

LA CITÉ DE LA MER

# CHERBOURG



## Rapport d'activité 2023



Caisse d'Allocations Familiales de la Manche

63, Bd Amiral Gauchet  
50306 Avranches Cedex

Tél : 3230 (Service gratuit + prix appel)

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

Suivez-nous sur





# La gouvernance et l'organisation de la Caf

## Le conseil d'administration investi pour l'avenir

La Caf de la Manche est un organisme de Sécurité sociale en charge des prestations familiales. Au sein d'un réseau de 101 Caf, piloté par la Caisse Nationale des Allocations Familiales, notre entreprise, fondée en décembre 1923 à Avranches, a pour mission de verser des aides sous forme de compléments de revenus, de subventionner des équipements, de conseiller les collectivités et d'accompagner les familles. Elle s'appuie, depuis près de 100 ans, sur un conseil d'administration et sur des agents quotidiennement investis au service des habitants de la Manche et au-delà.

Tout au long de l'année, notre conseil composé de représentants des salariés, des employeurs, des travailleurs indépendants, des associations familiales et des personnes qualifiées du domaine social au sens large, s'est réuni sous la présidence de M. Philippe Laurent, représentant l'U2P pour échanger sur l'activité et les projets de l'organisme. Les membres participent également aux différentes commissions. Ils représentent également la Caf dans une vingtaine d'institutions des domaines de la famille, de l'enfance, de la jeunesse, du logement, de l'animation de la vie sociale et de la précarité.

Le conseil d'administration s'est investi directement dans la préparation du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion 2023-2027. En collaboration avec les équipes, les administrateurs de la Commission d'action sociale et de la Commission des aides financières individuelles ont rénové leur règlement intérieur. Les seuils et divers montants ont été réévalués étant donné leur ancienneté et l'inflation qui a touché le pays en 2023. Mais les évolutions importantes ont porté sur la simplification des dispositifs qui fixent des orientations et laissent aux administrateurs plus de souplesse. De même, les objectifs de transition écologique ont été concrétisés dans un bonus spécifique pour les demandes collectives d'investissement. Réuni en séminaire à l'automne, le conseil a pris le temps d'étudier les propositions de la direction, avant de voter à la quasi-unanimité le projet proposé par la Caf 50 à la Cnaf le 15 décembre 2023.



### ZOOM #1

## Six commissions du conseil d'administration

**La Commission de recours amiable** attribue l'allocation de logement lorsque les conditions de peuplement ou de salubrité ne sont pas remplies, instruit les contestations de droit, les remises de dettes hors Revenu de Solidarité Active (RSA) et notifie les décisions. Elle se réunit mensuellement. 2 542 demandes de remise de dettes ont été examinées. 54 % ont bénéficié d'une remise totale, 35 % d'une remise partielle et 11 % d'un refus.

**La Commission de recours sur pénalités** donne un avis motivé en cas de recours d'un allocataire. Elle s'est réunie 4 fois en 2023 et a examiné 221 dossiers frauduleux. 24 ont fait l'objet d'un simple avertissement, 196 d'une pénalité (de 1 063 € en moyenne) et un dépôt de plainte. Au total, la Caf a subi 1 460 289 € de préjudice en 2023 soit 6 608 € de préjudice moyen.

**La Commission des aides aux familles** étudie tous les mois, les demandes des allocataires en difficultés et attribue des aides individuelles (prêts, secours, etc).

**La Commission des marchés** est compétente pour l'attribution de marchés pour le compte de l'organisme en matière de travaux, fournitures, prestations intellectuelles et de services lorsque ces marchés sont supérieurs à un seuil fixé par arrêté ministériel. Absence de réunion en 2023.

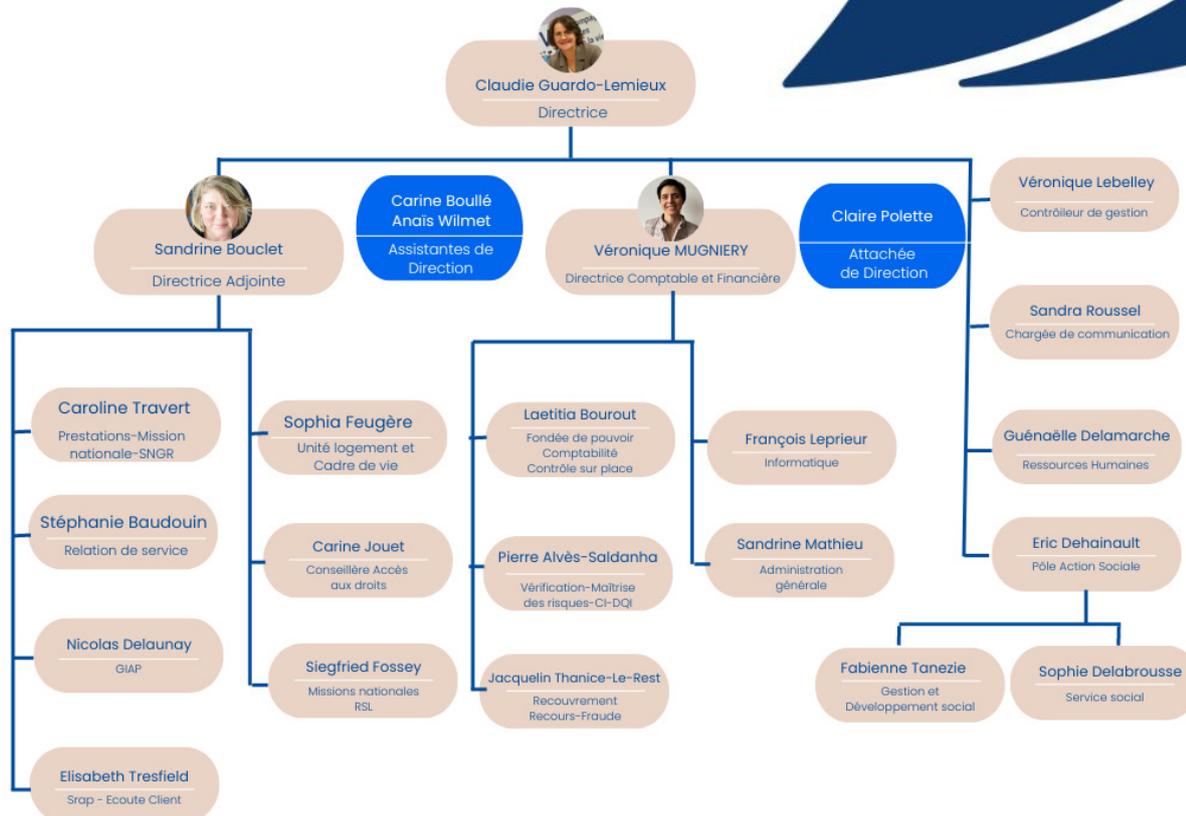
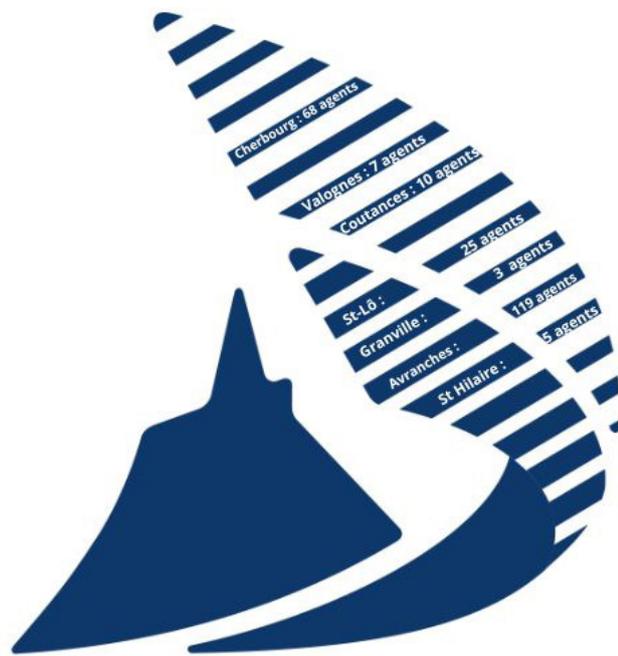
**La Commission de présentation des comptes** prend connaissance annuellement de la présentation détaillée des comptes du Directeur comptable et financier et les examine pour une présentation au conseil. Ils ont été approuvés à l'unanimité par le conseil et validés par la Direction Financière Nationale avec 4 observations.

**La Commission d'action sociale** met en œuvre la politique d'action sociale définie par le conseil. Elle étudie les demandes de financement des partenaires, notamment des collectivités territoriales et des associations pour des services et des équipements. Elle s'est réunie à 5 reprises en 2023.

## La Caf : organisation déconcentrée présente sur le territoire

L'équipe de la Caf est composée de 235 agents, épaulée de 2 apprentis. Nous avons la chance d'avoir des collaborateurs expérimentés et fidèles (ancienneté moyenne : 16,10 ans et âge moyen : 44,68 ans), principalement affectés sur des activités en lien avec les allocataires et les partenaires. Notre organisation est fortement déconcentrée pour être au plus proche de nos publics.

7 sites, répartis de la pointe Nord à la baie Sud du département, nous permettent de bien connaître nos territoires et de mieux servir les habitants et les collectivités. Ils permettent d'offrir des accueils de proximité et d'avoir des agents qui vivent dans les différents bassins de vie du département. Le fonctionnement de la Caf s'organise autour de 3 grands domaines : les prestations versées et la relation de service, l'action sociale et les services de gestion interne (Ressources humaines, Direction comptable et financière, Logistique et Informatique).



### ZOOM #2 Un schéma départemental des services aux familles enrichi

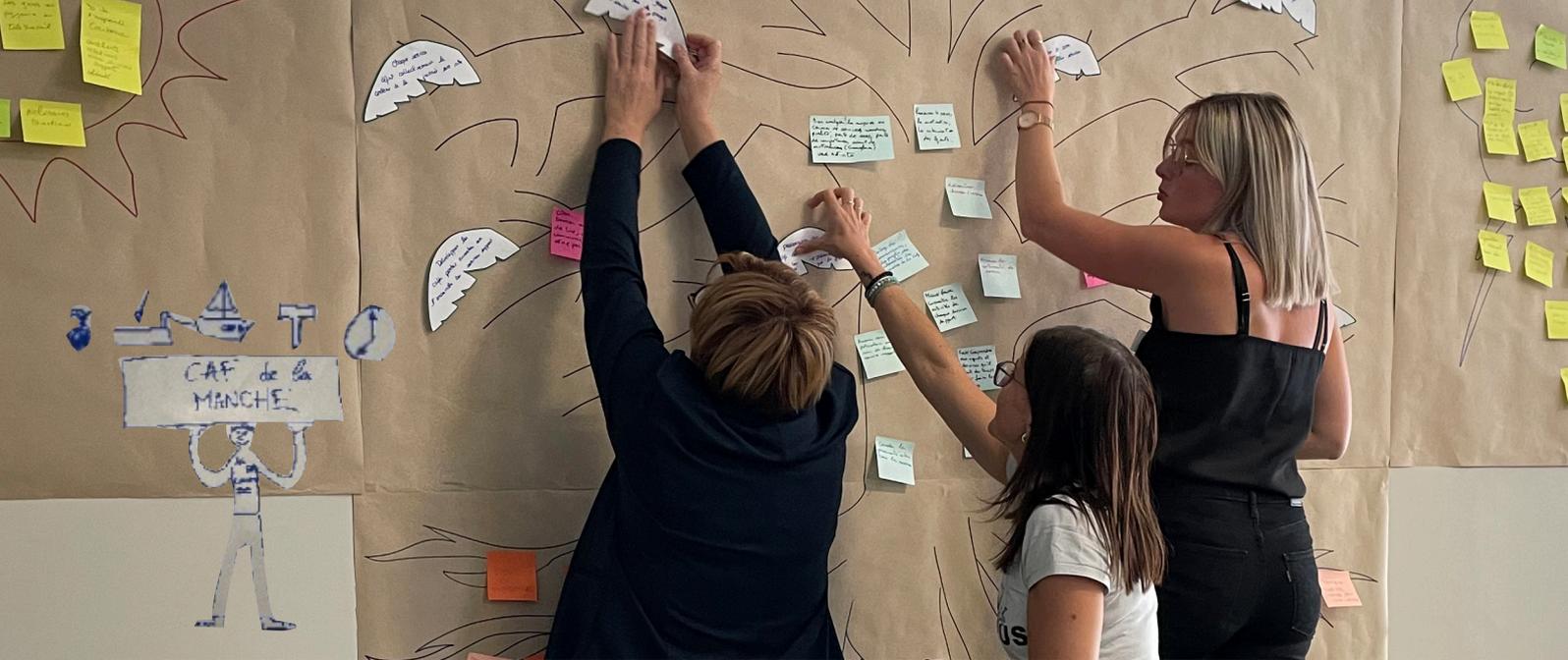
Le 10 janvier le Comité départemental des services aux familles s'est réuni sous la présidence du Préfet et des présidents de la Caf, du Conseil Départemental et de l'Association départemental des maires. Une quarantaine d'acteurs des secteurs de la famille, du social, de l'animation, de la jeunesse, mais aussi de l'insertion socioprofessionnelle ont débattu des actions à prévoir pour maintenir et développer les services aux familles. Le schéma départemental validé est allé au-delà des préconisations nationales en incluant des actions sur la petite enfance, l'enfance et la parentalité mais aussi la jeunesse, l'animation de la vie sociale et l'accès aux droits.



### ZOOM #3 La Commission d'action sociale, au cœur des nouvelles techniques de travail : agilité, Intelligence artificielle, FabLab, imprimante 3D, réalité virtuelle...

Le 26 juin, une réunion exceptionnelle de la Commission d'action sociale s'est tenue à l'atelier Canopé de Saint-Lô. Les administrateurs ont pu y découvrir les nouvelles méthodes pédagogiques mises en œuvre dans l'éducation nationale mais aussi utilisées par les acteurs du social et les entreprises pour faire évoluer leur pratique de travail au quotidien. De ChatGPT à la réalité virtuelle, de l'imprimante 3D au FabLab, en passant par les conceptions d'aménagement, les administrateurs ont pu toucher du doigt la révolution en cours.





## Les ressources internes : murs porteurs de la Caf

La Caf ne pourrait pas être performante sans les services internes dits supports qui accompagnent les agents, entretiennent les différents sites, assurent la sécurité de tous, installent et gèrent l'informatique, comptabilisent recettes et dépenses, etc... Sans cette cinquantaine d'agents, la Caf ne fonctionnerait pas.

4



### 3 questions à

Guénaëlle Delamarche,  
Responsable Ressources Humaines

#### Combien de recrutements et départs en 2023 ?

La Caf a recruté 22 nouveaux collaborateurs en 2023 et a accompagné 34 départs d'agents (retraites, mutations ou ruptures conventionnelles). Le service a également suivi les 3 salariés de la Halte-Garderie de la Brèche du bois pour une réaffectation dans la crèche du boulevard Schuman à Cherbourg.

#### Quel accompagnement des salariés ?

10 614 heures de formation dispensées soit 5.03 % de la masse salariale. Mais l'accompagnement, c'est aussi : des Cafés portes ouvertes RH (7 avril à Avranches - 5 mai à Saint-Lô - 25 mai à Cherbourg - 25 septembre à Coutances) pour écouter et répondre aux questions des salariés dans une démarche d'aller vers, des travaux sur la transformation managériale (les repères du manager, Diplôme Universitaire manager de proximité proposé à 3 managers...) et des simplifications mises en œuvre (mon compte salarié sur Cafcom, la signature électronique, l'expérimentation du crédit/débit sur 2 semaines, la ré-internalisation du paiement des factures de formation et l'automatisation de certaines données et la refonte des libellés emplois et des référentiels).

#### Quelles ont été les actions phares 2023 ?

156 avenants au contrat de travail rédigés pour le renouvellement du télétravail. Ce sont deux tiers du personnel qui exercent à distance pour une partie de leur temps. Une évaluation de la pratique du télétravail a été faite et un plan d'actions a été lancé (contact individuel avec les agents, communication sur les bonnes pratiques, formation au travail sur écran). Le dispositif formateur à titre accessoire a permis le versement d'une prime aux agents impliqués. Enfin, le processus de recrutement a continué sa modernisation en associant des agents, par la mise en œuvre de petits déjeuners d'intégration, et un accompagnement par des parrains/marraines.



L'administration générale avec ses 10 collaborateurs est en charge de la logistique, de l'entretien et de la gestion des achats. C'est 1,5 million d'euros géré en fonctionnement et plus de 200 000 € en investissement local. Au-delà des achats et entretien courant, l'année 2023 a été marquée par l'augmentation conséquente des prix de l'énergie (+72 500 €). Le plan de sobriété énergétique piloté par le service a permis de limiter l'impact des dépenses. Grâce aux efforts de tous, la consommation de gaz, notamment, a chuté de 47 328 KMH. L'année 2023 a été marquée également par la réalisation de nombreux chantiers de rénovation immobilière. Le contrôle de gestion assure le suivi budgétaire.

Le service informatique met à la disposition des utilisateurs des outils informatiques et de communication nécessaires à la réalisation de leurs objectifs. Les 5 collaborateurs maintiennent en condition opérationnelle le système d'information local. 2023 a surtout été marquée par le décommissionnement de Lotus Notes et la poursuite de la transformation numérique. La dizaine de facilitateurs digitaux de la caisse ont accompagné leurs collègues dans cette transformation. C'est une soixantaine d'interventions sur l'année. 280 nouveaux matériels (PC tiny, portables, écrans et smartphones) ont été installés, 435 matériels obsolètes ont été valorisés auprès des agents, d'une école et de la communauté d'Agglomération Mont-St-Michel Normandie. La situation géopolitique a conduit à une forte sensibilisation des agents à la sécurité et au respect strict des conditions d'habilitations.

La direction financière est la tour de contrôle de l'organisme. Au-delà de la gestion de la comptabilité et de la trésorerie, elle comprend les services de maîtrise de la qualité interne et de vérification, de contrôle sur place et le service contentieux et de recouvrement.

Enfin les ressources humaines, la communication ou les fonctions de délégué à la protection des données (DPO), responsable du plan de continuité d'activité (RPCA), de référent laïcité ou de l'accès aux données sont des missions indispensables à l'accompagnement des équipes et au bon fonctionnement de l'organisme.

## ZOOM #1

### L'innovation

Une référente Innovation a été nommée en novembre 2023 et a intégré l'équipe inter-régionale des Caf de Bretagne et Normandie avec succès ! En effet la Caf de la Manche représentée par son équipe les Fifties James In'Ov et emmenée par leur nouvelle référente ont eu le plaisir de participer à leur premier hackathon organisé par les référents Innovation Bretagne/Normandie au sein du CafLab de Paris. Une superbe journée créative autour d'une thématique commune : proposer au jury une nouvelle offre intergénérationnelle innovante. Au cours de cet événement, les difficultés du territoire manchois, concernant les différents lieux d'accueil existants, ont servi d'appui à la création d'un nouveau lieu d'accueil intergénérationnel innovant qui favoriserait l'émergence d'un métier enrichi d'accompagnement à la personne. Un projet matérialisé par un panneau et une maquette construite lors de cette journée folle en émotion qui a plu au jury, puisque l'équipe a remporté le coup de cœur du jury !



### L'ouverture de la salle Zen à Avranches le 1er mars



### Des événements collectifs, multiples et variés



### Séminaire Gestionnaires Conseil Allocataires le 31 mars



### Assemblée Générale le 9 juin



### Séminaire Services Supports le 26 septembre



### Salon de l'emploi du 2 au 6 octobre



### Sortie des Facilitateurs Digitaux le 26 octobre



### Diplôme Mai à Vélo

## ZOOM #2

### Les travaux à Coutances, Cherbourg et ailleurs

L'administration générale, l'informatique, la comptabilité et le contrôle de gestion sont à des degrés divers très concernés par les travaux et l'entretien réalisés de nos locaux. Le site de Cherbourg a connu une rénovation complète qui s'achèvera fin 2024. L'isolation extérieure, la plomberie, l'électricité, le chauffage et l'aménagement ont été entièrement refaits. C'est un chantier de plus de 2 millions d'euros. S'y est ajoutée la rénovation de la salle de change et de l'espace cuisine de la crèche de Cherbourg. De même le site de Coutances a été rafraîchi. Chaque jour, des améliorations sont apportées aux conditions de travail et à l'entretien. L'achat de matériel et de fournitures avec une attention particulière à l'impact environnemental permet à tous de bénéficier d'un environnement de travail satisfaisant.



## ZOOM #3

### L'exercice sûreté

Le 29 mars, le siège a vécu un moment important avec un premier exercice sûreté organisé avec la gendarmerie. La simulation consistait en l'intrusion malveillante et agressive d'une allocataire armée d'un couteau. L'alerte a été déclenchée rapidement, les forces de l'ordre averties et les agents ont soit tenté d'évacuer les locaux, soit se sont confinés si leurs bureaux étaient verrouillés. Finalement, la brigade d'intervention de la gendarmerie a interpellé l'agresseur sur le parking. Un débriefing convivial a suivi.

Un exercice PCA a ensuite été organisé pour vivre complètement cette situation de crise. Les gendarmes ont salué le calme avec lequel le personnel avait réagi à cette situation inédite et difficile.



## ZOOM #4

### Le bilan Sobriété

Grâce aux mesures de sobriété mises en œuvre (réduction de la température de chauffe des bureaux à 19° pendant la période hivernale, rappel des bonnes pratiques telles que la fermeture des portes, la mise en veille des écrans, l'extinction des lumières quand on quitte une pièce ou encore privilégier les escaliers à l'ascenseur...), nos consommations d'électricité ont diminué de 6 % entre 2022 et 2023 et celles de gaz ont diminué de 24 %.



### Installation du Comité départemental des services aux familles

Le 10 janvier 2023, le Préfet de la Manche, a installé le Comité départemental des services aux familles, aux côtés de la Caf de la Manche, du Département, de l'Association des Maires.



### Inauguration Espace Les Roquettes

Mercredi 13 décembre, la Caf de la Manche a assisté à l'inauguration de l'espace Accueil de Loisirs « Les Roquettes », à Cherbourg.



### Inauguration de la crèche Pim Pam Pomme de Saint-Lô

La Caf était présente lors de l'inauguration de la crèche Pim Pam Pomme, à Saint-Lô le 7 juin 2023.

### Journée départementale parentalité

« Mieux se connaître pour mieux accompagner ». Elle a rassemblé une centaine de professionnels du champ de la parentalité dont des travailleurs sociaux Caf. La branche Famille est aujourd'hui un acteur incontournable du soutien à la parentalité.



### Séminaire Médiation

Une rencontre partenariale réunissant des médiateurs/conciliateurs du département de la Manche s'est tenue à Avranches le 22 novembre 2023.



### Festival départemental de l'accompagnement à la scolarité

Le 23 juin 2023, au CINÉMOVIKING de St-Lô, Mme Guardo-Lemieux a remis le prix du meilleur film « La fée Sirène et l'enfant », à l'école Pierre Mendès France d'Avranches (classe de Ce1).



### Référents EUROPE

Mercredi 6 décembre, s'est déroulée la réunion régionale des référents Europe, au sein de la mairie d'Avranches qui nous accueille, avec pour ambition de réunir les partenaires de la Manche sur les questions de l'Europe et d'œuvrer ensemble.



### La rencontre Caf/barreau/Tribunal judiciaire de Cherbourg-en-Cotentin

La Caf est venue présenter et répondre aux innombrables questions pratico-pratiques que se posent au quotidien les avocats, juges aux affaires familiales et greffiers de Cherbourg-en-Cotentin.

6



### L' espace Rabelais fête ses 50 ans

Mercredi 4 octobre, la Caf était aux côtés du foyer jeunes travailleurs Espace Rabelais de Saint-Lô, à l'occasion de son 50ème anniversaire.



### Deux ministres en visite à Coutances

Vendredi 10 mars, Dominique Faure, Ministre déléguée chargée des collectivités territoriales, et Stanislas Guérini, Ministre de la Transformation et de la Fonction publique, ont inauguré trois espaces France services.



### Journée départementale des assistants maternels

Samedi 1er avril a eu lieu la journée départementale des assistants maternels de la Manche à Blainville sur Mer. Cette journée à l'intention des assistants maternels de la Manche, était ouverte à celles et ceux qui participent, ou pas, aux animations du RPE.



### Rencontres avec les députés

Le président et la directrice de la Caf ont reçu M. Stéphane TRAVERT, député de la 3ième circonscription de la Manche, le 18 septembre. Puis le 13 octobre, c'est M. Bertrand SORRE qui a été reçu à son tour, pour échanger sur la nouvelle convention d'objectifs et de gestion.



### Soirée d'inaug'vinaire les COOP'ains de PAULO

Le vendredi 22 septembre 2023, une soirée anniversaire en présence des partenaires & co-financeurs du projet a été organisée.



7



# Les services aux allocataires

**120 agents travaillent au quotidien pour accueillir les allocataires, traiter leur demande de prestations, répondre à leurs sollicitations, contrôler leur situation et vérifier leurs dossiers.**

## La Caf verse des allocations au bénéfice des habitants. Mais concrètement comment contacte-t-on la Caf pour faire valoir ses droits ?

La relation avec les usagers de la Caf de la Manche est basée sur 3 principes : l'accueil inconditionnel, les rendez-vous experts et l'allez-vers.

L'accueil inconditionnel, c'est la possibilité pour les habitants de nous contacter sans rendez-vous sur tout le territoire par différentes modalités. La plus conventionnelle est l'accueil physique qui se déploie sur le département via la Caf directement ou via nos partenaires. Sur nos sites de Cherbourg, de Saint-Lô et d'Avranches, nos usagers sont accueillis sur des horaires adaptés à chaque territoire. C'est 35 456 visites en 2023. Avec nos partenaires France Services, nous sommes à moins de 20 minutes de chaque habitant. 40 sites fixes irriguent les communes et 2 bus permettent de compléter le dispositif.

Les usagers peuvent aussi joindre la Caf par téléphone et par mail. 45 243 appels ont été pris en charge par notre plateforme téléphonique régionale (82 % des appels reçus). 93 % des 3 249 mails reçus ont eu une réponse en moins de 48 h. Nos démarches sont accessibles 7/7 jours via le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr) ou l'application Caf-mon compte. 228 466 téléprocédures ont été réalisées (déclarations RSA, allocations logement, Prime d'activité, Paje, etc).

Les rendez-vous auprès de nos agents experts permettent de traiter des questions plus complexes qui nécessitent du temps : 2 229 rendez-vous sur les outils numériques, 1 994 rendez-vous Prestations sur des difficultés liées à la gestion des dossiers et 1 445 rendez-vous des droits en visio dans les France Services.

Une offre importante « d'aller vers » a poursuivi son développement notamment pour les parents des futurs étudiants et apprentis. La Caf s'est également déplacée chez des employeurs pour informer les salariés sur la prime d'activité. 11 301 rappels téléphoniques ont été effectués vers les allocataires pour les accompagner.

## Quelles sont les allocations versées et à qui ?

En 2023, 500 335 198 € ont été versés aux 83 680 allocataires de la Caf de la Manche (soit 202 733 bénéficiaires et 41 % de la population). Plus de 20 prestations différentes émanent de différents financeurs (Sécurité sociale, Etat, Conseil Départemental et Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie) :

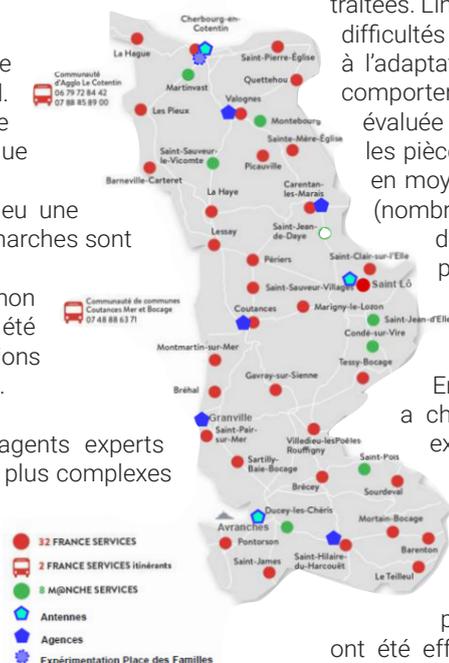
- Les prestations familiales servies aux familles ayant au moins deux enfants et celles liées à la garde des enfants, à la rentrée scolaire, à l'isolement,
- Les allocations logement, prime d'activité et allocations liées au handicap,
- Le RSA (Revenu de Solidarité Active) et le FSL (Fonds Solidarité Logement),
- Et enfin, l'Allocation Journalière du Proche Aidant (AJPA), l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH).

Cette activité représente 1 214 528 pièces reçues et traitées. L'intensité de cette activité est réelle et connaît des difficultés récurrentes liées à la complexité réglementaire, à l'adaptation du système d'information et à l'évolution des comportements. L'activité du service prestations d'une Caf est évaluée sur le nombre de jours nécessaires pour enregistrer les pièces sur les dossiers. Pour la Caf de la Manche, il est en moyenne de 4,48 jours sur 2023. Le délai de démarche (nombre moyen de jours entre la date d'arrivée et la date de traitement d'une demande) a été de 12,9 jours pour les prestations et 11,5 jours pour les minimas sociaux. Le traitement des certificats de mutation (changement de département) s'améliore mais reste trop long (26,6 jours).

Enfin, 101 allocataires ont saisi notre médiatrice qui a cherché des solutions pour ces situations souvent extrêmement complexes.

## Comment s'assure-t-on que les allocations sont versées à bon droit ?

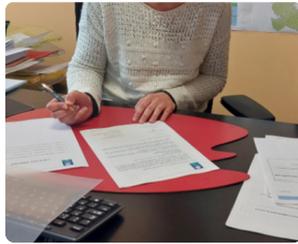
Des contrôles sont diligentés tout au long de l'année. 635 allocataires ont reçu la visite d'un de nos agents pour faire le point sur leur situation. 2 368 431 € de redressements ont été effectués, dont 20 % en faveur de l'allocataire. Les contrôles sur pièces sont plus importants en nombre (10 193) et en montant (3 355 216 €). Nous pourrions aussi évoquer les 12 449 vérifications internes réalisées sur les dossiers instruits. La majorité des erreurs constatées, viennent d'une incompréhension de la réglementation. 221 dossiers qualifiés de fraude ont abouti à 1 plainte, 24 avertissements et 196 pénalités. Le préjudice (1 460 289 €) est lié aux vies maritales non déclarées ou la dissimulation de ressources.



## ZOOM #1 Renouvellement de nos conventions avec les commissaires de justice

En mai 2023, la Caf de la Manche a renouvelé ses conventions avec ses deux études partenaires pour le recouvrement de ses créances. En s'appuyant sur la convention type nationale, des travaux ont été engagés. Pour permettre plus d'efficacité et de réactivité, il a été proposé d'introduire la notion de revue de dossiers, principe consistant à mettre en place un suivi mensuel des dossiers avec les études.

La Caf et l'étude déterminent ensemble une politique commune de recouvrement des créances visant à concilier l'efficacité des procédures de recouvrement mises en œuvre par l'étude et l'objectif de limitation des frais de justice afférents.



*Témoignage de Monique (Référente technique en charge du suivi des commissaires de justice): « La rencontre avec les commissaires de justice était attendue depuis des années. Elle s'est très bien passée. Cela a permis de faire connaissance avec nos partenaires que l'on côtoie régulièrement depuis 8 ans pour le suivi de notre recouvrement forcé dans nos dossiers. Nous avons un référent, un visage, un nom. C'est une relation de service qui est idéale pour avancer dans notre travail. »*

## ZOOM #2 Le logement et sa non-décence, un sujet de plus en plus sensible

2023 a confirmé une augmentation des situations d'impayés de loyers et des dossiers non-décence. 1 750 situations d'impayés ont été enregistrées. Le constat, amorcé en 2022, sur les nouveaux publics peu ou pas connus de la caisse, se confirme (retraités, jeunes actifs...). 215 dossiers de non-décence ont été présentés soit + 28 %. En revanche, les constats de surpeuplement diminuent (18 dossiers). Les logements toujours non décents pour travaux restants après contre-visite baissent également à 26 en 2023 contre 45 en 2022. Concernant le dispositif Fonds de Solidarité Logement, le montant accordé d'aides pour 2023 continue d'augmenter pour un total de 1 299 210 € avec une répartition subventions/prêts de 54 % et 45 %.

## ZOOM #3 Séminaire des professionnels en faveur de l'accès aux droits des jeunes

“Réfléchir ensemble pour faciliter l'accès des jeunes à un parcours simple et efficace.” Le 11 avril 2023, s'est déroulé le séminaire Accès aux droits en faveur des jeunes, à Saint-Lô. Cette action s'inscrit dans le cadre d'une convention signée entre la Cpm, la MSA, les 5 missions locales du département et la Caf. Animé par les jeunes, il s'est déroulé sous forme de présentation et de petits ateliers. L'objectif de cette journée était de partager autour des bonnes pratiques repérées, des marges de progrès et des perspectives dans nos collaborations. Un réseau de référents de plus de 200 participants qui sera plus efficace et fluide dans le service rendu aux jeunes !

## ZOOM #4 La semaine de la Laïcité

Au cœur des politiques de solidarité, la branche Famille s'est engagée dès 2015 à promouvoir les valeurs de la République et à veiller au respect des principes liés à la laïcité dans le cadre des dispositifs et des actions qu'elle finance au titre de son action sociale. Cet engagement est du reste réaffirmé dans le préambule de la COG 2023/2027.



## La Caf 50 au service de la Normandie et de la France entière.



La Caf de la Manche est très investie dans le réseau branche Famille. Elle est en charge d'activités pour la région normande, elle vient en soutien de Caf en difficulté et met à disposition de la Cnaf son expertise dans les travaux nationaux.

La Caf participe activement aux 3 dispositifs nationaux permettant l'évolution de notre système d'information :

- 10 agents (soit 4.25 équivalents temps plein) travaillent sur la refonte des services en ligne (RSL), l'appui aux réformes de l'allocation logement, du RSA, de la déconjugalisation de l'Allocation Adulte Handicapé et une mission de support technique informatique,
- 5 agents (4 équivalents temps plein) sécurisent par des tests au sein du Service National de Gestion de la Recette (SNGR) le déploiement des nouvelles versions informatiques,
- Auxquels s'ajoutent les travaux liés à l'Observatoire de Post Mise en Production.

Par ailleurs, 3 agents (2.63 équivalents temps plein) gèrent l'Assurance Vieillesse des Parents au Foyer (AVPF) pour toutes les Caf Normandes et nous aidons également les Caf du Calvados, de l'Orne et des Bouches du Rhône sur diverses activités (gestion des mails, prestations, recours, et recouvrement).

## 3 questions à

Caroline Travert,  
Responsable Prestations

**La Caf s'est engagée dans un jumelage de prestations. Qu'est-ce que c'est et pourquoi s'y investir ?** Le jumelage dans le traitement des prestations, c'est prendre en charge la gestion du fichier d'une autre Caf pour l'aider à maîtriser sa production. La solidarité avec le réseau est une valeur forte de notre caisse. Nous avons la chance d'être à jour sur notre activité pour deux raisons majeures : nous avons des agents expérimentés et un effectif stable, mais aussi une population en baisse et vieillissante, ce qui diminue notre charge de travail. Aider une autre caisse était à la fois une évidence et un investissement pour l'avenir de notre organisme.

**Pourquoi la Caf des Hauts-de-Seine ?** Après quelques échanges, nous avons décidé de jumeler nos deux caisses. La Caf des Hauts-de-Seine est une caisse qui fonctionne bien mais qui est confrontée à des difficultés de recrutement et de fidélisation dans l'emploi. Malgré de nombreuses campagnes de recrutements et de formation, le déficit de Gestionnaire Conseil Allocataires est constant entraînant des difficultés pour absorber le traitement des dossiers allocataires. L'aide d'une autre Caf était attendue !

**Comment ça marche ?** La Caf des Hauts-de-Seine a cédé 10 droits à recrutement avec le budget correspondant à la Caf de la Manche qui a recruté 10 nouveaux salariés. Ces derniers ont été formés par un formateur de la Caf 92 et des tuteurs de la Caf 50. Ils prennent en charge directement les dossiers des allocataires du 92. Un suivi est réalisé conjointement par les deux caisses.





## Les services aux territoires

**56 agents travaillent sur l'action sociale. Dans la Manche, l'action sociale repose sur deux piliers : le développement social qui consiste à la fois au déploiement d'équipements sur le territoire mais aussi d'événements et d'animations sur les problématiques familiales et le travail social qui permet l'accompagnement de familles en difficultés.**

### En quoi consiste le développement social sur le territoire ?

Le développement social c'est d'abord la création et la gestion d'équipements au service des familles sur le territoire. Par le biais de sa commission d'action sociale et son budget de 30 millions d'euros, la Caf finance le fonctionnement de services multiples mais aussi la création de nouveaux équipements. Plus de 50 crèches sont financées au quotidien dans le département mais aussi près de 300 accueils de loisirs sans hébergement (de type garderie ou centres d'animation), 46 relais petite enfance, 39 centres sociaux ou espaces de vie sociale et 16 lieux d'accueil enfants - parents. En 2023, nous avons eu le bonheur d'inaugurer la maison de la petite enfance à Sartilly, la crèche Pim Pam Pomme au sein de l'agglomération de Saint-Lô, le relais petite enfance de Canisy, la micro-crèche « les Coop'ains de Paulo » à la Colombe (Villedieu-les-Poêles) et l'espace Accueil de Loisirs « les Roquettes » à Cherbourg. Grâce à ses 5 millions d'euros consacrés à l'investissement la Caf a financé en moyenne 40 % du montant de ces nouveaux équipements.

### C'est beaucoup la petite enfance qui est concernée, qu'en est-il des autres aspects de la vie de famille comme l'insertion des jeunes dans la vie active par exemple ?

**Les crèches de la Caf à Cherbourg (Osf et Brèche-du-Bois) ont accueilli 100 enfants dont 7 enfants porteurs d'un handicap.**



En effet la Caf intervient beaucoup sur la petite enfance mais va bien au-delà. Les accueils de loisirs permettent de prendre en charge les enfants au-delà de 3 ans, les centres sociaux ou espaces de vie sociale s'adressent à tous les âges de la vie et les Foyers Jeunes Travailleurs vont permettre aux jeunes de se loger dans un environnement qui les accompagne vers l'autonomie. Ainsi en 2023, la Caf de la Manche a participé à la célébration du cinquantième anniversaire du Foyer des Jeunes Travailleurs « Espace Rabelais » à Saint Lô que nous finançons depuis 1973. Nous avons financé la rénovation du FJT de la baie à Avranches.

### Le développement social passe par des équipements mais est-ce suffisant ?

Les équipements, c'est la partie visible du travail de nos conseillères, expertes du développement social. Une grande partie de leur travail consiste en la création et la réalisation d'animations de réseaux et d'événements pour améliorer l'accompagnement des familles.

Nous avons une attention particulière sur l'accompagnement du jeune enfant qui se traduit par la professionnalisation du métier d'assistant(e) maternel(le). Chaque année, nous organisons avec la coordonnatrice départementale Petite Enfance, la journée départementale des assistantes maternelles. Le 5 mai, réunies à Blainville-sur-mer, elles ont pu bénéficier d'une formation, orientée sur leur bien-être et leur qualité de vie au travail. Le réseau des acteurs de la parentalité s'est renforcé avec la mise en œuvre d'un festival de la parentalité le 23 septembre à Coutances et la création d'un réseau local d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents. Le festival du film d'animation est un moment fort de l'accompagnement à la scolarité. Il a lieu tous les deux ans et récompense les écoles engagées dans la réalisation d'un court métrage par les enfants, leurs parents et leurs enseignants. Le remise des prix est un grand moment d'émotions et de fierté pour les familles, la communauté éducative et la Caf !

Nous offrons aussi aux familles la possibilité de s'évader par une politique d'aides aux vacances particulièrement généreuse. En 2023, 786 familles ont bénéficié d'une aide aux vacances en choisissant parmi les 2 500 villages vacances et campings labellisés. Par ailleurs, 241 enfants ont pu partir grâce aux 3 000 propositions de séjours existantes. Enfin, pour faciliter le départ en vacances, la Caf propose une aide financière supplémentaire pour aider à financer le transport. 541 familles en ont bénéficié en 2023.

**Partir en vacances avec l'aide de la Caf !**



### Les actions tournent beaucoup autour de la famille mais la Caf a-t-elle des actions qui vont au-delà ?

La Caf, par toutes les actions qu'elles portent, et dans la tradition républicaine, cherche à ce que chaque famille, au sens très large du terme, puisse s'épanouir et puisse participer à la communauté nationale.

Ainsi nous encourageons l'initiative et l'engagement des jeunes à travers de notre journée départementale IMPEC (Initiatives, Motivation, Participation, Engagement et Citoyenneté) et avec nos financements Agir et Cap d'agir. Les jeunes s'engagent dans diverses actions (voyages, créations, musiques, émissions de radio, etc). Nous soutenons également le bénévolat comme notre participation à la soirée autour du bénévolat dans le Mortanais en septembre 2023.

### **Le travail social vient apporter un autre type d'accompagnement plus personnalisé ?**

Tout à fait, le rôle de nos travailleurs sociaux est d'accompagner de manière individualisée les familles en difficulté. Ainsi 42 familles ont été suivies dans le cadre du décès de leur enfant, 102 suite au décès d'un parent, 56 parce qu'ils sont des parents isolés et 1475 parents en cours de séparation. De plus, le service social a rencontré 1478 personnes pour un rendez-vous des droits ce qui leur a permis de faire le tour complet de leur situation. Enfin 52 familles ont été prises en charge suite à un impayé de loyer.

### **L'accompagnement de la séparation est une des « spécialités » du travail social des Caf ?**

Dans l'organisation sociale départementale, le Conseil Départemental est généraliste et la Caf spécialisée sur les différents types de séparation. Il faut savoir que depuis quelques années, nous déployons une nouvelle prestation l'ARIPA qui vise à payer les pensions alimentaires en direct au bénéficiaire pour éviter les difficultés financières en cas de non-paiement. C'est un grand progrès, notamment pour les mères de familles, car ce sont souvent les femmes qui sont en charge des enfants et donc victimes en cas d'absence de paiement. En 2023, nous avons rencontré les professionnels du droit de Cherbourg pour fluidifier la mise en œuvre de ce nouveau dispositif. Le ressort judiciaire du tribunal de Cherbourg expérimente depuis des années l'obligation de médiation familiale. Un bilan a été réalisé début 2023 qui a conclu à l'intérêt de cette obligation pour l'apaisement de ce moment souvent conflictuel qu'est la séparation d'un couple.

### **Y-a-t-il d'autres offres de service spécifiques à la Manche ?**

Les travailleurs sociaux du Nord Cotentin expérimentent une offre d'aller vers le deuxième parent dans le cadre d'une demande d'accompagnement à la séparation. C'est une expérimentation prometteuse car elle permet, souvent au père, de ne pas se sentir exclu de la procédure et d'être autant informé que son ex-conjointe. Cela lui permet de comprendre qu'il est aussi important qu'il s'investisse dans cette nouvelle vie notamment pour les enfants.

### **La nouveauté fin 2023 a été la mise en place de l'allocation d'aide d'urgence aux victimes de violences conjugales. Quel impact à la Caf de la Manche ?**

Le 1er décembre, un nouveau dispositif a été mis en place : l'aide financière aux victimes de violences conjugales. Dans la Manche, la commission d'action sociale versait déjà une aide aux victimes, que nous avons maintenue car elle est complémentaire et plus importante financièrement. Elle permet de s'inscrire dans un projet durable. Ce qui est important pour le travail social, sur ce fléau que sont les violences familiales, c'est d'être aux côtés des partenaires et faire vivre le réseau des différents acteurs pour être efficace.



## **Signature convention Caf-Udaf coordination parentalité 2022-2026**

Jeudi 26 janvier, la convention pluriannuelle de partenariat Caf-Udaf50 pour la coordination départementale parentalité, a été renouvelée pour 5 ans (2022-2026).

La coordination départementale parentalité participe, dans le cadre du pôle ressources départemental Pesl, à l'accompagnement des territoires, en complémentarité des coordonnateurs départementaux et de l'observatoire départemental. Les objectifs de la mission :

- Créer, animer, structurer et coordonner différents réseaux départementaux
- Contribuer au développement de projets politiques parentalité sur les territoires dans le cadre des Pesl, en lien avec les conseillères techniques de la CAF.
- Animer la mise en œuvre des actions Parentalité du schéma départemental des services aux familles en concertation avec différents acteurs et principalement, la conseillère technique parentalité.
- Organiser des événements contribuant à la promotion de la parentalité.



## **Aide aux Victimes de Violences Conjugales**

La nouvelle prestation mise en place en décembre a rapidement trouvé son public. Cette aide, versée en moins de 5 jours, doit permettre aux femmes (et leurs enfants) en danger de se mettre à l'abri. Dès le début, une douzaine de paiements ont été réalisés. Pour être efficace, il faut s'appuyer sur un réseau d'acteurs investis et connaissant parfaitement le territoire.

L'implication des professionnels de la Caf dans le réseau VIF (Violence Intra-familiale) contribue d'abord à l'accès aux droits des victimes. Cette participation favorise l'interconnaissance des acteurs sur le terrain, de leurs missions respectives, permettant une meilleure cohésion et adaptation des réponses sur le territoire, et par conséquent, une qualité d'accompagnement.

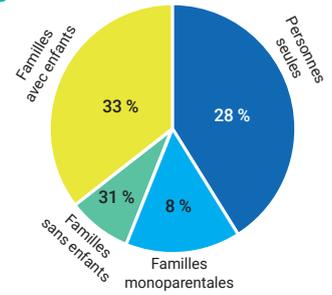
*Nadège, assistante sociale Caf a témoigné : «Chaque semaine, je suis en contact avec des femmes victimes de violences..., faire partie intégrante de ce groupe d'acteurs est essentiel pour accompagner de manière adaptée. C'est une plus-value qui va au-delà parce que le réseau me permet de ne pas être seule face à ces récits de vie douloureux...»*



# 2023 en chiffres

Le nombre d'habitants et de bénéficiaires de la Caf dans la Manche

Nombre d'habitants dans la Manche	495 093
Nombre d'allocataires	83 680
Nombre de personnes couvertes	203 683



Les allocations en faveur de la famille  
208 405 384 €



42 % des sommes versées	Nb	Montant
Prestation d'accueil du jeune enfant	12 451	89 355 865 €
Allocations familiales	30 988	80 476 891 €
Complément familial	4 955	12 913 097 €
Allocations de rentrée scolaire	17 081	11 937 728 €
Allocations de soutien familial	4 382	13 711 745 €
ARIPA versées	1403	ND
Prestations payées dans les pays de l'UE et différentiel	ND	10 058 €

Vie professionnelle  
108 784 828 €

21 % des sommes versées	Nb	Montant
RSA	7 356	44 328 924 €
Prime d'activité	29 452	62 724 976 €
Primes exceptionnelles	ND	1 730 928 €



Le logement  
69 571 411 €



14 % des sommes versées	Nb	Montant
Aide personnalisée au logement	17 678	37 793 450 €
Allocations de logement à caractère social	8 699	19 727 424 €
Allocations de logement temporaire	ND	313 651 €
Allocations de logement familial	3 688	11 736 866 €
Fonds de solidarité au logement pour l'accès	ND	ND
Fonds de solidarité au logement pour le maintien	ND	ND

Le handicap  
112 784 614 €

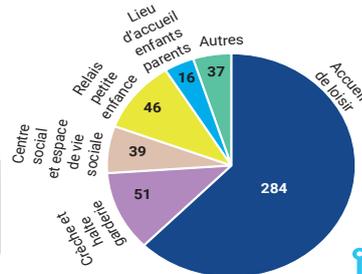
23 % des sommes versées	Nb	Montant
Allocations adultes handicapés	10 603	102 738 586 €
Allocations d'éducation de l'enfant handicapé	2 103	8 936 278 €
Allocations journalières de présence parentale	100	1 063 546 €
Allocations journalières du proche aidant		46 204 €



Les accidents de la vie  
1 461 496 €



Aides financières individuelles Caf	2 545	1 338 426 €
Allocations forfaitaires décès enfant	ND	94 712 €
Aide d'urgence aux victimes de violences conjugales (AVVC)	ND	28 358 €



Les équipements et services financés

Nombre d'équipements financés par la Caf dans leur fonctionnement	469
Montant des aides au fonctionnement	28 009 444 €
Nombre d'équipements financés en investissement	111
Montant des aides à l'investissement	1 430 500 €



ARIPA : Agence de Recouvrement et d'intermédiation financière (gérée par la CAF 76 pour la Manche)

ND : Non Déterminé

