allocataires et des partenaires
auboisiens

23
administrateurs

3

Caf de l'Aube

La Caf aux côtés
des allocataires

Des missions au service de nos publics

La Caf au coeur des solidarités familiales et sociales

La crise sanitaire et économique a profondément impacté les familles

La Branche Famille et la Caf de l'Aube se sont adaptées et ont réévalué leur soutien direct et indirect aux familles. Ainsi, les structures ont vu la pérennisation des financements nationaux, quand bien même elles ont connu une large période de fermeture. Ces périodes ont été neutralisées afin de permettre aux structures de traverser cette période inédite. Une aide locale aux structure Petite Enfance a également été accordée.

En effet, la crise sanitaire que nous avons connue a fragilisé les services et équipements œuvrant auprès des familles. Les différents protocoles d'accueils des publics ont nécessité la mise en œuvre de mesures sanitaires renforcées : nettoyage du matériel, achat de masques, gel, surblouse, jeux en double exemplaire, etc.

Le Conseil d'administration qui s'est tenu le 25 septembre 2020 a voté une enveloppe complémentaire, d'un montant de 100 000 €, pour les structures petite enfance bénéficiaires de la Psu et les structures de soutien à la parentalité.

Du côté des aides directes aux familles, des aides d'urgence ont été débloquées afin de soutenir les familles en difficulté.



La Convention territoriale globale : un nouvel outil pour améliorer les offres de services en direction des familles

La Caf offre des services diversifiés aux familles et accompagne les partenaires du territoire pour :

- aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale,
- soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants,
- accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie,
- créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles.

L'action de la Caf s'adapte ainsi aux besoins de chaque territoire, notamment par la mobilisation des partenaires dans une dynamique de projet pour garantir l'accès aux droits sur des champs d'intervention partagés :

- petite enfance,
- jeunesse,
- soutien à la parentalité,
- animation locale et vie des quartiers,
- logement et amélioration du cadre de vie,
- accès aux droits.

La Caf répond, avec ses partenaires, aux besoins prioritaires du territoire. Ce partenariat se formalise dans un nouveau cadre conventionnel : la Convention territoriale globale (Ctg).

Impulsée dès 2018, à la fin 2020, on dénombre 16 Conventions territoriales globales signées et 4 pré-engagements ; 72,25% de la population auboise est couverte par une CTG.

Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche des parents et des enfants

Développer l'offre d'accueil du jeune enfant

Le Contrat enfance jeunesse (Cej)

C'est un contrat d'objectifs et de cofinancement visant à favoriser le développement et l'amélioration de l'offre d'accueil des enfants de 0 à 17 ans révolus.

En plus de bénéficier de l'expertise des conseillers techniques pour le montage de leurs projets (Eaje, Ram, Acm, Bafa, séjours de vacances, etc), les signataires disposent d'un soutien financier au titre du fonctionnement.

Au 31 décembre 2020, on dénombre 23 Cej dont :

- 13 avec un volet "enfance" couvrant 289 communes soit 67,05% des communes (1 759 389 €),
- 19 avec un volet "jeunesse" couvrant 218 communes soit 50,58% des communes (1 238 397 €).

Dans le cadre du déploiement des CTG, la prestation de service Enfance Jeunesse est remplacée par le bonus territoire. Il s'agit d'un complément d'aide au fonctionnement destiné aux services aux familles implantés sur les territoires soutenus financièrement par les collectivités.

Le bonus territoire garantit le maintien des financements versés précédemment dans le cadre contractuel du Cej selon des modalités simplifiées. Il constitue également une incitation financière lisible pour le développement de nouveaux services ou l'augmentation de l'offre existante.



De nouveaux fonds nationaux pour améliorer et développer l'offre d'accueil

Fonds publics et territoires (jeunesse)

- 17 projets pour 143 370 €

Fonds publics et territoires (enfance)

- 8 projets pour 79 683 €

Fonds de rééquilibrage territorial

- 3 projets pour 67 500 €

Fonds de modernisation des équipements

- 12 projets pour 351 058 €

Les équipements petite enfance

Au 31 décembre 2020, le département de l'Aube dénombre :

- 24 multi-accueils,
- 1 crèche familiale,
- 1 crèche collective,
- 2 haltes-garderies,
- 5 micro-crèches,

pour un total de 1 169 places.

Les Relais assistants maternels (Ram)

Au 31 décembre 2020, le département de l'Aube dénombre 9 Ram. L'année 2020 est marquée par l'extension du nombre d'Etp d'animateur sur le Ram d'Estissac couplée à un élargissement de son territoire d'intervention.

Les assistants maternels

La Caf a attribué 38 primes d'installation pour les nouvelles assistantes maternelles, dont 13 domiciliées sur un territoire prioritaire, pour un montant de 24 000 €.

La Caf a versé une aide au démarrage à 1 Maison d'assistants maternels (Mam) proposant 8 places d'accueil (pour un montant de 3 000 €).

Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche des parents et des enfants

Le Schéma départemental des services aux familles

Le Sdsf 2016-2020 signé fin 2016 vise à :

- répondre au mieux aux évolutions des besoins des familles, et notamment les plus vulnérables,
- développer l'offre d'accueil petite enfance et les actions de soutien à la parentalité afin de réduire les inégalités territoriales,
- renforcer le maillage territorial des acteurs locaux et la communication à destination des familles et des professionnels.

Au regard du contexte sanitaire, celui-ci a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2021.



Prestations familiales

Naissance, Petite enfance
43 342 354 €

Aides d'action sociale

Accueil des jeunes enfants
10 195 442 €

Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche des parents et des enfants

Accompagner les parcours éducatifs des enfants

Les aides aux temps libres

L'aide directe aux familles a été remplacée par une aide complémentaire à la prestation de service sous réserve de l'application d'une tarification modulée encadrée par la Caf afin de développer l'accessibilité des accueils à toutes les familles.

En 2020, le dispositif a concerné 80 gestionnaires pour un montant total prévisionnel de 550 000 €.

En 2020, 509 enfants sont partis 3 948 jours. La Caf a adhéré au dispositif départ 1ère ligne, à destination des publics ayant travaillé pendant la période de confinement, ce qui représente 53 séjours familiaux pour 371 jours. Le montant total des aides de la CAF s'élève à 80 000€ pour une consommation de 30 106€.

Les loisirs de proximité

La Caf de l'Aube a reconduit la prise en charge partielle des frais d'inscription des 6/17 ans révolus à une activité sportive, culturelle ou de loisirs dans le cadre du dispositif Activ+ pour une enveloppe globale de 300 000 €.

Soutenir les jeunes dans leur accès à l'autonomie.

L'accès au logement autonome des jeunes

La Caf de l'Aube dénombre, au 31 décembre 2020, 126 lits pour lesquels elle a versé au titre de la prestation de service socio-éducative la somme de 86 535 € à 3 foyers de jeunes travailleurs implantés sur le territoire de Troyes Champagne Métropole et agréés par la Caf.

L'aide à la formation Bafa ou Bafd

La Caf de l'Aube octroie une aide complémentaire à la bourse nationale aux stagiaires préparant le Bafa et le Bafd. Ces formations génèrent moins d'engouement depuis plusieurs années, la crise sanitaire n'a pas permis d'inverser la tendance. Ainsi, le montant des demandes d'aide à la formation versées en 2020 s'élève à 10 925€, en recul de 43,11%.

Par ailleurs, la Caf de l'Aube participe au financement du Fonds d'aide aux jeunes (Faj) à hauteur de 15 300 €.

Aides d'action sociale
Temps libre des enfants et
des jeunes
4 349 699 €



Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche des parents et des enfants

Valoriser le rôle des parents

La Caf de l'Aube témoigne de son engagement par la mise en œuvre d'une offre diversifiée de soutien à la parentalité.

Le volet parentalité constitue un des axes du Schéma départemental des services aux familles afin d'identifier, valoriser et coordonner les actions de soutien à la parentalité existant sur les territoires, mais aussi développer et rééquilibrer les offres de services sur l'ensemble du département.

Pendant la crise sanitaire, un recensement des actions parentalité a été réalisé et mis en ligne sur le caf.fr. Ceci afin de permettre aux parents de connaître les actions maintenues malgré la situation.

Les divers dispositifs

La Médiation familiale

La Caf co-finance le service de médiation familiale, géré par la Maison départementale de la Famille. Le soutien de la Caf permet ainsi l'intervention de médiateurs familiaux pour régler et/ou apaiser les situations de conflit et rétablir le dialogue au sein des familles fragilisées par un événement de vie tel que la séparation.

De janvier à septembre 2020, 256 contacts ont donné lieu à 85 séances de médiation familiale.



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

La Caf assure, depuis avril 2014, le pilotage et l'animation du Reaap sur le département. Ce réseau vise à favoriser le bien-être des familles en soutenant notamment les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif et leurs responsabilités parentales.

À ce titre, la Caf de l'Aube a organisé un appel à projet sur le département pour accompagner financièrement les opérateurs qui développent ces actions sur les territoires en 2020.

29 projets ont été retenus et validés pour un financement sur le Fonds national Parentalité Reaap (ateliers activité "enfants-parents", groupes de parole, théâtre, forum, ...).

De nombreuses actions n'ont pas eu lieu en raison de la crise sanitaire.

Le Lieu d'accueil enfants-parents (Laep)

La Caf a renforcé son soutien au fonctionnement des trois Laep sur le département : l'un situé sur Troyes porté par l'association la Maison des Petits pas, un deuxième sur Arcis-sur-Aube porté par le Centre Social MPT Un Nouveau Monde et le troisième géré par la commune de Romilly-sur-Seine.

Basé sur l'anonymat et gratuit pour les familles, cet accueil favorise l'éveil et la socialisation de l'enfant et permet d'apporter un appui aux parents dans l'exercice de leur rôle.

Le travail de prospection a été poursuivi sur différents territoires urbains et ruraux. De nouveaux projets devraient voir le jour dans les prochains mois.

Le Contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas)

La Caf développe son soutien, aux actions développées dans le cadre du Clas, en finançant 17 porteurs de projets en 2020, ce qui représente 56 groupes de 5 à 15 enfants sur le département.

Levier local pour renforcer les liens entre les familles et l'école, ce dispositif s'articule avec les projets d'établissement et les autres projets éducatifs locaux tels que le projet éducatif de territoire.

Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche des parents et des enfants

L'Espace Rencontre

Géré par l'Udaf, ce lieu propose aux enfants et aux parents "non gardiens" une offre d'accueil permettant de :

- garantir l'exercice effectif du droit de visite fixé et encadré par le Juge aux affaires familiales,
- favoriser la qualité et la continuité des liens "parents-enfants" dans un espace sécurisant,
- accompagner les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif et leurs responsabilités parentales.

Le service accueille tous les mercredis et samedis.

De janvier à octobre 2020, 49 familles ont bénéficié d'un accompagnement et 38 enfants ont été accueillis au sein des locaux de la "Parenthèse".



L'Aide au départ en vacances familiales

- L'aide au 1er départ
Proposée aux familles accompagnées par un travailleur social de la Caf, cette offre de service permet aux parents de partir pour la première fois en vacances avec leurs enfants. 15 familles ont été concernées en 2020. 13 contrats d'épargne bonifiée ont été signés pour un 2ème et un 3ème départs.
- L'épargne bonifiée
Elle s'adresse à l'ensemble de la population allocataire monoparentale avec enfant(s) à charge. 10 familles ont co-signé un contrat ayant permis de financer un séjour vacances d'une semaine.

Prestations familiales Entretien des enfants 79 715 781 €
Aides d'action sociale Parentalité 401 926 €

Des missions au service de nos publics

Logement et habitat : améliorer le cadre de vie

Soutenir les politiques du logement

Le logement indécent

La crise sanitaire a interrompu cette mission dès le mois de mars jusqu'à fin décembre.

23 nouveaux logements ont été visités par le référent logement indécemment.

Les visites sont réalisées selon trois modes opératoires : sur autosaisie de la Caf, sur signalement des partenaires (services sociaux, Adila, mairies) ou sur demande de l'allocataire bénéficiant de l'Alf ou de l'Als.

- 5 signalements partenaires
- 17 signalements allocataires
- 1 auto-saisie
- 1 logement indécemment pour défaut d'usage et 1 impropre à l'habitation
- 54 dossiers traités en 2020 dont 7 sans suite.
- 8 logements ont été diagnostiqués indécemment, dont 6 consignés d'allocation logement. Durée moyenne de la consignation 3,6 mois.

L'Adil de l'Aube a effectué 50 pré-visites au titre des Fonds public et Territoire, l'association participe ainsi à renforcer les actions de détection.

Au cours de cet accompagnement, bailleurs et locataires sont sensibilisés sur leurs droits et devoirs. Ils bénéficient de conseils techniques et d'une orientation auprès des services spécialisés (financement et réalisation de travaux, démarches et informations juridiques).

Prestations familiales

Logement
81 918 234 €

Aides d'action sociale

Logement
179 526 €

La contribution à l'amélioration du cadre de vie

Les aides à l'équipement mobilier ménager

La Caf a attribué 245 aides destinées à l'acquisition de biens mobiliers et ménagers de première nécessité pour un montant total de 98 988 €.

Le Prêt d'amélioration de l'habitat

La Caf a attribué un prêt à l'amélioration de l'habitat à 9 familles allocataires pour une enveloppe de 5 890 € afin de réaliser des travaux d'isolation et d'amélioration du logement. Cette année 2 prêts complémentaires sur fonds locaux ont été attribués pour un montant de 5 890 €.

La Caf a maintenu en 2020 son partenariat avec le Pact chargé d'apporter une information technique complémentaire aux familles allocataires et à la Caf dans les projets d'amélioration de l'habitat et de lutte contre l'indécence du logement.

Les impayés de loyer

Les familles bénéficiaires d'Alf ayant un impayé de loyer inférieur à 6 mois peuvent être suivies et accompagnées par un travailleur social de la Caf. Les familles reçoivent un courrier de mise à disposition et un rendez-vous leur est systématiquement proposé.

Sur 165 familles qui ont reçu une proposition de rendez-vous, 132 familles ont bénéficié d'informations, de conseils et, pour certaines, d'un accompagnement social plus approfondi.

L'accompagnement social s'effectue autour de l'aide au relogement, l'aide à la mise en place d'un plan d'apurement et la négociation avec le bailleur.



© Janista - Adobe

Des missions au service de nos publics

Logement et habitat : améliorer le cadre de vie

Développer l'animation de la vie sociale

L'accompagnement technique et financier

La Caf de l'Aube apporte un accompagnement technique et financier aux porteurs de projets de l'animation de la vie sociale.

Au 31 décembre 2020, le département de l'Aube dénombre 11 centres sociaux dont 7 bénéficiant également d'un agrément au titre de la prestation de service "Animation collective famille" et 4 "Espace de vie sociale".

2020 a été marquée par l'agrément de la MJC de Chaource au titre de la prestation de service animation locale.

Aides d'action sociale
Animation et Vie sociale
965 302 €



Des missions au service de nos publics

Solidarité et insertion : des droits pour tous

Accompagner les plus vulnérables

Les événements fragilisants

Les travailleurs sociaux de la Caf accompagnent les familles allocataires avec enfants à charge confrontées à un événement familial déstabilisant dont le fait générateur est :

- la séparation,
- la monoparentalité,
- les violences conjugales,
- les urgences sociales,
- le décès d'un parent ou d'un enfant,
- le covid-19.

En 2020, 1 597 allocataires ont bénéficié d'informations, de conseils et/ou d'accompagnements. Sur 1 191 mises à disposition envoyées, 582 nouvelles familles ont été prises en charge, ce qui représente un taux de réponse de 48,86%.

L'accompagnement social peut prendre plusieurs formes : aide à l'acceptation de l'événement, accès aux droits, conseils en droit de la famille, aide à l'organisation du budget et/ou de la vie quotidienne et soutien à la parentalité.

Mise en place d'un parcours local innovant

Depuis 2019, la Caf propose un parcours local, il s'agit du "Parcours logement", pour les personnes vulnérables qui subissent des violences conjugales, qui sont en situation de crise et prêtes à quitter le conjoint violent en urgence ou femmes menacées de mariage forcé, ou lors d'une indécence sévère.

L'objectif de ce parcours est de permettre un accompagnement social sur les problématiques suivantes – logement/relogement, budget et une ouverture rapide des droits par le service prestations.

22 personnes ont bénéficié de cet accompagnement.

L'aide sur projet

La France a été confrontée à une crise sanitaire sans précédent qui a frappé en première ligne les plus fragiles.

Le contexte du Covid-19 a obligé la branche Famille à reconsidérer sa doctrine en matière d'attribution des aides financières individuelles pour pouvoir être en capacité d'apporter de manière urgente un soutien financier aux familles identifiées en détresse.

Les aides financières individuelles conçues jusqu'à présent comme des aides sur projet ont été prioritairement débloquées sous forme de secours d'urgence pour répondre aux besoins les plus élémentaires.

L'aménagement exceptionnel de notre doctrine d'intervention a débuté en mars 2020 et se terminera courant 2021.

149 familles ont été soutenues dans le cadre des aides d'urgence COVID pour un montant total de 79 106 €.

Par ailleurs, une enveloppe exceptionnelle de 50 000 € a été allouée pour permettre l'achat d'un ordinateur à 123 familles en situation de précarité.

Habituellement, les aides sur projet (secours et/ou prêts) permettent d'aider les familles à réaliser un projet personnel co-construit avec un travailleur social de la Caf. Elles ont concerné 264 bénéficiaires (+ 39,77% par rapport à 2019).

Le montant des aides accordées en 2020 s'élève à 107 293 € pour les secours et 274 € pour les prêts. La Caf de l'Aube a apporté également son soutien à des familles avec enfant porteur de handicap (9 dossiers Mdp pour 7 020 € en secours).



Des missions au service de nos publics

Solidarité et insertion : des droits pour tous

L'aide à domicile

L'aide à domicile vise à soutenir la fonction parentale et permet de créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion des familles les plus vulnérables.

L'Adad est actuellement la seule structure conventionnée par la Caf. Un partenariat existe avec le Conseil départemental qui finance aussi les activités familles de l'association.

Les interventions collectives

"Être parents après la séparation"

1 session a réuni 6 parents séparés (5 femmes et 1 homme).

La majorité des participants exprime sa satisfaction sur le déroulement global des séances.

Parcours naissance

Il est organisé par la Cpam. L'atelier réunit le Service Prévention de la Cpam, la Pmi, l'hôpital et la Caf.

Il est à destination des futures mamans qui attendent leur premier enfant et/ou en situation de précarité.

Santé et ouverture des droits relatifs à la grossesse et à la naissance sont abordés.

Un accompagnement social spécifique peut être proposé dans le cadre des missions du service social. Les interventions ont été annulées en raison de la crise sanitaire.

Les rendez-vous des droits

Le rendez-vous des droits est un temps de rencontre individuel avec un usager qui consiste à étudier l'ensemble des aides légales et extra-légales, à l'informer et à l'orienter vers les dispositifs gérés par d'autres partenaires. Dans un souci d'offre globale de service, ces rendez-vous sont assurés à la fois par les travailleurs sociaux et les techniciens conseil.

À la Caf de l'Aube, 947 rendez-vous des droits ont été réalisés.



© Gpointstudio - Freepik

Prestations familiales

Handicap
56 592 537 €

Précarité
80 381 748 €

Aides d'action sociale

Accompagnement des familles
460 084 €

Des missions au service de nos publics

Solidarité et insertion : des droits pour tous

L'amélioration constante du service rendu aux publics

Malgré le contexte sanitaire particulier et les consignes adaptées pour faire face à la situation d'urgence, la Caf a poursuivi l'amélioration des services rendus aux familles aubois.

Traitement des dossiers des prestations familiales (Pf)

En 2020, la Caf de l'Aube a traité 401 927 dossiers allocataires dont 37% l'ont été automatiquement par le système informatique Cristal.

Le solde moyen des pièces à traiter (temps théorique nécessaire pour traiter l'intégralité des pièces en stock sans nouvelles entrées) s'est établi à 2,47 jours.

Le délai de démarche, durée écoulée entre la première sollicitation de l'allocataire et le traitement intégral de son dossier, a atteint 11,28 jours, légèrement meilleur que le délai de démarche national à 12,14 jours.

En matière de délais de traitement, 99,62% des dossiers avec minima sociaux (Rsa, Aah, ...) ont été traités en moins de 10 jours. Les dossiers sans présence de minima sociaux ont été régularisés en moins de 15 jours dans 96,92% des cas.

Délai de traitement des dossiers Pf	Année 2020	Année 2019
Minima sociaux		
Objectif > 90% en moins de 10 jours	99,62%	99,95%
Sans Minima sociaux		
Objectif > 95% en moins de 15 jours	96,92%	98,63%

Les flux importants inhérents au recalcul annuel des droits et l'impact des confinements explique un léger recul de nos résultats en matière de délais de traitement.

Pour autant, l'ensemble de ces résultats permet à la Caf de l'Aube d'atteindre la totalité de ses engagements de service en 2020.

La gestion de la période Covid-19

Tout au long de l'année 2020, si particulière, la CAF de l'Aube s'est attachée à assurer le paiement des prestations en s'adaptant aux multiples ajustements temporaires liés au contexte sanitaire.

Tout a été mis en œuvre, dans le respect des consignes gouvernementales, pour que le versement des prestations ne soit pas perturbé par la mise en veille temporaire des démarches administratives.

Ainsi, le paiement de certaines prestations a été poursuivi automatiquement, un temps donné, sans que l'utilisateur n'ait à fournir les documents habituels (titre de séjour, décisions MDPH...) nécessaires au calcul des droits.

En parallèle, de nombreuses aides exceptionnelles ont été mises en œuvre à destination notamment des familles bénéficiaires de minima sociaux et d'aides au logement.

Le Service Régional d'Appui à la Production Grand-Est (Srap GE)

Créé en avril 2019, le SRAP Grand-Est, accueilli par la CAF de l'Aube, a poursuivi en 2020 sa mission de régulation envers la région.

Ainsi, 8 agents ont travaillé pour le compte des caf du Grand-Est afin d'homogénéiser le niveau de service rendu aux allocataires, en faisant en sorte de limiter les disparités en matière de délais de traitement.

Sur l'année 2020, c'est ainsi plus de 41 000 dossiers qui ont été traités pour le compte de 7 CAF différentes.

Relation de service

Accueil physique

Le contexte sanitaire nous a contraint à adapter nos offres d'accueil pour poursuivre le service au public.

Ainsi, même si les locaux de la CAF ont été fermés durant la période 17 mars au 5 juin 2020, la CAF a remplacé l'accueil physique des allocataires par :

- Des rendez-vous téléphoniques
- Des contacts pro-actifs envers les publics les plus fragiles

Des missions au service de nos publics

Solidarité et insertion : des droits pour tous

De nouveaux modes de communication ont été mis en place, notamment au travers de la transmission par mail des documents allocataires, jusque-là impossible sans demande spécifique de la CAF.

A partir de juin, la CAF de l'Aube a pu de nouveau accueillir les allocataires au siège, dans le respect du protocole sanitaire garantissant la santé des individus. Dans un premier temps uniquement sur rendez-vous, l'offre d'accueil est progressivement revenue à la normale dès la mi-décembre moyennant une limitation de la jauge d'accès aux espaces.

Le service a pu être maintenu lors du confinement de novembre 2020.

Relation de service	Année 2020	Année 2019
Taux d'accueil Objectif > 85% en moins de 20 mn	99,63%	99,12%
Nombre d'accueils sur rendez-vous	3 077	3 848
Nombre de visites sur espace multi-services	20 690 (*)	39 057
Nombre de rendez-vous téléphoniques	958	0

(*) La fermeture liée au COVID et la limitation des accès à l'espace multi-service pour motif sanitaire expliquent cette diminution. Par ailleurs, on observe une évolution dans les modes de contact conduisant à diminuer le recours à l'accueil en période sanitaire compliquée.

Téléphone

L'accueil téléphonique de la Caf de l'Aube est pris en charge par la plateforme de service régionale : les appels sont centralisés sur les sites de Strasbourg et Mulhouse, pour notre compte.

Le contexte COVID a profondément déstabilisé l'offre de service en matière d'accueil téléphonique pour plusieurs raisons :

- Problématiques d'effectif lors du confinement 1 compte tenu de l'exposition particulièrement de l'Alsace à l'épidémie COVID
- Fermeture temporaire des accueils physiques : entre mars et mai, seul le téléphone permettait d'entrer en contact direct avec un agent CAF, à l'initiative de l'allocataire

- Besoin de réassurance des allocataires dans un contexte économique instable conduisant à une augmentation des sollicitations
- Modification des habitudes en matière de contact : limitation des déplacements.

En 2020, 151 033 appels ont abouti sur notre numéro unique. Parmi ces appels, 94 121 étaient destinés à des agents de la plateforme téléphonique tandis que 52 912 ont fait l'objet d'une orientation vers le serveur vocal interactif (Svi).

Sur les 94 121 appels téléphoniques destinés à des agents, 62 545 ont été pris en charge, soit un taux d'appels traités de 66.45 % (contre 75.70 % en 2019).

Il convient de noter également qu'après une visite à l'accueil ou un appel téléphonique et lorsque la réponse nécessite une expertise complémentaire, la Caf propose à l'allocataire un rappel téléphonique différé sous 48 h. En 2020, ce sont 11063 rappels différés qui ont été comptabilisés (-17,6 % par rapport à 2019).

Fini le 0810 25 1010, place au 3230

Depuis décembre 2020, les allocataires disposent d'un numéro unique pour joindre la CAF. Les appels sont orientés vers les différentes plateformes de services selon le département de résidence.

L'appel vers la CAF n'est désormais plus surtaxé et devient gratuit pour les contactants disposant de forfaits illimités.



Garantir la qualité et l'accès aux droits

Renforcer l'accès aux droits

Une période de préparation à la réforme des aides au logement

Plusieurs fois annoncée entre 2019 et 2020, la réforme des aides au logement a été mise en œuvre le 1er janvier 2021.

Il s'agit de moderniser la délivrance des prestations sociales en ayant recours à des données plus récentes et plus fiables pour alimenter automatiquement les bases ressources nécessaires au calcul du droit. Ainsi, le droit est calculé sur la base de ressources contemporaines et les démarches des allocataires sont simplifiées.

Un plan de communication et de formation spécifique a été mis en œuvre compte tenu de l'enjeu de cette réforme (52% de nos allocataires perçoivent une aide au logement).

La CAF de l'Aube a donc travaillé au cours du dernier trimestre 2020 à informer ses partenaires sur les modifications relatives à cette réforme.

Plusieurs réunions partenariales ont été organisées à destination entre autres des bailleurs, des associations en lien avec le logement, des services de l'Etat et du département.

En interne, la réforme s'accompagne d'une refonte du système d'information propre aux Caf nécessitant une veille particulière en matière de formation.

Les allocataires n'ont pas été oubliés puisque des communications régulières (courriers, mails, caf.fr, presse...) ont été organisées.



Garantir la qualité et l'accès aux droits

Prévenir et lutter contre la fraude

La lutte contre la fraude

Inscrite comme un axe majeur de la Cog, la lutte contre la fraude aux prestations est déclinée à la Caf de l'Aube avec la mobilisation de tous les acteurs et des objectifs de qualification en hausse.

On peut noter :

- la mise en œuvre systématique du ciblage des dossiers à risque à l'aide du datamining (fouille de données), soit 1 357 contrôles (sur pièces et sur place) clôturés en 2020,
- la priorité donnée aux contrôles sur place issus du datamining à fort score de risque,
- la mobilisation des équipes pour détecter les situations de non déclaration de situation réitérées susceptibles d'ouvrir la qualification frauduleuse, au travers de l'exploitation des échanges d'informations avec les partenaires (Ddfip, Pôle Emploi, ...),
- des sanctions lourdes avec notamment la majoration de 50% du montant mensuel de remboursement en cas de fraude qualifiée (majoration de 100% en cas de récidive de fraude dans les 5 ans) depuis le Décret du 02/04/2019.

La Caf mobilise tous les moyens dont elle dispose dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ainsi, selon les dispositions du code de la sécurité sociale, les Caf ont la possibilité de prononcer des pénalités financières à l'encontre des allocataires. Ce mode de sanction est privilégié aux dépôts de plainte, afin d'assurer une exécution plus rapide de la sanction et de ne pas engorger les tribunaux.

En 2018, le Conseil départemental de l'Aube a délégué la gestion de la fraude au Rsa à la Caf, dans le cadre de la convention de gestion du Rsa. Après une baisse en 2019, le montant des pénalités infligées aux allocataires a légèrement augmenté en 2020 (voir ci-contre), dans la mesure où le montant des pénalités est notamment fonction du préjudice.



La Caf de l'Aube est membre du Comité opérationnel départemental anti-fraude du département de l'Aube (Codaf). Ce comité est co-présidé par le Préfet et le Procureur de la République et permet la mise en place d'actions de lutte contre la fraude menée conjointement par les services de police et de gendarmerie, les organismes de sécurité sociale (Cpam, Urssaf, Rsi, Msa) et les services de l'Etat (Direccte, Ddcsp, Ddfip), cette liste n'étant pas exhaustive.

L'arsenal juridique mis à disposition des Caf ne cesse de s'étoffer dans le domaine de la lutte contre la fraude. Ainsi, les allocataires ayant fait obstacle à un contrôle sur place peuvent se voir infliger une pénalité administrative.

Malgré une situation sanitaire inédite n'ayant pas permis aux contrôleurs de se déplacer au domicile des allocataires, le contrôle sur place a su s'adapter (contrôles aux guichets ou à distance) pour demeurer un outil majeur de la lutte contre la fraude. Grâce aux outils de datamining, les suspicions de fraude sont mieux détectées et les contrôleurs sur place peuvent investiguer : près de 14% de contrôles sur place concluent à une suspicion de fraude.

En termes de prévention de la fraude, la Caf de l'Aube communique en externe et en interne et relaye les campagnes de communication réalisées par la Cnaf.

134 fraudes qualifiées

(219 en 2019)

137 322 € de pénalités infligées en 2020

(135 100 € en 2019)

12 décisions de dépôts de plainte

(17 en 2019)

4

Caf de l'Aube

Des ressources
pour agir

Les ressources et les moyens

Les ressources humaines

La Caf et son personnel

La Caf compte **139 agents** présents à l'effectif au 31 décembre 2020 dont 113 femmes (81,29%).

L'âge moyen des agents est de **43,94 ans** (42,02 ans en 2019) et l'ancienneté moyenne dans l'institution de 17,86 ans (17,52 ans en 2019).

Le personnel est réparti dans 12 familles professionnelles, soit **22 métiers** différents et **53 référentiels emplois et compétences** (hors agents de direction).

9 agents travaillent à temps partiel, soit 6,47% de l'effectif ; 6 d'entre eux bénéficient de la prise en charge du complément des cotisations patronales et salariales d'assurance vieillesse, y compris de retraite complémentaire, de manière à ce que les droits équivalent à ceux d'un temps plein. Les horaires hebdomadaires varient de 17 h 30 à 32 h 00.

2 recrutements en contrat à durée indéterminée ont été réalisés, dont 2 par mutation. 17 contrats à durée déterminée ont été conclus dans l'année.

L'absentéisme maladie a représenté **4,65%** en 2020.

Répartition de l'effectif au 31.12.2020

Niveau de classification	Femmes	Hommes
Niveau 2	0	0
Niveau 3	36	6
Niveau 4	47	5
Niveau 5A / 5B	19	7
Niveau 6	6	1
Niveau 7	1	0
Niveau 8	3	1
Niveau 9	1	1
Informaticien	-	2
Agent de direction	0	3
TOTAL	113	26

La formation professionnelle

15 716 € ont été consacrés à la formation professionnelle. **47 salariés** (33,82% de l'effectif) ont bénéficié d'une ou plusieurs formations.

904 heures ont concerné des actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi. La plus grande partie du personnel a suivi les formations à l'utilisation de Teams dispensés par la CNAF durant le confinement.

La santé au travail

Le Document unique d'évaluation des risques (Duer) est présenté au Comité social et économique (Cse) avec **le bilan annuel sur la santé, sécurité et conditions de travail**.

Les différentes fiches de risques professionnels sont examinées ponctuellement au sein de la Commission santé sécurité et conditions de travail (Csct).

Une fiche consacrée aux Risques psychosociaux (Rps) est intégrée à ce document.

Le projet d'entreprise intègre également les Rps dans le cadre de ses axes de travail.

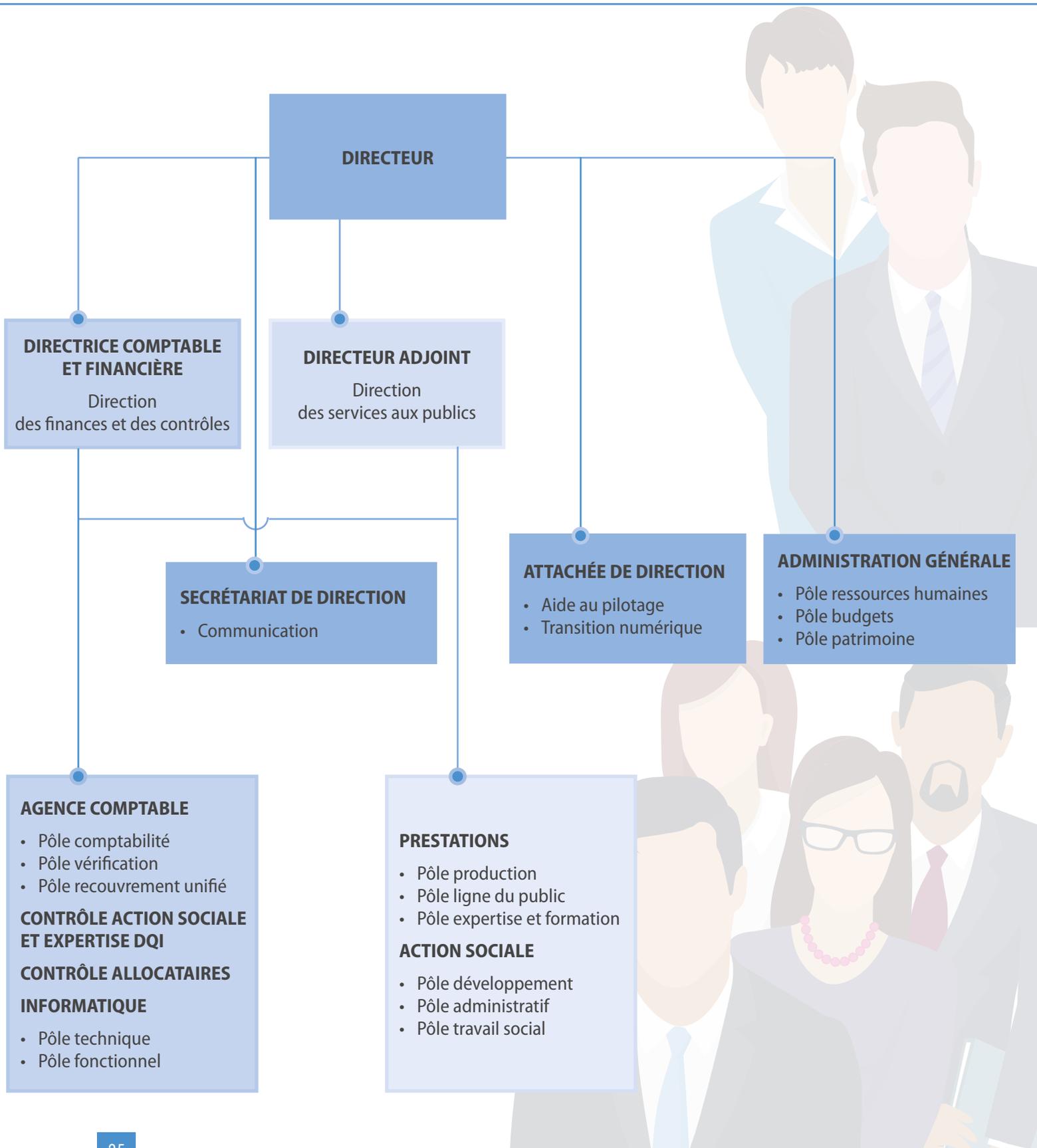
Direction et Comité social et économique travaillent de concert à l'amélioration des conditions de travail, et plus particulièrement à l'élaboration d'un plan qualité de vie au travail.

Gestion de la crise Covid

Durant la crise, la Caf de l'Aube a mis en place des mesures de protection et s'est équipée de matériel afin de respecter les gestes barrières (masques lavables et masques chirurgicaux-FFP2, gels désinfectants, lingettes de surface, parois de protection en plexiglas, lunettes et visières, poubelles à pédales, flèches adhésives pour marquage au sol, ...) pour un montant total de 29 972€, permettant ainsi aux agents sur site de travailler en toute sécurité.

Les ressources et les moyens

Les ressources humaines



Les ressources et les moyens

Les moyens financiers

Les dépenses

Les prestations légales

Les prestations légales versées aux allocataires s'élèvent à **388 294 366 €** et sont réparties comme suit :

- 35,60% sont des prestations versées sur le fonds national des prestations familiales,
- 49,30% sont des prestations versées sur fonds de l'État,
- 15,10% sont des prestations versées sur fonds du Conseil départemental.

L'action sociale

Les aides d'action sociale aux familles et aux partenaires représentent un montant global de **16 904 388 €**.

La dotation nationale pour le financement des prestations de service ordinaires est de 7 845 007 €. Elle est de 5 449 367 € pour les Contrats enfance et jeunesse et de 955 347€ pour les autres prestations (plans crèches, Bafa, ...).

La gestion administrative

Le total des dépenses pour l'année 2020 s'est élevé à **9 081 398 €**. Elles se décomposent comme suit :

- Frais de personnel.....7 824 986 €
- Dépenses de fonctionnement...1 143 261 €
- Investissements.....113 151 €

Les dépenses ont diminué de 6,23% entre 2019 et 2020.

Le total des engagements financiers au titre de l'année 2020 s'établit à **414 280 152 €**.



Les ressources et les moyens

Les moyens financiers

L'activité comptable

776 478 virements et 8 chèques ont été émis en 2020 à destination des allocataires, des fournisseurs et du personnel.

Au total, ce sont 8 942 pièces comptables qui ont été générées, traduisant les opérations diverses de la Caisse avec ses allocataires, partenaires, fournisseurs et agents.

Un processus de certification des comptes est mis en place avec pour point d'entrée l'ensemble de ces enregistrements. En effet, depuis la loi organique du 2 août 2005, les comptes des Caf doivent être validés par l'agent comptable national. Les comptes de la Branche doivent ensuite être certifiés par la Cour des comptes.

Les Caf sont ainsi tenues de fournir en plus des comptes annuels et des documents de synthèse, un dossier de contrôle interne et un dossier de clôture ayant pour objet de justifier certaines sommes ou d'expliquer les variations les plus importantes.

Les comptes 2020 de la Caf de l'Aube ont été validés avec 5 observations par la Cnaf.

La gestion des indus

27 345 indus ont été créés en 2020 pour un montant de 12 452 476 €.

La Caf a recouvré **12 431 931 €**. Ce recouvrement se décompose de la façon suivante :

- Recouvrement par retenue 82,04%
- Recouvrement par remboursement direct de l'allocataire..... 9,30%
- Remises de dette..... 3,62%
- Prélèvement 1,09%
- Autres (annulations, transferts, ...) 3,95%



Les ressources et les moyens

Le système d'information

Le parc informatique local

Quantités	Matériels
15	Serveurs (dont 6 physiques)
24	Pc portables
187	Stations
17	Imprimantes
12	Pc libre-service
30	Téléphones mobiles
154	Téléphones IP

Les demandes d'intervention auprès du service informatique sont réalisées par les utilisateurs au travers d'un outil dédié : g@ci. Le nombre de demandes pour l'année 2020 reste stable à 1 000 (1 039 en 2019, 1 051 en 2018). Toutefois, le service informatique a instauré dès la mi-mars un dispositif alternatif (groupes Teams E-Support et E-Informatique).

Crise sanitaire

Du 12 au 17 mars, la quasi-totalité du personnel a été doté d'un ordinateur et d'un écran afin de répondre à la consigne de « confinement général ».

Les moyens matériels et outils logiciels ont très rapidement évolué de sorte qu'au sortir du premier confinement :

- Tous les agents pouvant télétravailler avaient la capacité de le faire durant les horaires de travail habituels (renforcement de l'infrastructure réseau)
- Les agents des services de production disposaient tous de deux écrans à domicile.

Les évolutions du système d'information

L'environnement informatique évolue constamment. C'est ainsi qu'en 2020 :

- L'informatique nuagique (« cloud computing ») a été mise en œuvre massivement dès la mi-mars afin d'assurer le support utilisateur.
- Des matériels (casques, écrans, unités centrales de type « nomades », téléphones portables, etc.) ont été acquis et déployés afin que chacun dispose d'une unité centrale et d'un ou deux écrans à domicile et sur site, afin de faciliter les périodes de télétravail et de travail sur site.
- Tous les correctifs sécurité, toutes les mises à jour, toutes les nouvelles consignes de sécurité, ont été appliqués à l'ensemble du parc informatique, dont la taille a quasiment doublé, entre juin et septembre.
- L'adoption de la suite bureautique Microsoft Office 365, nous a conduit à modifier intégralement le plan d'adressage réseau de la Caisse.
- La nouvelle solution de gestion de l'environnement utilisateur, AppSense, a été déployée au printemps et généralisée durant l'été.



Le pilotage

La démarche qualité

Un système d'information aligné sur les enjeux stratégiques

En application des nouvelles consignes, tous les médias et terminaux susceptibles de quitter le bâtiment avec des données sont désormais cryptés. Les solutions de mobilité ont ainsi pu être développées.

L'éventail des services «Mon compte Partenaire» et des partenaires contractants, a continué à se développer.

Le service informatique est associé régulièrement au projet immobilier de la Caisse, notamment en matière de câblage réseau, électrique et autres équipements informatiques.

L'évolution de l'organigramme de la Caf de l'Aube

Un agent du service informatique rattaché auprès de la Direction s'est vu attribuer de nouvelles missions à l'automne, afin de doter la Caisse d'un Chargé d'Etudes.

Un second avait fait son retour en début d'année.

Des outils de travail plus performants

Expérimentation du télétravail

Durant le premier confinement, nous avons expérimenté, testé, et progressivement déployé, le nouveau mode de travail à distance dit «hors RDS».

Ce dernier, qui présente bien des avancées sur le plan ergonomique, a été généralisé durant l'été. Il est ainsi désormais utilisé pour assurer les permanences extérieures.

Intégration des listes à la nouvelle solution éditique

La nouvelle solution a été livrée en totalité. L'historique imprimante Rank Xerox 4690 a été arrêtée.



La démarche qualité intégrée

Au service du contrôle interne

Le contrôle interne

Domaine de responsabilité partagée entre le directeur et le directeur comptable et financier en vertu du décret du 14 octobre 2013, il couvre tous les champs de l'activité de l'organisme. L'objet est d'assurer la maîtrise des risques de toute nature, notamment financiers, inhérents aux missions confiées à l'organisme. Le plan de contrôle interne 2020 prévoyait 72 objectifs locaux.

La sécurisation des prestations légales et l'action sociale

Un plan annuel de contrôle interne détaille tous les contrôles au titre des prestations légales : contrôle des données entrantes, de l'exercice du métier, du respect des procédures de travail (démarche qualité intégrée). Il détaille les contrôles au titre de l'action sociale collective ou individuelle, de la sécurisation du système d'information, de la gestion et il comporte un plan de prévention contre la fraude interne.

À titre d'illustration, en 2020, les contrôleurs assermentés ont effectué **524 contrôles sur place représentant 1 356 294 € d'impacts financiers** (indus ou rappels). Les délégués du Directeur Comptable et Financier et le service prestations familiales ont réalisé **828 contrôles datamining données entrantes pour un impact financier de 577 549 €** (indus, rappels et préjudices évités).

Par ailleurs, les délégués du Directeur Comptable et Financier ont effectué **12 950 contrôles avant ou après paiement** (hors datamining données entrantes), pour un impact financier de **2 986 286 €**.

Enfin, la Caf dispose d'autres outils pour sécuriser le paiement des prestations :

- Le rapprochement annuel ou trimestriel des ressources déclarées à la Caf par les allocataires et les services fiscaux,
- Les boucles qualité : un échantillon de dossiers sélectionnés par requête est vérifié afin de s'assurer de la bonne application des bonnes pratiques. À défaut, un plan d'actions est mis en place afin de corriger les erreurs détectées.

La politique de contrôle s'applique également à l'action sociale : 4 équipements bénéficiaires de prestations de service ont été contrôlés sur place (établissements d'accueil du jeune enfant ou centres de loisirs...), pour 33 485 € de trop perçu notifié. Au total, une masse financière de 600 944 € a été contrôlée auprès des équipements bénéficiant de prestations de service de la part de la Caf.

La sécurisation des systèmes d'information

La branche famille détient des données personnelles et financières qu'il faut impérativement protéger, et la sécurisation des systèmes d'information est un outil essentiel. Deux processus sont concernés : le référentiel de contrôle interne du système d'information et le processus habilitations. Leur mise en œuvre et leur suivi font l'objet d'un comité de pilotage trimestriel.

Le déploiement des processus informatiques est audité chaque année, en interne (audit de type 1). En 2020, la Caf de l'Aube n'a pas fait l'objet d'un audit Cnaf sur le référentiel de contrôle interne du système d'information (audit de type 2).

Le contrôle interne fait l'objet d'un rapport annuel (Dossier de contrôle interne puis Dossier de clôture) transmis aux auditeurs de la Cnaf en vue de la validation des comptes.

Le développement durable



© Jannoon028 | Freepik

Une responsabilité envers les générations futures, une responsabilité écologique partagée

C'est dans ce contexte que la Caf de l'Aube a construit ses différentes politiques (politique immobilière, politique financière, politique de ressources humaines) en plaçant le développement durable au cœur de sa stratégie d'entreprise.

L'outil de reporting Perl's est alimenté et les données annuelles, ainsi centralisées, permettent de suivre l'ensemble des indicateurs et de mettre en évidence les efforts accomplis.

Le développement durable



Le volet environnemental et le volet économique

La diminution de la consommation d'électricité

- La Caf de l'Aube a poursuivi ses efforts cette année avec un recul de 3,72% de sa consommation, principalement due au confinement de début d'année et la reprise du télétravail à partir de novembre, par rapport à 2019.

La réduction des gaz à effet de serre

- L'essor de nouveaux outils de conférence à distance avec Teams pour les réunions et les formations.

La réduction de la consommation d'eau

Un recul de 44% de notre consommation principalement due au confinement de début d'année et la reprise du télétravail à partir de novembre, par rapport à 2019.

Le volet social

La Caf a marqué son engagement au regard :

- **de l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle**, avec la mise en place du télétravail pour l'ensemble des salariés et la prise en compte des situations particulières de difficulté de travail pour les personnes seules en charge d'enfant avec adaptation des horaires, mise en disponibilité lorsque le télétravail s'est avéré non faisable.
- **de l'adaptation de la communication** avec la mise en place de réunions de service via TEAMS, la mise en place du journal de bord de la Caf de l'Aube, de la lettre du Directeur et de réunions en assemblée générale avec l'ensemble du personnel par TEAMS : le tchat Directeur.

5

Caf de l'Aube

La gouvernance 2020

L'équipe de direction



PEDRO
RODRIGUES

Directeur

Le Directeur,

Pedro RODRIGUES, assure le pilotage général de la Caf. Il a autorité sur le personnel et fixe l'organisation du travail dans les services.

Il soumet les budgets de gestion administrative et d'action sociale au Conseil d'administration.

Il signe le Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) avec la Présidente du Conseil d'administration.

Il engage les dépenses et représente la Caf en justice et dans les actes de la vie civile. Il supervise le service d'Administration générale.

JEAN-PIERRE
NOIRAULT

Directeur comptable et financier

Le Directeur comptable et financier,

Jean-Pierre NOIRAULT, assure la Direction des finances et des contrôles. Dans ce cadre, il supervise les services Agence comptable (*) et Informatique et le contrôle sur place en action sociale et auprès des allocataires.

LAURENT
MENOUD

Directeur adjoint

Le Directeur adjoint,

Laurent MENOUD, assiste le Directeur et le remplace en cas d'empêchement dans le cadre d'une délégation générale. Il assure la Direction des services aux publics et, à ce titre, supervise les services Prestations et Action sociale.



© Portafortuna | Adobe

LUCETTE
OLIVEIRA

Manager stratégique

Le Manager stratégique,

Lucette OLIVEIRA, a en charge le pilotage des ressources humaines, du budget et la gestion du patrimoine.

AMANDINE
SEGUY

Attachée de direction

L'Attachée de direction,

Amandine SEGUY, assure l'aide au pilotage de la Caisse d'Allocations familiales.

(*) comptabilité / vérification et recouvrement unifié

Le conseil d'administration

CHANTAL
BOUSQUIÈRE

Présidente

JEAN-JACQUES
MORDIN

1er Vice-Président

FABIENNE
THOUMYRE-LE GUEN

2è Vice-Présidente

BRUNO
ROSSI

3è Vice-Président

Le Conseil d'administration, composé (**) de 23 administrateurs titulaires (et 16 suppléants) désignés, a été installé le 23 janvier 2018.

Il définit la politique d'action sociale et familiale de l'organisme, en cohérence avec les orientations définies par la Caisse nationale.

Il vote les budgets primitifs et rectificatifs de gestion administrative et d'action sociale. Il autorise la Présidente à signer, avec le Directeur, le Cpog. Il approuve les comptes de l'organisme. Il adopte différents rapports (financier, d'activité, ...).

La Présidente, Chantal BOUSQUIÈRE, est assistée de 3 Vice-présidents :

- Jean-Jacques MORDIN,
- Fabienne THOUMYRE-LE GUEN,
- et Bruno ROSSI.

En 2020, le Conseil d'administration s'est réuni 8 fois.

Les administrateurs représentent la Caf dans divers organismes extérieurs.

Ils siègent dans plusieurs commissions :

- commission de recours amiable.....10 réunions
- commission des pénalités.....9 réunions
- commission sociale.....3 réunions
- commission des aides individuelles.....2 réunions

Titulaires | Suppléants

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

CGT

GONÇALVES Hélène, ROSSI Bruno | GONDÉ Françoise

CFDT

BOGÉ Véronique, CARREAU Bruno | BLIN Jean-Marie, THIERRY Isabelle

CGT-FO

DUBOIS Sylvie, DONI Séraphin | LE BELLER Didier, VANESSE Nicole

CFTC

BOUSQUIÈRE Chantal | BONNECUELLE Claude

CFE-CGC

DUSSAUSSOIS Emmanuel | MIRGODIN Christophe

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

MEDEF

CIAUX Catherine, GRIGNOLO Silvio, LAMBLIN Jean-Luc | LELOUARD Jérôme,

LAURENT Serge

CPME

BAILLOT Patrick, REY François | RICHARD Christophe

U2P

LEBEGUE Marie-Carmen | -

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

CPME

- | -

U2P

GUTH Édith | MAURY Patrick

UNAPL

THOUMYRE-LE GUEN Fabienne | LEYMBERGER Brigitte

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

UDAF

MORDIN Jean-Jacques, VIREY Marie-Louise, GOURSAUD Isabelle

NOTTEAU Martine, BERNON Grégory, PAYEN Robert, ROUSSEAU Jacky

PERSONNES QUALIFIÉES

ESNAULT Véronique, TONNELIER Anne, HUBERT Laurent, RABAT Nadia

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Collège Employés

AFAKIR Mustapha, COUTO Laurinda | LENOIR Carole, SERRANITO Karina

Collège Cadres

- | DUBOIS Frédérique, LETHENET Sandie

(**) aucun représentant CPME Travailleurs indépendants

6

Caf de l'Aube

Annexes

Les prestations légales

PRESTATION	NOMBRE TOTAL DE BÉNÉFICIAIRES au 31 décembre			MONTANT ANNUEL EN €		
	2020	2019	Évolution en %	2020	2019	Évolution en %
NAISSANCE - JEUNE ENFANT	8 099	8 106	-0,09%	43 342 354,23	44 683 879,91	-3,00%
Prestation d'accueil du jeune enfant - Prime naissance ou adoption	210	201	4,48%	2 446 389,59	2 398 072,87	-2,01%
Allocation de base (y compris régulier Aje et allocation d'adoption)	6 828	6 879	-0,74%	13 886 729,19	14 763 151,68	-5,94%
Complément Libre choix activité (y compris Colca)	0	1	-100%	10 995,77	5 628,74	95,35%
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (Prepare)	859	910	-5,60%	3 142 662,62	3 397 110,20	-7,49%
Complément Mode de garde	3 212	3 198	0,44%	23 855 577,06	24 119 916,42	-1,10%
PRESTATIONS D'ENTRETIEN	24 167	24 269	-0,42%	79 715 780,76	77 388 871,54	3,01%
Allocations familiales	20 093	20 217	-0,61%	55 778 387,97	56 109 680,38	-0,59%
Complément familial	4 277	4 340	-1,45%	11 483 183,93	11 421 189,04	0,54%
• dont Cf avec montant différentiel	58	55	5,45%			
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur)	14 628	14 705	-0,52%	12 454 208,86	9 858 002,12	26,34%
LOGEMENT	33 691	32 491	3,69%	81 918 233,61	82 520 153,88	-0,73%
Allocation de logement familiale	4 725	4 850	-2,58%	16 061 983,57	16 334 425,61	-1,67%
Allocation de logement sociale	10 500	9 447	11,15%	21 163 999,93	19 907 473,07	6,31%
Aide personnalisée au logement	18 465	18 191	1,51%	44 676 450,45	46 253 007,22	-3,41%
Divers (prime de déménagement, prêt amélioration de l'habitat)	19	13	45,15%	15 799,66	25 247,98	-37,42%
HANDICAP	7 581	7 161	5,87%	56 592 537,43	52 688 959,50	7,41%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	1 431	1 304	9,74%	4 849 950,93	4 690 822,46	3,39%
Allocation journalière de présence parentale	25	23	8,70%	279 113,08	265 874,84	4,98%
Complément Ajpp	11	7	57,14%	12 383,58	14 700,56	-15,76%
Allocation adultes handicapés	5 760	5 519	4,37%	49 478 150,05	45 739 129,48	8,17%
• dont Aah calcul trimestriel	853	721	18,31%			
Compléments Aah (avec ou sans Aah)	1 411	1 401	0,71%	1 972 939,79	1 978 432,16	-0,28%
PRÉCARITÉ ET ISOLEMENT	30 610	29 326	4,38%	126 735 160,27	111 370 863,37	13,80%
Allocation de soutien familial	4 537	4 375	3,70%	10 019 104,31	9 989 199,56	0,30%
Revenu de solidarité active - droit commun et jeunes	9 728	9 093	6,98%	60 875 268,96	56 634 528,92	7,49%
• dont Rsa avec majoration isolement	1 340	1 340	0,00%	9 588 264,00	9 139 127,32	4,91%
• dont Rsa sans majoration isolement y compris jeunes	8 388	7 753	8,19%	49 074 672,57	45 391 078,35	8,12%
Prime d'activité	21 745	21 146	2,83%	46 353 412,07	44 744 612,88	3,60%
Aides exceptionnelles de solidarité	40 309	0		9 487 374,93	0	
TOTAL	104 148 (*)	62 236 (*)	67,34%	388 304 801,38	368 654 419,42	5,33%

(*) Le nombre total d'allocataires n'est pas la somme des différentes rubriques, un même allocataire pouvant percevoir plusieurs prestations.

Les aides d'action sociale

FONCTION	DOMAINE D'INTERVENTION	MONTANT ANNUEL EN €		Évolution en %
		2020	2019	
NAISSANCE PETITE ENFANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Crèches, haltes-garderies • Multi-accueils • Relais assistants maternels • Autres lieux d'accueil et d'éveil • Fonction globale accueil • Divers 	10 195 442	9 253 355	10,18%
TEMPS LIBRE DES ENFANTS, DES JEUNES ET DES FAMILLES	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil de loisirs sans hébergement • Colonies, camps • Autres loisirs de proximité • Fonction globale temps libre • Foyers de jeunes travailleurs • Divers 	4 349 699	5 031 346	-13,55%
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES ET DE LEURS ENFANTS	<ul style="list-style-type: none"> • Service social institutionnel • Techniciennes de l'intervention sociale et familiale et auxiliaires de vie sociale • Aides financières aux familles • Divers 	460 084	1 247 153	-63,11%
ANIMATION ET VIE SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Centres sociaux • Autres équipements de voisinage • Soutien aux associations familiales • Divers 	965 302	1 028 589	-6,15%
LOGEMENT ET HABITAT	<ul style="list-style-type: none"> • Aides à l'amélioration de l'habitat • Aides à l'équipement ménager et mobilier • Fonds de solidarité logement • Information et conseil aux familles • Divers 	179 526	279 163	-35,69%
PARENTALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Temps libre des familles • Médiation familiale • Espace Rencontre • Reaap, Clas, Laep 	401 926	527 114	-23,75%
DIVERS	<ul style="list-style-type: none"> • Autres interventions 	352 409	7 460	NC
TOTAL		16 904 388	17 374 181	-2,70%

Les sigles utilisés

a	Aah	Allocation aux adultes handicapés	i	Idem	Intégration des données essentielles de la maladie	
	Acm	Accueil collectif de mineurs		lql	Indicateur de qualité de liquidation	
	Adad	Association d'aide familiale à domicile		l	Laep	Lieu d'accueil enfants parents
	Adil(a)	Association départementale d'information logement (aubois)				
	Ajpp	Aide journalière de présence parentale				
	Alf	Allocation logement à caractère familial				
	Als	Allocation logement à caractère social				
	Apl	Aide personnalisée au logement				
	Asf	Allocation de soutien familial				
Avpf	Assurance vieillesse des parents au foyer					
Avs	Animation de la vie sociale					
b	Bafa	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur	m	Macssi	Mission de l'analyse, de la conformité et de la sécurité du système d'information	
	Bafd	Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur		Mam	Maison d'assistants maternels	
c	Cafpro	Application Caf pour les professionnels		Mdph	Maison départementale des personnes handicapées	
	Cdap	Consultation des données allocataires par les partenaires		Mjc	Maison des jeunes et de la culture	
	Cej	Contrat enfance et jeunesse		Msa	Mutualité sociale agricole	
	Cf	Complément familial		Msap	Maison de services aux publics	
	Clas	Contrat local d'accompagnement à la scolarité		o	Otd	Opposition à tiers détenteur
	Cmsa	Caisse de Mutualité sociale agricole			Opah	Opération programmée d'amélioration de l'habitat
	Cnaf	Caisse nationale des Allocations familiales			O365	Office 365
	Cog	Convention d'objectifs et de gestion	p	Pedt	Projet éducatif du territoire	
	Colca	Complément optionnel de libre choix d'activité		Pmi	Protection maternelle infantile	
	Cpam	Caisse primaire d'assurance maladie		Prepare	Prestation partagée de l'éducation de l'enfant	
	Cpog	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion		Pso	Prestation de service ordinaire	
	Cse	Comité social et économique		Psu	Prestation de service unique	
	Ctg	Convention territoriale globale		q	Qf	Quotient familial
	d	Dc	Dossier de clôture		r	Ram
Dci		Dossier de contrôle interne	Réaap			Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
Ddcsp		Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations	Rsa	Revenu de solidarité active		
Ddfip		Direction départementale des finances publiques	Rsi	Régime social des indépendants		
Dgfp		Direction générale des finances publiques	s	Sdavs	Schéma directeur de l'animation de la vie sociale	
Direccte		Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi		Sdsf	Schéma départemental des services aux familles	
Dqi		Démarche qualité intégrée		Srap GE	Service régional d'appui à la production Grand-Est	
Dsi		Direction du système d'information (Cnaf)		Srm	Schéma régional de mutualisation	
Duer	Document unique d'évaluation des risques	Svi		Serveur vocal interactif		
e	Eaje	Établissement d'accueil du jeune enfant	t	Tisf	Technicienne d'intervention sociale et familiale	
	Efs	Espace France Services		Tni	Transformation numérique interne	
f	Fjt	Foyer de jeunes travailleurs	u	Ucanss	Union des caisses nationales de Sécurité sociale	
	Fsl	Fonds solidarité logement		Udaf	Union départementale des associations familiales	
g	Ged	Gestion électronique des documents		Urssaf	Union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'Allocations familiales	
	Gipa	Garantie contre les impayés de pensions alimentaires				

Rapport d'activité 2020

Caf de l'Aube



Directeur de la publication
Pedro Rodrigues

Mise en page
Caf de l'Aube | Benjamin MORELLE

Crédit photos
Adobe | Freepik | Fotolia

Couverture © prostooleh | Freepik

Caf de l'Aube

32 rue Coulommière
10000 Troyes
Tél : 3230 (prix appel local)

Site internet officiel
www.caf.fr

