

# SOBRIÉTÉ.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



NOTRE ENGAGEMENT  
C'EST VOUS  
TOUT SIMPLEMENT

# SOBRIÉTÉ.

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2022**

***Directeur de publication***

Thierry Mathieu, Directeur

***Avec les participations de :***

Le Comité de direction  
Le service Aide au pilotage  
Céline Suau, Responsable du secteur  
prospective communication - marketing  
Aude Herbonnière, Responsable communication  
et marketing

***Conception et réalisation graphique***

Lan-Elise Hoang, graphiste,  
secteur communication - marketing

***Photographies***

Caf de l'Hérault

***Impression***

126 pages, papier couché satin 115gm<sup>2</sup>,  
140 exemplaires, Messages SAS

# ÉDITO - RIAL



**THIERRY  
MATHIEU.**

Directeur de la Caf de l'Hérault

**2022** termine la période singulière de la Cog 2018-2022, marquée par la crise Covid conjuguée à des réformes d'envergure.

Dans ce contexte difficile, l'image de la branche Famille a été écornée par la presse qui s'est fait l'écho à plusieurs reprises des failles de notre système, laissant ainsi peu de place à la valorisation de nos expertises locales qui en l'occurrence, dans l'Hérault, ont permis d'assurer notre mission de service public. Nous avons en effet été endurants : l'engagement, l'implication de tous, la solidarité et l'entraide ont été maintenus à un niveau élevé tout au long de la période. La maîtrise du stock et des délais de démarche, comme le maintien d'une qualité de service élevée ont caractérisé 2022.

*Une performance quantitative qui n'a pas entaché la qualité.*

À l'échelle de l'organisme, la qualité s'est traduite par le renouvellement de notre certification ISO. La qualité de la liquidation n'a pas cessé de s'améliorer tout au long de cette Cog, affichant une progression de 2,5 points depuis 2018. Cette augmentation a d'ailleurs été saluée par la mission de la Cour des Comptes présente dans notre organisme en fin d'année.

*Nous sommes là pour servir nos usagers, pour rendre un service tout simplement.*

C'est notre priorité, le minimum que nous puissions apporter. Seuls nos résultats légitiment nos expérimentations, nos propositions en matière de politique publique comme nos développements d'activité. Une fois le service à l'allocataire assuré tout devient possible.

C'est pourquoi chaque salarié de la Caf de l'Hérault peut être fier des résultats : pour la quatrième année consécutive,

tous les objectifs d'intéressement sont atteints. Cette performance reflète une régularité des performances dans toutes les dimensions de l'activité de la Caf.

Sur ce socle, le développement de l'activité dans le biterrois a été possible, pour permettre un rééquilibrage départemental en termes de présence territoriale et d'offres de service mais surtout pour accroître les activités mutualisées que nous gérons pour l'ensemble du réseau des Caf.

Avec la création de 139 emplois pérennes, les effectifs de la Caf de l'Hérault ont pratiquement doublé sur le biterrois en 10 ans, portant son effectif à 300 salariés. En 2022, après deux années de travaux à la suite de l'acquisition des anciens locaux de l'Assurance maladie, les services biterrois Aripa/Snapa, Pfs/Sne, Sngp ont pu être regroupés au sein d'un même bâtiment rénové Place de Gaulle.

*La Caf de l'Hérault est impliquée sur son territoire.*

La lutte contre les violences faites aux femmes et la lutte contre la pauvreté sont des sujets graves et complexes nécessitant une action publique forte. Notre engagement est total avec le lancement de l'Observatoire de lutte contre les violences intrafamiliales en étroite collaboration avec les services de l'État et du Département ainsi que le milieu associatif et l'université. La reconnaissance de cet engagement a d'ailleurs conduit le Préfet de l'Hérault à nous confier le pilotage de l'atelier partenarial sur la prévention. Et sur le front de la pauvreté, grâce aux entretiens giratoires, nous avons su porter les principes d'une solidarité active et surtout d'une solidarité concrète.

En matière d'investissement social, la petite enfance demeure le premier poste budgétaire d'action sociale. À partir de l'accompagnement au développement territorial assurés par les services de l'action sociale, 240 nouvelles places d'accueil ont pu être créées sur un département marqué par une démographie dynamique. Plus largement, l'accompagnement des familles s'est traduit par la signature de 33 Conventions Territoriales Globales en 2022.

L'année 2022 aura été également la première année de la nouvelle mandature du Conseil d'administration. Un nouveau Conseil d'administration et un nouveau Président en la personne de Laurent Teissier, administrateur assidu de notre conseil depuis 2011. Je tiens, en point d'orgue de cet édito, à saluer l'implication et l'engagement de ces femmes et hommes qui s'investissent à nos côtés pour contribuer à construire le service public de demain.

*En parallèle de ces actions et résultats nous devons garantir aux collaborateurs, une qualité de vie et des conditions de travail optimales.*

Le nouveau Protocole télétravail garantit aux collaborateurs ayant signé un avenant, soit 67% des effectifs, un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie familiale.

Si le télétravail concourt à la qualité de vie au travail, ce ne doit pas être au détriment du collectif et de la cohésion, ciment de nos organisations. Avec notre labellisation Rse, le collectif est particulièrement bien engagé : marathons, courses, nettoyage de plage, actions solidaires en faveur des sans-abris, prévention santé, ont été autant d'opportunités de rencontres et d'échanges extraprofessionnels renforçant ainsi nos liens.

*Plus que jamais la sobriété doit être au cœur de nos actions.*

Cibler nos actions avec tempérance et frugalité, impulser de nouveaux modes de vie en interne et d'organisation plus économes, durables et solidaires avec zéro gaspillage, tout en conservant l'efficacité de notre mission de service public, voilà un nouveau défi à relever.

*Bonne lecture !*

# SOMMAIRE.

## 1 LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2022

*page. 9-15*

## 2 LES CHIFFRES DE L'ORGANISME

**2.1. SYNTHÈSE DES DONNÉES  
DU DÉPARTEMENT, DES ALLOCATAIRES  
ET DE LEUR PROFIL**  
*page. 18-25*

**2.2. LES PRESTATIONS VERSÉES EN 2022**  
*page. 26-29*

**2.3. L'ACTIVITÉ DE L'ORGANISME**  
*page. 30-39*

## 3 LA GOUVERNANCE

**3.1. LES INSTANCES DE PILOTAGE**  
*page. 42-53*

**3.2. UN ORGANISME PERFORMANT,  
ENGAGÉ DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ  
RESPONSABLE**  
*page. 54-62*

**3.3. LES PROJETS DU DISPOSITIF  
DE TRANSFORMATION MANAGÉRIALE**  
*page. 63-65*

## 4 UNE OFFRE DE SERVICE AU PROFIT DES ALLOCATAIRES

**4.1. LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX USAGERS**  
*page. 68-75*

## 5 UNE PRÉSENCE DÉVELOPPÉE SUR LE TERRITOIRE AUTOUR DE PARTENARIATS FORTS

**5.1. LA PETITE ENFANCE**  
*page. 78*

**5.2. L'ENFANCE ET LA JEUNESSE**  
*page. 79*

**5.3. LA PARENTALITÉ**  
*page. 80*

**5.4. L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE**  
*page. 81*

**5.5. UN PARTENARIAT ÉTROIT  
AVEC LES COLLECTIVITÉS**  
*page. 82-83*

**5.6 NOS ÉQUIPEMENTS DIRECTEMENT  
AU SERVICE DE NOS PUBLICS**  
*page. 84-85*

## 6 GARANTIR L'EXACTITUDE DES DROITS ET LA QUALITÉ DE TRAITEMENT

**6.1. LA GARANTIE DE L'EXACTITUDE DES DROITS**  
*page. 88-95*

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

**7.1. LA MISSION NATIONALE VACAF**  
*page. 98-100*

**7.2. LE SERVICE NATIONAL  
DE LA GESTION DE LA PAIE (SNGP)**  
*page. 101-102*

**7.3. L'AGENCE DE RECOUVREMENT  
ET D'INTERMÉDIATION DE PENSION  
ALIMENTAIRE (ARIPA)**  
*page. 102-103*

**7.4. LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE :  
LES PFS ET SERVICE NATIONAL ÉTUDIANT**  
*page. 104*

**7.5. LA MISSION NATIONALE MARKETING**  
*page. 105*

## 8 LES RESSOURCES

**8.1. LA RESSOURCE HUMAINE**  
*page. 108-115*

**8.2. LA GESTION DES MOYENS  
MATÉRIELS ET FINANCIERS**  
*page. 115-123*

1



LES TEMPS FORTS  
DE L'ANNÉE 2022

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2022  
*page. 10*

*page. 11*

# JANVIER.

07.01



Transformation managériale - point d'avancée des chantiers

07.01



Vœux de la Direction

07.01

Réforme de l'intermédiation financière : relation presse avec intervention de France 3

21.01



Signature officielle du second schéma départemental des Services aux familles

# FÉVRIER.

07.02



Dernier Conseil d'administration avec les administrateurs de la mandature 2018-2022

11.02



VACAF est certifié Iso 9001

16.02



Installation du nouveau Conseil d'administration, Laurent Teissier est élu Président

17.02



La Caf de l'Hérault obtient la note de 97/100 pour son index d'égalité entre les femmes et les hommes

# MARS.

08.03



Journée des droits des femmes : rencontre avec les femmes cheffes d'entreprise au Centre social Caf l'île aux familles

13.03



Début de la collecte de dons pour l'Ukraine auprès des agents. 12 cartons remplis

19.03



Semaine nationale de la petite enfance. Rendez-vous à la crèche de Castelnau

20.03



Marathon de Montpellier. 80 agents et leur famille ont participé

# AVRIL.

07.04



Visite du Directeur comptable et financier de la Cnaf, Jean-Baptiste Hy

09.04



Nouveau : déblocage de l'aide au transport en complément de l'aide aux vacances familles

11.04



Livraison de la phase 1 des travaux de Béziers De Gaulle - Ouverture du nouvel accueil allocataires

19.04



Séminaire des cadres : visite de Julien Damon, sociologue, chroniqueur aux Echos et au Point, auteur d'une vingtaine d'ouvrages sur la pauvreté et la protection sociale, qui est intervenu pour discuter sur le devenir du système des prestations versées par la Caf

01.05



Lancement de l'opération Mai à vélo

13.05



Ateliers de prévention des violences faites aux femmes dont la Caf de l'Hérault pilote la coordination interorganismes avec plusieurs acteurs locaux : Cidff 34, Ddets, État, associations...

16.05



Semaine du « Vivre-ensemble » au Centre social Caf l'île aux familles du 16 au 20 Mai. Une moyenne de 300 visiteurs par jour

17.05



Pendaison de crémaillère à Béziers De Gaulle

17.05



Vernissage de l'œuvre de Frédérique Chevé

18.05



Montage de la fresque murale de l'artiste Charlie Bonallack qui immortalise les photos de familles des habitants dans de la céramique

25.05



La Caf de l'Hérault à nouveau certifiée organisme « Iso 9001 » par l'Afnor

31.05



La Caf de l'Hérault participe à la journée citoyenne et éducative de Montpellier « Educap city ». 600 collégiens ont participé

# MAI.

# JUIN.

08.06

Visite de la Direction stratégique et de la recherche de la Cnaf auprès des équipes d'accueil, de production, et Aripa

09-10.06

Audit interne de la liquidation. Quatre auditeurs mandatés par la Cnaf ont rencontré les équipes de la qualité, des prestations légales et de la Sécurité des paiements.

10.06



Visite d'Agnès Basso-Fattori, Directrice générale déléguée chargée de la direction du réseau des Caf à Cnaf est venue à la rencontre notamment des équipes de la Relation de service, de l'Aripa, et de la Qualité

15.06



DEMOS : concert à l'opéra Comédie

19.06



80 agents et leur famille participent à la Montpellier Reine

20.06



Début de la semaine Qvt à la Caf de l'Hérault : gravage de vélo, incitation à se connecter au dispositif Pix de la Cnaf et séances de sophrologie

23.06



Les agents donnent leur sang !

09.07



Résultats du Bac : lancement de notre campagne étudiante 2022 locale mettant en avant les conseillers Sne de la Caf de Béziers

13.07



Présence d'un stand de la Caf de l'Hérault à l'hôtel de Ville de Montpellier pendant tout l'été

26.07



Inauguration de la nouvelle base de loisirs Poséidon de la Caf dont la rénovation et la gestion est confiée à l'association 3mtkd. Plus de 1000 enfants sont accueillis durant l'été

13.07



La Caf de l'Hérault finaliste du grand prix de l'innovation pour son projet « Une démarche qualité engagée : labellisation Rse de la Caf de l'Hérault »

29.07



Ce vendredi 29 juillet, la base de loisirs 3mtkd a accueilli Patricia Mirallès, Secrétaire d'État auprès du Ministre des Armées, chargée des Anciens combattants et de la Mémoire

# SEPTEMBRE.

05.09

Audit de la Caf de l'Hérault par la Cour des Comptes dans le cadre de la certification des comptes de la branche Famille

07.09



La Caf de l'Hérault participe au forum Logement organisé par le Crij à l'espace Pierrevives de Montpellier

14.09



Signature de la convention de partenariat avec la Mission locale d'insertion de Béziers

19.09



Signature de la convention de médiation avec le tribunal de Grande-Instance de Béziers

15.09

Semaine européenne de la mobilité et du développement durable, de nombreuses activités proposées par les référents Rse de la Caf de l'Hérault

22.09



Premier séminaire des managers de la Caf de l'Hérault

01.07



Grand succès pour la journée du personnel « spéciale 10 ans » - 650 agents réunis au domaine de Bayssan à Béziers

02-03.07



Samedi 2 et dimanche 3 juillet, la Caf de l'Hérault a tenu un stand au festival Abracadabra à Montpellier

03.07

Les agents sont invités à faire don de gourdes pour les sans-abris en partenariat avec l'association Sakado

08.07



Inauguration de la base nautique du Clj-Paillade à Villeneuve-les-Maguelone

# JUILLET.

28.09



Qualité : Journée RECAP pour le service de l'Ariipa

28.09



#MarqueEmployeur #Rse : la Caf de l'Hérault signe la charte « Engagement Territoire à Mission de l'Hérault »

29.09



Organisation du tchat Etu avec les conseillers Caf égéries de la campagne Etu 2022 de la Caf de l'Hérault

10.11



Visite du nouveau Directeur de la Communication de la Cnaf : Damien Ranger-Martinez

14.11



Codir exceptionnel entre la Caf et l'Assurance maladie. Thierry Mathieu, Directeur de la Caf de l'Hérault et Philippe Trotabas, Directeur de l'Assurance maladie de l'Hérault ont ainsi évoqué la prochaine convention de partenariat qui renforcera les actions communes aux deux institutions.

Lutte contre la fraude : Signature d'une nouvelle convention avec le Groupe interministériel de recherche

14.11



14.11



La Caf de l'Hérault lance l'opération « Vis mon job » ! Pendant une semaine, 120 agents ont été reçus dans différents services pour en apprendre un peu plus sur leurs métiers et activités

15.11



Installation du Conseil d'administration de la fédération des Caf du Languedoc-Roussillon au siège de la Caf de l'Hérault à Montpellier

15.11



La Caf de l'Hérault signe le Plan départemental de lutte contre l'habitat indigne aux côtés du Préfet de l'Hérault, des procureurs de Montpellier et Béziers, de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (Ars), la Ddip.

15.11



Installation du 1<sup>er</sup> comité de pilotage marketing : pour une communication allocataire ciblée et optimisée

17.11



Duoday, les services reçoivent des personnes en recherche d'emploi avec une reconnaissance de travailleur handicapé

OCTOBRE.

01.10



Mois de la santé : octobre rose, et semaine du goût au programme !

04.10

La Caf de l'Hérault participe au grand prix de l'innovation de la Sécurité sociale

13.10



Signature de la Ctg des Hautes Terres

14.10



8<sup>ème</sup> journée départementale de la parentalité au Palais des congrès d'Agde, organisé par la Caf de l'Hérault et son partenaire Epe 34

23.10



Urban Trail de Béziers avec plus de 100 participants

13.10

Lancement du site interne de petites annonces entre agents

27.10



La base de loisirs Posédion accueille 13 familles participant au projet Demos

26.10



Animation de la vie sociale : Signature d'une convention entre la Caf, la Msa et la Carsat explicitant l'engagement de chacun dans le projet social des structures d'animation de la vie sociale sur le territoire héraultais

23.11



Assemblée générale de VACAF avec le renouvellement des instances de VACAF et de la Présidence : Monsieur Delannoy (Président) et Madame Galland (Vice-Présidente)

26.11



Opération Rescue Ocean sur les abords du Lez à Montpellier. Les agents et leur famille ont récolté + de 600kg de déchets !

NOVEMBRE.

10.11



Visite d'Aurélien Schaaf Directrice de l'Ariipa et Karine Nerguararian, sous directrice en charge de la mission intermédiation financière

10.11



Réunion régionale des contrôleurs organisée par la Caf de l'Hérault

09.12



Transfert de l'œuvre itinérante collaborative de Frédérique Chevè à la Préfecture

10.12



Journée partages et metissages au Centre social Caf l'Île aux Familles

15.12



Séminaire VACAF

13.12



Séminaire des cadres : les agents d'accueil et l'économiste Daniel Cohen à l'honneur !

23.12



Opération Sakado : + de 1400 dons ont été récoltés pour confectionner 35 sacs à destination des sans-abris

DÉCEMBRE.

2



LES CHIFFRES  
DE L'ORGANISME

**SYNTHÈSE DES DONNÉES DU DÉPARTEMENT,  
DES ALLOCATAIRES ET DE LEUR PROFIL**  
*page. 18*

---

**LES PRESTATIONS VERSÉES EN 2022**  
*page. 26*

---

**L'ACTIVITÉ DE L'ORGANISME**  
*page. 30*

## 2.1

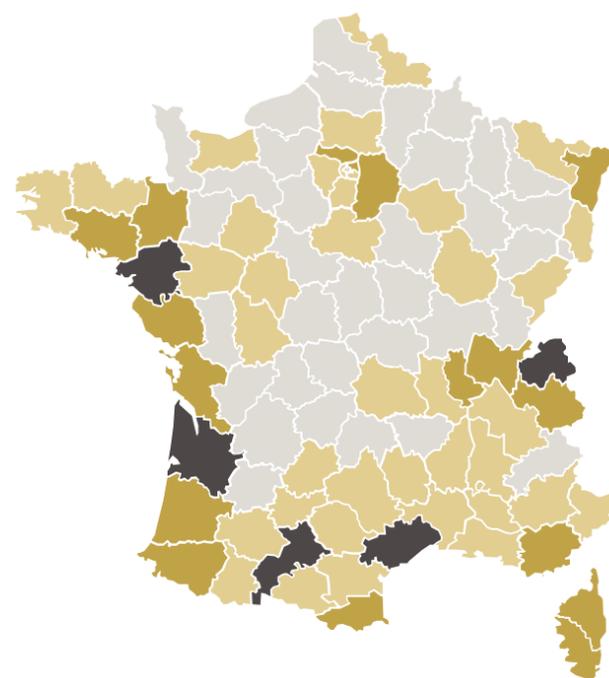
SYNTHÈSE DES DONNÉES  
DU DÉPARTEMENT,  
DES ALLOCATAIRES  
ET DE LEUR PROFIL

## LES HABITANTS DE L'HÉRAULT

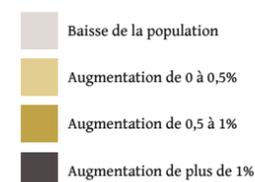
*Le dynamisme  
démographique  
se poursuit malgré  
un léger fléchissement...*

Selon les derniers chiffres de l'Insee (recensement 2020 publié en janvier 2023), la Région Occitanie comptait 5 973 969 habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2020. Elle reste la 5<sup>e</sup> région de France derrière l'Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, la Nouvelle-Aquitaine et les Hauts-de-France et la deuxième région la plus attractive de France (hors Mayotte), derrière la Corse et devant la Nouvelle-Aquitaine.

Le département de l'Hérault compte une population de 1 188 973 habitants, soit 20% de la population totale de la Région. Il est dans le peloton de tête des départements les plus dynamiques en France métropolitaine. Grâce à un taux de croissance démographique de +1,2% par an entre 2014 et 2020, il fait jeu égal avec la Haute-Garonne, la Gironde et la Loire-Atlantique.



Évolution moyenne annuelle  
de la population (de 2014 à 2020)



Bien que positive, la croissance démographique connaît cependant un ralentissement, comme c'est le cas dans le reste du pays. Sur la période 2009-2014, elle était de +1,4% par an dans l'Hérault. Ce dynamisme est le résultat cumulé d'un fort excédent migratoire et d'un léger excédent naturel (respectivement +1% et +0,2%). Sur la période allant de 2014 à 2020, la population de l'Hérault comptait 13 600 nouveaux habitants chaque année.

*Des situations contrastées selon le territoire...**La moitié des nouveaux habitants dans l'agglomération de Montpellier*

Avec une hausse de + 1,5 % par an entre 2014 et 2020, soit environ 11 300 habitants de plus chaque année, l'aire d'attraction de la ville de Montpellier est celle où le rythme d'accroissement de la population est le plus rapide parmi les onze aires d'attraction des villes de plus de 700 000 habitants.

« Les quatre autres principales agglomérations du département gagnent également des habitants », fait remarquer l'Insee. Mais dans l'agglomération d'Agde, la croissance est très forte (+1,9% par an). Elle est entièrement expliquée par un excédent migratoire très élevé (+2,3% par an).

La seule agglomération de Montpellier gagne 7 400 nouveaux habitants par an sur la période. Elle bénéficie d'un excédent naturel de +0,6% et d'un excédent migratoire de +1,1%. « La population augmente nettement dans la ville-centre (+ 1,4 % par an) et encore plus fortement dans certaines communes de sa banlieue, comme à Castelnaud-le-Lez (+ 3,4 % par an) », précise l'Insee.

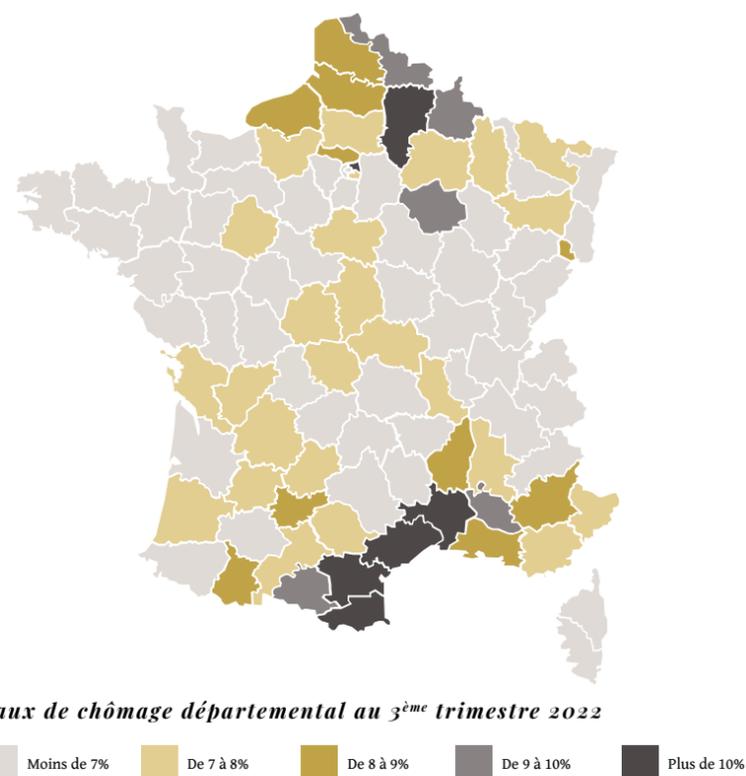
La progression est plus modérée dans les agglomérations de Béziers (94 022 habitants, +0,7% par an) et de Lunel (52 580, +1,1%), qui cumulent néanmoins un solde naturel positif et un excédent migratoire élevé. Enfin, la population de l'agglomération de Sète (93 369, +0,3%) augmente plus légèrement.

*Évolution de la population des 10 communes les plus peuplées du département*

COMMUNE	POPULATION MUNICIPALE 2020	ÉVOLUTION ANNUELLE MOYENNE 2014-2020 (%)
Montpellier	299 096	1,4
Béziers	78 683	0,6
Sète	44 576	0,2
Agde	29 201	1,9
Lunel	26 356	1
Frontignan	23 485	0,4
Castelnaud-Le-Lez	23 469	3,4
Lattes	17 674	1,7
Mauguio	16 714	-0,1
Mèze	12 385	1,7

### Le taux de chômage en net recul

En 2020, le contexte sanitaire n'a pas permis aux demandeurs d'emploi de rechercher activement un emploi et a ainsi conduit à une baisse en trompe-l'œil du chômage. En 2021 et 2022, le rebond de l'emploi entraîne une diminution du taux de chômage de 0,6 point par an, en Occitanie pour s'établir à 8,7% au 3<sup>ème</sup> trimestre 2022. En France, la baisse observée est de même ampleur (- 0,7 point en 2021 et -0,6 en 2022), et le taux de chômage s'établit à 7,3 % au 3<sup>ème</sup> trimestre 2022.



Le chômage diminue dans tous les départements d'Occitanie par rapport à la situation d'avant crise. La baisse la plus forte est dans les Pyrénées-Orientales qui reste malgré tout le département de France métropolitaine où le chômage est le plus élevé (11,8%). Le taux de chômage reste élevé également dans les autres départements du littoral. L'Hérault, le Gard et l'Aude se classent également parmi les six départements de France métropolitaine où le taux de chômage est le plus élevé.

DÉPARTEMENT	TAUX DE CHÔMAGE TRIMESTRIEL AU 3 <sup>E</sup> TRIMESTRE DE 2022	TAUX DE CHÔMAGE ANNUEL MOYEN 2021	ÉVOLUTION
<i>Pyrénées-Orientales</i>	11,8	12,3	-0,5
<i>Aisne</i>	10,5	11,1	-0,6
<i>Hérault</i>	10,2	10,9	-0,7
<i>Seine-Saint-Denis</i>	10,2	10,9	-0,7
<i>Aude</i>	10,0	10,5	-0,5
<i>Gard</i>	10,0	10,6	-0,6

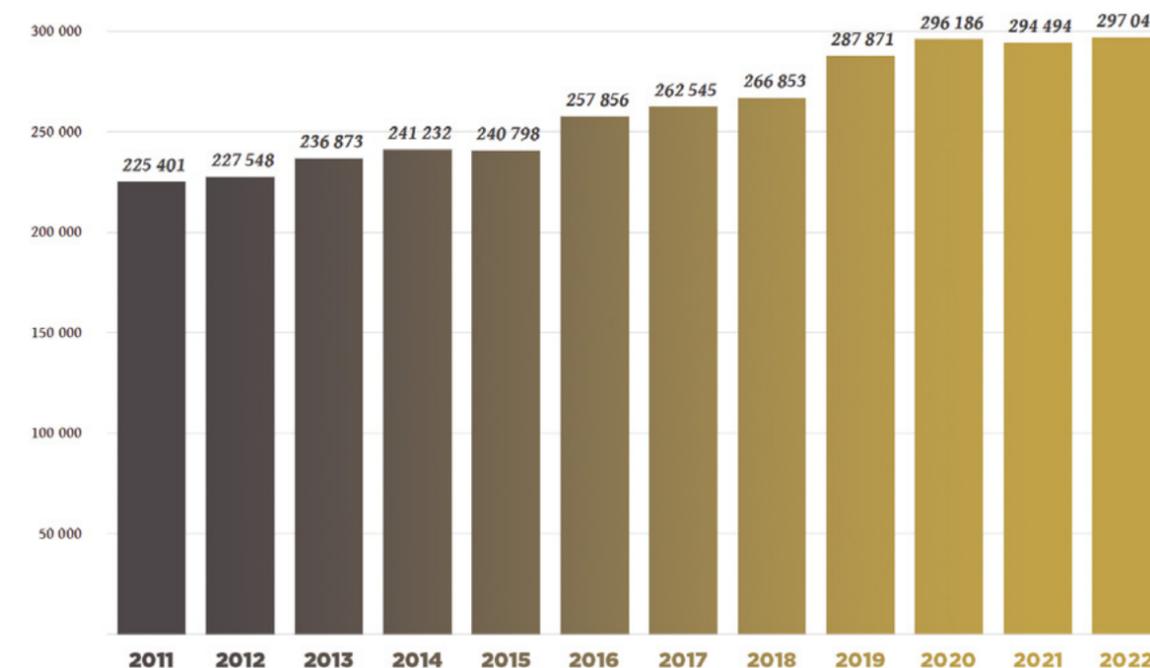
### LES ALLOCATAIRES DE LA CAF DE L'HÉRAULT AU 31 DÉCEMBRE 2022

**297 048 foyers ont bénéficié de prestations** versées par la Caf en décembre 2022, soit 0,9% de plus qu'en 2021. Ce sont au total 626 092 habitants qui sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 53% de la population.

Cette évolution est la résultante de plusieurs éléments :

- Une diminution du nombre de foyers bénéficiaires du Rsa (39 519 foyers bénéficiaires soit 2,1% de moins que l'année précédente),
- Une augmentation significative des prestations liées au handicap (+4,2% pour l'Aah et +12,6% pour l'Aeeh),
- Une progression de la prime d'activité (+3,2%) qui concerne désormais plus de 100 000 foyers (101 053),
- Une baisse de -1% de la Paje en lien direct avec la baisse de la natalité observée ces dernières années.
- Une diminution du nombre de bénéficiaires d'une aide au logement (-0,6%)

Évolution du nombre total d'allocataires



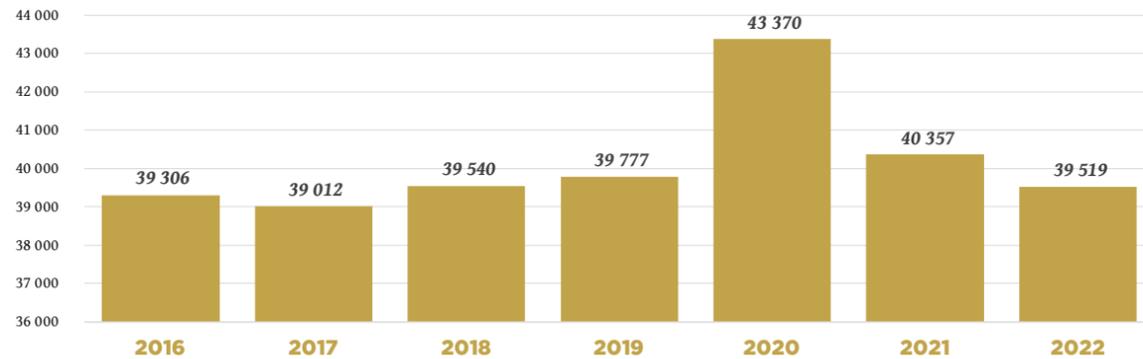
### Une diminution du Rsa qui se confirme

Après la forte augmentation observée en 2020 en raison de la crise sanitaire et des mesures exceptionnelles de prolongation des droits qui ont été mises en place, la baisse du nombre de foyers percevant le Rsa initiée en 2021 (-6,9%) continue en 2022 (-2,2%).

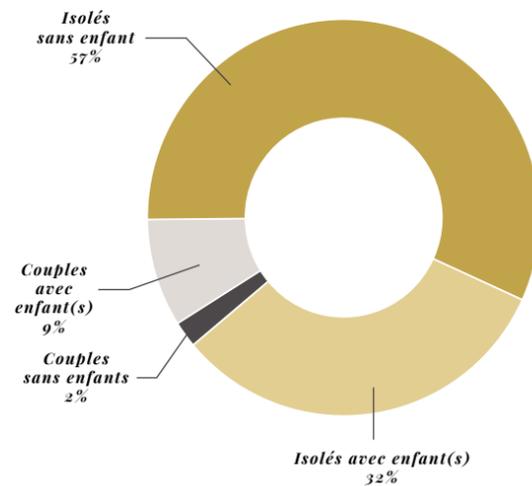
39 519 foyers ont bénéficié de la prestation en décembre 2022, soit le plus bas niveau depuis 2018. Au total 76 184 personnes sont couvertes par la prestation soit 6,4% du nombre total d'habitants du département.

Les bénéficiaires perçoivent en moyenne 516€ par mois. Ce montant varie en fonction de la situation familiale, allant de 476€ pour les personnes isolées à 638€ mensuels pour les couples avec enfant(s) à charge. La majorité d'entre eux (57%) sont isolés sans enfant à charge mais près de 1 sur 3 (32%) sont des familles monoparentales.

Nombre de bénéficiaires du revenu de solidarité active (Rsa)



COMPOSITION FAMILIALE DES BÉNÉFICIAIRES AU 31.12.2022	NOMBRE DE FOYERS	MONTANT MOYEN VERSÉ
Couples sans enfant	854	563€
Couples avec enfant(s)	3 477	638€
Isolés sans enfant	22 510	476€
Isolés avec enfant(s)	12 678	552€
<b>TOTAL</b>	<b>39 519</b>	<b>516€</b>



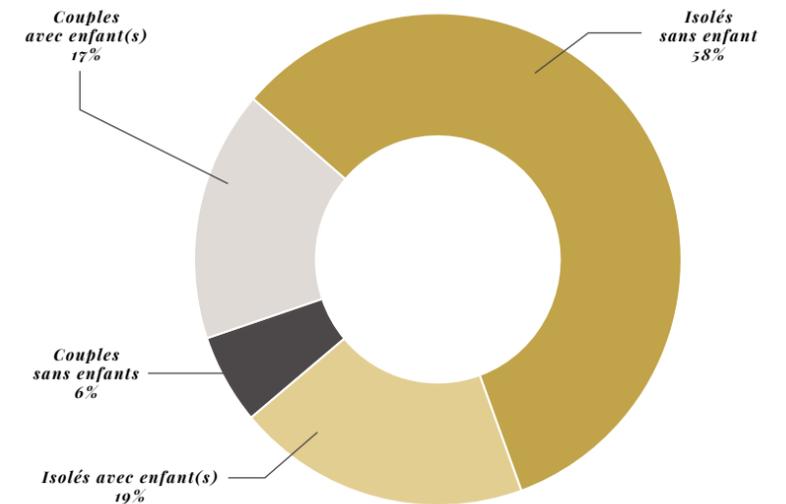
### Une augmentation de la prime d'activité...

Depuis la création de la prestation, le nombre de foyers bénéficiaires de la prime d'activité est en constante progression. Il atteint 101 053 au 31 décembre 2022, soit 3,2% de plus que l'année précédente et 84% de plus qu'en 2016, année de mise en place.

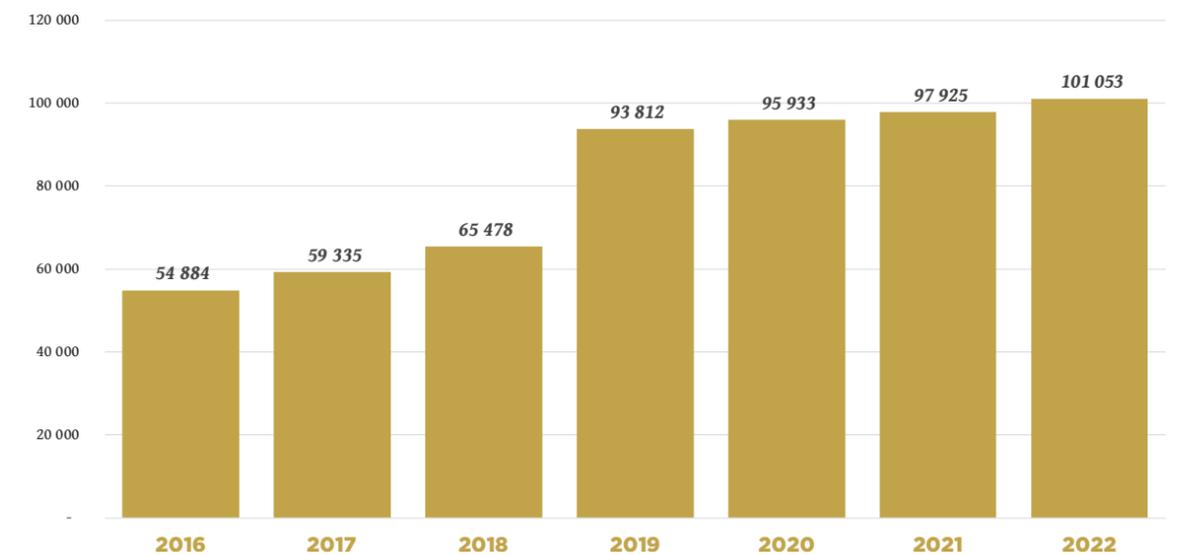
Les foyers bénéficiaires perçoivent en moyenne 187€ par mois. Ce montant varie en fonction de la situation familiale, allant de 147€ pour les personnes isolées à 256€ mensuels pour les familles monoparentales.

Comme pour le Rsa, la grande majorité d'entre eux (58%) sont isolés sans enfant à charge.

COMPOSITION FAMILIALE DES BÉNÉFICIAIRES AU 31.12.2022	NOMBRE DE FOYERS	MONTANT MOYEN VERSÉ
Couples sans enfant	5 990	193€
Couples avec enfant(s)	16 673	247€
Isolés sans enfant	58 725	147€
Isolés avec enfant(s)	19 665	256€
<b>TOTAL</b>	<b>101 053</b>	<b>187€</b>

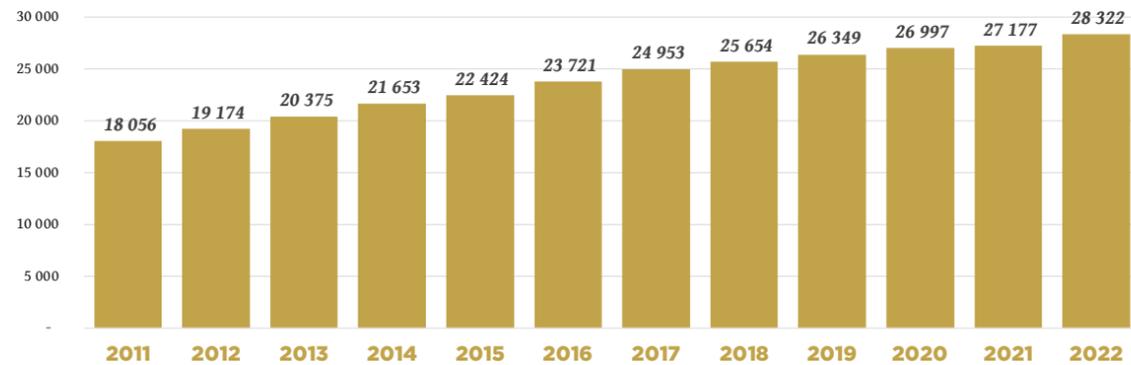


Nombre de bénéficiaires de la prime d'activité



**Une augmentation significative des aides en lien avec le handicap**

*Nombre de bénéficiaires de l'allocation adultes handicapés (Aah)*

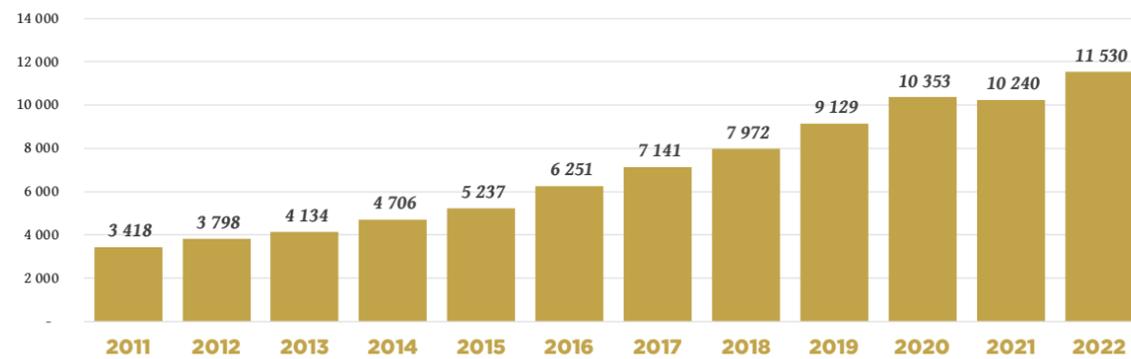


L'allocation aux adultes handicapés (Aah) a été versée à 28 322 allocataires au titre du mois de décembre 2022. Le nombre de foyers bénéficiaires continue de progresser à un rythme soutenu (+4,2% par rapport à décembre 2021), principalement porté par l'augmentation du nombre de bénéficiaires ayant un taux d'incapacité supérieur à 80% (+5,4%) qui représentent désormais plus d'1/3 des bénéficiaires de la prestation. Cette tendance à la hausse des bénéficiaires de l'Aah s'explique principalement par la réforme des

retraites qui a conduit à décaler les fins de droit depuis 2011. La hausse du nombre de bénéficiaires a été constante au cours des dix dernières années. En cumul depuis 2012, la progression est de +48%.

Dans le même temps, après une très légère baisse en 2021, le nombre de bénéficiaires de l'Aeéh repart très fortement à la hausse en 2022 avec une progression de +12,6%. Le nombre de bénéficiaires a été multiplié par 3 en 10 ans.

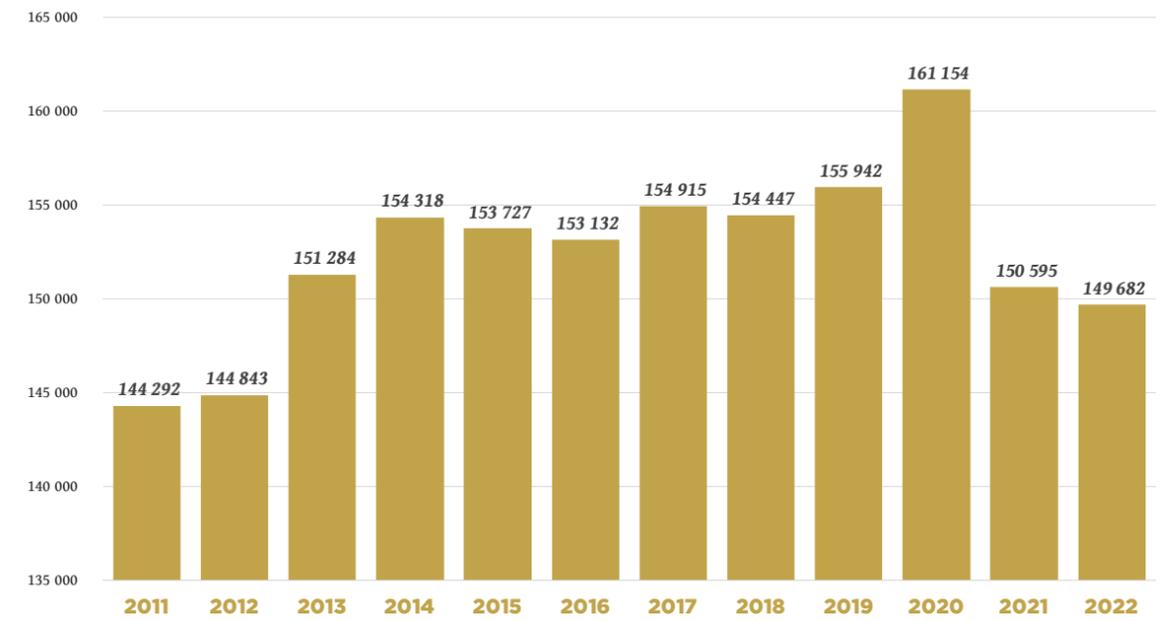
*Nombre de bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeéh)*



**Une diminution du nombre de bénéficiaires d'une aide au logement**

Fin décembre 2022, la Caf de l'Hérault comptait 149 682 foyers bénéficiaires d'une aide au logement, soit une diminution de 0,6% en un an. La baisse initiée en 2021 en raison de la réforme, se poursuit en 2022 à un rythme toutefois moins soutenu. Le nombre de foyers bénéficiaires dans le département est à son plus bas niveau depuis 10 ans.

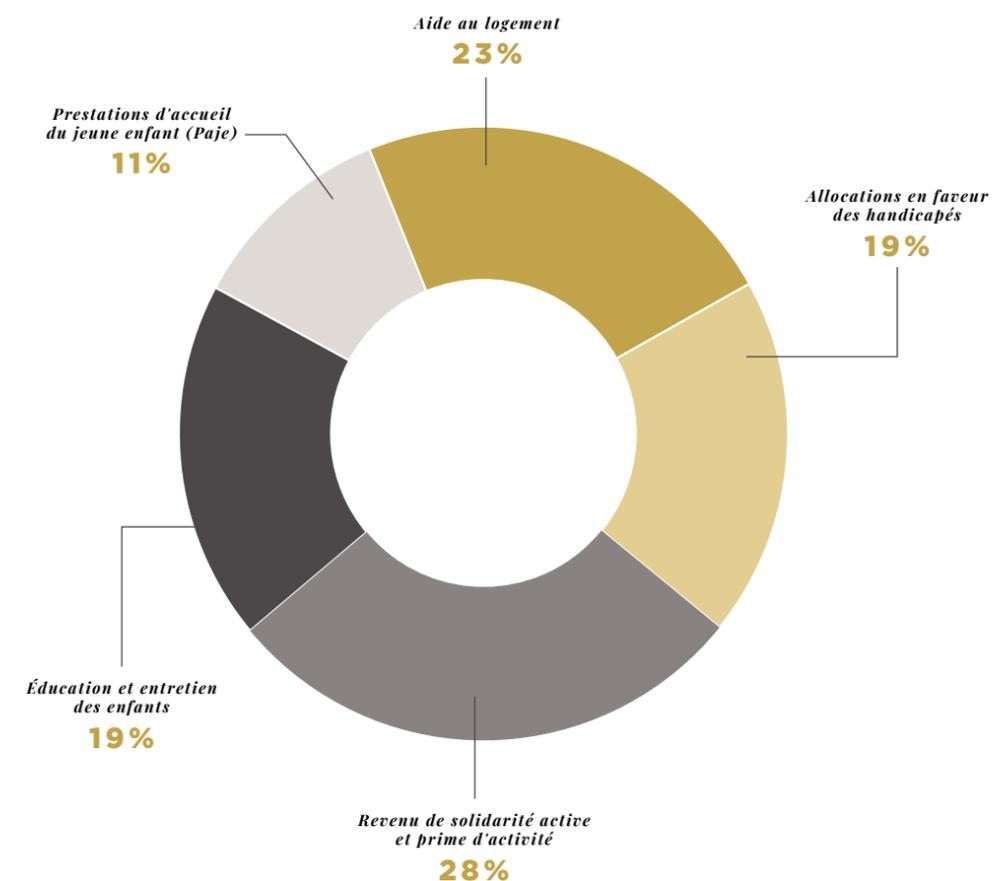
*Nombre de bénéficiaires des aides au logement*



## 2.2

LES PRESTATIONS  
VERSÉES EN 2022

NATURE DE LA PRESTATION	2021	2022	ÉVOLUTION
<b>ÉDUCATION ET ENTRETIEN DES ENFANTS</b>	<b>314 660 718€</b>	<b>333 572 977€</b>	<b>6,0%</b>
<i>Allocations familiales (Af)</i>	199 645 405€	209 246 324€	4,8%
<i>Complément familial (Cf)</i>	40 061 869€	41 643 407€	3,9%
<i>Allocation de soutien familial (Asf)</i>	35 416 875€	40 268 724€	13,7%
<i>Allocation journalière de présence parentale (Ajpp)</i>	1 594 997€	2 222 374€	39,3%
<i>Allocation de rentrée scolaire (Ars)</i>	37 941 572€	40 192 147€	5,9%
<b>PRESTATIONS D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (PAJE)</b>	<b>177 961 321€</b>	<b>184 055 776€</b>	<b>3,4%</b>
<i>Prime à la naissance</i>	13 128 454€	9 601 423€	-26,9%
<i>Allocation de base</i>	53 770 975€	55 041 282€	2,4%
<i>Complément d'activité</i>	23 736€	24 457€	3,0%
<i>PREPARE</i>	13 495 293€	13 385 589€	-0,8%
<i>Complément mode de garde</i>	97 542 863€	106 003 024€	8,7%
<b>AIDES AU LOGEMENT</b>	<b>390 188 998€</b>	<b>391 751 716€</b>	<b>0,4%</b>
<i>Allocation logement à caractère familial (Alf)</i>	91 901 110€	88 346 166€	-3,9%
<i>Allocation Logement à caractère Social (Als)</i>	170 717 864€	175 095 104€	2,6%
<i>Aide Personnalisée au Logement (Apl)</i>	127 081 088€	128 047 200€	0,8%
<i>Allocation de Logement Temporaire (Alt)</i>	488 936€	263 247€	-46,2%
<b>ALLOCATIONS EN FAVEUR DES HANDICAPÉS</b>	<b>293 670 372€</b>	<b>318 705 701€</b>	<b>8,5%</b>
<i>Allocation adultes handicapés (Aah)</i>	258 688 623€	277 810 506€	7,4%
<i>Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)</i>	34 981 749€	40 895 195€	16,9%
<b>REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE &amp; PRIME D'ACTIVITÉ</b>	<b>463 358 096€</b>	<b>489 274 144€</b>	<b>5,6%</b>
<i>Revenu de solidarité active (Rsa)</i>	247 292 400€	238 200 162€	-3,7%
<i>Prime d'activité (Pa)</i>	216 065 695€	251 073 982€	16,2%
<b>TOTAL DES PRESTATIONS</b>	<b>1 639 839 504€</b>	<b>1 717 360 314€</b>	<b>4,7%</b>



## TABLEAU DES BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS AU 31 DÉCEMBRE 2022

PRESTATION	2021	2022	ÉVOLUTION
<b>ACCUEIL, ÉDUCATION ET ENTRETIEN DES ENFANTS</b>	<b>201 557</b>	<b>202 974</b>	<b>0,7%</b>
<i>Prestation accueil du jeune enfant (Paje)</i>	31 916	31 582	-1%
• Allocation de base	26 476	26 135	-1,3%
• PreParE	3 317	3 205	-3,4%
• Complément mode de garde	11 935	12 169	2%
Allocations familiales (Af)	79 381	80 010	0,08%
Complément familial (Cf)	14 634	14 787	1%
Allocation de soutien familial (Asf)	16 179 €	17 356	7,3%
Allocation journalière de présence parentale (Ajpp)	151	177	17,2%
Allocation de rentrée scolaire (Ars)	59 296	59 062	-0,4%
<b>AIDES AU LOGEMENT</b>	<b>150 595</b>	<b>149 682</b>	<b>-0,6%</b>
Allocation logement à caractère familial (Alf)	24 468	23 307	-4,7%
Allocation Logement à caractère Social (Als)	77 895	77 215	-0,9%
Aide Personnalisée au Logement (Apl)	48 232	49 160	1,9%
<b>ALLOCATIONS EN FAVEUR DES HANDICAPÉS</b>	<b>37 417</b>	<b>39 852</b>	<b>6,5%</b>
Allocation adultes handicapés (Aah)	27 177	28 322	4,2%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)	10 240	11 530	12,6%
<b>SOLIDARITÉ ET INSERTION</b>	<b>128 689</b>	<b>130 682</b>	<b>1,5%</b>
Revenu solidarité active (Rsa)	40 357	39 519	-2,1%
• Avec prime d'activité	30 764	29 629	-3,7%
• Sans prime d'activité	9 593	9 890	3,1%
Prime d'activité	97 925	101 053	3,2%
<b>AUTRES ALLOCATIONS ET PRESTATIONS</b>			
Allocation différentielle	11	12	9,1%
Allocation Journalière Proche Aidant	23	33	43,5%
<b>NOMBRE TOTAL DE BÉNÉFICIAIRES</b>	<b>294 494</b>	<b>297 048</b>	<b>0,9%</b>

# 297 048

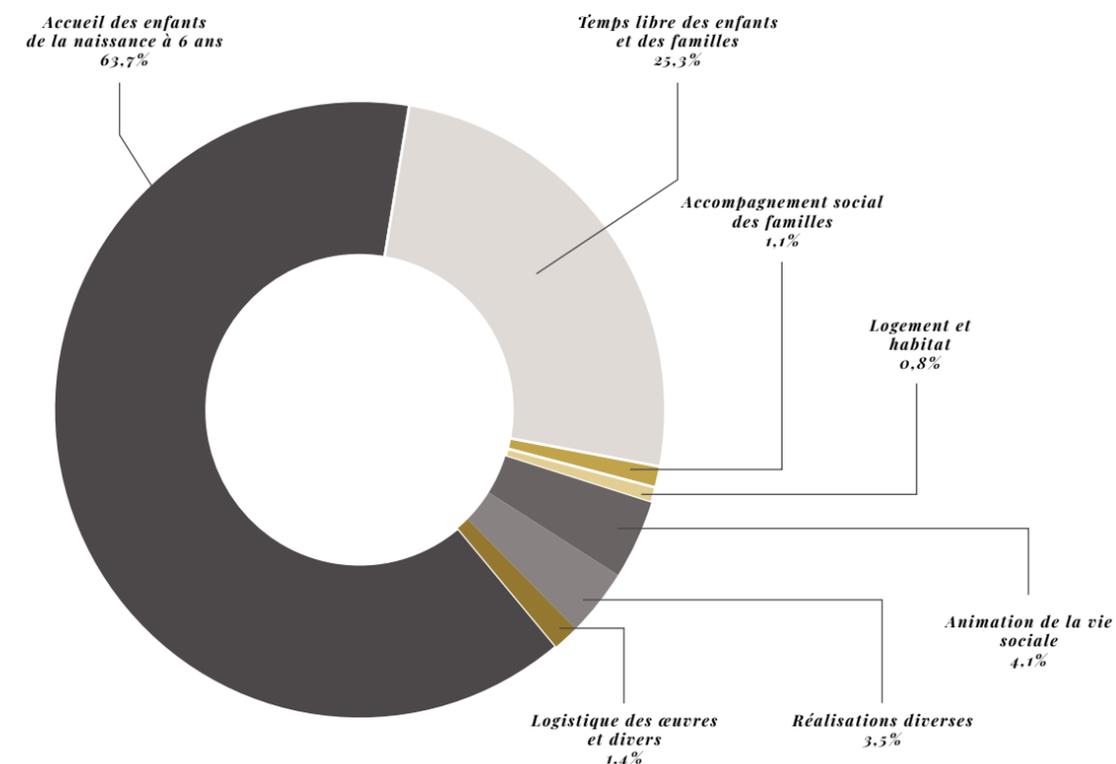
ALLOCATAIRES EN 2022

## PRESTATIONS VERSÉES POUR LES PARTENAIRES D'ACTION SOCIALE

NATURE DE DÉPENSES	MONTANT DES DÉPENSES 2022	% DU TOTAL DES DÉPENSES
Accueil des enfants de la naissance à 6 ans	82 294 141€	63,7%
Temps libre des enfants et des familles	32 724 831€	25,3%
Accompagnement social des familles	1 426 983€	1,1%
Logement et Habitat	1 045 343€	0,8%
Animation de la vie sociale	5 320 720€	4,1%
Réalisations diverses	4 569 733€	3,5%
Logistique des œuvres et divers	1 769 328€	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>129 151 078€</b>	<b>100%</b>

# 129,2 MILLIONS

VERSÉS EN PRESTATIONS POUR LES PARTENAIRES D'ACTION SOCIALE



# 2.3

## L'ACTIVITÉ DE L'ORGANISME

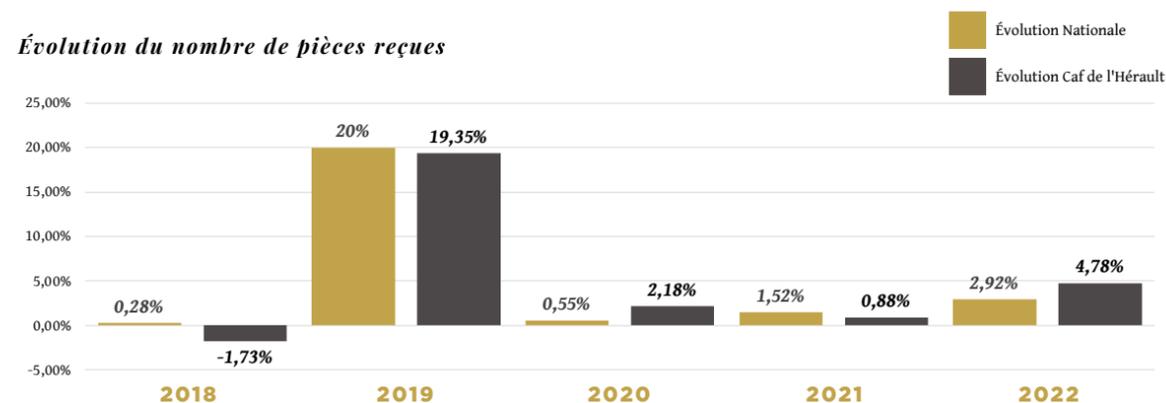
### LES INDICATEURS CLÉS DU TRAITEMENT DES DEMANDES

Les performances des processus de la caisse sont analysées mensuellement en Comité de direction élargi (Codirel). Les éventuels écarts à l'objectif donnent lieu à des plans d'actions dans une logique d'amélioration continue impulsée par la Direction.

#### Une augmentation des entrées et de la charge de travail malgré la progression des traitements automatiques

En 2022, la Caf de l'Hérault a reçu plus de 3,4 millions de courriers correspondant à plus de 5,5 millions de pièces (dématérialisées ou papier). La progression du nombre de pièces reçues par rapport à l'année précédente se fait à un rythme plus soutenu qu'au niveau national (+4,8% contre +2,9% pour l'ensemble du réseau). Après la hausse

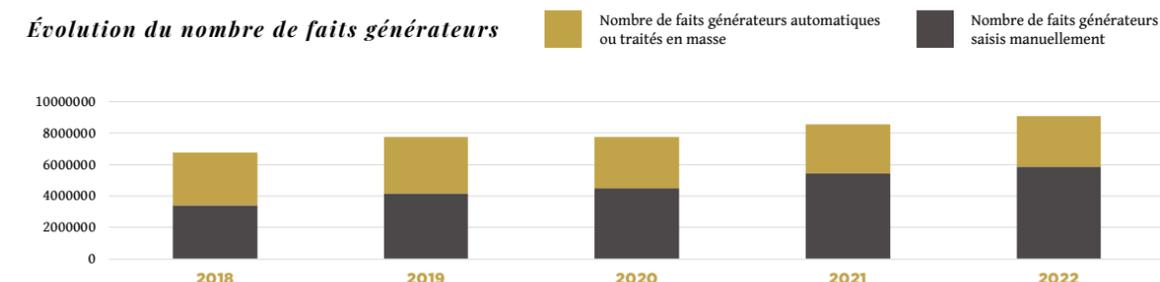
très importante observée en 2019 en raison de la revalorisation de la prime d'activité, le volume de pièces arrivées progresse de manière plus modérée pour la troisième année consécutive. Par rapport aux volumes observés en début de Cog (2018), l'augmentation est de +29% contre +26% au niveau national.



La liquidation de ces pièces a nécessité, en 2022, près de 9,1 millions de faits générateurs.

Après une année 2020 atypique en raison de la crise sanitaire et marquée par une grande stabilité, le nombre de faits générateurs saisis et traités progresse de manière sensible pour la deuxième année consécutive (+9,9% en 2021 et +6,4% en 2022).

#### Évolution du nombre de faits générateurs



	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Nombre FG saisis manuellement</b>	3 329 360	3 605 744	3 265 824	3 101 625	3 241 639
<b>Nombre FG automatiques ou traités masse</b>	3 410 041	4 154 734	4 504 422	5 439 983	5 849 358
<b>TOTAL FG</b>	<b>6 739 401</b>	<b>7 760 478</b>	<b>7 770 246</b>	<b>8 541 608</b>	<b>9 090 997</b>
<b>POURCENTAGE FG AUTOMATIQUES</b>	<b>51%</b>	<b>54%</b>	<b>58%</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>
<b>Évolution FG saisis manuellement</b>	-7,8%	8,3%	-9,4%	-5,0%	4,5%
<b>Évolution FG automatiques ou traités masse</b>	-8,4%	21,8%	8,4%	20,8%	7,5%
<b>ÉVOLUTION NOMBRE TOTAL DE FG</b>	<b>-8,1%</b>	<b>15,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>9,9%</b>	<b>6,4%</b>

Ce volume total est constitué de deux composantes :

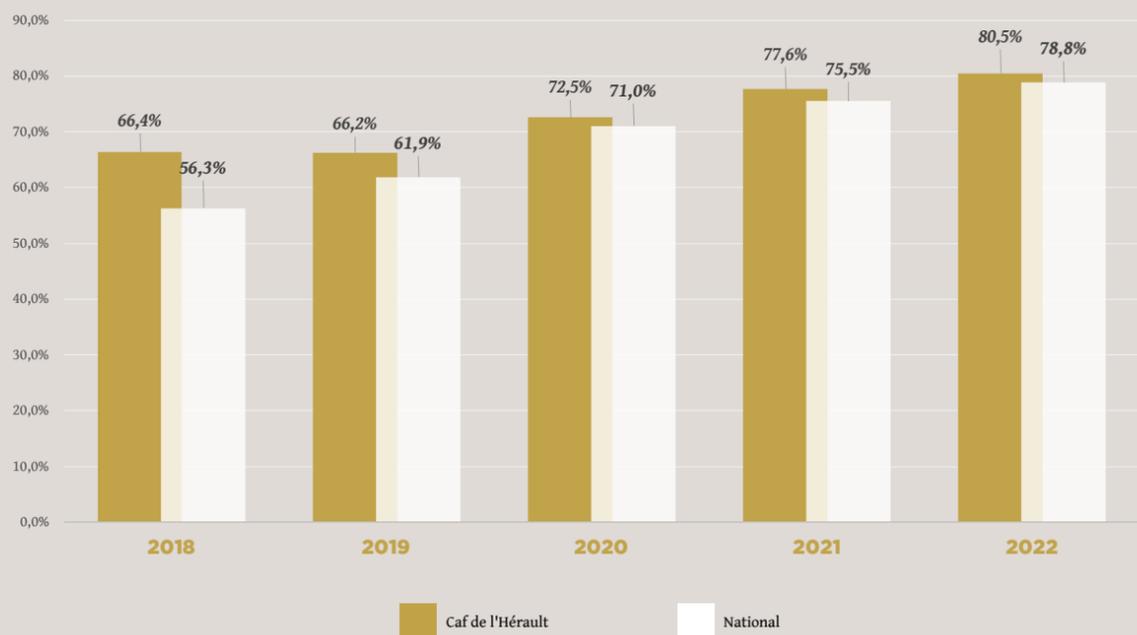
- Les faits générateurs saisis manuellement, représentatifs de la charge, qui augmentent de +4,5%, après deux années consécutives de baisse. Cette évolution est similaire à celle observée au niveau national (+4,2%).
- Les faits générateurs automatiques qui, dans le même temps, progressent de manière plus soutenue +7,5% (+4% au niveau national). Leur nombre a augmenté de près de 72% par rapport à la première année de la Cog. Ils sont devenus majoritaires dès 2017 et leur proportion ne cesse de progresser. Ils représentent désormais près de 2/3 des faits générateurs (64%) alors qu'ils ne représentaient que 46% en 2016.

En 2022, plus de 8 demandes sur 10 ont été réalisées par voie dématérialisée (80,5% pour la Caf de l'Hérault contre 78,8% au niveau national). Comme pour l'ensemble des organismes, le taux de liquidations automatiques a progressé de près de 12 points depuis le début de la Cog, passant de 17,9% en 2018 à 29,5% en 2022. Ce dernier reste néanmoins légèrement inférieur à la moyenne nationale (31%) en raison des caractéristiques de nos allocataires qui ne permettent pas, dans certaines situations, la liquidation automatique de la demande.

Taux de liquidation automatique



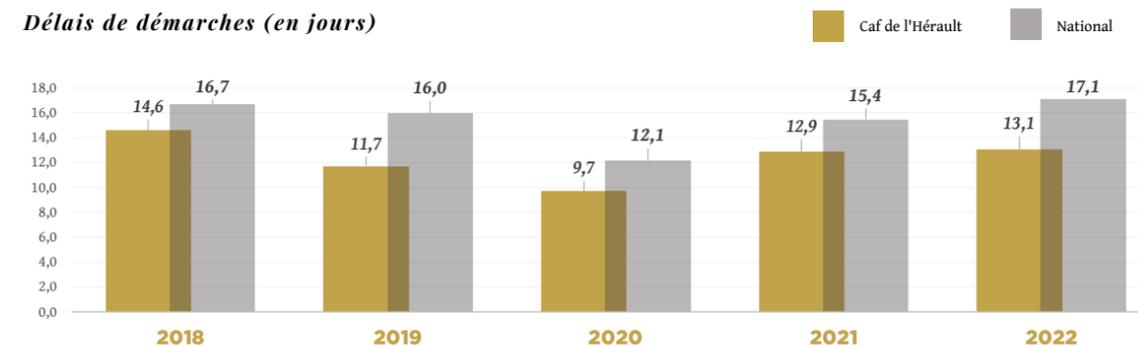
Taux d'informations entrantes par voie dématérialisée allocataire



La qualité de service préservée grâce à la mobilisation de tous

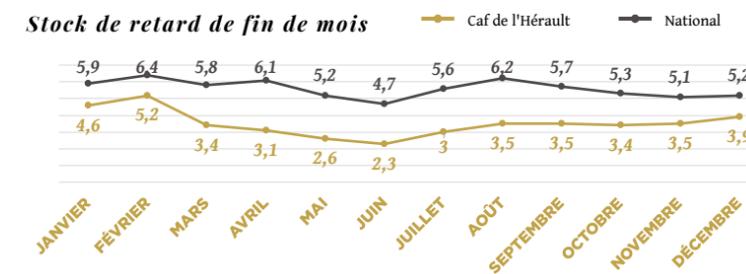
La maîtrise du stock et des délais de démarche a pu se faire grâce à la tenue de 21 sessions d'heures supplémentaires sur la base du volontariat équivalent à près de 1 000 jours agents (998) et 125 000 pièces traitées. Cette forte mobilisation a permis de traiter, en 2022, les pièces en lien avec les prestations en 13,1 jours en moyenne, soit 4 jours de moins que la moyenne nationale (17,1 jours).

Délais de démarches (en jours)

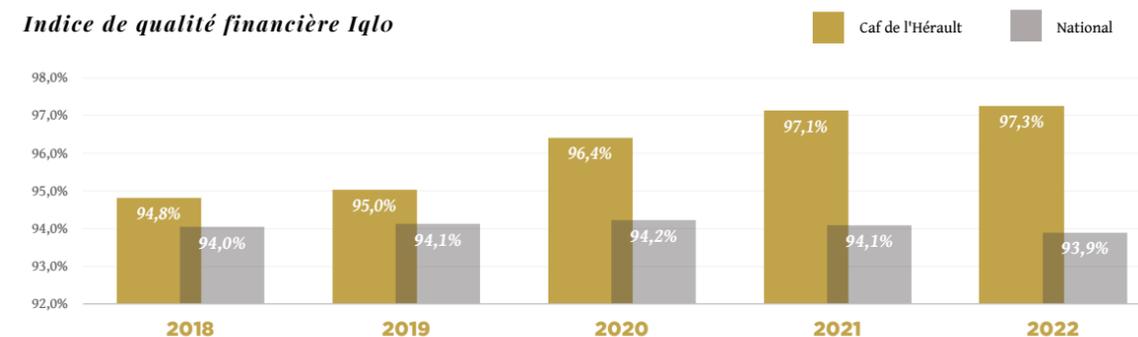


Dans le même temps, la Caf de l'Hérault a réussi à préserver un stock inférieur à la moyenne nationale tout au long de l'année 2022. Avec un stock moyen de 3,5 jours, elle affiche un résultat 2022 inférieur de 2,1 jours à la moyenne du réseau (5,6 jours).

Stock de retard de fin de mois



Indice de qualité financière Iq0



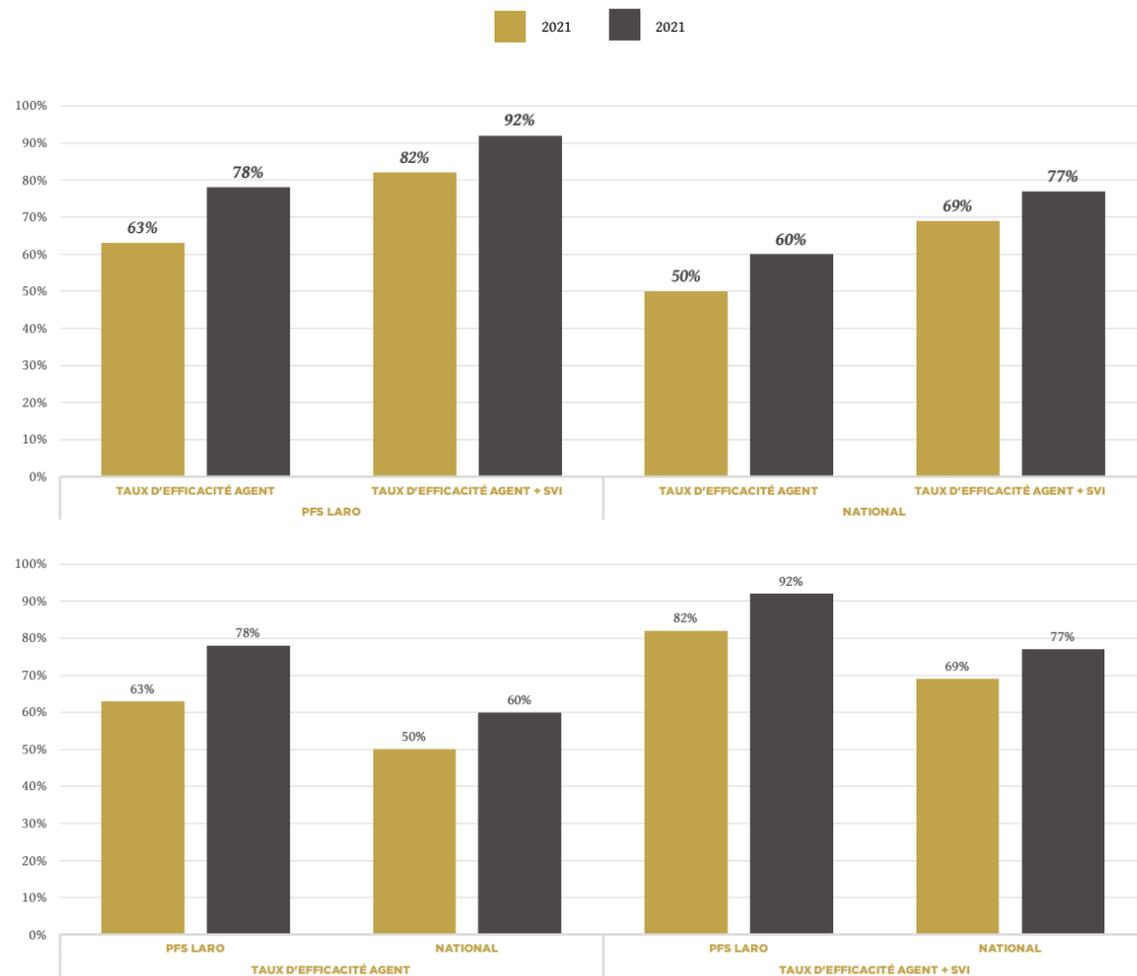
Cette performance quantitative n'a pas eu de conséquence négative sur la qualité puisque « l'indice de qualité à la sortie de la liquidation (Iq0) » a progressé de 0,2 point par rapport à 2021 pour atteindre 97,3% contre 93,9% au niveau national. 6 mois plus tard, cet indice progresse à 98,3% (contre 96,4% pour l'ensemble du réseau). La qualité de la liquidation n'a pas cessé de s'améliorer tout au long de cette Cog, passant de 94,8% en 2018 à 97,3% en 2022, soit une progression de 2,5 points alors que, dans le même temps, l'indice national demeurait stable (94% en 2018 contre 93,9% en 2022).

### Un nombre d'appels qui diminue de manière significative

Après une année 2021 marquée par une forte progression du nombre d'appels reçus, près de 346 000 appels émanant d'allocataires héraultais ont sollicité le plateau téléphonique en 2022, soit 25,7% de moins que l'année précédente. Cette forte diminution est similaire à celle observée au niveau national. Elle découle principalement de la mise en place des flux alternés au sein du réseau. Ainsi, en 2022, le taux d'ouverture de la plateforme téléphonique Languedoc-Roussillon (Pfs Laro) était de 85%.

Cette pratique a permis à la Caf de l'Hérault (au sein de la Pfs régionale) de préserver la qualité du service rendu aux allocataires en maintenant un taux d'efficacité supérieur de près de 18 points à la moyenne nationale : 78% des appels reçus par le plateau téléphonique Laro ont été traités, contre 60% au niveau national. Après prise en compte des appels traités par le serveur vocal, ce sont 92% des appels émis par les allocataires qui ont été traités en 2022 contre 77% pour l'ensemble du réseau.

Taux d'efficacité PFS 2022



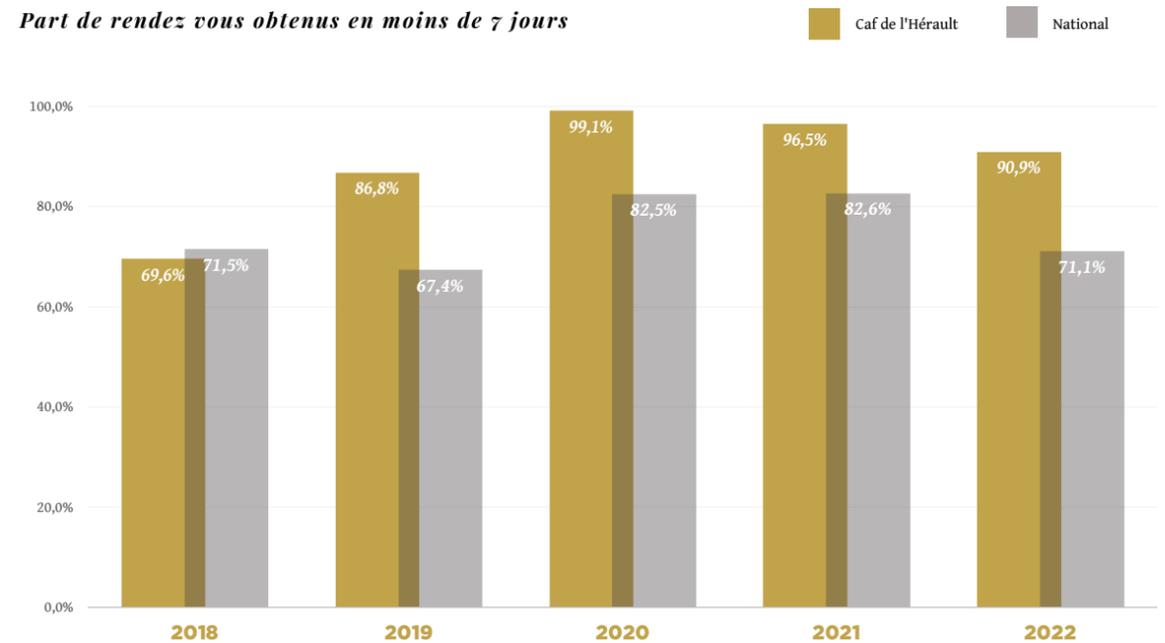
### Une progression sensible des flux à l'accueil physique

Au total en 2022, 121 960 personnes ont été reçues sur l'ensemble des points d'accueil de la caisse. 8 sur 10 l'ont été sur les deux sites principaux dont plus de la moitié sur le seul site de Montpellier (51% à Montpellier Celleneuve et 30% à Béziers De Gaulle). Les flux sont en progression de 15% par rapport à 2021 avec des évolutions très contrastées selon les sites.

SITE	VISITES EN 2021	VISITES EN 2022	ÉVOLUTION
Agde	856	660	-23%
Celleneuve	48 508	61 631	27%
Clermont l'Hérault	1 041	1 089	5%
Béziers De Gaulle	38 275	36 305	-5%
Ganges	441	832	89%
Lodève	619	420	-32%
Lunel	4 160	5 793	39%
Port Marianne	5 857	7 058	21%
Sète	5 475	5 074	-7%
Autres	1 255	3 098	147%
<b>TOTAL</b>	<b>106 487</b>	<b>121 960</b>	<b>15%</b>

9% des visiteurs (soit plus de 11 000) ont été reçus sur rendez-vous. Pour 90,9% d'entre eux, le délai entre la demande et l'obtention du rendez-vous était inférieur à 7 jours, soit près de 20 points de plus que la moyenne nationale (71,1%).

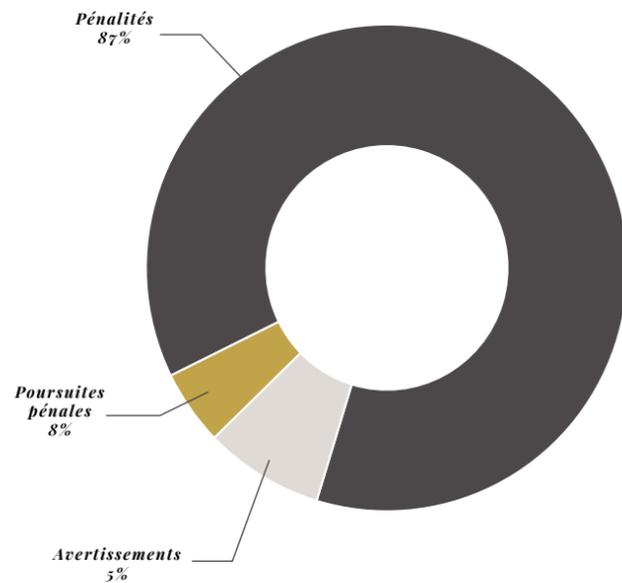
Part de rendez vous obtenus en moins de 7 jours



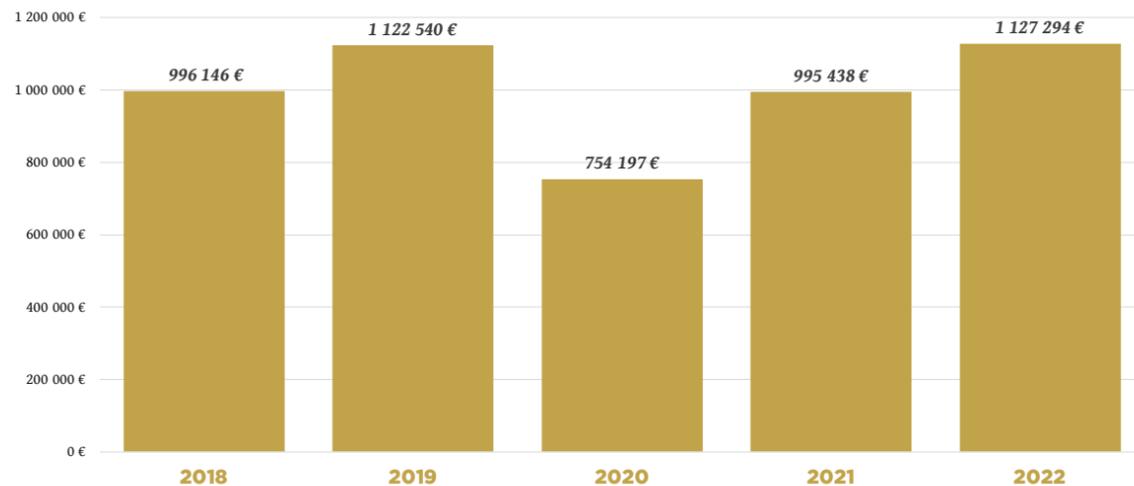
### Le contrôle, la lutte contre la fraude et le recouvrement

En 2022, plus d'un allocataire sur deux a été contrôlé sur au moins un élément de son dossier. Ce sont au total 1,06 million de contrôles automatisés (échanges de données avec pôle emploi, Dgfi...), 93 900 contrôles sur pièces et 3 889 contrôles sur place qui ont été réalisés au cours de l'année. Ils ont généré 29,7 millions d'euros d'incidence financière (73% d'indus et 27% de rappels).

1 245 dossiers ont été qualifiés de « fraudes » en 2022 pour un préjudice total de 11 millions d'euros, soit 0,64% du montant total des prestations versées. 87% d'entre eux ont fait l'objet de pénalités financières, 5% d'avertissements et 8% de poursuites pénales.



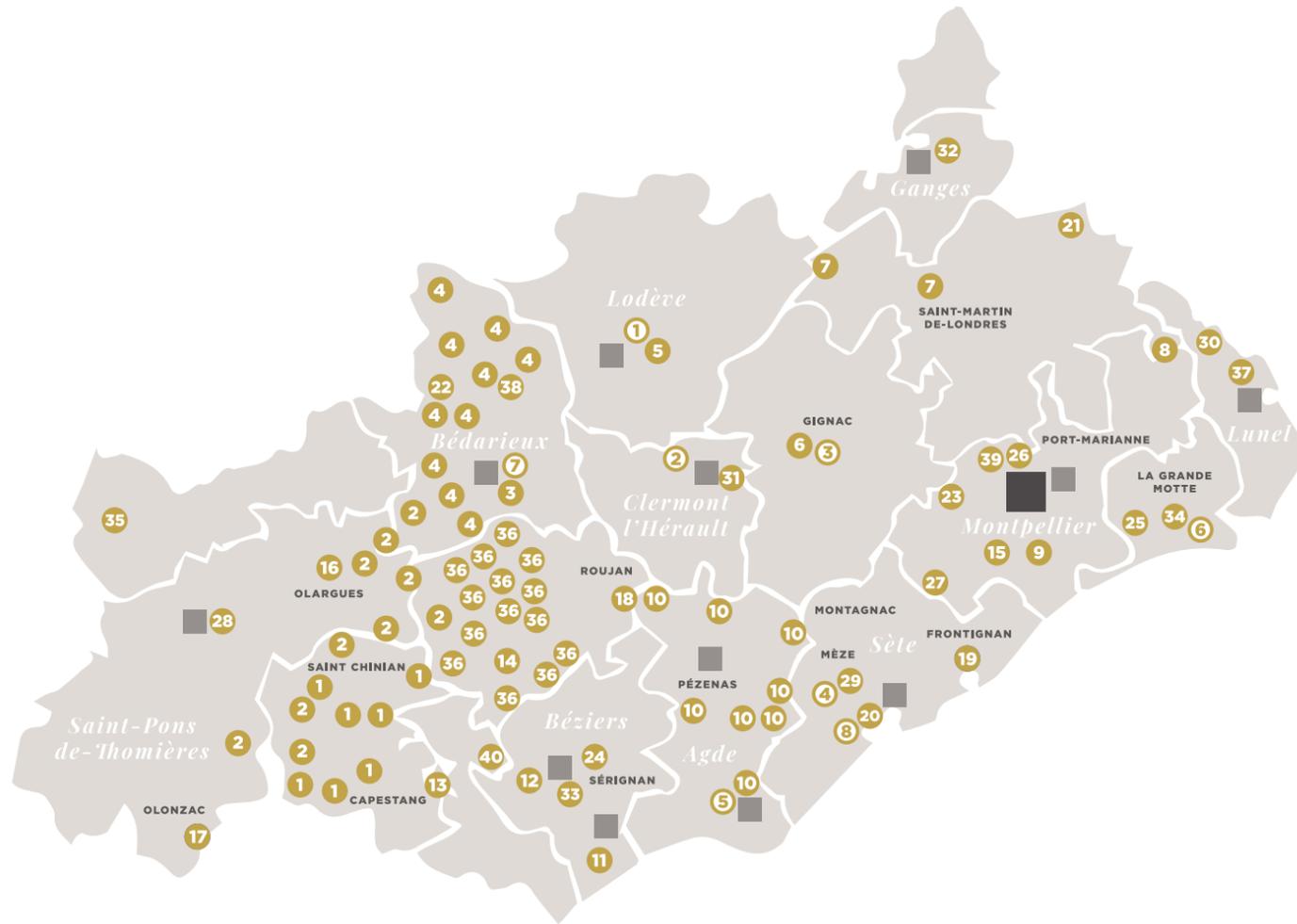
Montant des pénalités



Si l'on tient compte de l'ensemble des indus générés (issus de la politique de contrôle ou suite à la transmission tardive d'informations de la part des allocataires), ce sont au total 71,8 millions d'euros d'indus qui ont été créés en 2022. 89,7% des indus non frauduleux sont recouverts dans les 2 ans et 61,9% des indus frauduleux sont recouverts dans les 4 ans.

	OBJECTIF	RÉALISATION
<b>Contrôles sur place</b> Nombre de contrôles réalisés Objectif secondaire : productivité par contrôleur	> 5 258 > 203	3 889 241
<b>Contrôles « datamining » sur pièces</b> Nombre de contrôles réalisés	> 5 108	5 145
<b>Fraudes</b> Nombre de fraudes qualifiées	> 1 241	1 245
<b>Contrôles « datamining » métier</b> Nombre de contrôles réalisés	> 17 133	17 219
<b>Taux de recouvrement</b> Indus non frauduleux (à 24 mois) Indus frauduleux (à 48 mois)	> 88,2% > 66,9%	89,7% 61,9%

## LA CARTE DES POINTS D'ACCUEIL DE LA CAF DE L'HÉRAULT



- Siège de la Caf de l'Hérault Montpellier Celleneuve*
- Antennes et permanences Caf*
- France services (Fs)*
- Points d'accès numériques Caf*

FRANCE SERVICES	
<b>1. Sud Hérault itinérante :</b> Cazenardes, Cessenon-sur-Orb, Creissan, Cruzy, Cébazan, Quarante, Saint-Chinian	<b>21. La Poste Claret</b>
<b>2. Msa itinérante Caroux :</b> Berlou, Colombières sur Orb, Ferrières Poussarou, Mons, Pardailhan, Rieussec, Roquebrun, Saint Jean de Minervois, Saint Martin de l'Arçon et Vieussan	<b>22. La Poste Saint-Gervais-sur-Mare</b>
<b>3. Stéfi Bédarieux</b>	<b>23. Association Gutemberg Grabels</b>
<b>4. Msa itinérante Grand Orb :</b> Avène, Ceilhes et Rocozels, Hérépian, Joncels, Lamalou les Bains, La tour sur Orb, Le bousquet d'Orb, Lunas, Saint Etienne Estrechoux, Taussac la Billière	<b>24. Maison René Cassin Béziers</b>
<b>5. Lodève</b>	<b>25. Communauté de Communes du Pays de l'Or Mauguio</b>
<b>6. Gignac</b>	<b>26. Castelnaud-le-Lèz</b>
<b>7. Grand Pic Saint Loup &amp; itinérante Saint Jean de Buèges</b>	<b>27. Cournonterral</b>
<b>8. Castries Centre socio-culturel</b>	<b>28. Saint Pons de Thomières</b>
<b>9. Face Hérault Petit Bard</b>	<b>29. Mèze</b>
<b>10. Hérault Méditerranée Agde &amp; itinérante</b>	<b>30. Boisseron</b>
<b>11. Sérignan</b>	<b>31. Clermont l'Hérault</b>
<b>12. Stéfi Béziers</b>	<b>32. Ganges</b>
<b>13. Capestang</b>	<b>33. Centre-ville Béziers</b>
<b>14. Avants-Monts</b>	<b>34. La Grande Motte</b>
<b>15. Adages Espace Famille</b>	<b>35. La Poste La Salvetat sur Agout</b>
<b>16. Olargues</b>	<b>36. Stéfi itinérante :</b> Autignac, Cabrerolles, Caussiniojols, Faugetes, Fos, Laurens, Puissalicon, Magalas, Pezenes les Mines, Roqueressels, Fouzilhon, Causse et Veyran, Montesquieu, Puimisson
<b>17. Olonzac</b>	<b>37. Lunel</b>
<b>18. Roujan</b>	<b>38. Vignoble et Languedoc Bédarieux</b>
<b>19. Frontignan</b>	<b>39. Centre Social Georges Brassens Montpellier</b>
<b>20. Apije Étang de Thau - Sète</b>	<b>40. Maureilhan</b>

POINTS D'ACCÈS NUMÉRIQUE CAF	
<b>1. Association Traits d'Union - Lodève</b>	<b>5. Centre Social Louis Lavallière - Agde</b>
<b>2. Apije (Association pour l'insertion par l'économique) - Clermont l'Hérault</b>	<b>6. CLCV - La Grande-Motte</b>
<b>3. Face Hérault ( Fondation agir contre l'exclusion ) - Gignac</b>	<b>7. Stéfi Bédarieux (Association Solidarité Ténacité Emploi Force Insertion)</b>
<b>4. Ligue de l'enseignement - Mèze</b>	<b>8. Apije Étang de Thau - Sète</b>

3



LA GOUVERNANCE

**LES INSTANCES DE PILOTAGE**  
*page. 42*

---

**UN ORGANISME PERFORMANT, ENGAGÉ  
DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ RESPONSABLE**  
*page. 54*

---

**LES DISPOSITIFS DE TRANSFORMATION  
MANAGÉRIALE**  
*page. 62*

# 3.1

## LES INSTANCES DE PILOTAGE

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES PRINCIPALES DÉCISIONS

#### Les compétences du Conseil d'administration :

- Orienter et contrôler l'activité de l'organisme,
- Voter l'ensemble des budgets,
- 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,
- Arrêter les comptes annuels de l'organisme.

2022 a été la dernière année de la mandature 2018-2022, année au cours de laquelle un nouveau Conseil d'administration est installé.



### LE NOUVEAU CONSEIL ET SES PRINCIPALES DÉCISIONS

La composition du nouveau Conseil 2022-2026 :



**LAURENT TEISSIER.**

*Président du Conseil d'administration*



**BRUNO VIC.**

*1<sup>er</sup> Vice-président du Conseil d'administration*



**JEAN-LUC NÈGRE.**

*2<sup>ème</sup> Vice-président du Conseil d'administration*



**SANDY KUNTZMANN.**

*3<sup>ème</sup> Vice-présidente du Conseil d'administration*

TITULAIRES		SUPPLÉANTS	
<b>REPRÉSENTANT LES ASSURÉS SOCIAUX</b>			
<i>CGT</i>	Myriam RIVOIRE Laurent TEISSIER (Président)		Loutfi BEN MOUSSA Bérandère DU CAILAR
<i>CGT-FO</i>	Olivier HALLAY Philippe MARIN		Marie CHASTANG Isabelle DA SILVA DE SOUSA
<i>CFDT</i>	Anne DUBUCHE Matthias MOREZZI		Encarnacion LAMBOUST Florian SICILIANO
<i>CFTC</i>	Jean-Marie BRIDIER		Bérandère SOLBES-SABUCO
<i>CFE-CGC</i>	Yves IHAMOUINE		Dominique GARDE
<b>REPRÉSENTANT LES EMPLOYEURS</b>			
<i>U2P</i>	Annie ALAVER Jean-Yves DUSSOL		Sylvie LOPEZ Sébastien MONVOIS
<i>CPME</i>	Sandie KUNTZMANN (3 <sup>e</sup> Vice-présidente)		Julien TZIJIL
<i>MEDEF</i>	Samuel HERVE Bruno VIC (1 <sup>er</sup> Vice-président)		Jean AFFRE Christophe DUBOIN-BIDET
<b>REPRÉSENTANT LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS</b>			
<i>U2P</i>	Eric DEGOUTIN		Céline LEAUTE
<i>CPME</i>	Karine GAUDY		Marie-Pierre BARTHOME épouse RAKOTOZAFY
<i>FNAE</i>	José CIDOLIT		Isabelle LAUR
<b>REPRÉSENTANT LES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UDAF)</b>			
	Karine ANNEYA		Sylvie ALBERTO-PAULI
	Doan LUU		Yves BAILLEUX-MOREAU
	Jean-Luc NEGRE (2 <sup>e</sup> Vice-président)		Maryse CAZES
	Nadia VALLET		Jean-Jacques FAUCET
<b>PERSONNES QUALIFIÉES</b>			
	Muriel ABIAD		
	Eric OLLIER		
	Elisabeth PEREZ		
	Pascale VERGELY		
<b>REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL</b>			
<i>Collège employés</i>	Nelly DESCHAMPS Julien BARASCUT	<i>CGT</i>	Sébastien PAPIN Nathalie DAUPHIN
<i>Collège cadres</i>	Marie-France BOISBAULT	<i>UNSA</i>	Philippe CADIOT

### L'activité du Conseil d'administration de la Caf de l'Hérault en 2022 :

**7 FÉVRIER**

Bilan du Cpog 2018/2022

**16 FÉVRIER**

Réunion d'installation du Conseil d'administration :

- Élection du Président
- Élection des Vice-présidents
- Installation des commissions réglementaires : Cra, commission des marchés et commission des pénalités
- Délégations au Directeur par le Conseil d'administration
- Installation des commissions déléguées : commission sociale, commission des aides individuelles, commission des finances

**16 MARS**

- Désignation des administrateurs dans le cadre des représentations extérieures
- Bilan des marchés au titre de l'année 2021
- Point sur la vente des locaux de la Pompignane
- Point sur les frais de déplacements, la couverture Accident du travail des administrateurs, les règles concernant l'assurance individuelle des administrateurs, les règles relatives aux conflits d'intérêts
- Présentation de l'expérimentation d'adossement du dispositif de ressources mutualisées des prestations Rsa et prime d'activité
- Présentation de l'aide au transport 2022

**7 DÉCEMBRE**

- Présentation de la phase 3 du projet immobilier de De Gaulle
- Bilan de la Cog 2018/2022
- Point d'étape de l'expérimentation Drm Rsa/Ppa
- Retour sur l'audit de la Cour des comptes
- Renouvellement de la composition et délégations de la Cra
- Présentation et vote du règlement intérieur d'Action sociale 2023
- Point de situation sur le transfert de gestion du multi-accueil à Adages
- Demande de remise d'indu sur prestation de service (Eaje)

**12 OCTOBRE**

- Présentation du budget commun rectificatif de gestion pour l'année 2022
- Présentation du budget rectificatif de la mission nationale VACAF pour l'année 2022
- Modification des statuts de la Caf de l'Hérault
- Présentation du budget rectificatif de l'Action sociale pour l'année 2022
- Présentation des Ctg à signer en 2022

**22 JUIN**

- Présentation des comptes de l'exercice 2021 : approbation et affectation de résultat
- Présentation du rapport d'activité 2021
- Présentation et vote du règlement interne de la Cra
- Affectation de recettes exceptionnelles au projet immobilier de Béziers De Gaulle
- Nouvelles modalités de gouvernance Sdsf : désignation du suppléant du Président du Conseil d'administration de la Caf de l'Hérault, Vice-président du Sdsf

**10 MAI**



Honorariat de Monsieur  
Guy-Charles AGUILAR

### *Les commissions réglementaires et déléguées et leur rôle :*

Le Conseil d'administration s'appuie en cela sur **3 commissions réglementaires** :

**La Commission des marchés** : Elle est compétente pour attribuer les marchés de fournitures, de services et de travaux dont les montants sont supérieurs aux seuils des procédures formalisées pour le compte de la caisse. Elle peut par exemple procéder à l'attribution des marchés de prestations de nettoyage et de prestations de sécurité.

La Commission des marchés ne s'est pas réunie en 2022. Une Commission interne des engagements qui est une commission locale de la Caf de l'Hérault s'est réunie à 5 reprises en 2022 pour statuer sur 9 marchés en procédure adaptée.

#### **La Commission de recours amiable (Cra) :**

Elle 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, le respect de 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'aide au logement.

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.



#### **La commission des pénalités :**

Elle se réunit tous les deux mois. À la suite de la réception d'une pénalité/sanction prononcée à l'encontre de l'allocataire, celui-ci peut formuler auprès du Directeur, un recours.

Le rôle de la commission des pénalités (composée de 5 administrateurs) est de donner un avis sur ce recours formulé par l'allocataire.

En 2022, il s'est tenu, 6 commissions des pénalités et 46 dossiers ont été examinés par les administrateurs. Lors de ces commissions, ils ont proposé pour :

- 5 dossiers de diminuer le montant de la pénalité
- 1 dossier d'augmenter la pénalité

Le Directeur a validé toutes leurs décisions.

Et sur **3 commissions déléguées** :

#### **La commission sociale (présidée par Anne Dubuche) :**

Elle 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 :

- 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.
- 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, etc.

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 petite enfance (Rpe).

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.



**Commission des aides individuelles :** Elle 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.

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 de manière subsidiaire, pour des aides ponctuelles visant à résoudre une situation passagère.

**La commission des finances :**

Elle 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.



## LES INSTANCES DE PILOTAGE DE L'ORGANISME :

### *Le Comité de direction (Codir) (voir p.53)*

Instance de concertation transversale, il a vocation à structurer et harmoniser le pilotage général de la Caf. C'est un comité de prise de décisions et d'information, qui permet de réaliser des points d'alerte et de communiquer.

En 2022, en plus de l'instance hebdomadaire, le Codir s'est réuni autour de sujets transversaux pour deux séminaires direction : un séminaire sur la Politique Rh et un autre sur la transformation managériale.

### *Le Comité de direction élargi (Codirel) (voir p.53)*

Il associe mensuellement les cadres stratégiques au Codir autour du pilotage de l'organisme. Des décisions transversales sont prises lors de ces rencontres, par exemple la mise en place d'une entraide entre différentes directions pour atteindre un objectif. Il permet d'analyser en détail les résultats et de suivre de façon approfondie l'évolution des différents indicateurs, au regard des objectifs nationaux et locaux.

Tous les trimestres, un comité de pilotage contrôle interne est intégré au Codirel. Cette fusion des deux permet de renforcer la transversalité du contrôle interne et d'optimiser la gestion et le pilotage des instances.

### *Le Comité d'amélioration continue : CAC34 (voir p.53)*

L'idée de la création d'un Comité d'amélioration continu (Cac) à Caf de l'Hérault a germé en 2019. Le Directeur souhaitait améliorer la transversalité et en mesurer son efficacité dans le cadre de la certification Iso 9001 en tenant en compte des différents constats de l'époque. Piloté par le service Qualité, il est composé des cadres stratégiques

et de proximité de la Branche prestations et de la Direction comptable et financière ainsi que des Directeurs de ces Branches et du Directeur.

Cette instance s'est attachée en 2022 à poursuivre son travail sur les rejets et à intégrer l'analyse les indus.

### *Les séminaires des cadres et des managers*

En 2022, une nouvelle instance a vu le jour : Le séminaire des managers qui réunit les cadres ayant en charge le management d'une équipe.

Cette nouveauté est issue du projet de transformation managériale duquel est ressortie la nécessité d'un accompagnement resserré des managers et la volonté d'échanges entre pairs.

### 3. LA GOUVERNANCE

Les thématiques suivantes ont été abordées par des intervenants extérieurs, sollicités pour l'occasion :

- Travail collaboratif autour du projet de transformation managériale
- Réflexion autour de l'avenir du système des prestations versées par la Caf avec l'intervention de Julien Damon, enseignant, sociologue essayiste et chroniqueur
- Intervention de Daniel Cohen, économiste et analyste à la suite de la sortie de son ouvrage « Homo numericus, la civilisation qui vient » sur l'impact du numérique dans nos usages et le tournant de notre civilisation. La Caf de l'Hérault a démontré qu'elle répond aux attentes de ses allocataires et, par exemple pour les bénéficiaires du Rsa, elle souhaite aller au-delà de la téléprocédure avec un dispositif d'accompagnement innovant : les entretiens giratoires. Une démarche saluée par M. Cohen qui a ainsi pu découvrir la politique d'accompagnement des allocataires.



*Le 13 décembre, lors du séminaire des cadres qui s'est tenu à Juvignac, la Caf de l'Hérault a invité Daniel Cohen, économiste et analyste, auteur du Bestseller : « Homo Numéricus, la civilisation qui vient ».*

*Il est ainsi venu partager sa réflexion sur l'impact du numérique dans nos usages et le tournant de notre civilisation.*

 <b>THIERRY MATHIEU</b> Directeur	 <b>PAUL CLEREN</b> Directeur comptable et financier	 <b>DIDIER BRUGUIÈRE</b> Directeur adjoint en charge des ressources	 <b>SIMON SURET</b> Directeur des prestations	 <b>CLAIRE NARANG</b> Directrice de l'Action sociale
JUSQU'AU 11 AVRIL 2023				
 <b>ANNE ZENOU</b> Directrice du pilotage et de la prospective Directrice VACAF	 <b>SABRINA GOMEZ</b> Adjointe à la Direction des ressources, responsable Sngp et Pôle Gap	 <b>JOCELYN GROUSSET</b> Responsable du secteur aide au pilotage	 <b>CÉLINE SUAU</b> Responsable du secteur prospective, communication et marketing	 <b>CHRISTEL DESPLAS</b> Responsable service emploi développement des compétences
 <b>SOPHIE BADOR</b> Responsable de secteur VACAF Direction VACAF	 <b>KRISTIE BLANC</b> Responsable qualité Direction du pilotage et de la prospective	 <b>CATHERINE BRUNET</b> Responsable sécurité santé logistique Direction des ressources	 <b>VIVIANE CAYLUS</b> Responsable Aripa Direction des prestations	 <b>FABIENNE CUTILLAS</b> Responsable du département production Direction des prestations
 <b>HERVÉ FERRANDIS</b> Responsable du pôle expertises, travail social et gestion directes Direction Action sociale	 <b>MARYÈLE GARBOT</b> Adjointe à la Direction des prestations, Responsable de la relation de service Direction des prestations	 <b>ISABELLE GIORGETTI</b> Fondée de pouvoir Direction comptable et financière	 <b>FRANÇOISE JULIEN</b> Adjointe à la Direction de l'Action sociale	 <b>BÉATRICE KRAUS</b> Responsable pôle sécurité des paiements Direction comptable et financière
JUSQU'AU 31 JANVIER 2023				
 <b>ISABELLE LAFARGUE</b> Responsable du département fonctionnel Direction des prestations	 <b>ANNICK MEROU</b> Fondée de pouvoir Paie Comptabilité générale Sngp	 <b>ANNE-LAURE MOLINIER</b> Responsable recouvrement Direction comptable et financière	 <b>JEAN-CLAUDE NOCETO</b> Responsable du département logistique Direction des ressources	 <b>SÉVERINE POURTIER</b> Responsable du pôle production et contrôle Direction Action sociale
JUSQU'AU 5 AVRIL 2023				
 <b>MALIKA SETRA</b> Responsable contrôle sur place, lutte contre la fraude et représentation juridique Direction comptable et financière	 <b>AUDE FRANCISOT</b> Adjointe qualité Direction du pilotage et de la prospective	 <b>THOMAS JEUNOT</b> Responsable interventions sociales Direction Action sociale	 <b>MARIE-SOPHIE LACHENAL</b> Responsable du pôle territoires Direction Action sociale	

- MEMBRES DU CODIR
- MEMBRES DU CODIREL  
Codirel - 16 membres
- MEMBRES DU LAB'HERAULT  
Codirel - 3 membres

# 3.2

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

### VERS LA DQI V2 ET FOCUS SUR LES INDICATEURS QUALITÉ

L'optimisation des processus de gestion est inscrite parmi les projets de la période conventionnelle 2018-2022. Elle repose sur un système de management par les processus piloté au sein d'une démarche qualité qui met l'accent sur l'amélioration continue du service clients (internes et externes) et sur la recherche de performance sur l'ensemble des secteurs d'activité (pilotage, métier, support).

Depuis la livraison de la LR 2019-070 qui précisait le cadre du pilotage du système de management par les processus, 4 groupes de travail nationaux ont permis de faire évoluer de dispositif qualité de la branche.

**La Caf de l'Hérault a participé au 4ème groupe visant à travailler sur le nouvel outil de suivi Dqi « Pilpac » (Pilotage de la performance et de l'amélioration continue).**

En parallèle, et avant d'aborder une Dqiv2 ciblée, une évaluation de la V1 a été réalisée avec les pilotes des processus, via une enquête. L'excellent taux de participation (soit 74%) a permis une évaluation au plus près des préoccupations quotidiennes des managers.

#### RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DQI V1 PILOTES PROCESSUS

##### LES POINTS POSITIFS RETENUS

- « LA QUALITÉ » EST STRUCTURANTE, DONNE UN CADRE ET PERMET UNE RIGUEUR
- PERMET UN SUIVI (AGENTS, INDICATEURS, ETC.)
- PERMET L'AMÉLIORATION CONTINUE
- PERMET DE PRENDRE DU RECUL

##### LES POINTS D'AMÉLIORATION

- DES DISPARITÉS D'INTÉGRATION DE LA QUALITÉ PAR LES CADRES ET LES AGENTS
- UN NOMBRE IMPORTANT DE PROJETS AU SEIN DE LA CAF : UN ÉQUILIBRE DIFFICILE À TROUVER PAR LES CADRES NOTAMMENT EN TERMES DE TEMPS

*Les objectifs qui composeront la feuille de route 2023 intégreront ces remarques, notamment une meilleure répartition de la charge de travail pour les pilotes (rédaction, préparation), ou encore l'usage des actions transversales interbranches ou le développement de l'implication des salariés plus éloignés de la démarche (certains cadres, les agents notamment hors-prestation etc.)*

### L'année 2022 c'est aussi :

- UNE OFFRE DE SERVICE QUALITÉ IMPLANTÉE
- LA FORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT QUALITÉ :

*La mise en place de Kata en 2022 a permis d'impliquer un maximum de collaborateurs dans l'amélioration de la qualité. Un corps d'auteurs internes permettant d'avoir un regard extérieur sur un processus dans un objectif d'amélioration continue. La mise en place d'un atelier d'optimisation sur l'Aah permettant d'optimiser notre fonctionnement*

### Le CAC34

Le comité d'amélioration continue est une instance permettant de traiter le taux de rejets entre les prestations et la vérification. Le sujet des indus a également été introduit en fin d'année 2022.

#### L'INNOVATION D'OUTILS

*Le déploiement et la formation des collaborateurs à l'outil FORMS pour permettre d'obtenir des évaluations rapides et simples. La mise en place d'OSQAR, un outil facilitant la gestion et l'accompagnement des GCA au taux de rejet.*

### Réalisations d'études et de projets d'amélioration :

- Participation à deux groupes de la **transformation managériale** : communication interactive et méthodes de l'intelligence collective.
- **Déploiement démarche Rse** : Une démarche unifiée entre Rse et certification Iso 9001. Une démarche qualité engagée.
- **Gpec et recrutements** : Établir des parcours pour donner de la visibilité et les passerelles possibles entre les métiers existants.

## LES AUDITS : ISO, COUR DES COMPTES ET CNAF

### Mai 2022 : audit Iso 9001 réalisé par l'Afnor

Les conclusions ont été très positives avec 15 points forts, zéro non-conformité et quelques points sensibles

**Les mots de l'auditeur :** « Un cadre stratégique clair qui structure et priorise les ambitions en niveaux des performances à atteindre et décliné sur les processus. Une démarche Rse et Qualité intégrée qui donne du sens et des outils pour maîtriser les risques et valoriser les actions. »

### Juin 2022 : Audit Cnaf sur la qualité de la liquidation

Cet audit a mis en avant la certification Iso 9001 de la Caf de l'Hérault. Cependant, une vingtaine de recommandations a été émise, l'objectif étant d'évaluer le dispositif de la qualité de la liquidation mis en place par la Cnaf. De ce fait, peu d'actions peuvent être mises en place par la Caf 34.

**Les mots des auditeurs :** « Un Directeur impliqué directement et personnellement dans la qualité de la liquidation peut faire la différence par un apport en termes de transversalité, d'intelligibilité des mesures, de rigueur dans le suivi des résultats et des plans de correction, et la diffusion d'une attitude fondée sur l'évaluation et la ré-interrogation permanente des dispositifs et organisations. Le leadership, entendu comme la définition d'objectifs et d'une organisation globale pour l'organisme, est d'ailleurs l'une des huit composantes de la norme Iso 9001.

Le Directeur a d'ailleurs pour rôle d'impulser la démarche auprès de l'ensemble de la ligne managériale (Agents de direction, managers stratégiques et de terrain, agents référents techniques). »

### Septembre 2022 : Audit par la Cour des Comptes dans le cadre de la certification des comptes de la branche Famille

Les travaux d'audit en vue de la certification des comptes des branches Famille et Autonomie pour l'exercice 2022, ont permis d'identifier les points d'amélioration qui relèvent soit des orientations nationales, soit de la Caf de l'Hérault, avec l'objectif de s'inscrire dans la dynamique de la trajectoire de levée des réserves et plus largement de la qualité des comptes des organismes de Sécurité sociale.

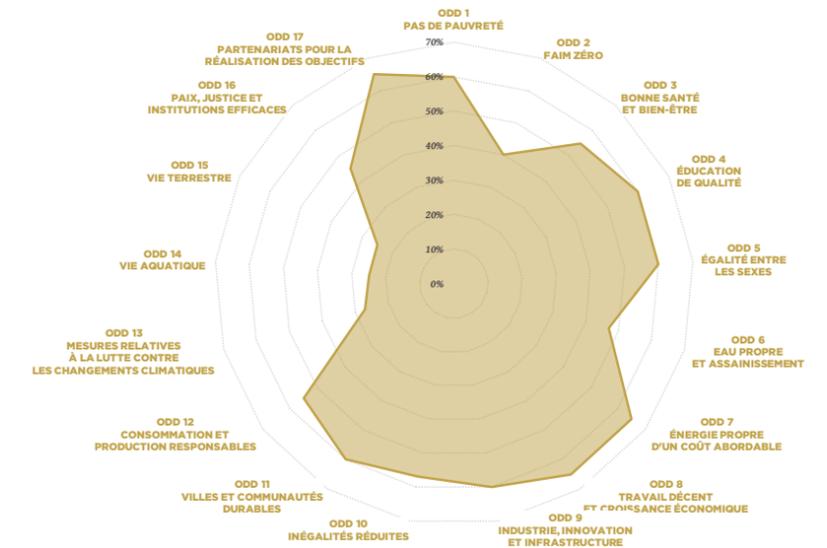
Parmi les thématiques abordées figuraient : les dispositifs de contrôle interne et d'audit interne, de prévention, de détection et de répression des fraudes, des conflits d'intérêt, des contrôles généraux informatiques, les processus « Prestations légales et extra-légales », la gestion des créances, le contrôle interne des prestations d'action sociale. Engagée dans un projet de démarche qualité intégrée

depuis plusieurs années, la Caf de l'Hérault bénéficie d'un environnement de contrôle favorable. Un certain nombre de recommandations émises seront mises en place par la Caf de l'hérault pour continuer à s'améliorer comme l'optimisation de la gestion de la prestation d'Aah.

## FOCUS SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Contribution de la démarche Rse aux Odd

À la suite de l'obtention de la labellisation Rse au mois de septembre 2021, l'Afnor a évalué le niveau de contribution à chacun des 17 Objectifs de développement durable (Odd) des Nations Unies établis par l'ONU.



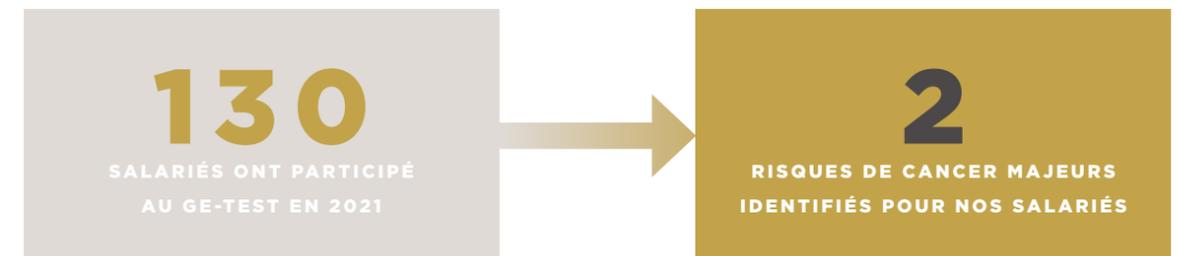
Cette année nous avons notamment pu développer notre contribution aux Odd suivants :

### Préserver la santé nos collaborateurs :

- Le renforcement de notre partenariat avec le Gefluc a permis d'identifier la sédentarité et l'alimentation comme risques majeurs de cancer.
- La venue d'une diététicienne a permis de fixer des rendez-vous individuels et de délivrer des conseils aux salariés
- La participation à Octobre Rose a permis la venue d'un onco-psychologue et d'une mammobile



- La participation à 3 événements sportifs : Marathon de Montpellier (30), Montpellier Reine (80) et l'Urban trail de Béziers (103) pour lesquels nous avons remporté le challenge entreprises concourent fortement à la prévention santé



**SÉDENTARITÉ**

*Évènements sportifs*




**ALIMENTATION**

*Venue nutritionniste avec rendez-vous personnels*



**NOMBREUSES ACTIVITÉS QVCT ORGANISÉES**

*Massages*

*Sophrologie*

*Ateliers créatifs*

*Vente de plantes*

*Challenge*



Le baromètre social institutionnel est réalisé par la Sécurité sociale tous les 4 ans. Le dernier Bsi a été réalisé en 2021 avec un taux de réponse de 48%.

67%

DES RÉPONDANTS DÉCLARENT ÊTRE SATISFAITS PAR LEUR TRAVAIL

89%

DES RÉPONDANTS ESTIMENT ÊTRE SATISFAITS DE LEUR ÉQUILIBRE VIE FAMILLE / VIE PROFESSIONNELLE

37%

DES RÉPONDANTS DÉCLARENT AVOIR UN NIVEAU DE STRESS IMPORTANT

48%

DES RÉPONDANTS TÉMOIGNENT FAIRE FACE À DES DIFFICULTÉS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC / PARTENAIRES

**Préserver la biodiversité et lutter contre le réchauffement climatique avec :**

- L'organisation d'une opération de dépollution des rives du Lez avec l'association Project Rescue Ocean où près de 600kg de déchets ont pu être récoltés par plus de 80 collaborateurs et leur famille.
- La participation à la semaine du développement durable avec le calcul de l'empreinte carbone



- de nos agents et une vente de plantes dépolluantes (plus de 500 plantes)
- Le partage d'éco gestes et bonnes pratiques responsables avec nos salariés via la création d'un Caf Calendar

TEST EMPREINTE CARBONE DE 64 AGENTS

6,28 T. DE CO<sub>2</sub>

**RÉALISATION D'UN CAF CALENDAR POUR SENSIBILISER LES AGENTS**

*Quiz sur le numérique responsable  
Guide pour un Noël responsable  
Concours photos de Noël  
Vidéos Gestluc  
Vœux de Thierry Mathieu*

**SENSIBILISATION DES RÉFÉRENTS RSE AU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE**

*Avec le jeu inventons nos vies bas carbone*



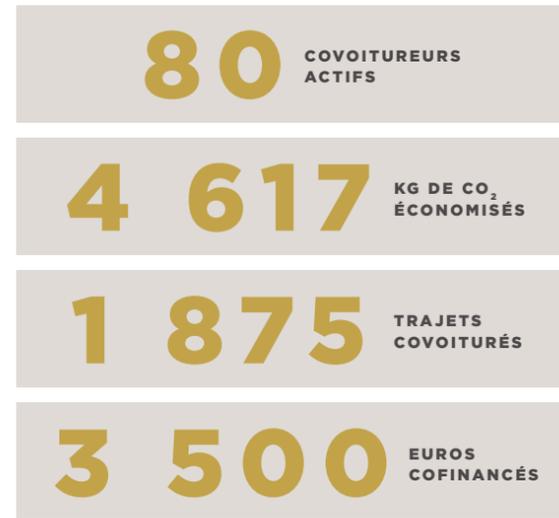
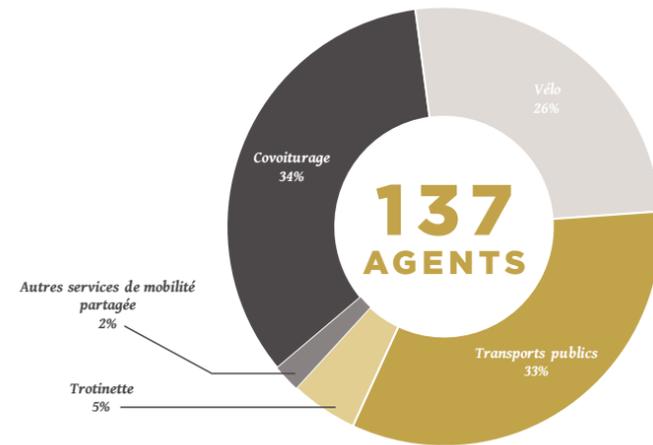
**Renforcer notre politique de mobilité durable avec :**

- Le lancement du forfait mobilités durables et d'un groupe interne mobilité
- L'organisation de test de vélos électriques et trottinettes aux agents et de gravage de vélos

- L'organisation d'une conférence de presse avec la Métropole de Montpellier et Klaxit. Klaxit est une plateforme de covoiturage depuis septembre 2021. Avec cette application, la Métropole offre à tous ses habitants les trajets de covoiturage domicile-travail. Vous êtes désormais 56 inscrits sur la plateforme.



Bénéficiaires du Fmd (17% des salariés)



LA RSE ET LE DÉVELOPPEMENT DU DIALOGUE ENTRE LES PARTIES PRENANTES

Parmi les 7 thèmes qu'aborde la norme Iso 26 000, la gouvernance de l'organisme constitue l'aspect central de celle-ci et est ainsi le pilier de notre démarche Rse. L'année 2022 a été consacrée à la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs à la Rse : lors de Cse, Codir, Csst mais aussi aux salariés et référents Rse. Cette sensibilisation montre ainsi la volonté de la Caf d'avoir une gouvernance responsable et d'être transparente avec ses parties prenantes.

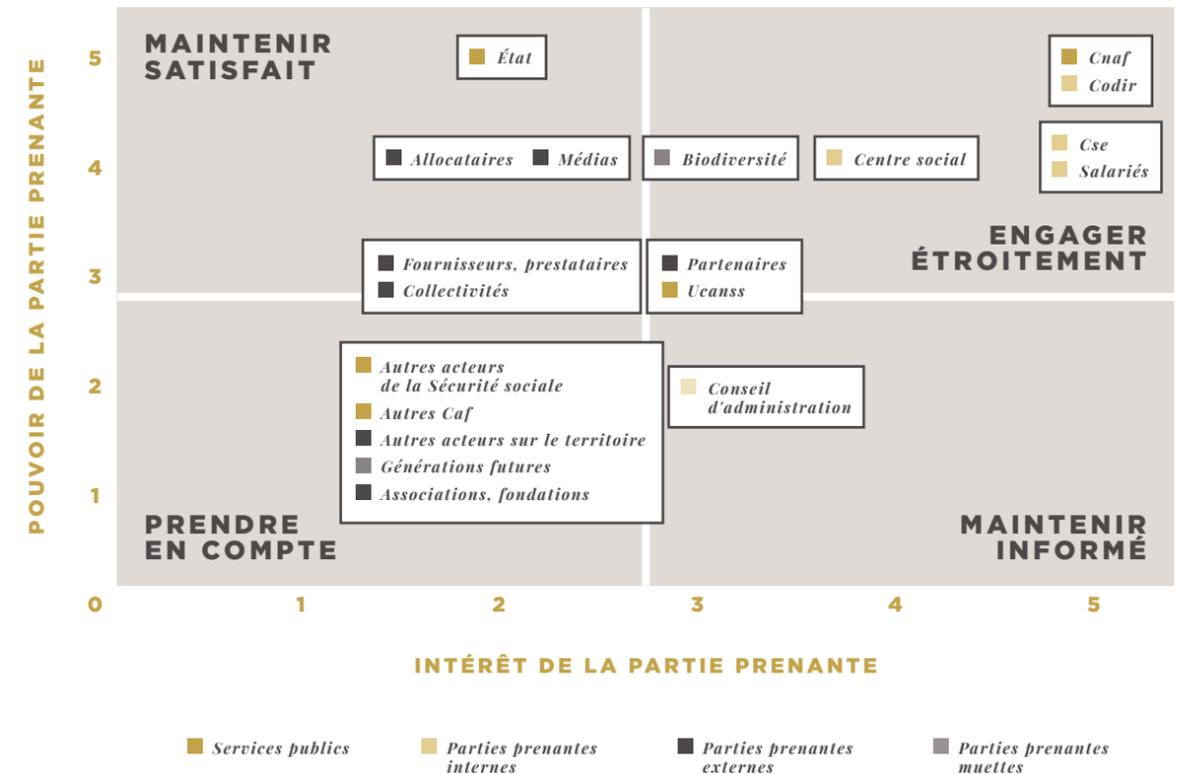


Un séminaire Rse a été réalisé réunissant les 21 référents Rse de la Caf de l'Hérault. Anne-Laure Marin, créatrice de la plateforme Rse Occitanie, conseillère et formatrice chez Aquila a accompagné le groupe autour de la question de l'innovation dans le dialogue avec les parties prenantes.

La Caf interagit avec de nombreuses parties prenantes : allocataires, salariés, associations, collectivités, fournisseurs... Afin de mieux comprendre leurs attentes et leur intérêt, la Caf a décidé de les cartographier :

Le dialogue avec les parties prenantes permet d'améliorer la capacité à identifier les risques, opportunités de création de valeur.

Cartographie des parties prenantes



DE NOUVEAUX RÉFÉRENT-ES POUR 2022

Un nouvel appel lancé début 2022 avec 20 candidatures reçues. Au total : 21 référent-es cette année (dont 7 nouveaux)

CRITÈRES DE CHOIX:

- REPRÉSENTATIVITÉ PAR BRANCHE
- PARTICIPE DÉJÀ À DES PROJETS CAF (CAF ACADEMY ETC...)
- COHÉRENCE AVEC LEUR RÔLE À LA CAF (RÉFÉRENT DQI ETC.)
- RSE : PARITÉ HOMMES / FEMMES ET LOCALISATION (MONTPELLIER / BÉZIERS)

Ces dialogues ont donné lieu à de nombreux partenariats et échanges sur notre territoire notamment :

- La signature de la charte territoire à mission lancée par la Cci de l'Hérault
- Une dizaine d'échanges sur la Rse avec les organismes de Sécurité Sociale et notamment la participation de notre directeur aux rencontres de l'innovation en transition écologique de l'Ucanss.

- La participation au Grand prix de l'innovation de la Sécurité sociale où nous avons été récompensés pour notre démarche Rse.

Au total près de 46 000€ qui ont été investis dans la Rse cette année.

## JOURNÉE DU PERSONNEL

La Caf de l'Hérault a réuni ses 800 salariés le 1<sup>er</sup> juillet au Domaine de Bayssan à Béziers.

Cette journée consacrée à la célébration des 10 ans de la Caf de l'Hérault, a été l'occasion pour le Directeur, Thierry Mathieu de remercier tous les collaborateurs pour leur engagement auprès des usagers et des partenaires dans un contexte national particulier.

Un moment festif et de partage avec de nombreuses animations proposées aux salariés : chant, challenge mobilité, photo finish, musique, animations collectives proposées par notre partenaire enfance et jeunesse 3MTKD mais aussi du yoga proposé par l'un de nos salariés.

À cette occasion deux interventions ont été proposées :

- Intervention de Benoît Schuman, Président de l'association Project Rescue Ocean qui a pu présenter son engagement et ses actions en faveur de l'environnement
- Intervention de Dorine Bourneton, première femme paraplégique au monde pilote de voltige aérienne qui a présenté son combat et sa devise : « Rien n'est impossible à qui rêve, ose, travaille et n'abandonne jamais »



# 3.3

## LES PROJETS DU DISPOSITIF DE TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

Le projet de transformation managériale initié en 2021 avait comme ambition d'impulser un nouveau cycle managérial au sein de la Caf de l'Hérault dans un contexte de performance et de résultats satisfaisants. De l'équipe de direction aux agents, ce projet a permis de construire un nouveau modèle qui tient compte des évolutions de notre environnement de travail et plus largement du contexte sociétal.

Les chantiers ayant trait au management, à la communication interne ont pu aboutir en 2022.

## LE MANAGEMENT

### Chantier n°7 : Observatoire du management

Les deux dispositifs construits, émanant de ce chantier, ont été présentés lors du premier séminaire des managers du 22 septembre 2022 : la mise en œuvre d'**ateliers de co-développement** et la création d'un **club des managers**.

Leur objectif était de développer les liens, de renforcer la cohésion et la coopération entre managers. Ils répondent aux besoins exprimés de pouvoir disposer d'espaces d'expression et de partage d'expériences (réussites et difficultés).

La Caf de l'Hérault a retenu la méthodologie des ateliers de co-développement pour permettre aux managers d'échanger sur des situations concrètes et obtenir des idées objectives de la part de leurs pairs. Une personne externe a été sollicitée pour animer les différents ateliers. 12 managers se sont portés volontaires pour participer à cette première session du dispositif. 5 nouvelles sessions ont été programmées sur le premier semestre 2023.

#### LE PREMIER BILAN EST POSITIF

En témoignage, les verbatims à chaud des managers à l'issue des ateliers de co-développement de décembre :

Coopération	Avenir	Positivité	Communauté
Intense	Sensationnel	Équipe	Riche
			Bousculant

Les principes de fonctionnement du Club managers ont été arrêtés et validés. Il se mettra en place courant 2023 avec des managers volontaires.

### Chantier n°8 : Méthodes du management de l'intelligence collective

L'objectif du chantier était de promouvoir de nouvelles méthodes de management et d'animation des équipes : méthode de travail collectif, management participatif. Pour cela, les managers de la Caf de l'Hérault ont été sollicités pour mettre en valeur leurs initiatives, expérimenter de nouvelles méthodes et initier eux-mêmes leurs collègues.

Le chantier a conduit à l'élaboration d'un espace en ligne intitulé "Méthodes de l'intelligence collective" qui recense les outils et méthodes à disposition des managers de la Caf de l'Hérault dans l'exercice de leurs fonctions.

Avec l'appui du service qualité, les managers ont réalisé des tutos et vidéos de présentation.

À chaque fois, le manager présente l'objectif, la méthode de mise en œuvre et les résultats obtenus grâce à l'outil managérial mis en place. Plus de 17 outils ou méthodologies sont présentés par des cadres, répartis en 5 catégories :

- Méthodologie d'amélioration au quotidien avec les équipes
- Méthodologie d'animation de réunions / projets
- Outils de pilotage et de suivi des collaborateurs
- Outils de résolution de problèmes
- Outil d'écoute client

Ce nouvel espace a été présenté aux managers lors des rencontres qualité de l'été 2022. 75% des managers ont pu bénéficier d'une présentation détaillée.

L'année 2023 permettra de finaliser certains tutos ou vidéos et de promouvoir les outils prioritaires.

### Chantier n°9 : Évaluation managériale 360°

L'année 2022 a permis au groupe d'élaborer le contenu de ce projet :

- Définition des compétences managériales à évaluer ; test auprès d'un groupe de managers et d'agents
- Développement et maquettage d'un outil qui servira de support à la mise en œuvre de l'évaluation
- Détermination de la méthodologie de mise en œuvre du dispositif

Le projet final sera soumis à la validation du Comité de direction le premier semestre 2023.

## LA COMMUNICATION INTERACTIVE : REFONTE DU PORTAIL INTERNE CAFCOM

La refonte du portail interne Cafcom a été le projet phare du chantier. L'idée était de favoriser l'accessibilité aux informations sous l'angle utilisateurs. Dans cette perspective, un espace managers a été créé, la rubrique relative à la gestion administrative du personnel entièrement réorganisée.

## VIS MON JOB : UNE EXPÉRIENCE À RENOUVELER

Avec près de 200 métiers différents, la Caf de l'Hérault offre un cadre de travail propice à l'épanouissement professionnel, où mobilité interne et reconversion professionnelle sont possibles, voire encouragées. La centaine de participants pour cette première édition de 2022 de « Vis mon job » montre l'intérêt porté par les salariés à la découverte des métiers. Comprendre le travail d'un collègue, les compétences demandées, la finalité de son action, sont autant de découvertes permettant de mieux comprendre l'environnement dans lequel les collaborateurs évoluent.

*J'ai trouvé cette expérience très enrichissante, cela m'a appris beaucoup de choses sur le métier de contrôleur. "Vis mon job" est une bonne idée, cela permet de savoir comment on travaille dans d'autres services au sein de l'organisme.*

*Le métier m'intéresse par l'investigation effectuée par le contrôleur avant de rédiger son rapport d'enquête et l'autonomie de travail qui lui est offerte ainsi que la diversité des tâches à réaliser. J'aurais aimé être sur le terrain avec le contrôleur, voir un aspect plus pratique sur ce métier.*

— JOUNAYD BELHADIA



Contrôleurs de Béziers



Gestionnaire de formation



Technicien pôle de gestion administrative du personnel



Gestionnaire Multi

# 4



UNE OFFRE  
DE SERVICE  
AU PROFIT  
DES ALLOCATAIRES

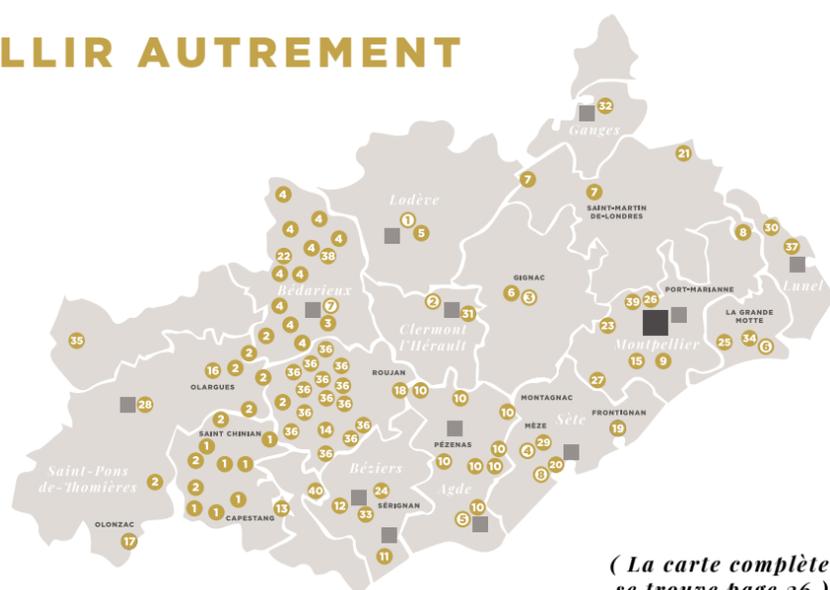
**LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES  
AUX USAGERS**  
*page. 68*

*page. 69*

## 4.1

LE DÉVELOPPEMENT  
DES SERVICES AUX USAGERS

## ACCUEILLIR AUTREMENT



## La réorganisation des accueils :

À l'issue de la crise sanitaire, une réflexion a été menée afin d'adapter l'offre de service aux attentes et aux besoins des usagers : le dispositif d'accueil a été déployé selon 4 niveaux d'accueil :

- L'espace orientation ou l'allocataire est pris en charge à son arrivée,
- Un espace numérique non accompagné dédié aux allocataires autonomes,
- Un espace numérique accompagné qui permet aux allocataires de réaliser leurs démarches en ligne avec un agent qui les guide tout au long de la saisie,

- Enfin un espace rendez-vous réservé aux entretiens avec un agent d'accueil pour l'examen complet des situations plus complexes.

En complément de ces différents niveaux, l'offre de rendez-vous téléphonique en amont, permet de régler 80% des situations sans nécessiter de déplacement de l'allocataire.

Des entretiens sont également proposés pour gérer les situations d'urgence au fil de l'eau.

Ce schéma d'organisation a été déployé dans un premier temps dans le nouvel accueil du site de Béziers de Gaulle en avril 2022, suivi du site de Montpellier-Celleneuve en septembre de la même année.

En effet, à la suite des enquêtes de satisfaction diligentées auprès des allocataires ayant fréquenté les deux sites, pour plus de 80% d'entre eux l'avis était favorable.

*Le dispositif des entretiens giratoires s'est poursuivi en 2022 avec la formation des agents sur les évolutions de l'offre d'insertion du département.*

Le principe d'orientation sur trois parcours différenciés a permis d'orienter 34% des bénéficiaires de Rsa vers Pôle emploi, 36% vers un opérateur conventionné par le département et 30% vers un référent unique.

**4 307 ENTRETIENS  
ONT ÉTÉ RÉALISÉS**

**AVEC DES OBJECTIFS SUR LES DÉLAIS  
DE RENDEZ-VOUS RESPECTÉS**

- 10 JOURS DE DÉLAI MÉDIAN ENTRE LA DATE D'ARRIVÉE DE LA DEMANDE DE RSA ET LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE PAR LA CAF
- 9 JOURS DE DÉLAI MÉDIAN ENTRE LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET LE RENDEZ-VOUS POUR L'ENTRETIEN GIRATOIRE PERMET L'AMÉLIORATION CONTINUE

*« Facile à lire et à comprendre », dispositif testé avec des bénéficiaires du Rsa*

La méthode Falc a été mise en place par le conseil de l'Europe en 2009, elle a été pensée à l'échelle de l'Union européenne, pour promouvoir une véritable inclusion en prenant en compte les difficultés de lecture et d'intelligibilité de tous. Ces principes de bon sens portent aussi bien sur le fond que sur la forme : utiliser un vocabulaire abordable, sans jargon, une syntaxe simple, des polices de caractère lisibles, des pictogrammes reconnaissables, etc.

La Caf de l'Hérault a testé cette méthode dans le cadre des entretiens giratoires, en concevant un support « Falc » destiné à être remis en fin

d'entretien giratoire, recensant les informations utiles au bon suivi du dossier par l'allocataire. Le Rsa est une prestation complexe qui demande de la rigueur dans la gestion de ses Dtr.

Pour qu'un support puisse être estampillé Falc, il doit être testé auprès d'au moins une personne porteuse d'un handicap mental. Ainsi, l'Esat La Peyreficade s'est prêté au jeu de la phase 1 du pré-test. La dernière étape est le test, en cours, auprès des allocataires. Il permettra d'apporter les derniers ajustements avant présentation du support auprès du Conseil départemental.

## DÉVELOPPEMENT DES CONTACTS PROACTIFS ET EXPÉRIMENTATION DU PROJET CONTACTS SORTANTS

La Caf de l'Hérault a poursuivi son travail aux côtés de la Cnaf pour développer les contacts proactifs dont le projet a été généralisé en décembre 2022 à l'ensemble du réseau des Caf.

L'expérimentation du plan contacts sortants à laquelle la Caf de l'Hérault a participé aux côtés de 7 autres Caf : Bas-Rhin, Corse du Sud, Finistère, Gironde, Haute-Corse, Haute-Garonne et Var, s'est poursuivie jusqu'en avril 2022. Ces 7 mois d'expérimentation (qui a débutée en septembre 2021) ont démontré l'efficacité des contacts sortants.

Par exemple, pour les actions relatives aux Dt Rsa/ Ppa, l'expérimentation a montré que :

- Les déclarations trimestrielles de ressources sont réalisées plus rapidement d'autant plus lorsque la relance est avancée à J+7 du 1er jour de la téléprocédure (+14 points en moyenne par rapport au groupe témoin, soit un ROI de 24%),
- La charge concernant leur traitement de fin de mois est moins importante,
- Les indicateurs d'efficacité des contacts sortants ont progressé (taux de délivrabilité / taux d'appels aboutis).

À la suite de cette expérimentation, la Caf de l'Hérault a poursuivi sa structuration interne pour positionner le marketing au cœur de la relation de service au profit des allocataires, des partenaires et de la performance de l'organisme. Ainsi, elle est en ordre de marche pour la Cog à venir, qui positionne l'accès aux droits et aux services au centre de la stratégie de la Branche. Garantir l'accès aux droits, accompagner les publics dans leurs démarches, limiter les ruptures de droits, maîtriser les flux entrants sont les enjeux majeurs auxquels le marketing est partie-prenante.



Ces engagements nous poussent à inverser notre approche et passer d'une posture passive à une posture proactive (développer « l'aller vers »). Dans ce cadre, le plan contacts sortants constitue un levier de gestion et de performance.

En 2022, elle a déployé 13 kits nationaux sur les 15 livrés et 16 kits locaux. Au total, la Caf de l'Hérault a envoyé 634 070 mails pour un total de 184 campagnes mail et 604 953 sms pour un total de 415 campagnes sms.

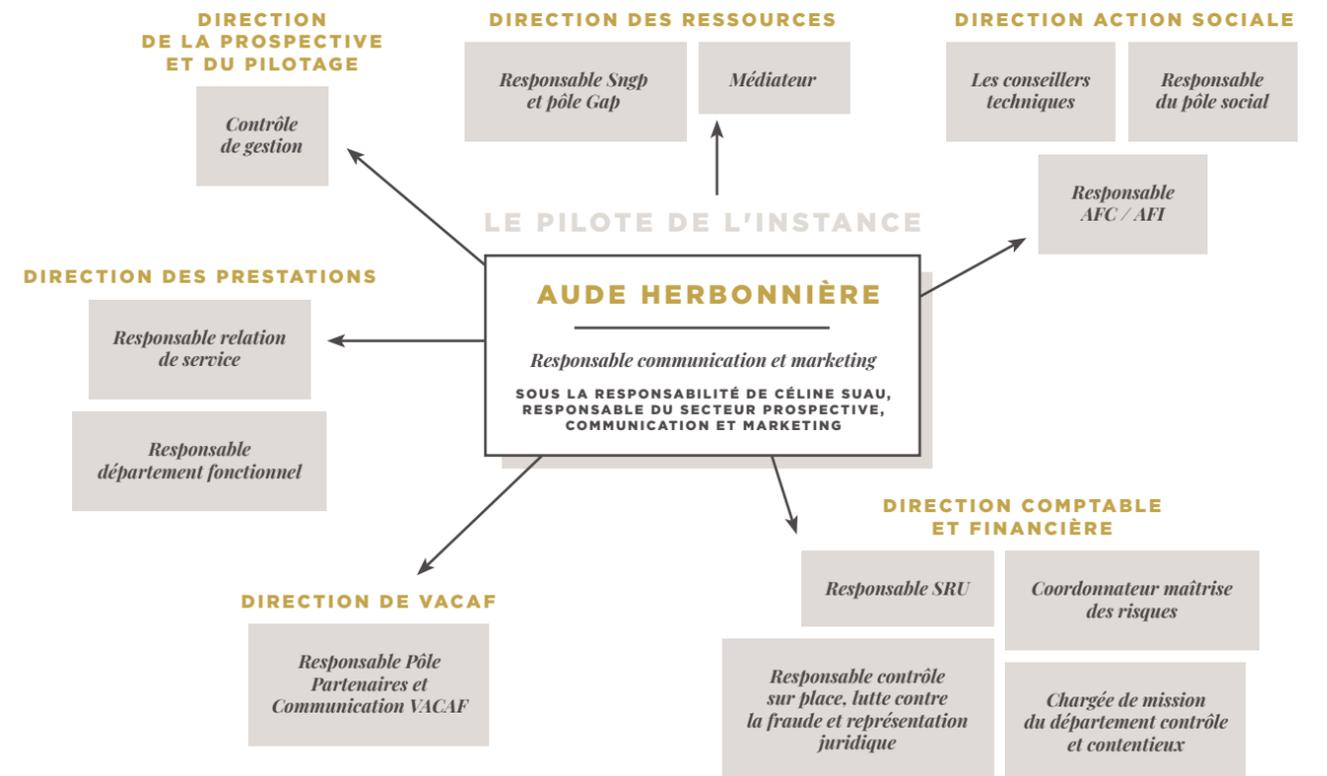
## LE DÉPLOIEMENT DE LA FONCTION MARKETING AVEC LA CRÉATION DU CPM « COMITÉ DE PILOTAGE MARKETING »

En novembre 2022, un comité de pilotage marketing a été mis en place. Celui-ci permet le pilotage des plans contacts sortants / marketing nationaux et locaux tout en veillant à rationaliser les campagnes.

### Le rôle du comité :

- Centraliser les demandes de campagnes d'emailing et/ou de sms et identifier les opportunités d'actions au regard de la stratégie marketing nationale et locale,
- Définir le planning d'envoi des campagnes,
- Définir le ciblage des actions demandées
- Valider le contenu des messages,
- Évaluer les campagnes et mettre en place un tableau de bord,
- Analyser les données et les résultats des campagnes réalisées,
- Proposer des actions correctives,
- Remonter les actions efficaces au national (notamment dans le cadre de la mission nationale marketing),
- Analyse des attentes et des évolutions des actions.

### La composition du comité :



## PILOTE



**AUDE HERBONNIÈRE**  
*Responsable communication et marketing  
 (chargée de la mission nationale marketing jusqu'au 30.04.2023)  
 Direction du pilotage et de la prospective*

## MEMBRES



**CLAIRE BARBE**  
*Responsable Pôle partenaires  
 et Communication VACAF  
 Direction VACAF*



**EMMANUELLE BERTRAND**  
*Médiatrice  
 Direction des ressources*



**KRISTIE BLANC**  
*Responsable qualité  
 Direction du pilotage et de la prospective*



**ANNE-SOPHIE BOUET**  
*Assistante en contrôle de gestion  
 Direction du pilotage  
 et de la prospective*



**CÉLINE CORNIL**  
*Assistante en contrôle de gestion  
 Direction du pilotage  
 et de la prospective*



**CÉDRIC DRUBIGNY**  
*Conseiller technique Enfance - Jeunesse  
 Direction Action sociale*



**AUDE FRANCISOT**  
*Adjointe qualité  
 Direction du pilotage  
 et de la prospective*



**SANDRINE GALLET**  
*Conseillère technique petite  
 enfance - accueil collectif  
 Direction Action sociale*



**MARYÈLE GARBOT**  
*Adjointe à la Direction des  
 prestations. Responsable  
 de la relation de service  
 Direction des prestations*



**VÉRONIQUE GAUTHIER**  
*Chargée de missions département  
 du contrôle et du contentieux  
 Direction comptable et financière*



**THOMAS JEUNOT**  
*Responsable interventions sociales  
 Direction Action sociale*



**ISABELLE LAFARGUE**  
*Responsable du département fonctionnel  
 Direction des prestations*



**STÉPHANIE MARTINEZ**  
*Conseillère technique parentalité  
 Direction Action sociale*



**ANNE-LAURE MOLINIER**  
*Responsable recouvrement  
 Direction comptable et financière*



**SÉVERINE POURTIER**  
*Responsable du pôle production  
 et contrôle  
 Direction Action sociale*



**OLIVIER SERIEIS**  
*Coordonnateur de la maîtrise  
 des risques  
 Direction comptable et financière*



**MALIKA SETRA**  
*Responsable contrôle sur place, lutte contre  
 la fraude et représentation juridique  
 Direction comptable et financière*

## LE DÉVELOPPEMENT DES PARTENAIRES D'ACCÈS AUX DROITS (MAISON FRANCE SERVICE, OPÉRATEURS) ET SIGNATURE DE CONVENTIONS (MLI, PÔLE EMPLOI, URSSAF...)

En 2022, le développement des maisons France service s'est poursuivi avec la labellisation de 5 nouvelles structures. Les agents du pôle partenaires en charge de la formation ont pu animer 2 nouvelles sessions.

Dans le cadre de l'arrivée de nouveaux agents, 6 partenaires accès aux droits ont bénéficié d'une formation sur la réglementation prestations et action sociale. 11 interventions ont été réalisées auprès d'autres partenaires sur l'accompagnement aux démarches en ligne.

La signature de conventions avec les 7 centres d'accueil de demandeurs d'asile présents sur le département a permis de renforcer le partenariat déjà établi afin de faciliter l'accès aux droits des publics concernés.

## HELP !

POUR SOUTENIR  
 LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS  
 ET LES MICRO-ENTREPRENEURS

*La Caf de l'Hérault expérimente aux côtés de l'Urssaf, de la Carsat et de l'Assurance maladie à ce dispositif innovant qui consiste à offrir une prise en charge coordonnée entre les organismes de Sécurité sociale aux indépendants en difficultés. Cette approche favorise aussi l'accès aux droits.*

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ALLOCATAIRES

En 2022, les 11 travailleurs sociaux de la Caf de l'Hérault se sont attachés à déployer l'ensemble des offres de services d'accompagnement des familles, et notamment, à poursuivre le déploiement de la nouvelle offre nationale « Parents seuls ». En effet, si la séparation constitue de longue date le premier motif d'intervention sociale, certaines familles monoparentales pouvaient précédemment échapper à cette proposition d'accompagnement dès lors qu'elles n'ont jamais connu de vie maritale. Un partenariat avec les MLI a été construit, pour mieux accompagner ces parents seuls ayant entre 18 et 25 ans.

Au total, plus de 1 861 interventions sociales ont été menées, dont près de 74% étaient

des « accompagnements », c'est à dire des suivis de situations complexes. 205 252€ d'aides financières individuelles ont été attribués pour permettre à des familles de dépasser des difficultés temporaires ainsi que de contribuer à l'acquisition du permis de conduire dans leur parcours vers l'insertion professionnelle.

Une intervention de Carole Vézard, Conseillère en politiques sociale et familiale à la Cnaf, a eu lieu en juin 2022 pour accompagner l'équipe du secteur social dans l'utilisation et la mise à jour des connaissances concernant l'applicatif du travail social Gesica.

#### 4. UNE OFFRE DE SERVICE AU PROFIT DES ALLOCATAIRES

### L'accompagnement dans le cadre de la prévention des violences intrafamiliales



Lancement de l'observatoire départemental des violences intrafamiliales le 25 novembre 2022

La majorité des accompagnements proposés dans le cadre des séparations se passent dans un contexte de violences intrafamiliales (VIF).

Fort de ce constat, la Caf de l'Hérault, par le biais de son secteur social, s'engage dans l'accompagnement des personnes victimes de violences intrafamiliales.

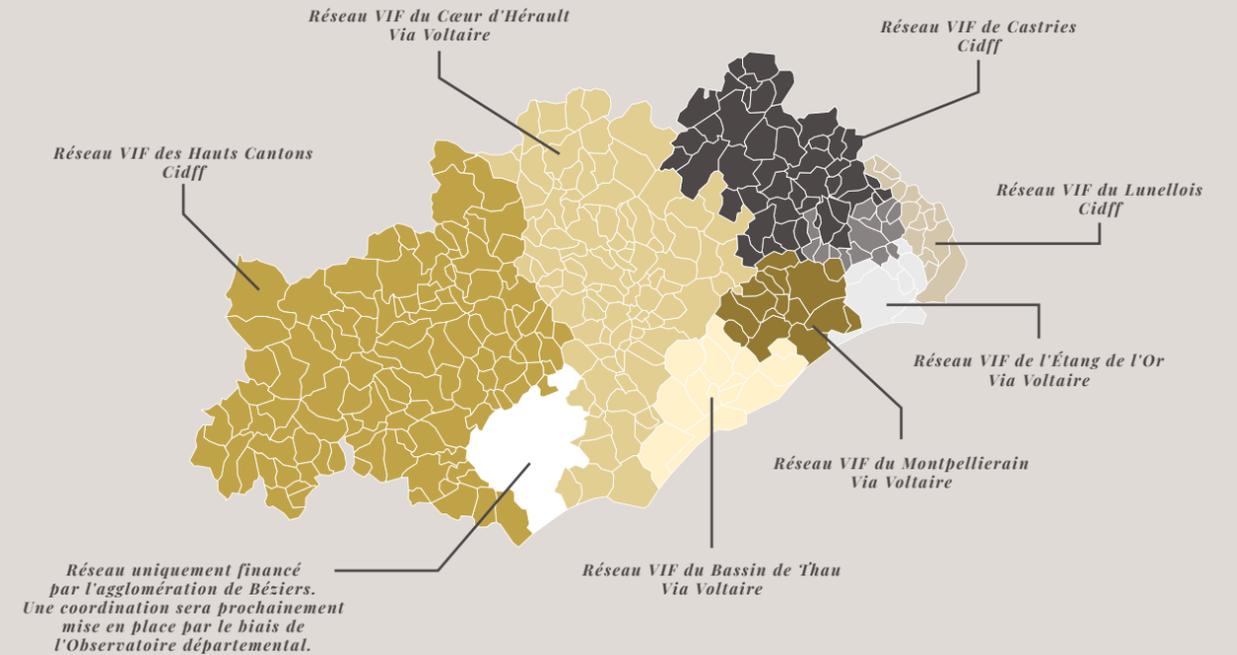
Après avoir impulsé une expérimentation aux côtés de l'État, la Caf de l'Hérault a été cosignataire de la convention créant l'Observatoire des violences faites aux femmes, intrafamiliales, sexuelles et sexistes le 25 novembre 2022, aux côtés de l'État, du Conseil départemental et de l'Université Paul Valéry. Cet engagement s'ajoute aux financements déjà octroyés aux associations œuvrant dans le champ de la prévention des VIF : 32 000€ qui placent la Caf en tant que financeur principal des réseaux VIF et 200 500€ pour le financement d'actions spécifiques (groupe de parole, permanences d'écoute, accueil et hébergement des victimes, ...)

En outre, à la demande du Préfet, la Caf a conduit tout au long de l'année des ateliers partenariaux en faveur de la prévention des violences conjugales. Sous l'impulsion de la Caf, les différents partenaires ont défini une feuille de route pour s'attacher à coconstruire des actions et outils concrets permettant de contribuer à la prévention des violences. Les

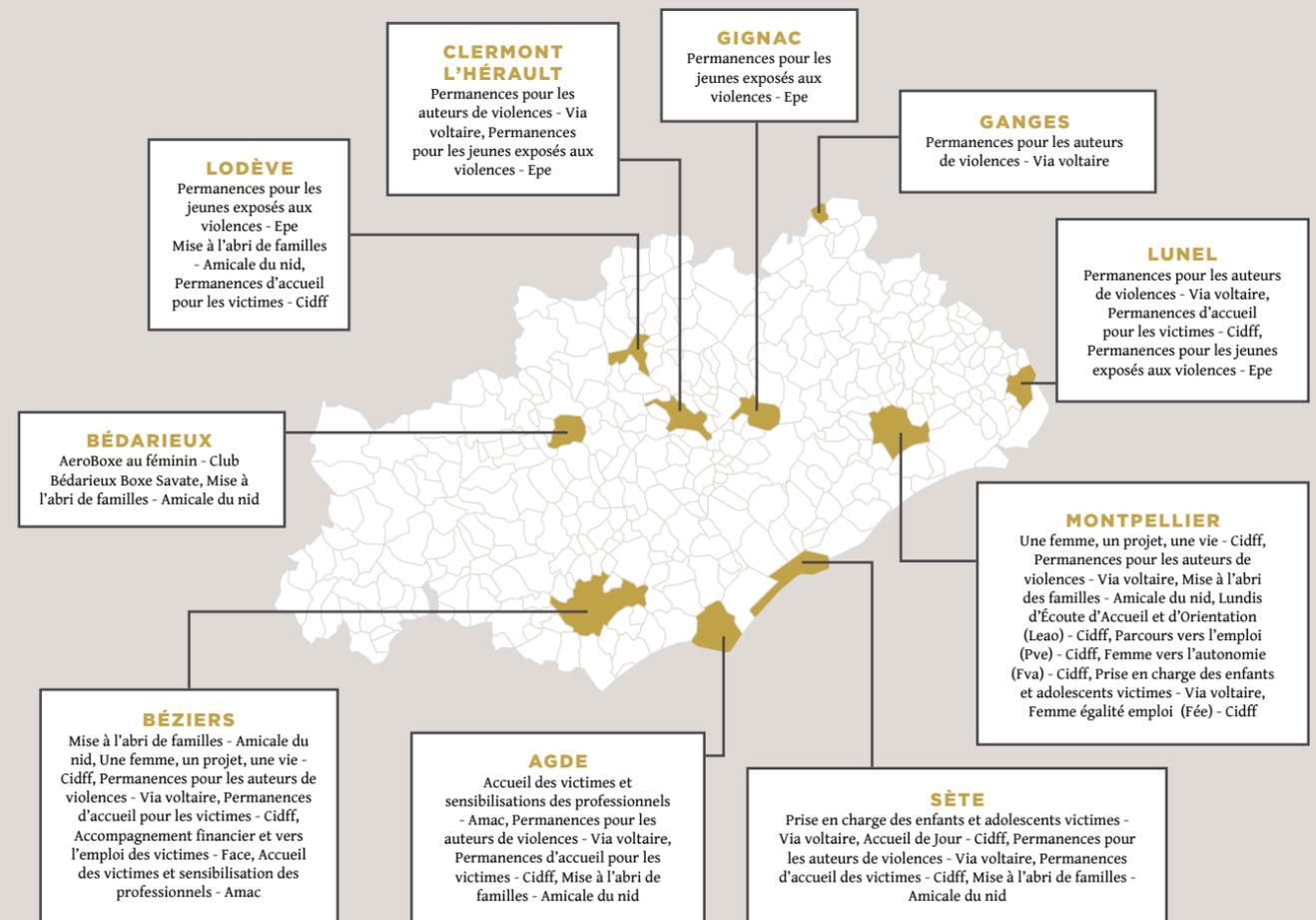


thématiques de la grossesse et de la petite enfance ont été retenues par les partenaires. En effet, 40% à 60% des violences conjugales débuteraient dans le contexte de grossesse selon le rapport périnatalité 2021. En 2022 ces travaux partenariaux ont permis la **conception d'une échelle des violences conjugales permettant aux familles d'établir un auto-diagnostic de leur situation conjugale** dans la période spécifique d'arrivée d'un enfant et d'identifier des comportements qui relèvent de violences.

#### Réseau interprofessionnels sur les VIF



#### Actions cofinancées dans le cadre de la prévention des VIF



5



UNE PRÉSENCE  
DÉVELOPPÉE  
SUR LE TERRITOIRE  
AUTOUR DE  
PARTENARIATS FORTS

**LA PETITE ENFANCE**  
*page. 78*

---

**L'ENFANCE ET LA JEUNESSE**  
*page. 79*

---

**LA PARENTALITÉ**  
*page. 80*

---

**L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE**  
*page. 81*

---

**ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT  
DES SERVICES AUX FAMILLES  
SUR TOUS LES TERRITOIRES**  
*page. 82*

---

**NOS ÉQUIPEMENTS DIRECTEMENT  
AU SERVICE DE NOS PUBLICS**  
*page. 84*

---

*page. 79*

# 5.1

## LA PETITE ENFANCE



Le département de l'Hérault se caractérise par une offre d'accueil diversifiée et par un taux de couverture (nombre de places d'accueil par rapport au nombre d'enfants de moins de 3 ans) de 51,2%, inférieur au taux de couverture national (58,8%) (chiffres 2020). Cependant, depuis plusieurs années, la Caf et ses partenaires se sont mobilisés pour un fort développement du nombre de structures d'accueil collectif. Le taux de couverture de 2016 à 2020 a donc progressé de 3,3 points, contre 1 seul au niveau national.

Pour contribuer à toujours plus développer les places d'accueil, notamment de crèches « en mode Psu » (les plus accessibles financièrement à toutes les familles), en 2022 la Caf a mobilisé 4,8 millions d'euros d'aides à l'investissement dans le cadre du Plan national.

Preuve que l'accompagnement fort de la Caf porte ses fruits, pas moins de 240 places nouvelles de crèche ont ouvert en 2022.

En revanche, on observe localement, comme au niveau national, une diminution de l'accueil individuel chez les assistants maternels, en lien notamment avec la pyramide des âges élevée de ces professionnels. Pour soutenir les parents dans leur recherche de mode d'accueil, dans leurs missions d'employeur de particulier et accompagne les professionnels dans l'exercice de leur métier, la Caf soutient les Relais petite enfance.

La Caf impulse, aux côtés de ses partenaires, le développement de ces structures d'appui incontournables. Au 31 décembre 2022, 40 Rpe couvrent 342 communes du territoire, et en moyenne, on compte 1 Etp d'animatrice de Rpe pour 65 assistantes maternelles en activité, ce qui permet un accompagnement de qualité des publics et des professionnels.

Dans le cadre de sa mission de coordination des Rpe, la Caf a, entre autres, organisé le 15 novembre une journée pédagogique rassemblant animatrices de Rpe et puéricultrices du Conseil départemental, autour d'une conférence « Petite enfance et neurosciences : comprendre les besoins des enfants pour mieux les accueillir »

# 5.2

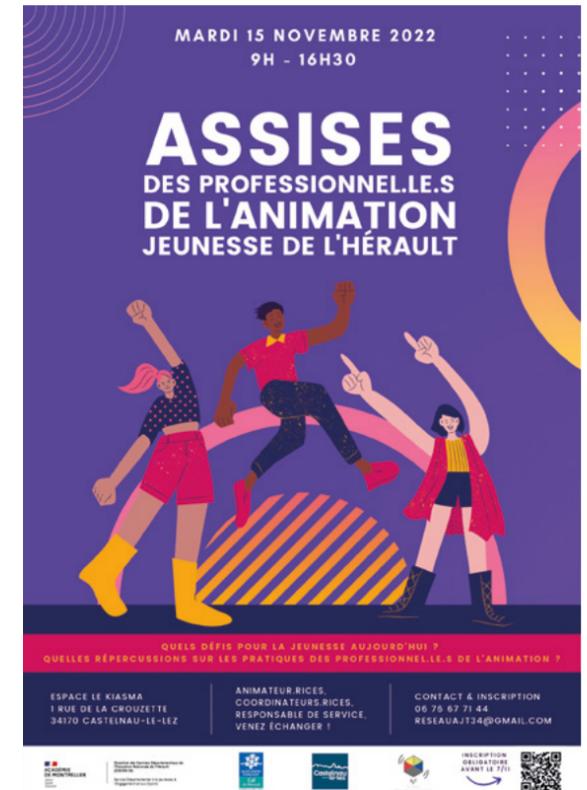
## L'ENFANCE ET LA JEUNESSE

Sous l'impulsion de la Caf et de ses partenaires, la fréquentation des accueils de loisirs est en légère hausse en 2022 (+1%), alors qu'en moyenne en France métropolitaine, elle s'est réduite de 7%. La Caf a notamment attribué près de 3,5 millions d'euros pour le développement de nouvelles structures (accueils de loisirs notamment) dédiées aux enfants et aux jeunes.

Afin de développer des animations et accompagnements adaptés aux besoins des adolescents, et permettant d'encourager leur autonomie et leur prise d'initiative, la Caf impulse le déploiement de professionnels de la jeunesse co-financés via la « PS jeunes », dispositif national récent. Ainsi, en 2022, plus de 12 Etp sont agréés par la Caf dans le cadre de la PS jeunes, dont 6 nouveaux agréments accordés en 2022 par la Commission sociale.

Par ailleurs, la Caf pilote le dispositif des Promeneurs du Net (Pdn) qui permet à 39 professionnels de la jeunesse d'être présents sur les réseaux sociaux et d'échanger avec les jeunes via les outils numériques. Pas moins de 2 553 jeunes ont échangé avec les Pdn via différents réseaux sociaux en 2022.

La Caf intervient également sur la qualité de l'accueil et l'accompagnement des professionnels. Avec l'appui de l'État, elle organise des journées de



formation et de mise en réseau des professionnels de la jeunesse. Ce dispositif innovant permet de réunir et rassembler les animateurs jeunesse ainsi que leurs responsables, en s'appuyant sur les compétences d'acteurs expérimentés dans l'éducation populaire et sur la mise en commun des compétences et des connaissances. Forte de cette expérience, en novembre 2022, la Caf a impulsé les Assises des professionnels de l'animation jeunesse dans la salle le Kiasma à Castelnau-le-Lez, événementiel fortement apprécié par les professionnels aux profils variés.

# 5.3

## LA PARENTALITÉ

La Caf de l'Hérault porte sur l'ensemble des territoires du département, l'importance de développer des dispositifs pour soutenir les parents dans leur rôle et apporter des réponses professionnelles à leurs questions et à leurs besoins. Cet accompagnement au développement porte ses fruits et en 2022, les prestations de service accordées au titre de la parentalité ont augmenté de +4,3 %.

Actuellement, la Caf soutient 56 lieux d'accueil enfants-parents, 235 réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents, 8 services de médiation familiale et 77 Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité.

Au-delà du développement, la Caf œuvre également au maintien et à l'accompagnement des dispositifs existants. Au cours de ces dernières années, de nombreuses évolutions réglementaires en matière de dispositif d'accompagnement à la parentalité s'appuyant sur les nouveaux référentiels nationaux de financement (Clas, Reaap, espaces de rencontres ainsi que la nouvelle réglementation de l'aide et l'accompagnement à domicile) ont eu un impact sur les partenaires tant sur le fonctionnement, les modalités organisationnelles que sur les modes de financement de leurs structures, nécessitant un accompagnement renforcé et une expertise aiguisée en interne et en externe.



La Caf de l'Hérault et les partenaires de la coordination départementale de la parentalité ont organisé en octobre 2022 une Journée départementale de la Parentalité : « J'parent pause », réunissant des centaines de parents, de professionnels et d'élus locaux au Palais des congrès d'Agde, autour des enjeux du répit parental et familial.

# 5.4

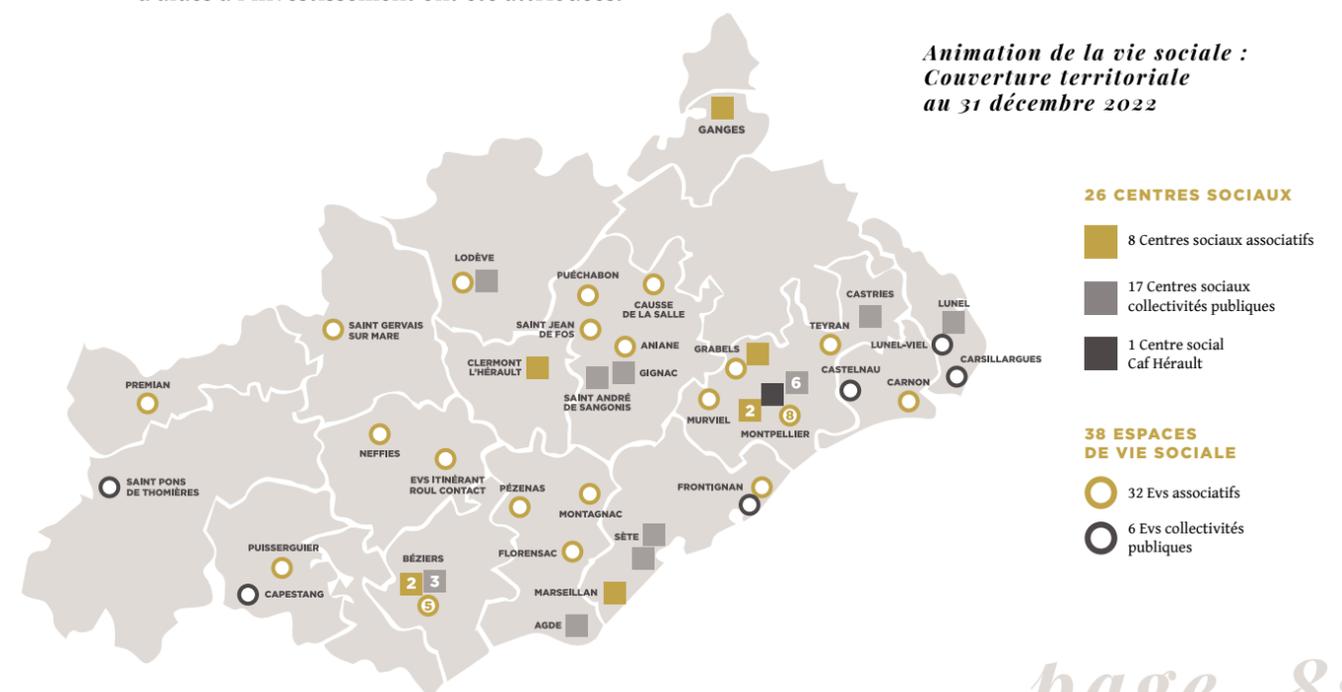
## L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

La Caf de l'Hérault poursuit son accompagnement pour le déploiement sur tous les territoires d'équipements d'animation de la vie sociale. Les Espaces de vie sociale et les Centres sociaux contribuent au lien social des habitants, leur donnent un espace et des moyens pour développer des projets et des actions, sont un lieu ressources pour eux et les associations locales. Ils sont des piliers dans la vie locale et permettent de nombreuses activités (culturelles, sportives, d'accès aux droits, etc) et projets pour tous les âges.

En 2022, 9 nouveaux équipements ont été créés sur le territoire, dont 4 situés en Quartiers prioritaires de la politique de la ville (Qpv). Plus de 212 000€ d'aides à l'investissement ont été attribuées.

Des accompagnements ont aussi été mis en œuvre tout au long de l'année pour travailler à l'émergence en 2023 de 4 nouvelles structures, dont une à Bédarieux, ce qui permettra d'atteindre l'objectif national de déployer au moins un équipement dans chaque Qpv.

Les développements 2022 portent le nombre de centres sociaux à 26 et d'espaces de vie sociale à 38, soit une hausse de +16% du nombre d'équipements par rapport à 2021. La Caf de l'Hérault a octroyé plus de 3,73 millions d'euros de prestations de service et d'aides locales au fonctionnement.



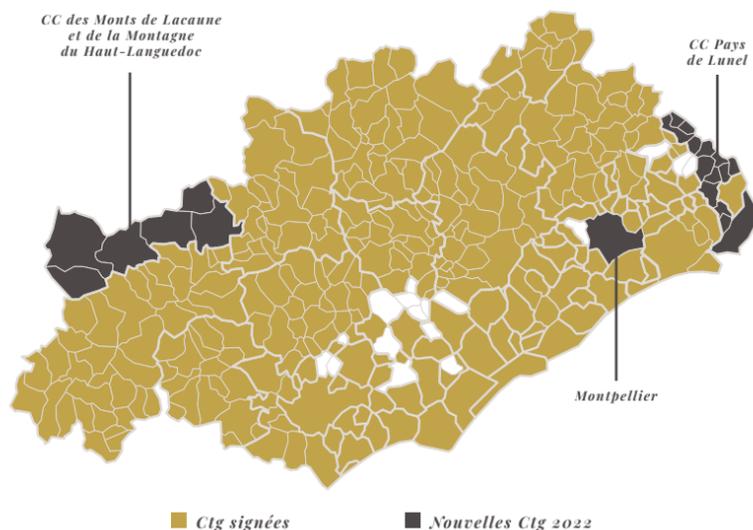
Animation de la vie sociale :  
Couverture territoriale  
au 31 décembre 2022

# 5.5

## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX FAMILLES SUR TOUS LES TERRITOIRES

### LES CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES, OUTILS DE DÉVELOPPEMENT

Les chargées de conseil et de développement des territoires, présentes aux côtés des communes, intercommunalités et associations, portent la démarche de déploiement des Conventions territoriales globales. Ces contractualisations permettent d'établir des diagnostics et des feuilles de route partagées pour développer des services aux familles en adéquation avec les besoins des habitants. Au total au 31 décembre 2022, **94 Ctg ont été contractualisées**, ce qui représente 325 communes du département. Au-delà du renouvellement de plusieurs Ctg, 3 nouvelles Ctg d'envergure ont été élaborées en 2022 en transversalité entre les collectivités et la Caf : Montpellier, le Pays de Lunel, et la Communauté de communes des Monts de Lacaune et de la Montagne du Haut-Languedoc en partenariat avec la Caf du Tarn.



Signature de la Ctg de Mireval



Signature de la Ctg des Hautes Terres d'Oc

### L'ACCOMPAGNEMENT FINANCIER DES SERVICES AUX FAMILLES

Afin de soutenir les services aux familles dans toute leur diversité (crèches, centres sociaux, accueils de loisirs...) la Caf octroie des prestations de service, calculées en fonction de l'activité des structures et des données que les partenaires transmettent. Le service production s'est mobilisé toute l'année pour accompagner ces structures dans l'utilisation de nouveaux outils (Afas, Mon compte partenaire), et pour la prévision et l'actualisation de leurs données de fonctionnement.

De plus, de nombreuses subventions sont accordées pour soutenir des projets (actions ou création d'équipements), et sont traitées par le service aides aux partenaires sur décision des administrateurs de la Caf.

En lien avec le déploiement des Conventions territoriales globales (Ctg), un nouveau dispositif de financement, le bonus Ctg remplace progressivement les Contrats enfance jeunesse (Cej) et désigne les compléments d'aide au fonctionnement destinés aux services aux familles. 37 Cej sont passés en bonus Ctg en 2022, ce qui représente la moitié des Cej.

En parallèle, les 5 contrôleuses en action sociale ont œuvré auprès des partenaires pour s'assurer de la bonne application des réglementations nationales et accompagner la gestion de ces équipements, dans un rôle de sécurisation et de conseil.

### Quelques chiffres

NOMBRE D'ÉQUIPEMENTS  
ACTIFS 2022

**983**

NOMBRE DE CONVENTIONS  
RENOUVELÉES EN 2022

**211**

NOMBRE DE SUBVENTIONS  
ACCORDÉES SUR FONDS  
LOCAUX ET NATIONAUX

**889**

MONTANT SUBVENTIONS  
ACCORDÉES

**19,9**  
MILLIONS D'EUROS

NOMBRE D'ÉQUIPEMENTS  
CONTRÔLÉS

**59**

IMPACT FINANCIER DES CONTRÔLES

**203 335 €**

58 465€ RAPPELS ET 144 870 € INDUS

ENQUÊTE DE SATISFACTION CONTRÔLE

**100%**

DES PARTENAIRES CONTRÔLÉS  
ONT TROUVÉ LE CONTRÔLE  
UTILILE OU TRÈS UTILILE

# 5.6

## NOS ÉQUIPEMENTS DIRECTEMENT AU SERVICE DE NOS PUBLICS

### LA CRÈCHE DE LA MOSSON

Aboutissement d'un projet au long cours, l'année 2022 a été la dernière année de la gestion directe par la Caf de la crèche de la Mosson. En effet, au 31 décembre, les clés de la structures ont été officiellement confiées à l'association Adages, expérimentée dans le secteur de la petite enfance.

Ce transfert de gestion et les aides à l'investissement accordées dans le cadre de ce projet, ont permis de rénover totalement et d'agrandir les locaux. Ainsi, grâce à ce travail partenarial, 17 places de plus voient le jour pour rendre un service toujours plus adapté aux besoins des parents.

### LE CENTRE SOCIAL CAF L'ÎLE AUX FAMILLES DE LA MOSSON

L'équipe du Centre social Caf l'île aux familles s'est mobilisée tout au long de l'année, avec ses partenaires, pour faire vivre un lieu ressource pour les habitants et proposer des activités, projets, sorties et autres temps forts aux petits comme aux grands.

*Zoom sur quelques moments phares :*

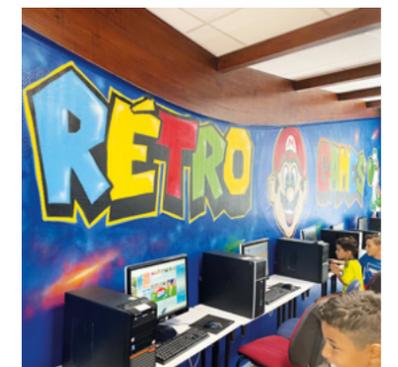
- La semaine du vivre ensemble
- Le vernissage de l'œuvre collaborative d'ici et d'ailleurs (l'artiste Frédérique Chev  a coconstruit cette œuvre sur le vivre ensemble avec environ 700 habitants)
- Part'âges et M tiss'âges
- Demos



### LES LOCAUX DE LA BASE DE LOISIRS CAF

Depuis le début de l'année 2022, la base de loisirs située à la Grande Motte dont les locaux appartiennent à la Caf, a été confiée à une association locale œuvrant auprès des enfants et des jeunes, notamment en Qpv (gestionnaire d'accueils de loisirs et de Clas). Auparavant, cet équipement ne bénéficiait pas aux publics de la Caf. Cette nouvelle mise à disposition de notre équipement a permis à 1 200 jeunes héraultais

de partir en séjour en bord de mer cet été, et d'organiser des activités jeunesse et familles tout au long de l'année dans un cadre d'une excellente qualité (sports de pleine nature / mer / auditorium / paintball / tir à l'arc / bibliothèque, etc.). Ainsi, la Caf permet directement via son patrimoine, à des enfants ne pouvant partir en vacances autrement, de bénéficier de séjours d'une qualité rare avec une équipe pédagogique de référence.



Inauguration de la base de loisirs Poseidon - Juillet 2022

6

GARANTIR  
L'EXACTITUDE  
DES DROITS  
ET LA QUALITÉ  
DE TRAITEMENT

LA GARANTIE DE L'EXACTITUDE DES DROITS  
*page. 88*

*page. 89*

## 6.1

LA GARANTIE  
DE L'EXACTITUDE  
DES DROITS

## SÉCURISER LES PAIEMENTS

Cette année encore, les objectifs nationaux ont été revus à la baisse en raison des difficultés du réseau à les atteindre. La lourdeur des protocoles, de l'allongement des temps de traitement, des anomalies et problèmes techniques rencontrés durant 2022 ont contribué à cette non-atteinte.

- Diminution de l'objectif du datamining métier de 4%, passant de 17 847 à 17 133 cibles à vérifier,
- Décalage d'un mois de la clôture de la campagne Rac au 31 octobre 2022, initialement prévue au 30 septembre 2022,
- Diminution de l'objectif relatif aux contrôles datamining données entrantes de 20% sur la clôture, passant de 6 384 à 5 108 dossiers.

## Le plan de contrôle du Directeur comptable et financier

48 874 dossiers ont été vérifiés conformément aux 3 composantes prévues dans le plan de contrôle du Directeur Comptable et Financier représentant un impact financier global de 5 622 957€.

En volume, cela représente une baisse de 5,8% du nombre vérifications entre 2021 et 2022 mais une hausse de l'impact financier global de 16,9% par rapport à 2021.

	2022		2021		ÉVOLUTION	
	Volume	Impact financier global	Volume	Impact financier global	Volume	Impact financier global
Cibles obligatoires	28 082	3 246 081	30 110	2 452 427	-6,7%	32,4%
Datamining métier	17 219	2 253 421	18 921	2 251 388	-9%	0,1%
Cibles locales	3 573	123 455	2 830	104 994	-26,3%	17,6%
	<b>48 874</b>	<b>5 622 957</b>	<b>51 861</b>	<b>4 808 809</b>	<b>-5,8%</b>	<b>16,9%</b>

93,3% des contrôles métier sont réalisés dans un délai inférieur ou égal à 5 jours.

## Les contrôles sur pièces

ZOOM SUR LES CONTRÔLES  
ACTIVITÉS/RESSOURCES  
ANNUELLES (RAC) :

- 11 613 contrôles réalisés
- 96,3% de clôture des contrôles (objectif >= 95%)
- 59% des contrôles présentent un impact financier (indus/rappels)
- Rendement global : 4 578 633€, soit un rendement moyen par contrôle à 394€

ZOOM SUR LES CONTRÔLES  
DATAMINING DONNÉES ENTRANTES :

- 5 145 contrôles sur pièces réalisés
- 100,7% de l'objectif de clôture
- 51% des contrôles présentent un impact financier (indu/rappel)
- Rendement global : 3 610 983€, soit un rendement moyen par contrôle à 702€

Le contrôle métier des aides d'action sociale  
(individuelles et collectives)

Le taux de contrôle des aides financières individuelles s'établit à 8,1% en 2022 pour un montant global de 108 316,73€.

Les aides financières collectives sont gérées dans différents applicatifs et nécessitent l'activation de plusieurs types de contrôles :

## OUTIL MAIA :

L'amélioration du modèle informatique de vérification des aides financières collectives, Maia, s'est poursuivie avec l'intégration de nouvelles prestations de services durant l'année 2022.

- 368 vérifications réalisées dans Maia (objectif >= 356) : conventions, déclarations de données et charges à payer,
- Vérification exhaustive des ordonnancements en mode dégradé (saisie des données à la place du partenaire sans flux d'injection) et changements de destinataires de paiements.

## OUTIL SIAS AFC :

- Vérification de 14% des conventions
- Vérification de 10% des déclarations de données réelles et charges à payer, pour un montant global de 2 036 318,28€.

## SUBVENTIONS ET PRÊTS :

- Vérification de 8% des conventions
- Vérification de 12,7% des dépenses de l'année précédente (objectif >= 10%), soit un contrôle de 2 146 044,07€.

L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ  
DE LA LIQUIDATION

Le système de vérifications inter-cafa a été généralisé en octobre 2020 sur l'indicateur de qualité en sortie de liquidation (Iql0) et l'indicateur de qualité de la liquidation à 6 mois (Iql6). Il permet de fiabiliser

les résultats et d'harmoniser les pratiques au sein du réseau. Ces deux indicateurs permettent de mesurer la qualité de service rendu à travers le taux de qualité financière des droits versés.

## Résultats 2022

### IQLO

- 5 655 dossiers vérifiés
- Taux de dossiers sans incidence financière immédiate : 97,3% (97,1 % en 2021)  
Moyenne nationale 2022 : 93,9% (94,1% en 2021)
- Taux d'erreurs : 6,9% (7,4% en 2021)

### IQL6

- 2 337 dossiers vérifiés
- Taux de dossiers sans incidence financière à 6 mois : 98,3% (98,8% en 2021)  
Moyenne nationale 2022 : 96,4% (96,4% en 2021)
- Taux d'erreurs : 5,4% (4,2% en 2021)

## LA VALIDATION DES COMPTES DE LA CAF

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 qui 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 dernières font l'objet d'une cotation en fonction de leur degré de gravité. Les comptes peuvent être validés avec ou sans observation.

En 2022, les comptes de la Caf de l'Hérault sont validés avec 9 observations, portant sur la mise en œuvre du dispositif de contrôle interne.

Les organismes sont classés en 4 groupes en fonction d'un score : la Caf de l'Hérault se classe dans le groupe 2.

Les services comptables ont fait face à toutes leurs échéances 2022 dans le respect de la qualité comptable. Ainsi le résultat des contrôles mensuels opérés sur nos comptes au cours de l'exercice 2022 permet d'obtenir la note nationale de 9/9.

### En quelques chiffres, les services comptables

**56 480** pièces comptables numérotées

**13** BMS envoyés dans le respect des échéances

**0** non-conformité sur le prévisionnel de trésorerie

**1 874 403 264€**

de dépenses effectuées  
(allocataires, partenaires, agents...)

Un solde moyen du compte bancaire à

**47 315€**

Un délai moyen de paiement fournisseurs à

**18,7 JOURS**

Et un délai d'encaissement des pensions alimentaires à

**2,57 JOURS**

## LE RECOUVREMENT

### Côté recouvrement :

- 153 398 indus ont été implantés pour un montant de 71,7 millions d'euros ce qui représente 4,1% du montant des prestations versées en 2022.
- Le montant des indus recouverts s'élève à 67,8 millions d'euros (dont 60,7 millions d'euros de recouvrement réel et 7,1 millions d'euros de recouvrement non financier).

### Côté commission de recours amiable :

- 5 949 demandes de remise de dette pour un montant d'indus de 4,9 millions d'euros ayant entraîné 54,3% d'accord de remise de dette
- 128 contestations ayant abouti à 13,3% d'accord.

## LA POLITIQUE DE CONTRÔLE DE L'ORGANISME ET DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

L'ambition de la Caf de l'Hérault en matière de lutte contre la fraude se traduit par une mobilisation des moyens humains : 19 contrôleurs et 1 contrôleur référent.

Le contrôle et la lutte contre la fraude sont nécessaires pour le rétablissement de la confiance des citoyens dans notre système de protection sociale.

La politique de contrôle de la Caf vise tout autant l'accès aux droits que la lutte contre la fraude. Elle permet de préserver le système de solidarité en garantissant le versement juste, rapide et régulier des droits des allocataires.

### Le contrôle sur place

Au 31 décembre 2022, la Caf de l'Hérault a réalisé 3 889 contrôles, l'objectif national est fixé à 5 258 contrôles.

Cet objectif peut être atteint par un objectif dit de « rattrapage » pour lequel, il est tenu compte des effectifs réellement présents (sont neutralisées les absences pour maladie, formation, tutorat...).

Ainsi, pour 2022, cet objectif fixé à 203 a été atteint par la Caf avec une moyenne de 241 contrôles.

### IMPACTS FINANCIERS À LA SUITE DU CONTRÔLE SUR PLACE :

- Montants des indus : 10 121 581€
- Montant des rappels : 1 574 077€

Le résultat des contrôles à la suite des signalements illustre la qualité des échanges et la qualité du ciblage des dossiers contrôlés.

## La lutte contre la fraude

L'objectif fraude est également atteint avec 1 245 fraudes détectées et sanctionnées. Le montant des créances fraude s'élève à 11 073 738€.

### OUTRE LE REMBOURSEMENT DES SOMMES INDUMENT PERÇUES, LES CAS DE FRAUDE SONT SANCTIONNÉS PAR :

- Des avertissements : 57
- Des plaintes : 101 plaintes Caf / Conseil départemental dont 71 Caf (50 concernent les Rib frauduleux).
- Pénalités (sanctions financières) : 1 104 pour un montant global de : 1 127 294€

## Partenariat Caf/Urssaf

### SIGNALEMENTS URSSAF :

À la suite des signalements Urssaf, 63 dossiers ont été régularisés par la Caf de l'Hérault (35 après un contrôle sur place et 28 à la suite d'un traitement administratif).

**Impact financier : 417 814€ dont 368 721€ d'indus.**

La signature d'une convention locale en matière de lutte contre le travail dissimulé est prévue pour le mois de mars 2023.

## Lancement d'une cible locale de contrôle « Hébergés chez »

582 contrôles ont été lancés à la suite d'une requête basée sur les bénéficiaires Rsa se déclarant être hébergés depuis plus de 2 ans, isolés ou séparés de fait et n'ayant jamais fait l'objet d'un contrôle sur place.

Outre la détection de la non-effectivité de l'hébergement, les contrôles ont permis de déceler des cas d'activités dissimulées, des pensions alimentaires non déclarées, du patrimoine, des isolements non effectifs.

Les éléments de la requête ont été communiqués à la Cnaf en vue de leur intégration dans le requêtage national. Par ailleurs, une action de prévention des indus liée à cette cible sera lancée au cours du second semestre 2023.

### SIGNALEMENTS DE LA CAF :

**Les signalements effectués par la Caf à l'Urssaf** ont, quant à eux, permis un redressement financier de : **190 500€**

- Moyenne des redressements : **27 000€**
- Redressement minimum : **2 000€**
- Redressement maximum : **94 000€**

### Impacts financiers :

- Montant des indus : **1 226 159€**
- Montant des rappels : **237 666€**
- Nombre de fraudes : **102€**

## Activité du secteur juridique

### NOMBRE DE RECOURS DEVANT LES JURIDICTIONS ADMINISTRATIVE ET JUDICIAIRE :

- 232 devant le Tribunal administratif
  - 106 auprès du Tribunal judiciaire (Pôle social)
  - 14 auprès de la Cour d'appel
  - 3 auprès de la Cour de cassation et Conseil d'État
- Avec la réforme liée à l'aide au logement, la majorité des litiges relèvent dorénavant de la compétence de la juridiction administrative.

### RÉSULTATS : JUGEMENTS ET ARRÊTS RENDUS EN 2022

**186** jugements rendus par le Tribunal administratif dont :

- 167 favorables soit 90%
- 19 défavorables soit 10%

**73** jugements rendus par le Pôle social du Tribunal judiciaire dont :

- 64 défavorables soit 88%
- 9 défavorables soit 12%

**11** arrêts rendus par la Cour d'appel dont :

- 10 favorables
- 1 défavorable

## Moments forts de l'année 2022

### ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES ALLOCATAIRES : LES CONTRÔLES SUR PLACE SONT-ILS BIEN VÉCUS PAR NOS ALLOCATAIRES ?

Nouveauté dans le secteur du contrôle et de la lutte contre la fraude, une enquête de satisfaction a été lancée en 2022 pour évaluer la perception par les allocataires de la mission du contrôleur.

Les résultats de l'enquête ont démontré que le contrôle ne se limite pas au côté répressif, il est l'occasion d'informer l'allocataire sur ses droits potentiels et de prévenir le risque d'indus.

### SÉMINAIRE RÉGIONAL DES CONTRÔLEURS DE LA RÉGION LR



La Caf de l'Hérault a organisé un séminaire réunissant les contrôleurs de la région LR. Les Dcf des Caf Hérault et du Gard, les managers et des rédacteurs juridiques étaient présents.

À cette occasion, Thomas DESMOULINS, Directeur Département prévention, contrôles et Lcf - Cnaf est intervenu, ainsi qu'Erwan TROALEN de la section de Recherche - Groupe cybercriminalité-Cryptomonnaie. Des travaux en ateliers thématiques (suspicion de fraude, travail dissimulé...) ont également été conduits.

**SIGNATURE D'UNE CONVENTION AVEC LE GIR**

Le 15 novembre 2022, la Caf de l'Hérault a signé une convention de collaboration et de mise à disposition d'expertise avec le groupe interministériel de recherches (Gir).

**IMPORTANT : POUR 2023 LES OBJECTIFS DU CONTRÔLE SUR PLACE ET FRAUDE SONT FIXÉS EN IF :**

- 12 154 170€ pour le contrôle sur place
- 11 073 738€ pour la fraude



Signature de la convention Gir

**LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE**

Le périmètre d'intervention de la médiation est clairement défini par l'article 34 de 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 2<sup>ème</sup> niveau de la médiation (les réclamations étant le 1er niveau).

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.

L'année 2022 a été marquée par l'arrivée d'un nouveau médiateur administratif à la suite d'un départ à la retraite.

### Les chiffres 2022 de la médiation administrative

**461** saisines de médiation (dont 47 demandes irrecevables), soit une hausse de 12% du nombre de saisines par rapport à 2021.

Délai de prise en charge des médiations **7,86 JOURS**

**38%** des dossiers ont fait l'objet d'une révision à la suite de l'intervention du Médiateur

**65 236€** de rappels

**10 896€** d'indus

**9 252€** d'indus annulés

# 7



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

**LA MISSION NATIONALE VACAF**  
*page. 98*

---

**LE SERVICE NATIONAL  
DE GESTION DE LA PAIE**  
*page. 101*

---

**L'AGENCE DE RECOUVREMENT  
ET D'INTERMÉDIATION FINANCIÈRE  
ET LE SNAPA**  
*page. 102*

---

**LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE : LA PFS  
ET SERVICE NATIONAL ÉTUDIANT**  
*page. 104*

---

**LA MISSION NATIONALE MARKETING**  
*page. 105*



## LA MISSION NATIONALE VACAF

### LA POLITIQUE QUALITÉ

VACAF est engagé dans son deuxième cycle de certification Iso 9001 : 2015.

Lors de l'audit de suivi en 2022, l'auditrice a reconnu un système de management mature et efficace, rendu possible grâce à une organisation qui permet d'assurer la continuité des activités et renforce l'agilité du système.

Elle a aussi souligné l'importance de l'écoute des parties intéressées au travers des enquêtes de satisfaction auprès des Caf, des partenaires et des familles, et la communication interne et externe de ses résultats.

En 2022, une enquête a été adressée aux familles bénéficiaires de l'aide au transport (6 462 réponses). Elle a montré que ce nouveau dispositif généralisé auprès de 70 Caf, répondait aux besoins des familles :

- 69% des familles estiment que l'aide a été déterminante dans la décision de départ en vacances,
- 93% considère que l'aide a solvabilisé de manière significative le coût du transport,
- 59% des bénéficiaires sont des familles monoparentales
- La proportion des QF inférieurs à 301€ représente seulement 12% des répondants,
- 67% estime que le coût des dépenses engagées pour le transport représente plus de 200€ contre 63,9% en 2021.

### UNE GOUVERNANCE RENOUVELÉE

Lors de l'Assemblée générale du 23 novembre 2022, Monsieur Jean-Yves DELANNOY, Président de la Caf du Val d'Oise, a été élu Président de la mission nationale VACAF et Madame Edith GALLAND, Présidente de la Caf du Rhône, Vice-Présidente.

Un nouveau conseil d'orientation a été installé avec les Président(e)s et Directeurs-trices désigné(e)s au sein de chaque Conférence régionale pour représenter les Caf adhérentes.

### L'ACCOMPAGNEMENT DU RÉSEAU

En 2022, **96 Caf adhérent à VACAF** dont :

- 94 Caf à au moins un dispositif familles (Avf et/ou Avs)
- 70 à l'Aide au transport (Aat)
- 66 au dispositif enfants (Ave)

VACAF poursuit son accompagnement auprès des Caf et des partenaires, à travers une amélioration constante de l'offre de service existante :

- Généralisation de l'aide au transport auprès de 70 Caf à la suite de l'expérimentation réussie de 2022

- Mise en place d'un dispositif unique d'Aide aux vacances enfants
- Suppression des anciens dispositifs Aven, Avel et Aals,
- Poursuite des travaux avec la Cnaf sur un modèle de notification harmonisé et disponible dans l'espace mon-compte à compter de 2023.

Les Caf ont également pu participer au chantier sur le Parcours Vacances et à une formation expérimentale sur l'accompagnement des familles au départ en vacances proposée par Vacances Ouvertes.

### LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

#### *Un dispositif unique pour les séjours enfants : l'aide aux vacances enfants (Ave)*

Ce dispositif conserve les spécificités des trois précédents dispositifs et la prise en compte des critères des Règlements Intérieur d'Action sociale (Rias) des Caf.

Plus lisible pour les familles, il permet aux Caf d'opter pour 2 modalités de labellisation des partenaires :

- Conserver la gestion des conventionnements en local,
- Et/ou confier à VACAF la labellisation des partenaires d'envergure nationale.

#### *La généralisation et la réussite du dispositif d'aide au transport*

70 Caf ont permis à près de 60 220 familles de bénéficier d'une aide au transport versée automatiquement le mois qui précède le départ, sans aucune démarche de la part de la famille.

L'aide repose sur les critères d'éligibilité suivants :

- Des familles, éligibles à l'Avf, ayant un quotient familial de maximum 700€,
- Des séjours Avf réalisés entre le 8 juillet et le 31 août 2022,
- Un seul départ sur la période par famille allocataire.

L'aide forfaitaire est calculée en fonction de la distance (aller) entre le lieu de résidence de la famille et son lieu de vacances :

- 30% des familles ont reçu une aide de 100€ (déplacement entre 200 et 400 km),
- 70% des familles ont reçu une aide de 200€ (déplacement de plus de 400 km).

### Bilan chiffré des aides aux vacances 2022 pour la Caf de l'Hérault

DISPOSITIF FAMILLES	NOMBRE DE SÉJOURS	AIDE MOYENNE	COÛT MOYEN	TAUX MOYEN	DURÉE MOYENNE
<b>AVF</b>	1 344	408,49	788,90	52%	6,55
<b>AVS</b>	157	1 408,13	1 564,61	90%	7,00
<b>AAT</b>	449				

DISPOSITIF ENFANTS	NOMBRE D'ENFANTS	AIDE MOYENNE	COÛT MOYEN	TAUX MOYEN	DURÉE MOYENNE
<b>AVE</b>	3 140	300,85	546,87	55%	7,22

En termes de nombre de séjours Avf, le département de l'Hérault apparaît cette année encore en deuxième position des destinations plébiscitées, derrière la Vendée.

### Au niveau National

DISPOSITIF FAMILLES	NOMBRE DE SÉJOURS	AIDE MOYENNE	COÛT MOYEN	TAUX MOYEN	DURÉE MOYENNE
<b>AVF</b>	115 680	464	870	53%	7,5
<b>AVS</b>	4 337	975	1 199	81%	7,37
<b>AAT</b>	56 867				

DISPOSITIF ENFANTS	NOMBRE D'ENFANTS	AIDE MOYENNE	COÛT MOYEN	TAUX MOYEN	DURÉE MOYENNE
<b>AVE</b>	60 062	229	511	45%	9,28

## 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. La mission principale 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'efficacité du dispositif.

**En 2022, la Caf de l'Hérault a continué à participer aux groupes de travail nationaux suivants dans le cadre de la mission nationale :**

- Groupe service métier
- Groupe de travail tripartite paie
- Groupes de travail sur les grands projets nationaux en cours :
  - Olia,
  - Dqi (gestion du temps),

- Plan d'action national Sngp,
- Quiz supervision Gap et paie - Animation et préparation des quiz,
- Comité de gouvernance tripartite
- GT Paie : en qualité de Pilote
- ComOP : préparation des réunions et animation de l'instance

- Modes opératoires nationaux : création et actualisation (embauche, intéressement, charges à payer...)
- Notes d'information métier Drhr : travail de groupe + rédaction
- Participation aux réunions du Pôle Drhr + Réunions de département + Séminaires Rh + Inrh
- Gta

### LA POLITIQUE QUALITÉ

L'année 2022 a été marquée par le retour à un fonctionnement intégrant le télétravail.

Les équipes sont su s'adapter aux nouveautés et ont répondu aux demandes et attentes des organismes participants. Elles sont restées investies et mobilisées pour mener à bien la mission confiée et répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les participants.

**Le site Pivot Hérault a produit 75 324 bulletins de salaire sur l'année 2022 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. À cet effet, un poste de conseiller de service relation paie a été créé en janvier 2021 ayant pour objectif d'accompagner les Pôles Gap tant sur les aspects techniques et expertises paie que juridiques et réglementaires.

Toujours dans cette logique, une newsletter a été élaborée recensant les actualités du semestre à destination des participants.

De l'enquête de satisfaction diligentée auprès des Caf participantes ressort la qualité de service rendue par le pivot Hérault.

## 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 2022, **31 versions ont fait l'objet d'une recette** et d'un accord de diffusion.



## L'AGENCE DE RECOUVREMENT ET D'INTERMÉDIATION DE LA PENSION ALIMENTAIRE

### LA PRÉPARATION DE L'INTERMÉDIATION FINANCIÈRE

L'année 2022 a été marquée par la poursuite de la montée en charge de l'Intermédiation financière des pensions alimentaires avec une première étape vers la systématisation du service, étape franchie en mars 2022.

À partir du 1<sup>er</sup> mars 2022, le recours à l'Intermédiation financière a concerné les allocataires avec enfants ayant obtenu un jugement de divorce. Des séances d'informations sur ce nouveau dispositif auprès des professionnels de justice ont été engagées et se poursuivront en 2023 en rappelant les objectifs de ce dispositif :

- Réduire la précarité des familles mono parentales,
- Accompagner les parents séparés dans le cadre du soutien à la parentalité,
- Apporter de la sérénité aux familles autour du paiement des pensions alimentaires et leur permettre de se concentrer sur l'éducation des enfants.

En 2022, près de 3 900 allocataires ont pu bénéficier de l'intermédiation financière.

### Le recouvrement des impayés de pension alimentaire

La Caf de l'Hérault a activé en tant que Caf pivot, plus de 3 500 procédures de recouvrement d'impayés de pension alimentaire ayant permis de récupérer plus d'un million d'euros par mois auprès des débiteurs.

### Évolution des outils et des ressources

Les travaux autour du nouveau système d'information se sont poursuivis : nouvelles fonctionnalités de l'outil de gestion Gaia et de l'espace usager Aripa, mise en production de nouveaux assistants digitaux.

L'augmentation de l'activité a demandé une forte mobilisation des managers sur l'accompagnement des nouveaux embauchés. En 2022, l'équipe a été renforcée avec l'arrivée de 4 nouveaux agents portant l'effectif Aripa à 34 agents.

#### Les indicateurs de suivi 2022

**92,2%** *c'est le taux de dossiers traités en moins de 30 jours ouvrés*

**20,6 JOURS** *c'est le délai des démarches*

**PRÈS DE 72%** *c'est le taux de recouvrement*

### LE SNAPA

Ce sont désormais 5 services nationaux d'aide à la production de l'Aripa, dont la Caf de l'Hérault qui ont la charge de l'entraide des Caf pivots Aripa en difficultés.

Le Snapa expérimente les nouvelles applications informatiques en lien avec les impayés de pensions alimentaires.

Ce secteur a vu ses effectifs augmenter de 14 à 20 personnes afin de garantir un traitement homogène de l'offre de service Aripa au sein du réseau.

Plus de 136 000 pièces ont été traitées dans l'Hérault dans le cadre de l'entraide aux Caf pivot en difficulté.

Outre les évolutions réglementaires majeures qu'a connu ce secteur, les équipes ont intégré en décembre 2022 le site de De Gaulle.

# 7.4

## LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE : LA PFS ET SERVICE NATIONAL ÉTUDIANT

L'année a été marquée par l'adhésion en septembre de la Caf de la Lozère à la gestion mutualisée des flux de l'ancienne région Languedoc-Roussillon. Désormais, la plateforme téléphonique est en charge des flux de l'ensemble des Caf de l'ancienne région en matière de téléphonie.

L'organisation reste identique à celle de 2021, alternant des temps de téléphonie et de travail en back office (traitement de mails, réclamations, appels sortants) sur des plateaux de réponse implantés comme suit :

- 3 sites répondants sur la Pfs Laro à Béziers (32 agents), Montpellier (23 agents) et Nîmes (42 agents) qui ont géré en 2022, 609 242 appels pour le compte de la région.
- 1 Plateau spécialisé sur le site de Béziers (25 agents) gère pour le compte du national des appels étudiants, de la régulation auprès des plateaux téléphoniques en difficulté, une aide aux allocataires et aux bailleurs via des hotlines d'accompagnement et de la réponse Facebook.



### Le secteur a connu deux changements majeurs en 2022 :

- **La mise en place d'un nouvel outil de traitement des mails « Osvc »** en juin 2022 qui facilite au quotidien le travail des Conseillers de service à l'utilisateur dans le traitement des mails. En effet, l'outil est plus ergonomique et propose de nouvelles fonctionnalités.
- Les plateaux Laro et Sne des sites biterrois ont connu **déménagement et aménagement dans de nouveaux locaux** pour de meilleures conditions de travail.

Ainsi, les équipes de téléphonie sont prêtes à relever les défis attendus pour 2023 et notamment le rôle de pilote pour le compte du national de la nouvelle solution de téléphonie Worldline.



# 7.5

## LA MISSION NATIONALE MARKETING

La Caf de l'Hérault a en charge la mission nationale marketing depuis 4 ans. En 2022, elle a rempli un rôle important dans le cadre de la généralisation du plan contacts sortants. En plus de sa participation à l'expérimentation du plan contacts sortants, elle a construit de nouveaux outils pour aider et accompagner les Caf dans la mise en œuvre des actions avec notamment :

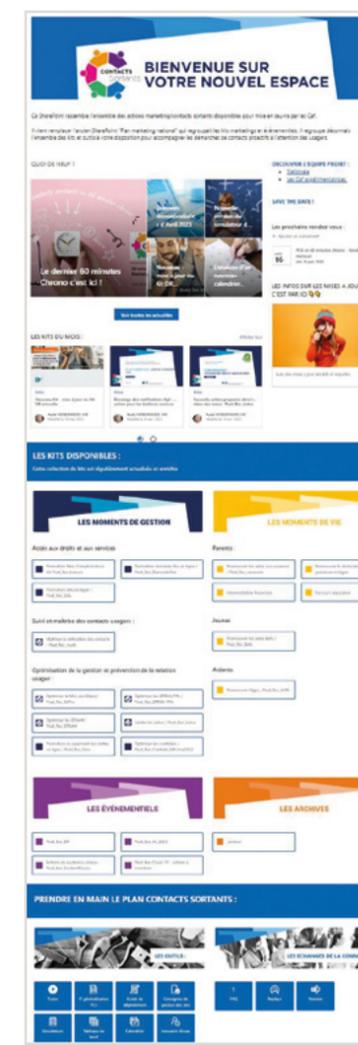
- La création d'une charte graphique contacts sortants
- La création d'un nouveau SharePoint qui a été totalement repensé pour être plus structuré et pour faciliter la prise en main des kits aux Caf. Elle a proposé la mise en place d'actualités afin de générer du trafic sur le SharePoint et ainsi favoriser la visibilité des actions contacts sortants. Ainsi, en 3 mois, **21 258 visites ont été comptabilisées sur le SharePoint.**

Elle a également participé activement à l'animation du réseau des référents marketing des 101 Caf, a assuré une veille sur les sollicitations, apporté les réponses aux questions posées.

Début 2023, les Caf du réseau ont été sollicités pour répondre à un questionnaire bilan des outils et actions déployés en 2022. Ainsi, le nouveau Sharepoint obtient la note de 7,70/10 et 7,72/10 pour les outils mis à la disposition du réseau (guide d'accompagnement, vidéos, réunion de présentation, simulateur...). Sur 80 Caf qui ont répondu au questionnaire, 52 (soit 65%) sont

satisfaites des réponses apportées sur Yammer et 90% sont satisfaites des contenus (livrables) proposés dans les kits. Ces chiffres témoignent de la qualité du travail fourni dans le cadre de la mission nationale marketing.

Au total, en 2022, La Caf de l'Hérault a produit dans le cadre de cette mission nationale, 15 kits pour un total de près de 63 livrables.



8



LES RESSOURCES

**LA RESSOURCE HUMAINE**  
*page. 108*

---

**LA GESTION DES MOYENS MATÉRIELS  
ET FINANCIERS**  
*page. 115*

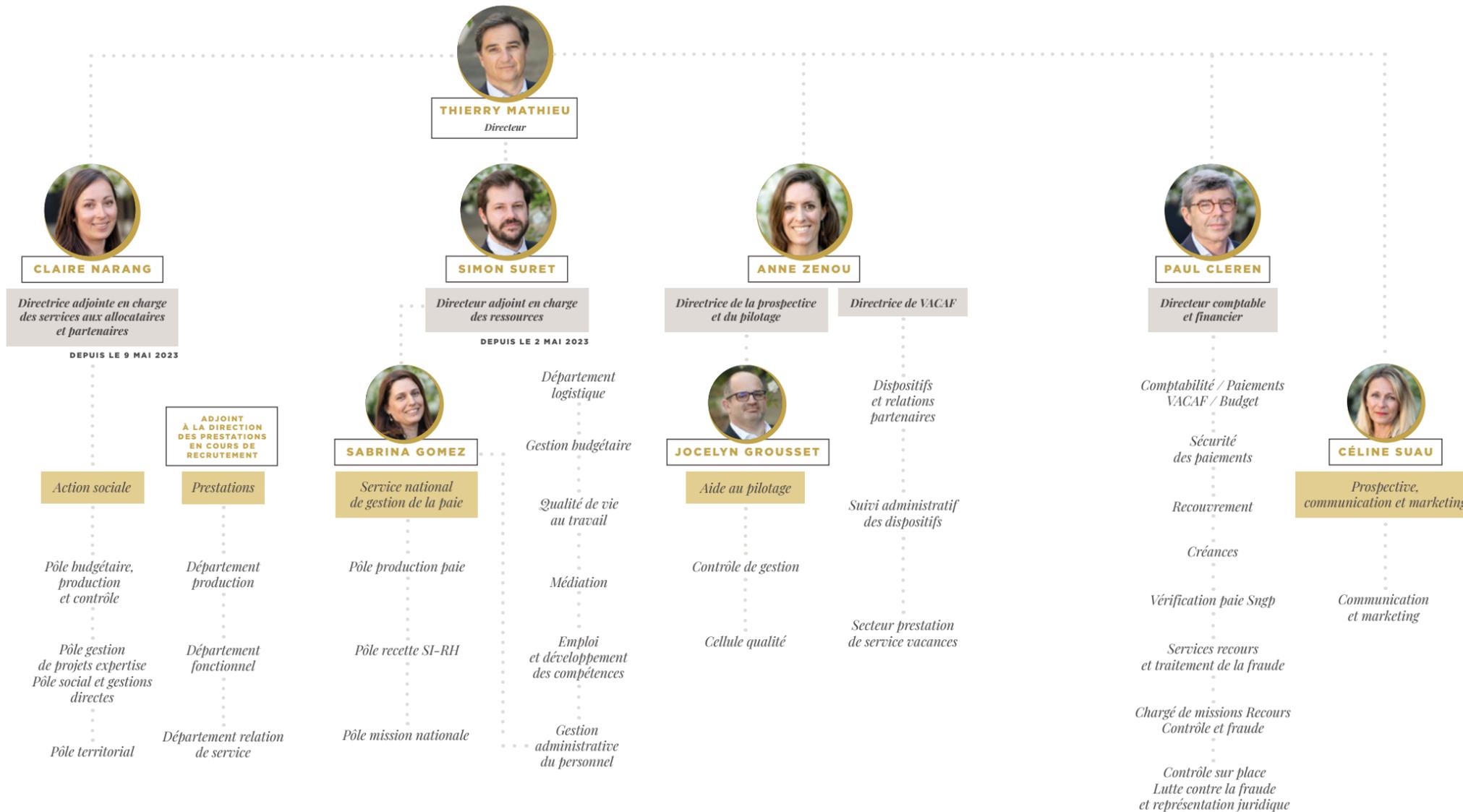
*page. 109*

# 8.1

## LA RESSOURCE HUMAINE

### L'ORGANIGRAMME DE LA CAF

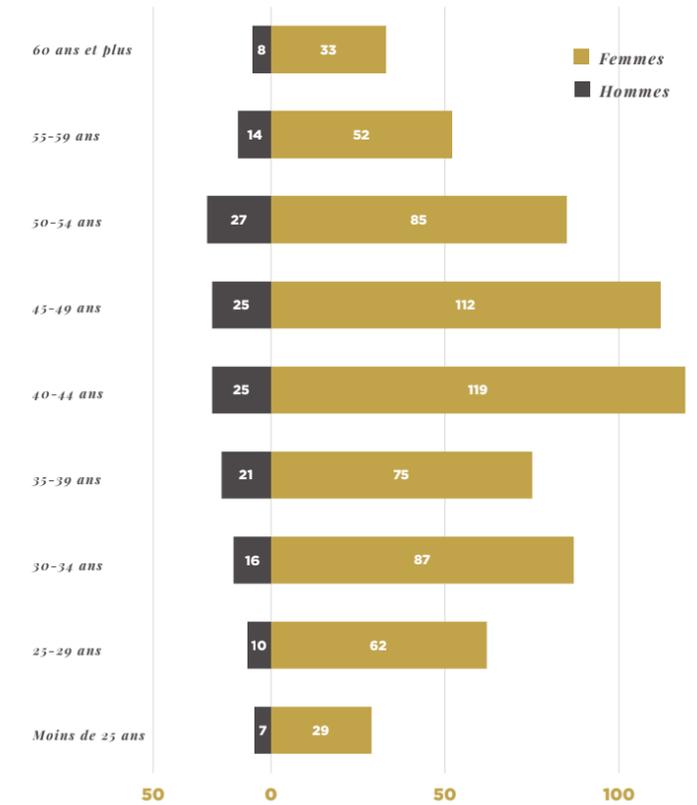
MIS À JOUR AU 15 MAI 2023



## LES EFFECTIFS DE LA CAF DE L'HÉRAULT

### 807 SALARIÉS

737 CDI, 70 CDD  
ÂGE MOYEN DE 42,5 ANS (CDI : 43,3 | CDD : 33,9)



**654 FEMMES (81 %)**

ÂGE MOYEN : 42,2 ANS

593 CDI, ÂGE MOYEN : 43,2 ANS  
61 CDD, ÂGE MOYEN : 32,5 ANS

**153 HOMMES (19 %)**

ÂGE MOYEN : 43,7 ANS

144 CDI, ÂGE MOYEN : 43,7 ANS  
9 CDD, ÂGE MOYEN : 43 ANS

## LES RECRUTEMENTS ET LA FORMATION PROFESSIONNELLE

L'accroissement des recrutements initié en 2021, s'est accentué en 2022, avec notamment l'attribution d'Etp pour la généralisation de l'Intermédiation financière et le besoin de Cdd pour la Pfs Laro et Sne. L'organisme a vécu une réelle mobilité interne dans toutes les Directions.

2022, c'est 89 opérations de recrutements pour 229 postes (182 Cdd et 47 Cdi) et 618 personnes reçues en entretien, ce qui a permis une saturation des effectifs au 31 décembre 2022.

Les objectifs ont été tenus, soit un délai de recrutement inférieur à 30 jours ouvrés, et un délai de traitement des candidatures spontanées inférieur à 10 jours ouvrés.

### Quelques évènements significatifs :

- Une étude sur le recrutement a été menée par le service qualité afin d'identifier les motifs de mobilité du personnel et de définir divers axes d'amélioration.
- Le lancement du projet de refonte de l'Onboarding, avec l'objectif d'associer l'encadrement dans la construction du parcours, afin d'anticiper l'arrivée et favoriser l'intégration des nouveaux arrivants.
- Le lancement du développement des partenariats et de participation à des salons :
  - Signature d'une convention avec la Mli de Béziers le 14 septembre 2022, afin de développer une collaboration pour les jeunes qu'ils suivent.
  - Avec Pôle emploi sur l'ensemble du département : réalisation de présentation des métiers à des demandeurs d'emploi, par visio-conférence.
  - Le développement de partenariats pour l'accueil d'alternants et de stagiaires, afin de permettre à des personnes intéressées par notre organisme, de découvrir nos métiers.

### Le Pôle Accompagnement au développement des compétences :

Sur la base des effectifs au 31 décembre 2022 (807 salariés), le taux d'accès global à la formation est de 92,8% : 749 personnes ont bénéficié d'une formation sur 2022. Le taux de participation financière, 6,93%, est également en progression par rapport à 2021.

2022 a été l'année de reprise des formations en présentiel depuis la crise sanitaire, permettant ainsi de dispenser toutes les formations obligatoires (Sst, gestes et postures, évacuation et incendies...), mais en parallèle, elle a vu également l'offre de service de la plateforme Syfadis s'élargir.

2022 est aussi l'année de reconnaissance par le national, des activités liées à la formation et de l'investissement réalisé par les organismes en interne, avec la mise en place de primes et pour les formateurs à titre accessoire et Afest (Action de formation en situation de travail).

### LES POINTS SIGNIFICATIFS DE 2022 SONT ÉGALEMENT :

- L'adhésion à l'expérimentation de la mutualisation de la gestion administrative de la formation en janvier 2022 dont la gestion est assurée par les deux Caf pivots, du Gard et de la Haute-Garonne. La plus-value de cette mutualisation n'ayant pas été démontrée, la Caf de l'Hérault a choisi d'en sortir en décembre 2022.
- La refonte du planning et du processus de construction du plan de développement des compétences (Pdc) pour une validation dès décembre et ainsi adresser les réponses aux demandeurs de formation dès janvier 2023. Les Directions ont été associées en amont de la construction du plan, afin de faciliter le processus de décision et de validation.
- Le déploiement du dispositif Pix à l'ensemble du personnel a débuté lors de la semaine Qvt avec le lancement du parcours « Bien être numérique, Qualité de vie au travail et responsabilité écologique ». Pour la première année, la Caf de l'Hérault a été classée en 11<sup>ème</sup> position en nombre de pixeurs : 179 soit 25,28% de pixeurs.

### La Gestion des emplois et des parcours professionnels (Gepp) :

2021 a été l'année de lancement du projet de la transformation managériale, avec la création d'un site carrière afin de promouvoir nos métiers sur l'extérieur et notre marque employeur. En 2022, ce site a été développé par le service communication, et sera déployé en 2023, avec des vidéos présentant nos métiers, la diffusion des appels à candidatures, le dépôt des candidatures spontanées, du contenu éditorial etc.

### DEUX ÉVÈNEMENTS SIGNIFICATIFS :

- La branche Famille a engagé une démarche d'adaptation du dictionnaire des compétences commun aux emplois de la branche. L'ambition est d'intégrer dans les métiers de la Branche, les compétences nécessaires pour réussir aujourd'hui et inventer demain.
- Outillage du Comité de suivi des effectifs avec la construction d'un organigramme cible de l'organisme qui a débuté en fin d'année.

## BILAN DU PÔLE GAP

À l'identique de l'année passée, l'année 2022 a été marquée pour le pôle Gestion administrative du personnel par la continuité de la crise sanitaire. De nouvelles mesures spécifiques liées au renforcement du télétravail ont été mises en place :

- **Application des mesures gouvernementales sur le mois de janvier 2022 avec jusqu'à 4 jours de télétravail par semaine,**
- **Extension du télétravail** aux nouveaux télétravailleurs et augmentation d'un jour de télétravail supplémentaire pour les salariés sous contrat sur la période de mars à août 2022.

Ces mesures ont eu des impacts sur l'organisation interne du Pôle Gap. Les agents ont alterné périodes de télétravail à domicile et périodes de travail sur site.

25% du nombre de questions reçues entre 2021 et 2022 avec 99,9% de ces dernières traitées sous 5 jours ouvrés.

l'ensemble de l'année. La montée en compétence des techniciens Rh a été organisée afin de permettre la continuité de service et la prise en charge de nouvelles activités de manière progressive avant prise en charge d'un portefeuille au 1<sup>er</sup> octobre 2022.

Néanmoins, l'ensemble des indicateurs du service a été atteint sur l'année 2022. A noter une augmentation de plus de

Le Pôle Gap voit ses effectifs stabilisés sur l'exercice : trois assistantes Rh, trois techniciens Rh en Cdi et une apprentie en alternance présents sur

*Le Pôle Gap s'est davantage consacré à l'accompagnement des salariés et à la communication tout au long de l'année 2022 au travers de plusieurs actions :*

- Poursuite de l'accueil des salariés (augmentation de 92% des salariés reçus entre 2021 et 2022),
- Diffusion mensuelle des flash info du Pole Gap
- 4 formations dispensées sur la lecture des écrans Grh
- Mise en place de fiches thématiques Rh sur le portail Cafcom

Le déploiement du portail Olia a eu lieu en mars 2022 permettant ainsi aux salariés de déposer directement leurs demandes de primes (crèche, transport), de placement de jours sur Cet, d'attestations diverses.

L'équipe a donc dû s'organiser afin d'intégrer ce nouveau portail à ses nouvelles activités.

Les salariés ont pu bénéficier d'un guide pour un meilleur accompagnement à l'utilisation de ce nouveau portail.

Le livret d'accueil Gap remis lors de l'embauche d'un nouveau salarié recensant toutes les informations Rh utiles a été revu en 2022. Dans un souci de développement durable, il a été simplifié, allégé et mis à jour en octobre 2022. Les différentes annexes jusqu'alors intégrées dans ce document sont désormais disponibles dans le portail Cafcom.

Le Pôle Gap a suivi les mêmes évolutions et informations que le Sngp et a dû s'adapter pour les intégrer dans les délais : mesure bas salaire en juillet 2022, supplément d'intéressement 2022 en octobre 2022, rachat Rtt en décembre 2022.

Dans un souci de rendre plus efficace la communication entre le national et les Caf participantes, les modalités de communication ont évolué. Ainsi, le Pôle a su s'adapter à ces nouvelles pratiques qui font désormais partie intégrante de la gestion quotidienne du service.

## LA QVT ET LA MOBILITÉ

La qualité de vie au travail est le corollaire des efforts et de l'engagement de tous. Ainsi, des séances de massages et de sophrologie, plébiscitées par les salariés, leurs sont régulièrement proposées. Pour 100% des agents ayant répondu au questionnaire de satisfaction les séances de massages ont répondu à leurs attentes. La note moyenne attribuée sur la satisfaction des séances de sophrologie a été de 4,46 sur 5.

### LA SEMAINE NATIONALE QVT A PERMIS DE VALORISER 3 ACTIONS :

- PIX ET ÉVALUER SES PRATIQUES NUMÉRIQUES
- ANIMATION SUR SITES DE PRÉPARATION DE SON VÉLO POUR LE PRINTEMPS : MARQUAGE ANTI-VOL DES VÉLOS PERSONNELS DES SALARIÉS ET CONSEILS DONNÉS PAR DES ASSOCIATIONS LOCALES ADHÉRENTES À LA FUB
- ANNONCE DES SÉANCES DE SOPHROLOGIE SUR LES SITES DE CELLENEUVE ET DE GAULLE

### La restauration

Comme chaque année, il a été réalisé une enquête de satisfaction sur le service proposé aux salariés en partenariat avec la coopérative d'insertion « Mon cuisinier » sur le site de Montpellier-Celleneuve.

L'analyse des résultats effectué conjointement avec le partenaire a permis de mettre en place un plan d'action portant sur la stabilité de la qualité des plats et la mise en place d'un dispositif de recueil des remarques des utilisateurs.

Ce service sera proposé aux salariés sur le site de Béziers De Gaulle en janvier 2023.

## Le plan de mobilité

Depuis 2018, la Caf de l'Hérault est signataire, avec les collectivités territoriales référentes des communes où la Caf possède des sites avec plus de 100 salariés, d'un Plan de mobilité. Ce dernier favorise l'utilisation des moyens de transports

alternatifs à la voiture personnelle tant pour les déplacements professionnels que pour les déplacements domicile-travail et met en place des actions spécifiques avec les collectivités partenaires.

### EN 2022, LES ACTIONS MARQUANTES PORTÉES PAR LA CAF DE L'HÉRAULT :

7 communications spécifiques en direction du personnel sur l'intranet institutionnel pour valoriser la mobilité douce et inciter aux changements de comportement :

- 2 communications sur la mise en application du forfait mobilité Durable signé en novembre 2021 avec les Irp permettant aux salariés de la Caf de bénéficier d'un forfait monétaire selon leur fréquence d'utilisation des déplacements alternatifs pour leurs déplacements domicile-travail
- 1 communication suite à la mise en place, avec la Métropole de Montpellier, de Klaxit, plateforme de covoiturage domicile-travail
- 2 communications sur l'utilisation du vélo :
  - Participation au challenge « mai en vélo » valorisant le nombre de kilomètres effectués par les salariés, s'accumulant au bénéfice de l'organisme
  - Challenge proposé par l'Ucanss et la Cnaf ; création d'un Yammer (équipe d'utilisateurs) vélos.
- 2 communications sur l'ensemble des aides favorisant les déplacements doux

### POUR FAVORISER L'UTILISATION DES VÉLOS :

Achats de 5 vélos à assistance électrique et de 3 trottinettes électriques mis à disposition des salariés au siège à Montpellier-Celleneuve, sur le site de Béziers, et au centre social du quartier Mosson.

C'est aussi un budget de 6 200 € en fonctionnement (contrat d'entretien de la flotte en propriété de la Caf) et de plus de 18 000 € en investissement.

### POUR FAVORISER LA CONVERSION ÉLECTRIQUE DU PARC AUTOMOBILE DE LA CAF

La Caf de l'Hérault poursuit ses efforts pour renouveler son parc de véhicules électriques. En 2022, elle a fait l'acquisition de deux nouveaux

véhicules électriques, ce qui porte à quatre le nombre de véhicules électriques et hybrides au sein de son parc.

### POUR LIMITER LES DÉPLACEMENTS :

- Amélioration des conditions d'accueil des salariés au moment de la pause méridienne (Mon cuisinier à Montpellier et Béziers),
- Actualisation du Protocole d'accord relatif au télétravail signé avec les IRP en mai 2022 permettant aux salariés volontaires et selon certains critères de bénéficier jusqu'à 3 jours de télétravail par semaine (contre 2 jours en 2021).
- 471 salariés de la Caf de l'Hérault ont signé un avenant à leur contrat de travail

leur permettant de faire du télétravail. En ajoutant les 60 salariés équipés de portables pouvant télétravailler, ce sont 64% des salariés de la Caf de l'Hérault qui bénéficient du télétravail.



## LA GESTION DES MOYENS MATÉRIELS ET FINANCIERS

### LA GESTION DU PATRIMOINE ET DES MARCHÉS PUBLICS

En 2022, les travaux du pôle immobilier ont essentiellement porté sur le suivi des travaux du site de De Gaulle à Béziers et des déménagements en découlant ainsi que sur les premières mesures locales de mise en œuvre du plan de sobriété énergétique.

Côté sureté, le dispositif RAMSES a été mis en place sur le siège. Une centrale incendie plus performante a été installée sur les deux sites principaux de la Caf.

Quant aux marchés publics, 10 procédures de mise en concurrence ont été réalisées.

### AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET PRÉVENTION DES RISQUES

- INSTALLATION ET REMPLACEMENT DE STORES AU SIÈGE
- TRANSFORMATION DE L'ACCUEIL DU SIÈGE
- INSTALLATION DU DISPOSITIF RAMSES SUR LE SITE DE CELLENEUVE
- MISE EN PLACE DE BANDES RUGUEUSES POUR LE CHEMINEMENT DES PIÉTONS (PARKING SOUTERRAIN DE CELLENEUVE)
- AMÉNAGEMENT DE BUREAUX SUR LES SITES DE CELLENEUVE ET DE GAULLE

## ZOOM SUR LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

« Petits gestes, grands effets »

La crise énergétique nous impose de mettre en place des actions visant à réduire notre consommation et à prévenir la survenue de coupures durant l'hiver. Il s'agit de répondre à une certaine urgence, et de s'engager durablement dans la transition écologique, tout en concourant à réduire les dépenses énergétiques de l'organisme.



#### LE DÉCRET TERTIAIRE (23 JUILLET 2019)

La parution du Décret tertiaire (23 juillet 2019) relatif à la réduction énergétique oblige la Caf de l'Hérault à entrer dans une démarche de réduction de ses consommations pour les 30 années à venir. Afin de structurer sa démarche et de permettre l'atteinte de ses objectifs, la Caf de l'Hérault a signé un marché en mars 2022 avec la société Hélexia à laquelle elle a donné une mission d'élaboration d'un schéma Directeur Énergétique pour la mise en œuvre du dispositif éco-énergie tertiaire. Une étude a été réalisée à partir de l'audit de nos sites, de leurs équipements et de nos consommations depuis 10 ans, et a permis d'établir un plan d'actions énergétiques pour chacun des sites de l'organisme. Un plan d'actions a été réalisé pour déployer la sobriété énergétique sur l'ensemble des bâtiments en vue d'atteindre les objectifs du décret tertiaire. De nouvelles consignes sont d'ores et déjà mises en œuvre sur l'ensemble des sites.

#### LA COMMUNICATION : UN LEVIER INCONTOURNABLE POUR MODIFIER LES HABITUDES

À court terme, le gouvernement a lancé une mobilisation générale pour favoriser ces économies d'énergie. La Sécurité sociale, en tant qu'organisation essentielle au fonctionnement du pays et acteur responsable, prend naturellement sa part dans cette mobilisation. En lien avec les Caisses nationales, il a été décidé d'engager un dispositif de sensibilisation sur le sujet, à l'attention des salariés des organismes de Sécurité sociale. La Caf de l'Hérault s'associe pleinement à cette campagne afin de sensibiliser, surtout ses collaborateurs, à la sobriété énergétique.

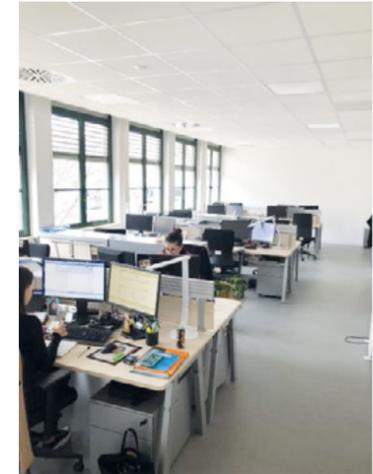


## Le site Caf à Béziers : un projet immobilier d'envergure qui prend forme

L'année 2022 a été marquée par l'avancée du projet immobilier du site Caf « de Gaulle » à Béziers. Les travaux avaient démarré en février 2021 et la réception des travaux s'est opérée en mars 2022 pour la phase 1 et en octobre 2022 pour la phase 2.

Au total, **près de 7 000 m<sup>2</sup> ont été concernés par les opérations de rénovation.** Les deux bâtiments sont désormais réunifiés.

Les travaux, d'un coût total de 4,2 millions d'euros, ont été exclusivement financés sur fonds locaux et le budget initial entièrement respecté (aucun dépassement).



### LES PRINCIPALES OPÉRATIONS DE TRAVAUX DE LA PHASE 1

3 800 m<sup>2</sup> de bureaux de la partie « ex-Cham »  
totalement rénovés et plus de 1 500 mètres  
de toit terrasse refaits à neuf

- RÉFECTION DE LA TOITURE
- DÉMOLITION TOTALE DU SOL AU PLAFOND
- RÉFECTION TOTALE DES SOLS, DES CLOISONS, ET FAUX PLAFONDS
- ISOLATION THERMIQUE PAR L'INTÉRIEUR
- RÉFECTION TOTALE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU RÉSEAU INFORMATIQUE
- CRÉATION D'UN SYSTÈME DE CHAUFFAGE, CLIMATISATION, VENTILATION

### LES PRINCIPALES OPÉRATIONS DE TRAVAUX DE LA PHASE 2

1600 m<sup>2</sup> de bureaux de la partie « ex-Caf »  
rénovés dont la moitié en rénovation totale

- CRÉATION DE 2 SALLES DE FORMATION AU REZ-DE-CHAUSSÉE
- TRANSFORMATION DE L'ANCIEN ACCUEIL EN BUREAUX POUR L'ARIPA AU NIVEAU 1
- ADAPTATION DES CLOISONNEMENTS AUX NIVEAUX 2 ET 3 POUR CRÉER UNE CIRCULATION ET S'ADAPTER AUX BESOINS DES SERVICES
- CRÉATION D'UNE LOGE GARDIEN À L'ENTRÉE DU PARKING DE LA COUR INTÉRIEURE POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DU SITE

### INSTALLATION DES SALARIÉS ET OUVERTURE DE L'ACCUEIL AUX ALLOCATAIRES

À l'issue de la phase 1, les salariés ont commencé à prendre possession de leurs nouveaux bureaux sur la partie rénovée dès le 14 mars 2022. L'installation définitive avec le rapatriement des salariés du site de La Dullague été organisée à l'issue de la phase 2 dans le cadre d'un planning qui s'est échelonné du 14 octobre au 15 décembre 2022.

En août 2022, 295 salariés étaient installés sur le site de Béziers De Gaulle dont 129 Cdi. Le site comprend :

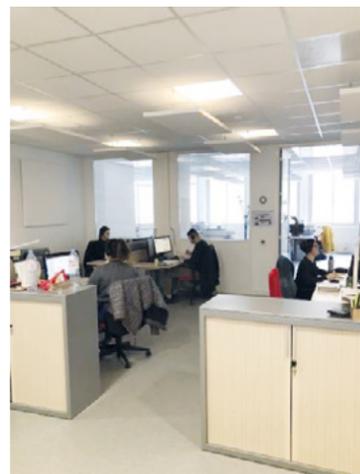
- 2 salles de formation de 12 et 18 places
- Une salle de restauration de 80 places
- Des espaces de convivialité à chaque étage
- 2 salles pour les activités Qualité de vie au travail
- Une salle polyvalente de 127 m<sup>2</sup> pouvant se transformer en 2 salles de réunion grâce à une cloison mobile.
- L'ancien accueil des allocataires transformé en bureaux pour les services de l'Aripa



Bureaux du Sngp



Espace détente



Bureaux de l'Aripa



Salle Jean Moulin



### LE NOUVEL ACCUEIL

Le 12 avril 2022 un nouvel accueil flambant neuf ouvrait pour mieux accueillir les usagers.

- Un accueil dont la surface a été doublée passant de 250 m<sup>2</sup> à 400 m<sup>2</sup> et répondant aux besoins des allocataires avec :
  - Pré-accueil,
  - 11 postes en libre-service dont 4 accompagnés,
  - 8 box pour l'accueil sur rendez-vous (administratif, entretiens giratoires, téléprocédures, social, contrôles) dont 1 box web sourd langage des signes

Espace libre-service d'accompagnement



Espace de rendez-vous



Un accueil plus spacieux et réaménagé



**L'OPTION D'UN FINANCEMENT NATIONAL POUR LES TRAVAUX DE LA PHASE 3**

Le projet de réhabilitation a été élaboré de manière pragmatique et progressive.

- Choix d'un financement sur fonds propres,
- Arbitrages en fonction des recettes disponibles.
- Traitement de la partie ex-Cpam en priorité dont les travaux constituent l'essentiel du projet.

À l'issue des travaux de la phase 1, il a été nécessaire d'avoir une approche globale du site afin de mettre au même niveau de prestations les deux anciennes parties réunifiées.

Les dispositions relatives au décret tertiaire, entré en vigueur en octobre 2019 fixant des objectifs de performance énergétique pour les bâtiments de 1 000 m<sup>2</sup>, viennent renforcer la nécessité pour la Caf de disposer d'un bâtiment performant d'un point de vue énergétique, économe en fonctionnement, tout en offrant à l'ensemble des salariés de bonnes conditions de travail.

C'est dans ce cadre que la Commission d'administration générale de la Cnaf du 13 décembre 2022 a accordé une autorisation de programme sur fonds locaux d'un montant 1,8 million d'euros afin de permettre la rénovation thermique du bâtiment de l'ex-Caf. Les travaux seront réalisés en 2023.



La bâtiment du nouveau site Caf à Béziers « De Gaulle »

**LA GESTION DES FLUX**

Les objectifs nationaux fixés dans le cadre des processus PM 132 (Gérer le référencement des tiers), PM 111 (Gérer l'information entrante), PM 21G1 (Gérer l'identification et l'immatriculation) ont été atteints en 2022.

***PM 132 Gérer le référencement des tiers***

32 098 tiers ont été créés ou modifiés en 2022 via la Gtiers et la Balf Tiers. Au niveau du stock, les actions mises en œuvre dans le cadre de la fiabilisation du référentiel des tiers se sont poursuivies tout au long de l'année et ont permis une progression de tous les indicateurs :

- + 0,2 % concernant le sirenage des tiers moraux (99,6%)
- + 14,9 % concernant les tiers personnes physiques (63,1%)
- + 1,7 % concernant la certification des adresses (84,8%)

En parallèle, plus de 9 900 tiers ont été radiés en 2022, soit une progression de 6,57% par rapport à 2021.

Après plusieurs années de report, la purge des tiers obsolètes a été finalement mise en œuvre le 12 mars 2022 pour notre organisme. Son passage n'est pas sans incidence dans la base Tiersi puisqu'elle a permis la suppression de 54 645 tiers et 57 932 fonctions tiers.

Le déploiement de S@fir Convention est effectif en 2022 avec la numérisation de 3 251 conventions.

***PM 111 Gérer l'information entrante et PM 21G1 Gérer l'identification, immatriculation***

Tous comme les années précédentes, les entrées papier sont en diminution : - 12,26 % en 2022. En revanche, les flux dématérialisés maintiennent une progression constante en 2022 comparée à 2021 :

- + 16,52% pour le traitement de la Pfni
- + 11,57% pour le traitement de la Web1

Enfin, les opérations de tri et de reclassement des archives se sont poursuivies devant aboutir à répertorier de façon exhaustive tous les documents présents sur les deux sites d'archives (Celleneuve et Dullague) ainsi qu'une rationalisation de leur répartition.

## LE SERVICE INFORMATIQUE

### Exploitation

- Déploiement de la nouvelle solution anti-virus Cortex
- Arrêt du serveur Gil et déploiement d'une nouvelle solution
- Réseau : suite au nouveau marché national, changement d'opérateur pour les lignes Wan de l'ensemble des sites (création et raccordement des nouvelles lignes réseau pour chaque site)
- Déploiement des copieurs Canon en remplacement des imprimantes de proximité sur les sites de Montpellier Celleneuve et Béziers De Gaulle
- Remplacement navigateur IE par Edge
- Migration vers nouvelle version Kurmi (gestion de la téléphonie)

### Sécurité du Système d'Information

- Mise en œuvre d'un système de suivi d'expiration des mots de passe AD (envoi mails automatiques aux agents concernés)
- Refonte des ressources partagées (architecture et mise en conformité de la gestion des accès)
- Audit Cour des Comptes
- Mise à jour des preuves pour les référentiels Ssi 2022

### Gestion du parc informatique

#### TÉLÉTRAVAIL

- Mise en place du télétravail sous avenant pour 467 agents dans le cadre de la campagne 2022-2023 (57 nouveaux télétravailleurs à équiper)

#### BÉZIERS ORANGERAIE

- Installation du matériel nécessaire pour les formations des nouveaux Csu
- Retrait de l'ensemble du matériel informatique suite fermeture du site au 31 octobre 2022

#### BÉZIERS DULLAGUE

- Installation des services VACAF pour la campagne 2022

#### MONTPELLIER CELLENEUVE / BÉZIERS DE GAULLE

- Retrait des imprimantes de proximité à la suite du déploiement des copieurs Canon suite fermeture du site au 31 octobre 2022

### Décommissionnement DOMINO

- Poursuite du projet de remplacement des 191 Balf existantes (phase d'analyse en collaboration avec les services concernés)
- Déploiement des points de contacts (remplacement de certaines Balf)

### Accompagnement des utilisateurs

- Mise en œuvre de formations outils bureautiques (Word, Excel, Power Point) : 9 sessions réalisées entre juillet et octobre 2022 pour 22 agents (sessions réalisées en distanciel via Teams).
- Mise en œuvre de formations nouveaux arrivants lors des sessions d'intégration des nouveaux agents (présentation générale de l'environnement technique et consignes SSI) : 44 sessions réalisées sur l'année 2022 pour 221 agents

### Gestion des habilitations

- Mise à jour des preuves pour le référentiel PS43 2022
- Habilitations Cdap : supervision du plan de contrôle 2022

### Projet « Grand De Gaulle »

- Finalisation de la configuration réseau dans les nouveaux locaux
- Installation du matériel informatique dans les nouveaux locaux
- Déménagement des agents dans les nouveaux bureaux
- Mise à jour de la téléphonie pour les agents ayant changé de site
- Mise à jour du parc (locaux et biens informatiques)



NOTRE ENGAGEMENT

---

**C'EST VOUS**

---

TOUT SIMPLEMENT

# SOBRIÉTÉ.

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



*Caf de l'Hérault*  
139, avenue de Lodève  
34943 Montpellier Cedex 9

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

