



**2020**

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

Caf de la Haute-Loire

## ÉDITO



L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée au Covid-19. Durant cette année, la Caf a su adapter ses conditions de travail pour garantir le versement des prestations sociales et assurer la continuité des droits des allocataires.

Le soutien aux plus fragiles a nécessité, dans un contexte inédit, une mobilisation forte et exemplaire des agents de la Caf de la Haute-Loire. La Caf a dû déployer de manière très réactive le télétravail pour le plus grand nombre afin d'assurer la continuité de l'accomplissement de nos missions de service public tout en protégeant les salariés.

La crise sanitaire a pesé sur le quotidien de nombreuses familles, notamment celles ayant de faibles revenus. Les pouvoirs publics ont mobilisé les Caf pour verser diverses aides exceptionnelles de solidarité en 2020 à destination des bénéficiaires du Rsa, des aides au logement avec enfant(s) et aux jeunes de moins de 25 ans non étudiant. Ces aides ont concernées près de 11 000 foyers allocataires en Haute-Loire.

De plus, durant le premier confinement, les prestations (Rsa, Aah et Aeeh) ont été automatiquement renouvelées pour les personnes dans l'incapacité de réaliser leur déclaration trimestrielle. Les aides au logement ont été automatiquement maintenues. De plus, les droits à l'Aah et l'Aeeh qui arrivaient à échéance à ce moment-là ont été automatiquement prolongés de six mois sans conditions.

Durant toute l'année 2020, la Caf a également soutenu financièrement les structures d'action sociale, les crèches, les micro-crèches, les maisons d'assistants maternels, les relais petite enfance et les accueils de loisirs. Diverses aides financières leurs ont été versées pour faire face aux conséquences financières des baisses d'activité induites par la crise sanitaire.

Un accueil prioritaire pour les enfants des personnels indispensables à la gestion de la crise sanitaire (personnels de santé) a été mis en place durant le premier confinement dans certaines crèches et accueils de loisirs du département.

De plus, 1200 masques transparents ont été distribués en décembre 2020 aux 75 structures petite enfance du département : crèches, micro-crèches et maisons d'assistants maternels. Ces masques transparents répondaient au besoin de maintien du lien visuel entre les professionnels et les plus petits.

La Caf a également adapté son offre de service pour maintenir le lien avec les allocataires. Les rendez-vous téléphoniques avec les conseillers Caf ont été mis en place et les accueils ont pu réouvrir grâce à l'application des mesures sanitaires (gel hydroalcoolique, plexiglas sur les banques d'accueil, sens de circulation...).

Enfin, la Caf a utilisé et développé tous les autres moyens pour être à l'écoute des allocataires : le site internet [caf.fr](http://caf.fr) et l'application mobile Caf - Mon Compte, la ligne téléphonique et l'envoi de pièces justificatives par mail. Un accompagnement pro-actif par téléphone a également été réalisé par des agents de la Caf pour venir en aide aux allocataires ayant des difficultés avec les outils numériques.

Je remercie sincèrement chacune et chacun des collaborateurs et administrateurs de la Caf, qui durant cette année particulière ont contribué activement au maintien d'un service de qualité pour les allocataires et les partenaires de la Haute-Loire.

Christophe BONNEFOIS  
Directeur

# SOMMAIRE

- 04** LA CAF AU SERVICE DE PRÈS DE LA MOITIÉ DE LA POPULATION DE HAUTE-LOIRE
- 05** LA CAF SOUTIENT FINANCIÈREMENT LES FAMILLES ET LES PERSONNES LES PLUS FRAGILES
- 06** LA CAF, ACTEUR CLÉ DE LA PETITE ENFANCE
- 08** LA CAF, TOURNÉE VERS LA JEUNESSE
- 10** LA PARENTALITÉ, UN AXE FORT DE LA POLITIQUE DE LA CAF
- 12** LA CAF, INTERVENANT MAJEUR EN MATIÈRE DE LOGEMENT ET D'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE
- 14** LA CAF, ACTEUR DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'INSERTION
- 16** LES OFFRES DE SERVICE AUX ALLOCATAIRES
- 17** LES OFFRES DE SERVICE AUX PARTENAIRES
- 18** LA CAF CONNECTÉE ET AU SERVICE DE SES USAGERS
- 20** LA CAF MOBILISÉE POUR LE VERSEMENT DU JUSTE DROIT
- 22** DES ACTEURS MOBILISÉS AU SERVICE DES ALLOCATAIRES ET DES PARTENAIRES

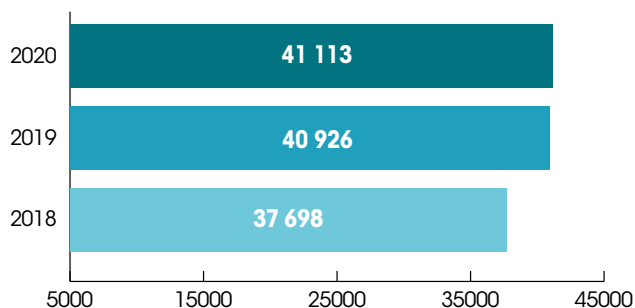
# LA CAF AU SERVICE DE PRÈS DE LA MOITIÉ DE LA POPULATION DE HAUTE-LOIRE



**41 113** allocataires

**+ 0,5 %**

## Évolution du nombre d'allocataires



La Caf de la Haute-Loire a gagné 187 allocataires entre 2019 et 2020, soit une augmentation de 0,5 %.

**40 886** enfants bénéficiaires



**99 860** personnes couvertes par les prestations de la Caf

soit

**44 %** de la population altiligérienne

Le département de la Haute-Loire compte 227 283 habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2017 (source Insee).

La notion de population couverte par la Caf comprend les allocataires ainsi que leur conjoint, leurs enfants et les autres personnes à charge.

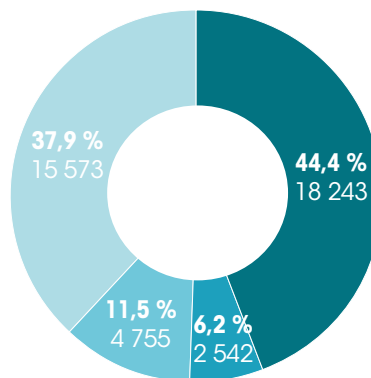


**59,3 %** des allocataires bénéficient d'une seule prestation

**27,8 %** de deux prestations

**12,9 %** de trois prestations et plus

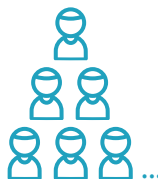
## Structure familiale des allocataires



- Isolés
- Couples sans enfant
- Familles monoparentales
- Familles couples avec enfant(s)



**49,4 %** des allocataires ont des enfants à charge

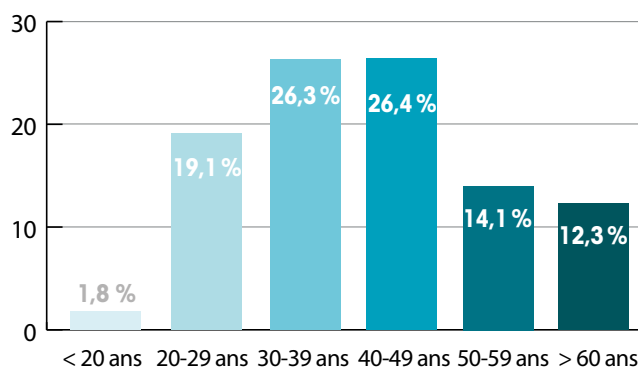


**5 453 familles** avec 1 enfant

**10 773 familles** avec 2 enfants

**4 102 familles** avec 3 enfants et plus

## Âge des allocataires



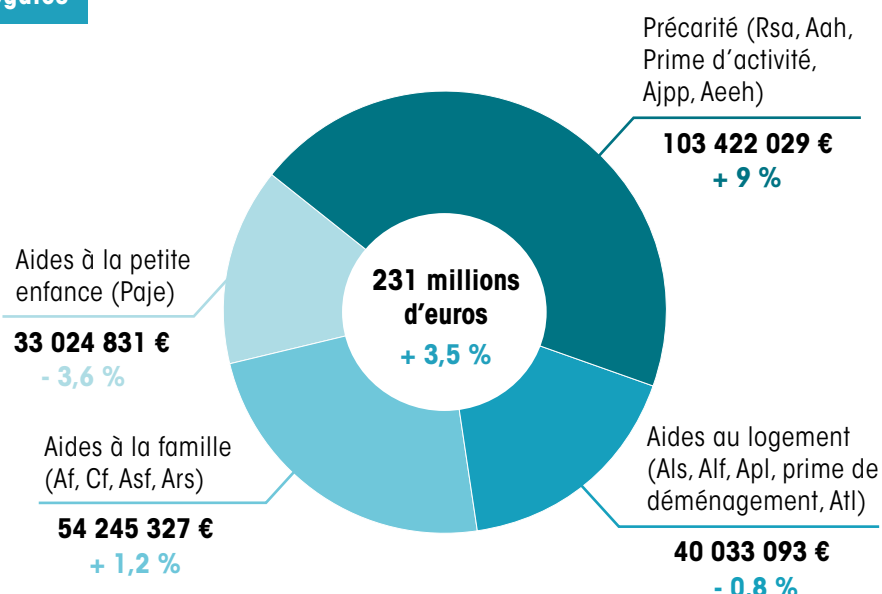
# LA CAF SOUTIEN FINANCIÈREMENT

## LES FAMILLES ET LES PERSONNES LES PLUS FRAGILES

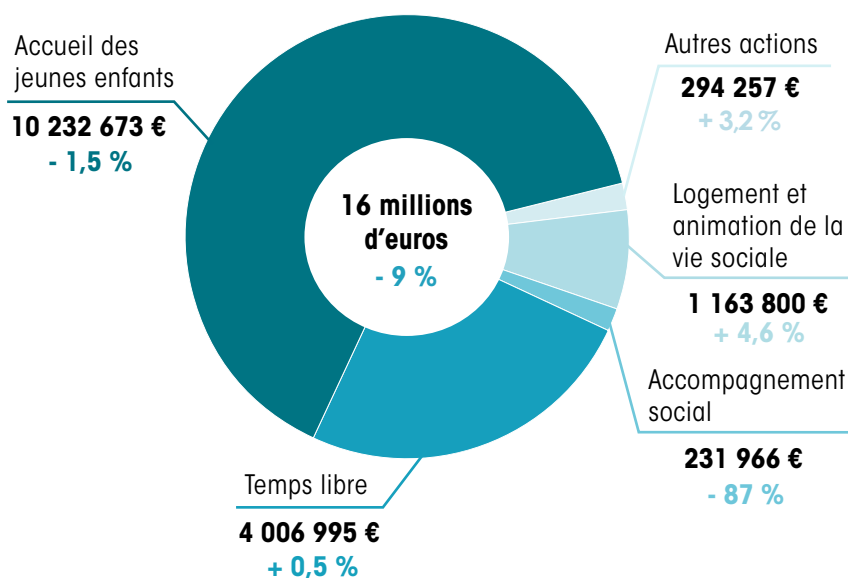
**247 millions** d'euros versés en 2020

**+ 2,6 %**

### Les prestations légales



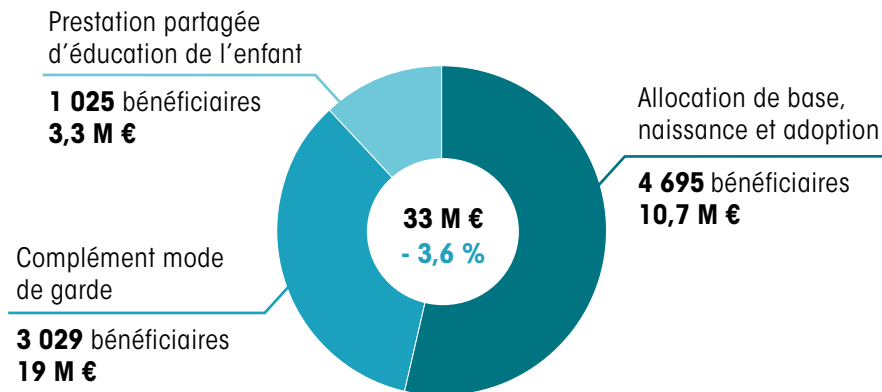
### L'action sociale



## UN SOUTIEN FINANCIER AUX FAMILLES

Les familles, sous conditions de revenus, peuvent bénéficier de plusieurs prestations légales. La Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) est une allocation destinée à aider les familles à financer les dépenses liées à l'entretien et à l'éducation d'un jeune enfant dans les années qui suivent sa naissance.

**En 2020, 5 900 bénéficiaires de la Paje pour un montant total de 33 millions d'euros.**



## UN SOUTIEN FINANCIER AUX STRUCTURES D'ACCUEIL

La Caf apporte un soutien technique et financier aux **53 établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) et 6 micro-crèches PAJE présents dans le département.**

**10,2 millions d'euros** d'aides collectives ont été versées en 2020 :

- 9,7 millions d'euros d'aides au fonctionnement permettant de diminuer fortement la contribution demandée aux familles utilisatrices.
- 200 000 euros d'aides à l'investissement pour la création ou l'extension des équipements petite enfance.



**Capacité d'accueil**  
**87,8 places** pour 100  
enfants de - 3 ans  
Au niveau national : 59,3

## UN SOUTIEN AUX ASSISTANTS MATERNELS ET AUX MAM

De nombreuses familles ont recours à un assistant maternel pour l'accueil de leur enfant. **979 assistants maternels sont actifs dans le département.**

En plus du complément de libre choix du mode de garde (CMG), versé aux familles qui choisissent ce mode d'accueil, la Caf apporte un soutien direct aux assistants maternels pour leur installation et l'exercice de leur métier :

- La prime d'installation est versée aux assistants maternels agréés pour la première fois. **En 2020, 25 primes ont été versées pour un montant de 8 700 €.**
- Le Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil (Pala) est un prêt à taux zéro permettant de financer des travaux pour améliorer les conditions d'accueil des enfants. **En 2020, 1 prêt a été accordé pour un montant de 8 000 €.**

Les assistants maternels peuvent se regrouper en exerçant leur profession dans une Maison d'assistants maternels (MAM). **En 2020, la Haute-Loire compte 16 MAM.**



## LES RELAIS PETITE ENFANCE

Financés en partie par la Caf, les Relais petite enfance sont des lieux d'information, de rencontre et d'échanges. Ils accompagnent les assistants maternels dans leur pratique quotidienne et aident les parents dans leur fonction d'employeur.

Les 16 Relais petite enfance du département sont devenus "guichet unique" afin de simplifier les démarches des familles dans leur recherche d'un mode d'accueil, collectif ou individuel.

Première porte d'entrée sur un territoire, les animateurs des Relais petite enfance étudient les besoins des familles et les informent sur les solutions d'accueils, les services et structures enfance et jeunesse, les horaires et les coûts.

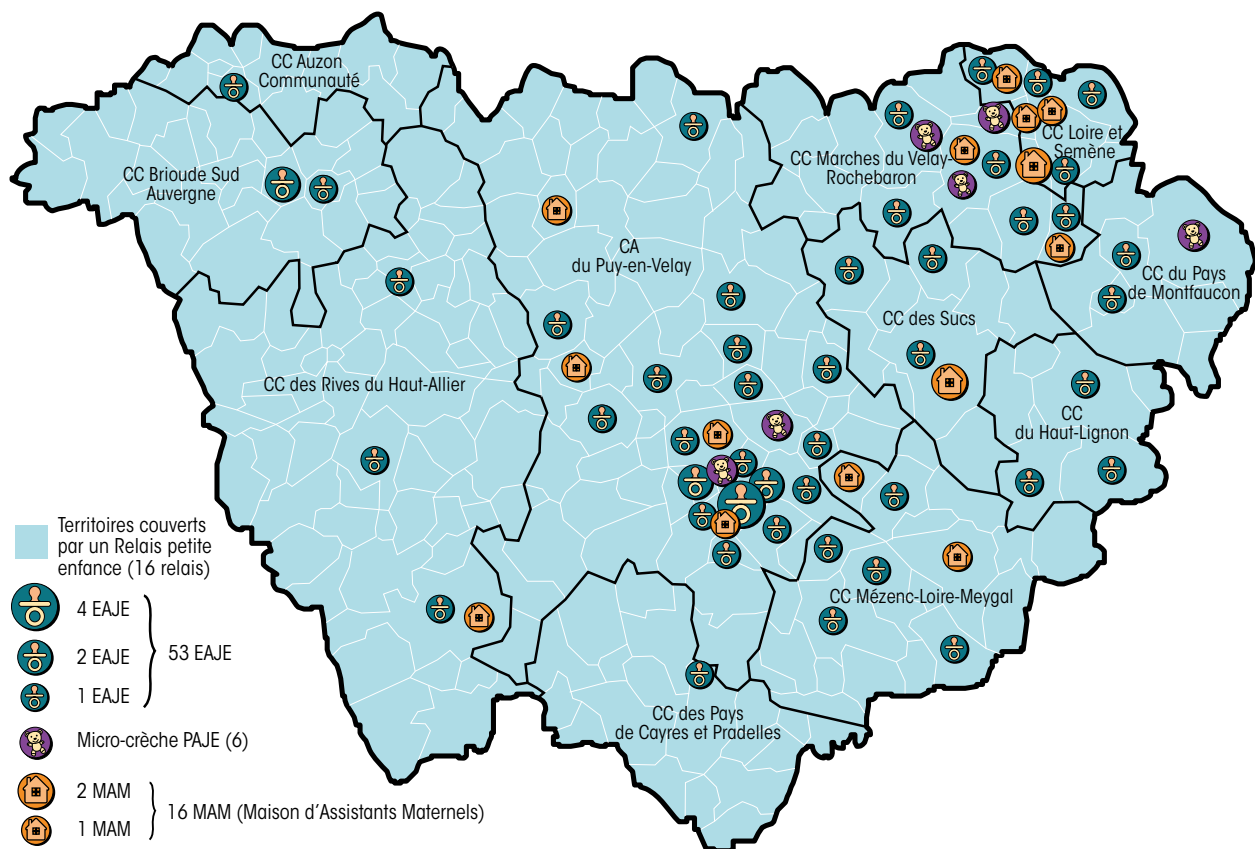
## LE SITE MONENFANT.FR

Le site [monenfant.fr](http://monenfant.fr) référence la quasi-totalité des structures d'accueil collectives (crèches, accueils de loisirs...) et 75 % des assistants maternels actuellement en activité.

[monenfant.fr](http://monenfant.fr) propose également aux parents et aux professionnels des informations enrichies sur la petite enfance, la jeunesse et la parentalité.

Ce site a pour objectif de proposer toute l'information dont les parents ont besoin pour accompagner leurs enfants à toutes les étapes de leur vie.

### Localisation des services petite enfance en 2020



## COVID-19



Durant toute l'année 2020, la Caf a soutenu financièrement les structures d'action sociale, les crèches, les micro-crèches, les maisons d'assistants maternels, les Relais petite enfance et les accueils de loisirs. **1,5 million d'euros** d'aides exceptionnelles ont été versées.

Un accueil prioritaire pour les enfants des personnels indispensables à la gestion de la crise sanitaire (personnels de santé) a été mis en place durant le premier confinement.

**1200 masques transparents** ont été distribués en décembre 2020 aux 75 structures petite enfance du département : crèches, micro-crèches et maisons d'assistants maternels.

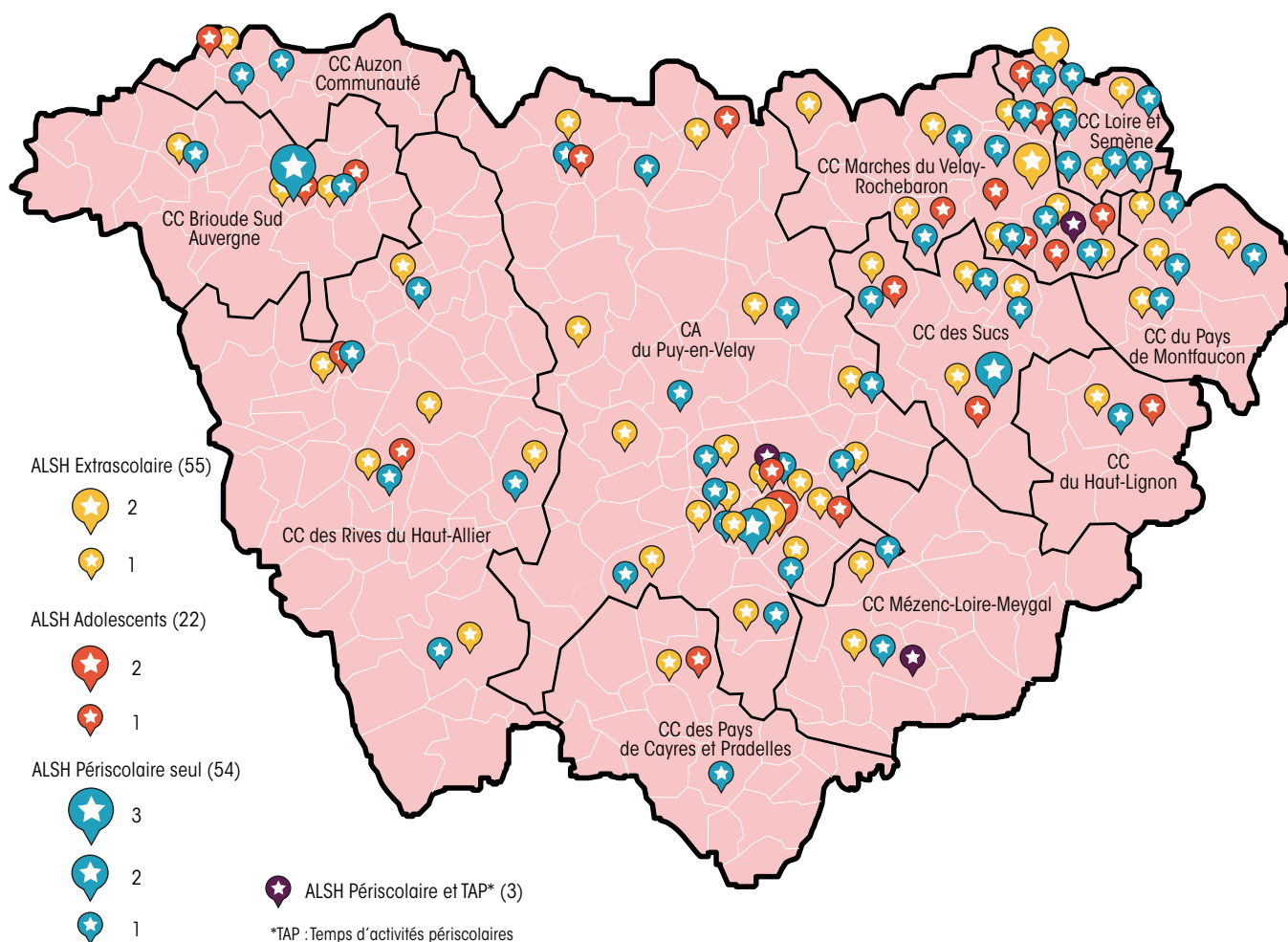
## LE FINANCEMENT DES ACCUEILS DE LOISIRS SANS HÉBERGEMENT

**134 Accueils de loisirs sans hébergement (ALSH)** sont implantés sur le département et bénéficient d'un financement.

La Caf a versé **3,5 millions d'euros** en 2020 :

- 3,3 M € d'aides au fonctionnement afin de diminuer la participation demandée aux familles utilisatrices.
- 200 000 € d'aides à l'investissement accordées pour la création ou l'extension des accueils de loisirs.

### Localisation des ALSH extrascolaires, périscolaires et des accueils adolescents en 2020



### COVID-19



Durant les périodes de fermeture des accueils de loisirs, la Cnaf a mis en place sur le **site monenfant.fr** un **accueil de loisirs à la maison**. Une sélection d'activités variées (jeux, loisirs créatifs, sport, cuisine...) a été mise en ligne pour occuper les journées en famille.

Afin de favoriser la pratique de loisirs des enfants de 6 à 17 ans, la Caf de la Haute-Loire a souhaité attribuer une aide exceptionnelle, en plus de l'envoi annuel prévu dans le Règlement intérieur d'Action sociale, sous forme de chèques-vacances en fin d'année 2020. **10 839 enfants** ont bénéficié de ce dispositif exceptionnel "Chèques-vacances" pour un montant de **244 720 €**.



## LES AIDES AUX VACANCES ET AUX LOISIRS

La politique vacances et loisirs de la Caf de la Haute-Loire a pour objectif d'encourager le temps libre des enfants et de soutenir les départs en vacances en famille.

### LES CHÈQUES-VACANCES

Les chèques-vacances permettent de favoriser l'accès de loisirs de proximité des enfants âgés de 6 à 17 ans.

Selon le quotient familial des familles, le montant du carnet s'élève de 20 € à 30 € par enfant.

**7 412 enfants du département ont bénéficié de cette aide en 2020 pour un montant total de 179 620 €.**

### L'AIDE AUX VACANCES FAMILIALES (AVF)

Cette aide facilite le départ en vacances des familles allocataires aux revenus modestes. Les allocataires peuvent choisir parmi plus de 3 600 destinations labellisées VACAF, réparties dans toute la France. Le montant de l'aide vient en déduction du coût total du séjour.

**En 2020, 178 familles ont bénéficié de ce dispositif pour un budget alloué s'élevant à 50 942 €.**

### LES BOURSES VACANCES EN FAMILLE CAF / ANCV

En partenariat avec l'Agence Nationale pour les Chèques-vacances, la Caf aide les familles en situation de fragilités sociales et/ou financières dans leur premier départ en vacances. Grâce à l'intervention de porteurs de projets (centres sociaux, associations, CCAS...), les familles construisent leur projet de vacances.

**En 2020, 12 familles ont bénéficié de ce dispositif pour un montant total de 7 620 €, réparti à part égale entre la Caf et l'Ancv. L'aide moyenne est de 635 € par projet.**

## LES AIDES AUX FORMATIONS Bafa ET Bafd

La Caf participe au financement des stages de formation au Bafa et au Bafd en versant des aides à tous les stagiaires domiciliés en Haute-Loire, sans conditions de ressources.

Pour le Bafa, l'aide est de 100 € pour la session de formation générale, et de 191,47 € pour la session d'approfondissement ou de qualification, auxquels s'ajoute 15,24 € si la session porte sur l'accueil du jeune enfant.

**En 2020, 140 personnes ont bénéficié de ces aides pour un montant total de 19 153 €.**

## LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ACCÈS AUX LOISIRS

### L'APPEL À PROJET PS JEUNES

La Caf propose depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 une nouvelle aide au fonctionnement destinée aux acteurs de la jeunesse : la Prestation de service (PS) Jeunes. Ce financement a pour objectif de soutenir les structures jeunesse dans l'accompagnement des jeunes âgés de 12 à 25 ans dans leur parcours d'accès à l'autonomie, en finançant des postes d'animateurs qualifiés.

**En 2020, 1 projet a été financé sur la Communauté de communes Loire et Semène.**

### L'APPEL À PROJET ADOS

Ce dispositif a pour principe de soutenir les projets portés par les jeunes altiligériens âgés de 11 à 17 ans. Ces projets doivent permettre de contribuer à l'épanouissement et à l'intégration des jeunes dans la société.

**En 2020, 13 projets ont été financés pour un montant de 33 000 €.**

### LE DISPOSITIF ACTION J43

Ce dispositif a pour objectif de soutenir, grâce à une subvention d'un montant maximum de 900 €, des projets pensés, montés et réalisés par des jeunes âgés de 11 à 25 ans.

L'action J43 est portée par l'Association Départementale Action J43 (ADAJ 43). Ce dispositif est soutenu par la Ddcsp, le Département, les collectivités territoriales, des entreprises et la Caf.

**En 2020, 13 projets ont été financés. La Caf de la Haute-Loire apporte une aide de 11 000 €.**

### L'OPÉRATION SAC "ADOS"

Un sac à dos d'une valeur de 230 € (contenant des chèques-vacances, des chèques-déjeuner, une trousse de secours et un dispositif d'assurance) peut être attribué aux jeunes de 16 à 22 ans pour les aider à la réalisation de leur projet de départ en vacances en autonomie. Cette opération est portée par les Points Informations Jeunesse du département.

**En 2020, 45 jeunes ont pu bénéficier du dispositif. La Caf a apporté une subvention de plus de 9 000 €.**

## LES PROMENEURS DU NET

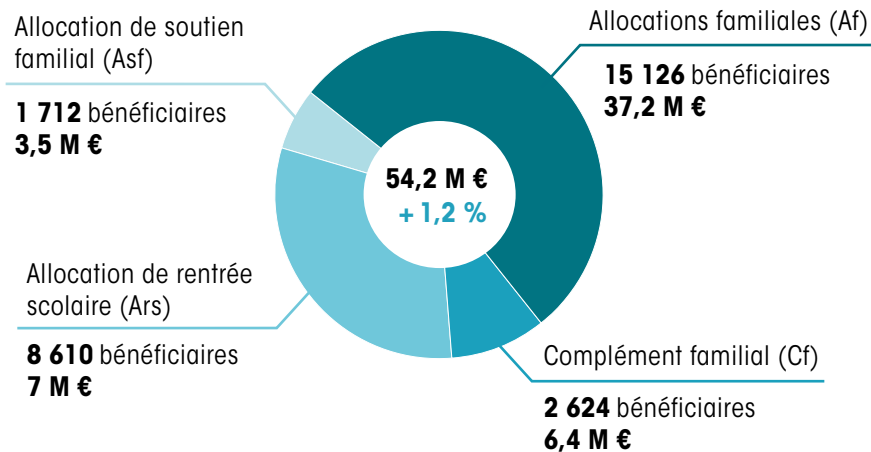
La Caf, en partenariat avec la Ddcsp, le Département et l'Education nationale, a impulsé la démarche des Promeneurs du Net en Haute-Loire. Le Promeneur du net est un professionnel (animateur, éducateur...) qui entre en contact et crée des liens avec les jeunes sur les réseaux sociaux. Il communique avec eux, les accompagne et les conseille.

**10 Promeneurs du Net ont été labellisés dans tout le département.**

## L'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS DANS L'ÉDUCATION DES ENFANTS

Pour aider les familles dans l'éducation de leur(s) enfant(s), la Caf peut leur verser plusieurs prestations légales.

**En 2020, la Caf a versé 54,2 millions d'euros de prestations Parentalité.**



## LES DISPOSITIFS DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

L'accompagnement de la Caf se traduit également par le développement d'une offre territoriale diversifiée et structurée des services aux familles.

### UNE MISSION D'ANIMATION PARENTALITÉ

Le Département, la Caf de la Haute-Loire et la MSA Auvergne ont missionné l'UDAF de la Haute-Loire pour assurer l'animation parentalité dans le département de 2019 à 2021.

Cette mission a plusieurs objectifs :

- Informer les familles et les professionnels,
- Animer des réseaux de porteurs de projets,
- Faciliter la mise en oeuvre d'animations collectives auprès des parents.

### LE RÉSEAU D'ÉCOUTE, D'APPUI ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS (REAAP)

Ce réseau d'institutions, d'associations et de structures propose des actions, des activités, pour, par et avec les parents afin de les accompagner dans leur rôle éducatif auprès de leur(s) enfant(s).

**En 2020, 39 projets ont été financés pour un montant de 70 500 €, dont 60 750 € versés par la Caf. Le montant restant est partagé entre la Msa et le Département.**

## LES CONTRATS LOCAUX D'ACCOMPAGNEMENT À LA SCOLARITÉ (CLAS)

Ce dispositif national vise à aider les enfants et les jeunes à trouver des ressources et des appuis pour réussir dans le milieu scolaire. Ces actions ont lieu en dehors des temps scolaires et sont centrées sur l'aide aux devoirs et les apports culturels nécessaires à la réussite scolaire.

**En 2020, 14 projets ont bénéficié de contrats locaux d'accompagnement à la scolarité.**

## LES LIEUX D'ACCUEIL ENFANTS/PARENTS (LAEP)

Ces lieux sont des espaces de parole, de réassurance et d'accompagnement de la fonction de parent. Ils participent à l'éveil et à la socialisation de l'enfant de moins de 6 ans. Des professionnels, formés à l'écoute, sont présents pour assurer l'accueil des familles.

**Cinq lieux existent en Haute-Loire**, au Puy-en-Velay, à Brives-Charensac, à Saint-Hostien, à Brioude et sur la Communauté de communes du pays de Cayres-Pradelles. Les LAEP sont financés par la Caf, la Msa et les communes soutenant le projet.

## LES ESPACES RENCONTRES

Un espace de rencontre est un lieu neutre et convivial où l'enfant peut créer, renouer ou consolider une relation avec l'un de ses parents lors d'un divorce ou d'une séparation, avec ses grands-parents ou tout autre membre de la famille.

**En Haute-Loire, les espaces de rencontre se trouvent au Puy-en-Velay, à Yssingaux et à Brioude.**

## MÉDIATION FAMILIALE

Le service de médiation familiale a pour objectif de préserver et/ou maintenir les liens familiaux dans un environnement favorable à l'enfant et aux personnes qui l'entourent.

Un tiers qualifié et impartial, le médiateur familial, absorbe les problèmes liés à un conflit familial, en permettant de rétablir la communication.

La Caf soutient et finance **l'association "Justice et Partage" qui intervient sur trois sites en Haute-Loire** : Le Puy-en-Velay, Monistrol-sur-Loire et Brioude.



## L'ACCOMPAGNEMENT DES RUPTURES FAMILIALES

### SERVICE PUBLIC DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Pour assurer le bon versement des pensions alimentaires, la Caf peut désormais servir d'intermédiaire pour tous les parents séparés. Ce service intitulé "Service public des pensions alimentaires" est porté au sein de l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa).

Le principe : chaque mois, la Caf collecte la pension alimentaire auprès de l'ex-conjoint(e) et la reverse automatiquement au parent bénéficiaire. L'objectif est de prévenir le risque d'impayé en amont, et de permettre aux familles de se concentrer sur l'éducation des enfants.

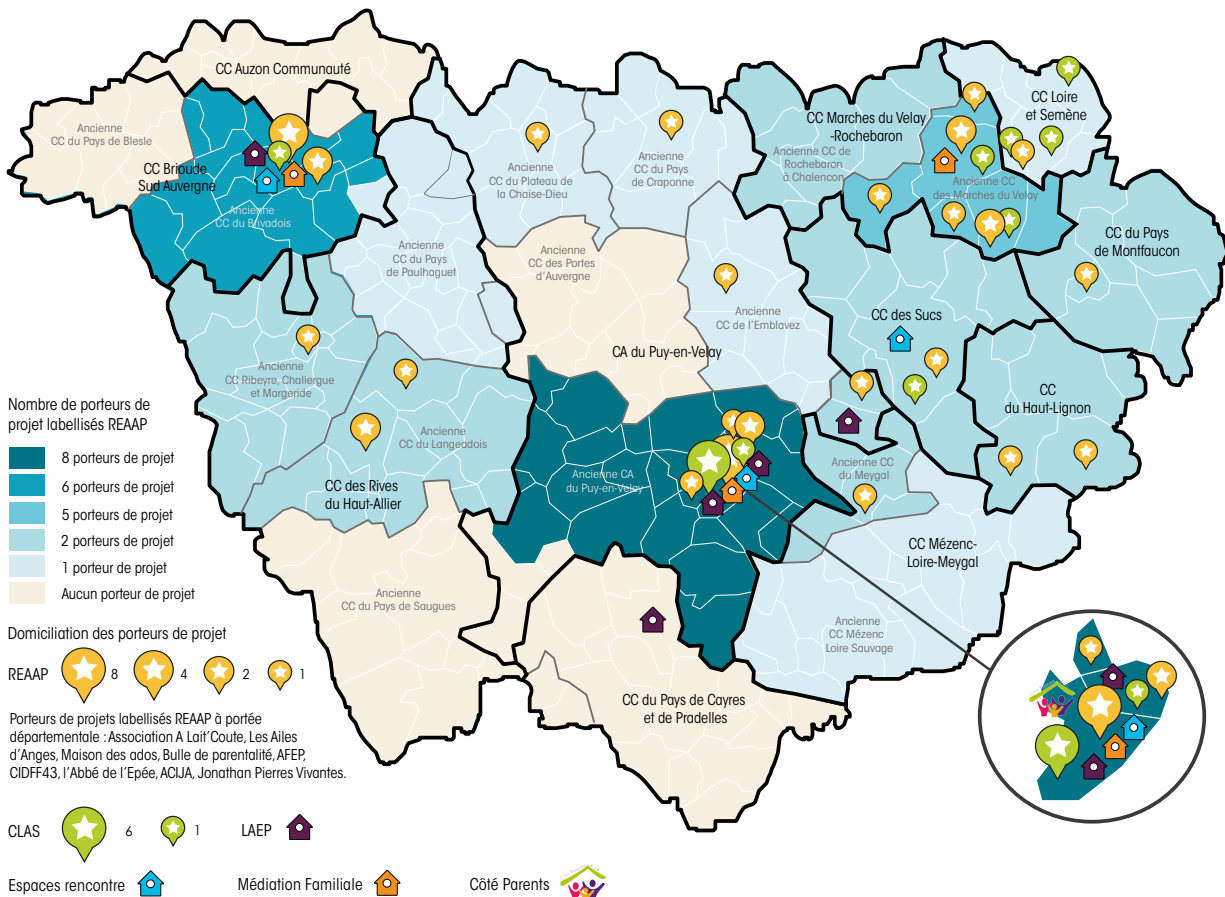
Une personne peut bénéficier de ce service si elle a un/des enfant(s), est séparée de son ex-conjoint(e), ou en cours de séparation et bénéficie d'une pension alimentaire fixée dans un titre exécutoire.

## COVID-19



Compte-tenu des conséquences sociales et économiques de la crise sanitaire, le Gouvernement a décidé de majorer exceptionnellement de **100 € supplémentaire l'allocation de rentrée scolaire** en 2020. La Caf de la Haute-Loire a versé **7 millions d'euros** à **8 610 foyers** bénéficiaires, soit une hausse de 22,9 % par rapport à 2019.

## Les dispositifs de soutien à la parentalité en 2020

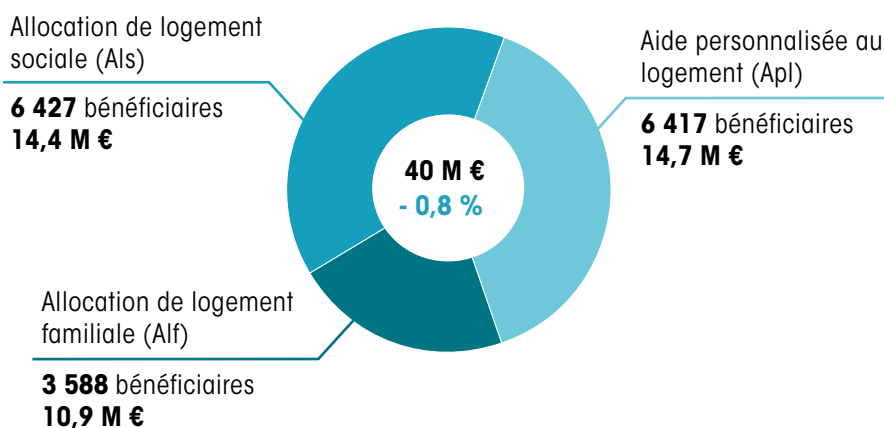


# LA CAF, INTERVENANT MAJEUR EN MATIÈRE DE LOGEMENT ET D'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

## LES PRESTATIONS LÉGALES

La Caf de la Haute-Loire assure la gestion des aides au logement (Als, Alf, Apl), versées sous condition de ressources, afin de permettre aux familles de payer plus facilement leur loyer.

**En 2020, 16 432 allocataires ont bénéficié d'une aide au logement, pour un montant de 40 millions d'euros.**



## LES AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES

### LE PRÊT À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT (PAH)

Ce prêt est destiné à aider à la prise en charge des travaux de réparation, d'amélioration, d'assainissement ou d'isolation thermique d'une résidence principale.

**En 2020, 9 prêts légaux ont été accordés pour un montant de 7 394 €.**

En complément, la Caf de la Haute-Loire peut accorder, sous condition de ressources, un Prêt social à l'amélioration de l'habitat (Pah social) destiné à l'amélioration des conditions de logement.

**En 2020, 1 allocataire en a bénéficié pour un montant de 2 000 €.**

### LE PRÊT ÉQUIPEMENT DE 1<sup>ÈRE</sup> NÉCESSITÉ

La Caf de la Haute-Loire aide les familles allocataires aux revenus modestes à acquérir des équipements mobiliers ou ménagers de première nécessité.

**En 2020, 118 prêts ont été accordés pour un montant de 95 101 €.**

### LA LUTTE CONTRE LE LOGEMENT NON DÉCENT

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, la Caf a conventionné la fédération Soliha pour lutter contre l'indécence des logements. Ainsi, Soliha est habilitée à réaliser des diagnostics suite à un signalement d'indécence et à effectuer les visites de contrôle après la réalisation des travaux.

Suite à la loi ALUR du 24 mars 2014, les Caf procèdent à la conservation de l'aide au logement pour les logements faisant l'objet d'un constat de non décence. **En 2020, 13 consignations ont été mises en place.**

## COVID-19



Afin d'apporter un soutien financier aux familles fortement impactées par la crise sanitaire, la Caf de la Haute-Loire a attribué un secours de 100 € par personne dans la limite de 500 € par foyer à toutes familles allocataires ayant au moins un enfant à charge confrontées à une difficulté financière liée à la crise économique.

**73 familles** ont bénéficié de l'aide financière individuelle d'urgence Covid-19 au titre de l'aide alimentaire ou pour faire face à un impayé de loyer.

Le montant total s'élève à **23 427 €**, soit une moyenne de **321 € par famille**.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES PROPRIÉTAIRES BAILLEURS

### MON COMPTE PARTENAIRE POUR LES BAILLEURS

Chaque année, la Caf demande aux propriétaires bailleurs de déclarer les loyers de leurs locataires bénéficiaires d'une aide au logement.

Pour une mise à jour rapide, simple et sécurisée des dossiers des locataires, cette déclaration s'effectue depuis 2019 sur [caf.fr](http://caf.fr) via Mon Compte Partenaire.

Ce service permet également de déclarer le départ d'un locataire, un impayé de loyer, une fin de gestion du logement.

## L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

Les structures d'animation de la vie sociale, représentées par les centres sociaux et les espaces de vie sociale, sont des lieux privilégiés pour faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et renforcer les liens sociaux.

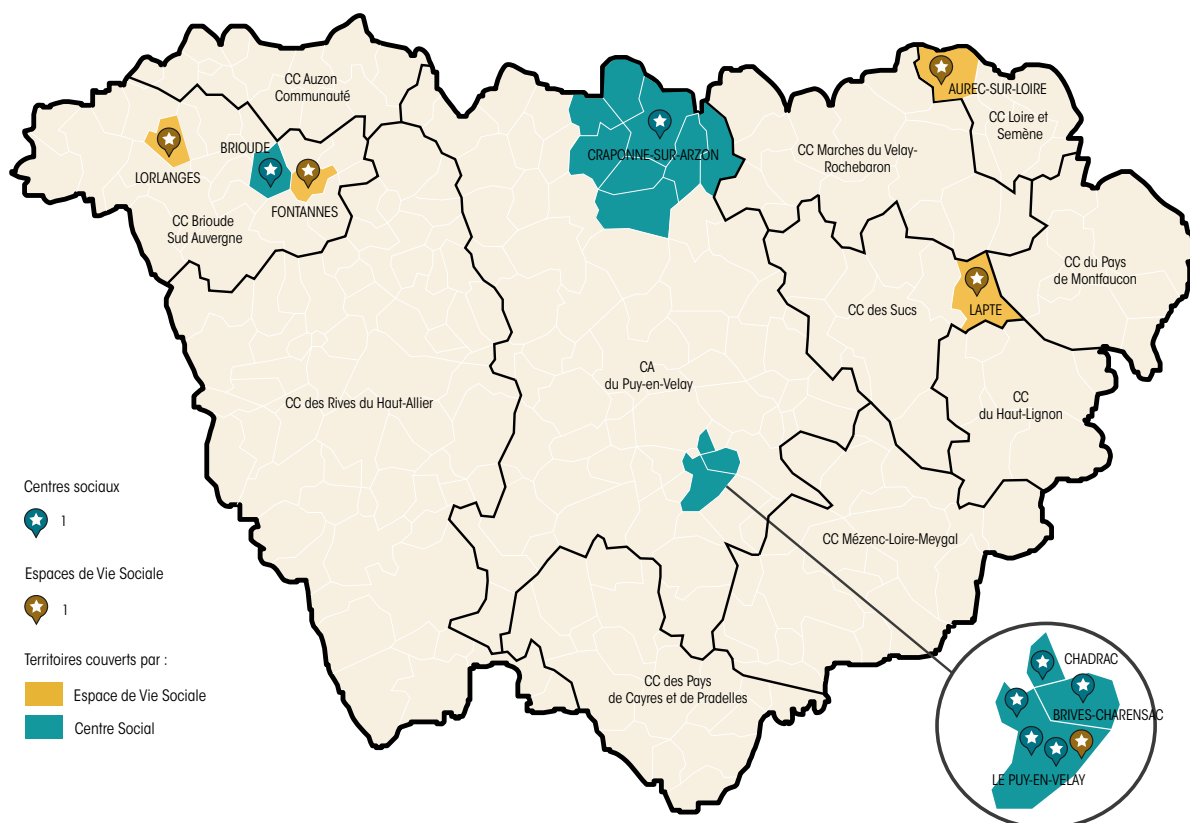
Ces structures poursuivent comme finalités : l'inclusion sociale et la socialisation des personnes, la prise de responsabilités des usagers et le développement de la citoyenneté de proximité par la valorisation du principe de participation des habitants.

La Caf de la Haute-Loire soutient **sept centres sociaux et cinq espaces de vie sociale** par un accompagnement technique et financier. En 2020, elle a versé **plus de 970 000 € de financement**.

De plus, la Caf, avec la Fédération des centres sociaux de la Loire et de la Haute-Loire, anime le réseau départemental des directeurs de centres sociaux.

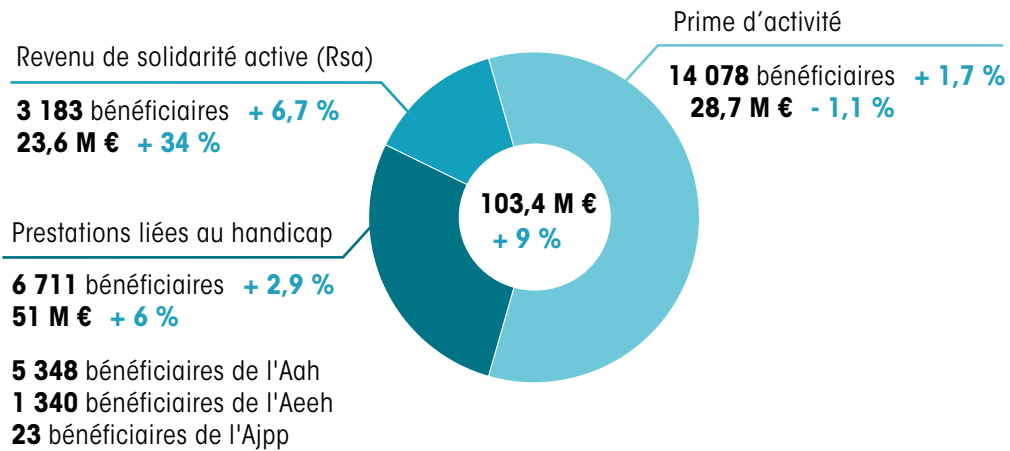


### Les dispositifs d'animation de la vie sociale en 2020



# LA CAF, ACTEUR DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'INSERTION

La branche famille est partie prenante dans la lutte contre les exclusions en créant des conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion des personnes et des familles.



## LE SOUTIEN FACE À LA PRÉCARITÉ

### LA PRIME D'ACTIVITÉ

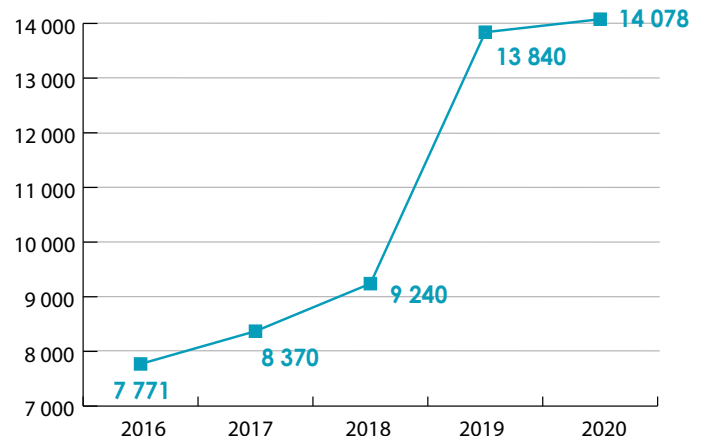
La Prime d'activité apporte un complément de revenu, sous condition de ressources, aux actifs dès 18 ans, qu'ils soient salariés ou travailleurs indépendants. Cette prestation a pour vocation de soutenir l'activité ou le retour à l'emploi.

**14 078 allocataires ont bénéficié de la Prime d'activité pour un montant de 28,7 millions d'euros.**



**88,5 % des demandes**  
faites en ligne

### Évolution du nombre de bénéficiaires de la Prime d'activité



### LE REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA)

Le Rsa garantit un revenu minimal aux personnes dont les ressources sont faibles.

**En 2020, 3 183 allocataires ont bénéficié du Rsa pour un montant de 23,6 millions d'euros.**

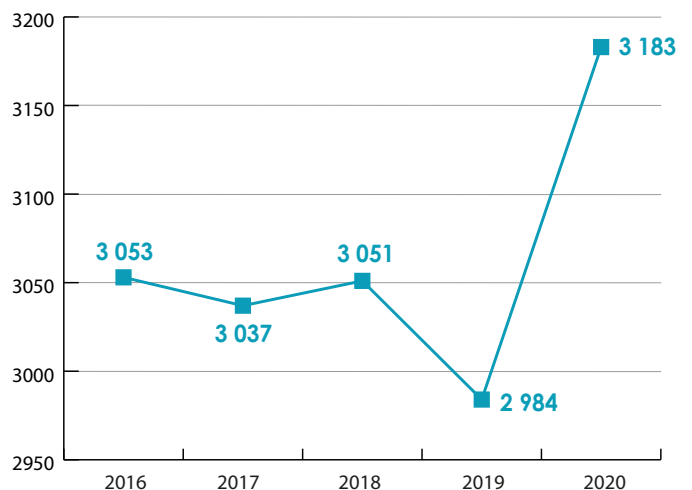
Le montant du Rsa peut être majoré, sous certaines conditions, pour les personnes seules assumant la charge d'un enfant né ou à naître.

**En 2020, 369 personnes ont bénéficié du Rsa avec majoration isolement.**



**67 % des demandes**  
faites en ligne

### Évolution du nombre de bénéficiaires du Rsa



## LE SOUTIEN FACE AU HANDICAP

**6 711 allocataires** ont bénéficié d'une prestation liée au handicap en 2020, pour un montant de **51 millions d'euros**.

### L'ALLOCATION AUX ADULTES HANDICAPÉS (AAH)

Cette prestation garantit aux personnes en situation de handicap un revenu minimal d'existence.

**5 348 allocataires bénéficient de l'Aah en 2020. 50 % d'entre eux perçoivent cette aide à taux plein, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas d'autres revenus.**

### L'ALLOCATION JOURNALIÈRE DE PRÉSENCE PARENTALE (AJPP)

L'Ajpp est versée aux parents qui cessent ponctuellement de travailler pour s'occuper de leur enfant gravement malade, accidenté ou handicapé.

**En 2020, 23 familles en sont bénéficiaires.**

### L'ALLOCATION D'ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH)

L'Aeeh est une aide apportée aux parents pour l'éducation et les soins de leur enfant souffrant d'un handicap.

**En 2020, l'Aeeh concerne 1 340 enfants.**

### UN PARTENARIAT AVEC LE DAHLIR

Depuis plusieurs années, la Caf de la Haute-Loire développe un partenariat avec l'association DAHLIR (Dispositif d'accompagnement du handicap vers les loisirs intégrés et réguliers).

Le dispositif a pour vocation de faciliter l'accueil des enfants en situation de handicap en accueil de loisirs, en mettant en lien les familles, les structures enfance jeunesse du département et les professionnels des institutions spécialisées.

**En 2020, 30 enfants ont été accueillis au sein de 21 structures.** Ces enfants bénéficient d'un accompagnement avec un animateur supplémentaire. La Caf verse une subvention annuelle de plus de 22 000 €.



## COVID-19



Durant le premier confinement, les prestations (Rsa, Aah et Aeeh) ont été automatiquement renouvelées pour les personnes dans l'incapacité de réaliser leur déclaration trimestrielle. Les aides au logement ont été automatiquement maintenues. De plus, les droits à l'Aah et l'Aeeh qui arrivaient à échéance à ce moment-là ont été automatiquement prolongés de six mois sans conditions.

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a pesé sur le quotidien de nombreuses familles, notamment celles ayant de faibles revenus. Les pouvoirs publics ont ainsi décidé de verser diverses aides exceptionnelles de solidarité en 2020 à destination des bénéficiaires du Rsa, des aides au logement avec enfant(s) et aux jeunes de moins de 25 ans non étudiant. Ces aides ont concernées **10 961 foyers allocataires** pour un montant total de **3 832 000 €**.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES CONFRONTÉES À DES ÉVÉNEMENTS FRAGILISANTS

Les conseillères sociales de la Caf accompagnent les familles allocataires avec enfants à charge confrontées à un événement familial fragilisant : une séparation, le décès d'un conjoint ou d'un enfant.

### L'OFFRE DE SERVICE "SÉPARATION"

Une séparation ou un divorce amène un grand nombre de changements dans une famille. La Caf de la Haute-Loire propose un accompagnement pour aider les parents à surmonter les conflits et à répondre aux besoins des enfants.

**375 personnes ont été accompagnées en 2020.**

### L'OFFRE DE SERVICE "DÉCÈS DE CONJOINT"

Cet accompagnement permet d'aider l'allocataire dans les réorganisations liées au décès de son conjoint et faciliter l'accès à un nouvel équilibre familial en tenant compte de la situation de deuil.

**27 allocataires ont été rencontrés en 2020.**

### L'OFFRE DE SERVICE "DÉCÈS D'UN ENFANT"

Ces interventions ont pour finalité d'écouter et d'épauler les parents, et de les aider dans les changements liés au décès de l'enfant.

**16 allocataires ont été rencontrés en 2020.**

Pour les décès d'enfants de moins de 25 ans survenus à compter du 1<sup>er</sup> juin 2020, la Caf verse une allocation forfaitaire dont le montant dépend des ressources des parents. 14 foyers en ont bénéficié en 2020 pour un montant de 30 000 €.

## LES AIDES FINANCIÈRES EXCEPTIONNELLES

Les aides financières exceptionnelles (prêts ou secours) doivent permettre aux familles confrontées à un événement fragilisant, ou dans le cadre d'une mesure d'accompagnement liée au Fonds de solidarité logement, de faire face à une dépense exceptionnelle et momentanée.

Toute demande de prêt d'honneur et/ou de secours doit être formulée auprès d'un travailleur social de secteur qui établira une enquête sociale.

**En 2020, 35 demandes ont été accordées pour un montant de 22 751 €.**

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

Proposées dans le cadre du Fonds de solidarité logement (FSL), les mesures d'Aide éducative budgétaire (AEB) permettent un accompagnement à toute personne qui rencontre des difficultés dans la gestion de son budget.

Les actions menées doivent favoriser l'accès ou le maintien dans le logement et permettre à la famille de tendre vers une autonomie dans la gestion du budget et de sa vie quotidienne.

**En 2020, 37 mesures d'Aide éducative Budgétaire ont été sollicitées par les travailleurs sociaux auprès du FSL.**

## OFFRE DE SERVICE IMPAYÉS DE LOYER

Les conseillères sociales interviennent auprès des foyers confrontés à des difficultés de maintien dans leur logement.

Elles accompagnent et informent les locataires bénéficiaires d'une aide au logement (Als, Alf ou Apl) du parc privé afin qu'ils puissent résorber leur dette de loyer plus rapidement.

Elles contribuent également à la prévention des expulsions et à l'amélioration des conditions de logement.

**En 2020, 53 personnes ont bénéficié d'un accompagnement.**

### COVID-19



En 2020, les conseillères sociales ont adapté les conditions de prise en charge des familles allocataires. Les rendez-vous se sont majoritairement déroulés par téléphone ou dans les accueils de la Caf.



## LES ATELIERS EN FAVEUR DE L'AUTONOMIE DES JEUNES

Les conseillères sociales ont été sollicitées par les Missions locales du département pour intervenir auprès des jeunes de 16 à 25 ans inscrits dans des dispositifs d'insertion (Garantie Jeunes et Action PACEP).

Les ateliers d'information organisés ont pour objectifs d'accompagner et d'informer les jeunes sur la recherche d'un logement, l'accès aux droits, les démarches avec la Caf et la gestion d'un budget.

**En 2020, la plupart des séances collectives n'ont pas pu avoir lieu. Seulement 2 séances ont été organisées avec la participation de 17 jeunes.**

## LE DISPOSITIF PLIAJE (PÔLE DE LIAISON ET D'INFORMATION SUR L'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT)

Afin de préparer au mieux l'arrivée d'un enfant, la Caf de la Haute-Loire informe les futurs parents sur les prestations sociales, les différents modes d'accueil, les droits et devoirs.

Des rendez-vous individuels sont proposés avec des gestionnaires conseils allocataires "Petite enfance" les mardis et jeudis matin par téléphone.

**217 rendez-vous ont eu lieu en 2020.**



## LES OFFRES DE SERVICE AUX PARTENAIRES

Les partenaires sont un maillon essentiel pour permettre à bon nombre d'usagers d'accéder aux droits que la Caf est amenée à gérer.

Afin d'améliorer l'accompagnement des publics que nous avons en commun, la Caf propose aux partenaires des modules de formation sur les mesures législatives et réglementaires, des rendez-vous téléphoniques et une adresse mail dédiée.

### RÉUNIONS TERRITORIALES PARTENARIALES

Trois réunions territoriales ont été organisées début 2020 pour les acteurs départementaux de l'accompagnement social et de l'insertion à Yssingeaux, au Puy-en-Velay et à Brioude.

L'occasion de présenter les actualités législatives et réglementaires et la politique d'action sociale.

### MON COMPTE PARTENAIRE

L'espace Mon Compte Partenaire accessible sur [caf.fr](http://caf.fr) est un bouquet de services offert par les caisses d'Allocations familiales à ses partenaires.

Ces derniers bénéficient d'un accès simple et sécurisé à tous leurs extranets de la branche Famille.

Le service CDAP (Consultation des Données Allocataires par nos Partenaires) permet par exemple aux partenaires d'avoir accès à certaines données allocataires.

## L'ACCUEIL PHYSIQUE

**Trois lieux d'accueil :** Le Puy-en-Velay, Brioude et Monistrol-sur-Loire



**23 328 visites** reçues

### COVID-19



**En 2020, avec les différents confinements et les mesures sanitaires à mettre en place, la Caf a adapté son offre de service :**

Mise en place des rendez-vous téléphoniques avec les conseillers Caf : **2 069 rendez-vous réalisés**

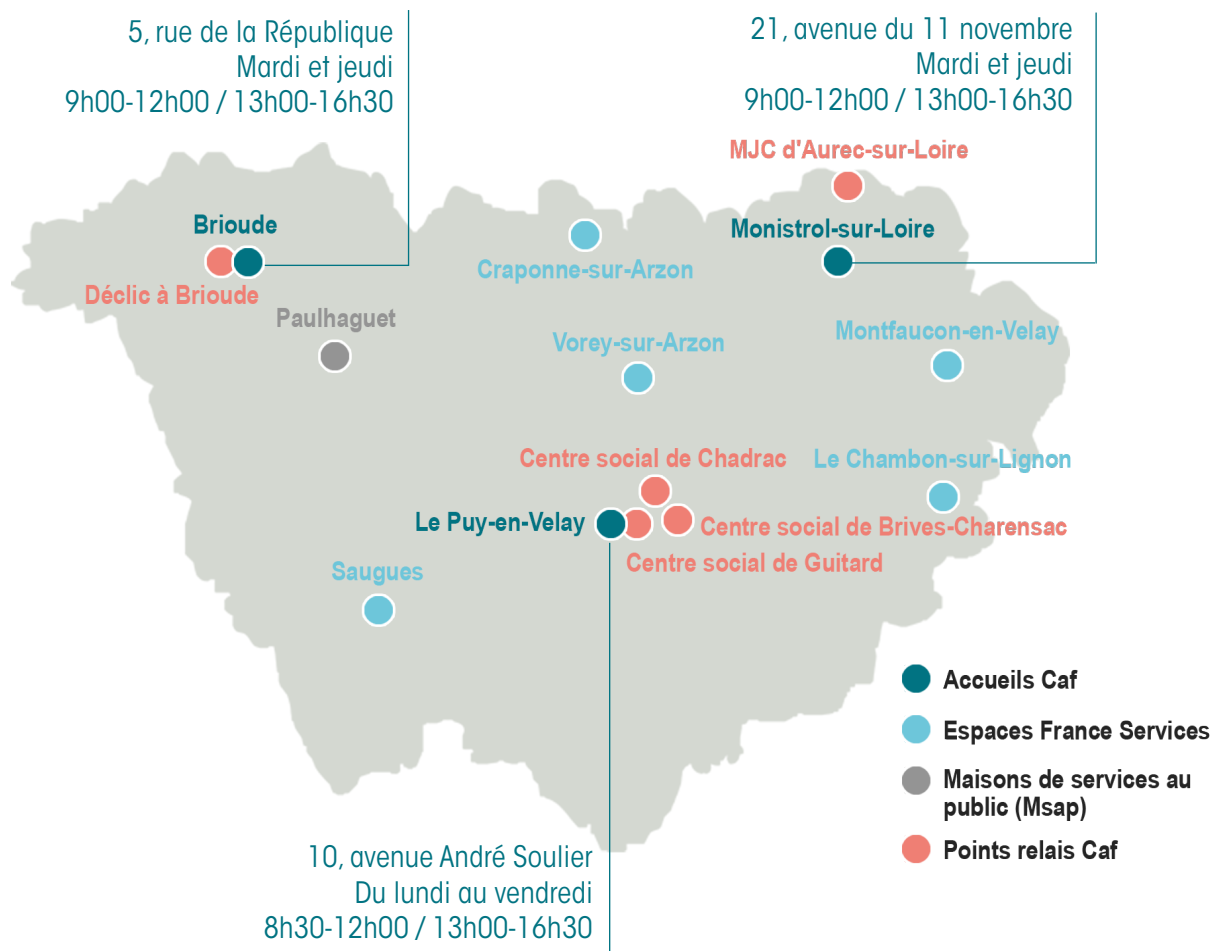
Création d'une adresse mail dédiée pour l'envoi de pièces justificatives «transmettreundocument.caf43@info-caf.fr» : **3 166 e-mails reçus**

Réouverture des accueils avec la mise en oeuvre des consignes sanitaires : gel hydroalcoolique, plexiglas sur les banques d'accueil, marquages au sol, sens de circulation...

**Des lieux d'accueil partenaires :** 5 Espaces France Services, 1 Maison de services au public (Msap) et 5 Points relais Caf

Grâce à ces lieux d'accueil partenaires, les Espaces France Services, les Maisons de services au public et les Points relais Caf, la Caf de la Haute-Loire assure une présence de proximité sur l'ensemble du département.

Les agents chargés d'accueil, formés par la Caf, informent sur les prestations, conseillent et accompagnent les publics dans l'utilisation des services en ligne sur le site caf.fr. Des ordinateurs en libre-accès sont mis à disposition des usagers.



## L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



**62 405 appels téléphoniques**  
traités par les conseillers de service à l'utilisateur

L'accueil téléphonique vise à assurer une information personnalisée et rapide aux allocataires sur leurs droits et paiements.

La Caf de la Haute-Loire assure la réponse téléphonique pour le plateau Auvergne-Rhône-Alpes depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2020.

Depuis le 16 décembre 2020, le numéro de la Caf est le 3230 (service gratuit + prix d'un appel).

## LE SITE INTERNET CAF.FR

Caf.fr est le site le plus consulté des sites de la Sécurité sociale et le deuxième site le plus consulté de la sphère publique.

Au total, en 2020, plus de 470 millions de visites ont été enregistrées, dont 308 millions d'accès au dossier personnel "Mon Compte".

### POUR LA CAF DE LA HAUTE-LOIRE

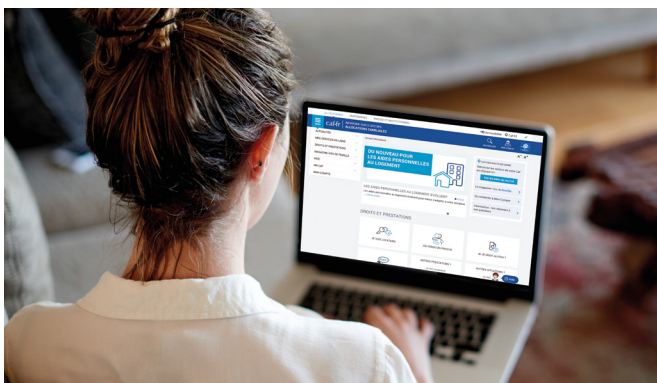


**543 107 consultations**  
à «Mon Compte»



**85,3 %** des allocataires  
ont fourni leur  
adresse mail

Des informations locales propres à la Caf de la Haute-Loire pour les allocataires et les partenaires sont disponibles sur caf.fr, rubrique Ma Caf.



## LE RECOURS AUX TÉLÉSERVICES



**95,5 %** des déclarations  
trimestrielles transmises  
en ligne



**92,4 %** des changements  
de situation déclarés  
en ligne

## LES COURRIERS ET COURRIELS



**389 044 courriers**  
reçus



**18 402 e-mails**  
reçus

## NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

**97 %** des dossiers sont traités en moins de 15 jours

**96,5 %** des dossiers de minima sociaux sont traités en moins de 10 jours

**81 %** des appels téléphoniques sont traités immédiatement

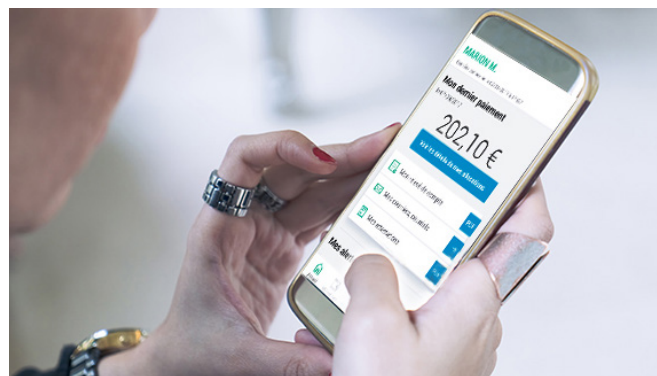
## L'APPLICATION MOBILE "CAF - MON COMPTE"

L'application mobile comptabilise, en 2020, plus de 11,6 millions de téléchargements, et a dépassé le site caf.fr en nombre de visites avec 498 millions de visites.

Simple, rapide et gratuite, elle est téléchargeable depuis l'App store et Play store.

Elle permet aux allocataires équipés d'un smartphone ou d'une tablette :

- de consulter ou modifier leurs coordonnées et leur situation professionnelle ou familiale,
- de réaliser leurs déclarations trimestrielles de ressources Rsa ou Prime d'activité,
- de suivre l'ensemble de leurs paiements et consulter les opérations sur leur dossier,
- de télécharger leurs courriers, relevés et attestations.



## LE COMPTE TWITTER



La Caf de la Haute-Loire dispose d'un compte Twitter, @Caf\_HauteLoire, sur lequel elle partage toute l'actualité locale et des informations nationales : événements, temps forts, nouveautés réglementaires...

# LA CAF MOBILISÉE POUR LE VERSEMENT DU JUSTE DROIT

Pour garantir le versement du juste droit, la Caf vérifie chaque année l'exactitude des informations déclarées par les allocataires et les sécurisent pour un paiement rapide et régulier.

## LA POLITIQUE DE CONTRÔLE

### LE CONTRÔLE DES DROITS ALLOCATAIRES



**99 342 contrôles**  
effectués

Les prestations versées par la Caf varient selon la situation financière, familiale et professionnelle des allocataires. Pour s'assurer de la fiabilité des informations transmises, la Caf effectue différents types de contrôles.

Ces contrôles permettent de corriger des erreurs, frauduleuses ou non, dans les déclarations de situation des allocataires, et d'éviter de payer des droits qui auraient été mal calculés.



**91 291 contrôles automatisés**

Des institutions comme Pôle emploi ou la Direction générale des finances publiques, partagent des informations (revenus, allocations chômage...) avec la Caf via des échanges de fichiers.



**7 606 contrôles sur pièces**

La Caf réclame des pièces justificatives aux allocataires pour vérifier l'exactitude des informations déclarées.



**445 contrôles sur place**

Nos contrôleurs assermentés rencontrent les allocataires pour vérifier leur situation réelle. Ces contrôles permettent de s'assurer de la bonne application de la réglementation dans le traitement des dossiers.

### LES IMPACTS DE LA POLITIQUE DES CONTRÔLES SUR PLACE

La politique de contrôle sur place permet de rectifier les dossiers des allocataires. Ils peuvent conduire à des indus : ce sont des sommes d'argent perçues en trop par les allocataires, à la suite d'une erreur involontaire ou non. À l'inverse, les rappels sont des sommes d'argent que la Caf doit aux allocataires, pour des droits qu'ils n'ont pas perçus.

Grâce à tous ces contrôles, **727 223 €** ont été régularisés en 2020. **56 %** de ces contrôles conduisent à des indus (soit 585 230 €) et **36 %** à des rappels (soit 141 993 €).

### COVID-19



**Une offre de contrôle adaptée** : En 2020, les trois contrôleurs de la Caf ont réalisé leurs entretiens de contrôle principalement dans les guichets d'accueil ou par téléphone.

### LE DATAMINING

Le datamining permet de mieux orienter nos contrôles sur place et sur pièce.

Un traitement informatique spécifique permet de croiser plusieurs centaines de données statistiques afin de calculer la probabilité qu'une erreur se produise. Ce dispositif a ainsi pour objectif de repérer plus précisément les dossiers à risques.

**64,2 % des contrôles sur place** ont été ciblés à partir du datamining.

### LE CONTRÔLE DES STRUCTURES D'ACTION SOCIALE

**17 équipements** financés dans le cadre de notre politique d'action sociale ont été contrôlés en 2020.



**11 Établissements**  
d'accueil du jeune enfant



**6 Accueils de loisirs**  
sans hébergement

**12 %** des contrôles ont entraîné une régularisation financière.

## LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les différents contrôles peuvent aboutir à la détection de cas suspects, voire frauduleux, pour lesquels la politique de la Caf va au-delà de la simple régularisation financière du dossier.

Les dossiers reconnus frauduleux font l'objet de sanctions graduées, de l'avertissement jusqu'au dépôt de plainte auprès du Procureur de la République, en passant par la suspension des allocations elles-mêmes.



**304 fraudes détectées**  
par la Caf

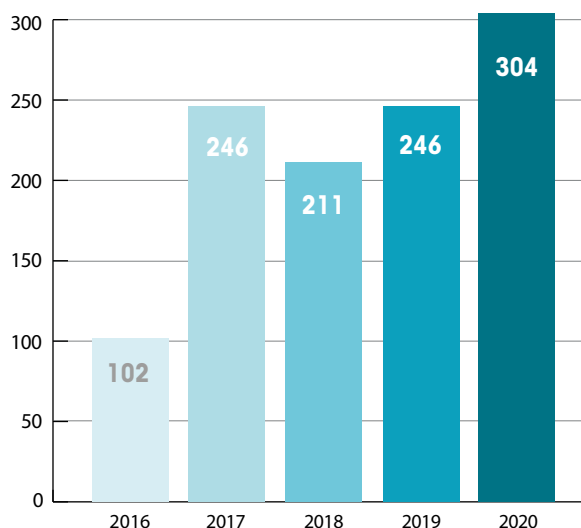
Cela représente **0,7 %**  
des allocataires



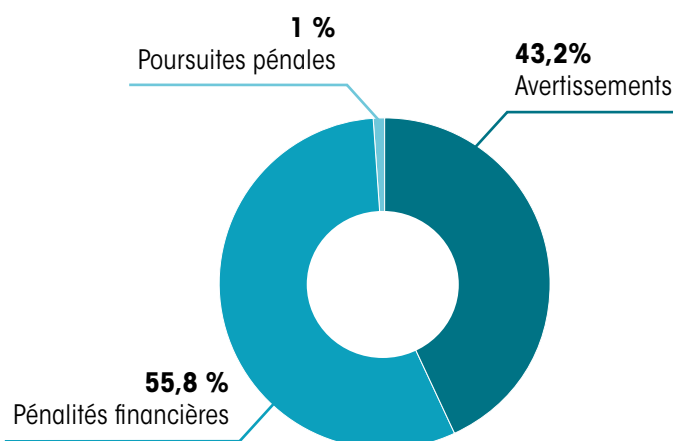
**779 452 € de fraudes détectées**

Le montant moyen  
d'une fraude est de  
**2 564 €**

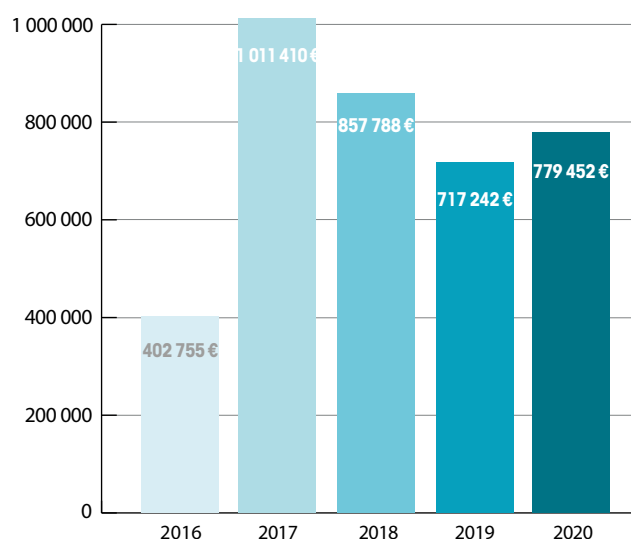
### Évolution du nombre de fraudes détectées



### Types de sanctions



### Évolution du montant des fraudes détectées



## MÉDIATION ADMINISTRATIVE

La médiation administrative a pour objectif d'améliorer la qualité du service et la satisfaction des usagers.

Le recours à la médiation constitue une voie alternative visant à améliorer les relations entre les services publics et leurs usagers. Elle joue un rôle clé, non seulement dans le règlement des différends entre l'institution et ses usagers, mais également dans la prévention des litiges.

En 2020, le médiateur administratif a reçu **53 demandes**.

Pour **42 % des dossiers**, la médiation a permis une modification de la décision engendrant un impact financier d'un **montant total de 29 039 €** : 16 901 € correspondant à des rappels de droits et 12 138 € aboutissant à des annulations d'indus.



# DES ACTEURS MOBILISÉS AU SERVICE

## DES ALLOCATAIRES ET DES PARTENAIRES

Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche Famille est un réseau piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales, présent sur tout le territoire grâce aux 101 Caisses d'Allocations familiales.

Mobilisées au service des allocataires, les Caf prennent en charge les prestations légales et développent une action sociale familiale sur leurs territoires.

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de 24 membres titulaires, l'actuel Conseil d'administration a été installé le 13 février 2018 pour une durée de 4 ans. Il définit, en cohérence avec les orientations nationales, la politique de l'organisme.

#### LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Présidente : Laurence LEBRAT
- 1<sup>er</sup> vice-président : Henry MAISONNEUVE
- 2<sup>ème</sup> vice-président : Yves TRÉHIN
- 3<sup>ème</sup> vice-président : Christophe MARTINAT
- 8 représentants des assurés sociaux (CGT, CGT-FO, CFDT, CFTC, CFE-CGC)
- 5 représentants des employeurs (MEDEF, U2P, CPME)
- 3 représentants des travailleurs indépendants (CPME, U2P, UNAPL)
- 4 membres des Unions départementales des associations familiales (UDAF) qui représentent les allocataires
- 4 personnes qualifiées, nommées par le Préfet pour leurs compétences personnelles
- 3 représentants du personnel de la Caf (avec voix consultative).



#### LE RÔLE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En tant que Présidente du Conseil d'administration, Laurence LEBRAT veille au bon fonctionnement de la Caf, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires.

Elle assure la présidence des réunions du Conseil d'administration au moins 4 fois par an et organise la tenue des débats.

#### LES MISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration a pour mission de :

- Déterminer les orientations de la politique d'action sociale locale en faveur de la petite enfance, de l'enfance, de la jeunesse et de la parentalité.
- Valider le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) au regard des axes définis par la branche Famille.
- Veiller à la qualité du service rendu à l'allocataire par le respect des engagements de service.
- Veiller à la mise en oeuvre des aides financières individuelles aux familles : accessibilité aux loisirs et aux vacances, accompagnement à l'accès et au maintien dans un logement décent, accompagnement des familles fragilisées.
- Voter les budgets de gestion administrative et d'action sociale dans la limite des crédits alloués par la Cnaf.

Le Conseil d'administration désigne les administrateurs titulaires et suppléants qui siègent dans les commissions internes à la Caf (commission de recours amiable, commission d'action sociale, commission des pénalités...), OPAC, MDPH...

#### LES PRINCIPALES DÉCISIONS PRISES EN 2020

- Validation des comptes de l'exercice 2019
- Adoption du Budget unique de gestion et du budget d'Action sociale 2020
- Approbation du Budget Commun de Gestion 2021
- Approbation du Règlement Intérieur d'Action Sociale 2021 - Aides Financières Individuelles
- Validation des nouvelles modalités relatives au prêt équipement de première nécessité et aux aides financières exceptionnelles.
- Validation des évolutions concernant la politique « Loisirs et Vacances »

## L'ÉQUIPE DE DIRECTION

L'équipe de direction assure le pilotage général de l'organisme et définit la stratégie de la Caf dans le cadre de la convention pluriannuelles d'objectifs et de gestion (Cpog).



De gauche à droite : Franck L'HOSPITAL, Christophe BONNEFOIS, Sébastien VAUDE et Florian BLANC

**Christophe BONNEFOIS, Directeur** : il assure le pilotage général de l'organisme, dans le respect des orientations définies au niveau national. Il décide de l'organisation du travail et des ressources humaines. Il représente la Caf en justice et dans tous les actes de la vie civile.

**Florian BLANC, Directeur-adjoint** : il a en charge les secteurs Prestations, Relation de service, Appui au métier et aux partenaires ainsi que les interventions sociales et les aides individuelles. Il a une délégation générale du Directeur.

**Franck L'HOSPITAL, Directeur comptable et financier** : il est chargé de l'ensemble des opérations financières de l'organisme dont il est personnellement et pécuniairement responsable.

**Sébastien VAUDE, Responsable du Pôle Ressources** : il pilote l'ensemble des fonctions supports de l'organisme (ressources humaines, budgétaires, marchés, logistique, communication...).

## L'ÉQUIPE MANAGÉRIALE

Une quinzaine de professionnels à l'écoute des collaborateurs, des publics, qui mettent en oeuvre au quotidien l'ensemble de nos missions et évolutions, et contribuent à la communication interne pour une meilleure compréhension des enjeux.

## LA FORMATION PROFESSIONNELLE



**2,4 %** de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle.

**Plus de 1 300 heures** de formation dont 20 % réalisées en interne.

**14 formations réalisées en e-learning** (à distance, via Teams) soit 504 heures au total.

## LES DIFFÉRENTS PÔLES DE LA CAF DE LA HAUTE-LOIRE :

- Direction
- Direction comptable et financière (Comptabilité, Vérification, Contrôle interne, Contrôle allocataires, Démarche qualité intégrée, Informatique)
- Pôle Ressources (Ressources humaines, Administration générale, Communication)
- Pôle Usagers (Prestations)
- Pôle Relation de service (Accueil et plateforme téléphonique)
- Appui au métier et aux partenaires / CNA CMG
- Gestion des droits et des litiges / Gestion de la personne
- Pôle Interventions sociales et aides financières individuelles
- Pôle Conseils et aides aux partenaires

## LE PERSONNEL



**116 agents**

Répartis au Puy-en-Velay (100), à Monistrol-sur-Loire (9) et à Brioude (7).

Ils mettent en oeuvre leurs expertises pour accompagner les familles et les partenaires afin d'améliorer les conditions de vie des habitants de la Haute-Loire.

Taux de féminisation	75,86 %
Âge moyen	43,74 ans
Nombre d'embauches en CDI	7

## COVID-19



**La Caf a su adapter son organisation afin de maintenir l'ensemble de ses activités notamment le versement des prestations sociales.**

Le personnel a fait preuve d'engagement et de mobilisation.

Le télétravail s'est très fortement développé. 110 agents ont pu être en situation de télétravail au cours de l'année.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2020



**Caf de la Haute-Loire**

10 avenue André Soulier - CS 50 322  
43009 LE PUY-EN-VELAY Cedex

**0810 25 43 10**

(service 0,06 € / min + prix d'un appel)

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

[twitter](https://twitter.com/Caf_HauteLoire) : @Caf\_HauteLoire