

# Activité

2018 · 2019 · 2020 · **2021** · 2022



UNE CAF CONNECTÉE ET SOLIDAIRE

# Sommaire



**04**

Une année engagée

**06**

#TousMobilisés

**08**

Les chiffres 2021

**10**

La Caf solidaire

**12**

La Caf à vos côtés

**14**

L'approche populationnelle :  
une organisation au service du mieux

**16**

Garantir le juste droit

**17**

Démarche qualité

**18**

Agir pour les jeunes enfants  
et les jeunes

**24**

Valoriser la parentalité

**30**

Développer l'animation  
de la vie sociale et le cadre de vie

**36**

Accompagner les plus fragiles

**40**

+ humaine, + durable, une vie  
d'entreprise

**42**

La Caf partenaire de projets

**46**

La Gouvernance

## Une année engagée



Si un seul mot devait définir l'année 2021, je choisirais : engagement. L'engagement est une valeur clé de notre organisme depuis toujours, mais elle s'est particulièrement illustrée cette année tant auprès de nos allocataires, de nos partenaires que de nos collaborateurs.

Engagés, les salariés de la Caf 64 l'ont été tout au long de l'année 2021. Malgré l'accumulation de la fatigue liée à la crise sanitaire, les équipes ont su faire preuve d'adaptation pour maintenir la continuité de service public face aux alternances de déconfinements et de reconfinements. Ils ont également surmonté avec courage les défis et difficultés liés à la mise en place de la réforme de l'Aide au logement.

Ils se sont mobilisés sans relâche aux côtés de nos allocataires et de nos partenaires.

Je veux saluer cet engagement car il a aussi permis de reconduire l'ensemble des dispositifs innovants mis en place en 2020.

En effet, nous avons poursuivi plusieurs chantiers stratégiques que nous vous invitons à découvrir dans les pages de ce rapport : l'élargissement du parcours Naissance avec les Cpm, le déploiement du Schéma Départemental des Services aux Familles, la signature de nouvelles Conventions territoriales globales, les études sur la qualité d'accueil chez les Assistants maternels, ou sur le logement des jeunes...

Cet engagement de l'ensemble de notre caisse à mieux répondre aux besoins et aux attentes de nos allocataires nous a poussés à nous organiser différemment. En 2021, nous avons mis en place une nouvelle organisation résolument tournée vers nos publics : l'approche populationnelle.

Ce nouveau paradigme de production et d'offre de services allie versement juste des droits et accompagnement global, personnalisé et pro-actif auprès de nos allocataires, mais aussi amélioration des conditions de travail de nos collaborateurs. Déjà, les premiers effets positifs de cette organisation se font sentir ! 2022 sera l'année de l'évaluation et de la consolidation de cette organisation centrée usagers.

Engagés, nous le sommes bien sûr auprès des partenaires, chez qui cette valeur est un écho vertueux qui nous permet ensemble de proposer des services toujours plus solides, innovants et adaptés aux habitants des Pyrénées-Atlantiques.

Je veux saluer aussi l'engagement de nos administrateurs et de notre Président du Conseil d'administration Pascal Leblond, dont la mandature initiée en 2017 prenait fin cette année. Merci pour leur investissement sans faille et leurs actions au service de la Caf et des habitants du 64, pendant 5 ans.

Enfin, comme un aboutissement de cette année d'engagements, notre Caf a remporté le Prix de l'Engagement Collectif de l'association Innov'Acteurs pour notre Projet d'entreprise « CAP 64 » : des objectifs partagés, des actions menées collectivement, voilà l'état d'esprit qui a été salué par ce trophée.

C'est avec une grande fierté collective que nous emportons ce prix, symbole de ce qu'il est possible d'accomplir ensemble.

Jérôme ROTETA, Directeur

La ténacité de nos équipes a permis de maintenir notre qualité de service et de poursuivre les innovations à destination des partenaires et des allocataires.

## #TousMobilisés

Malgré la poursuite de la crise Covid-19 et les difficultés liées à la mise en œuvre de la réforme de l'Allocation Logement, nos collaborateurs sont restés mobilisés pour fournir un service public de qualité à nos allocataires et à nos partenaires.

### MOBILISÉS POUR RASSURER

Début 2021, la réforme de l'Allocation Logement qui permet le calcul des aides en temps réel en fonction des revenus récupérés automatiquement auprès des employeurs et des organismes de protection sociale, a engendré des dysfonctionnements. Qu'ils aient été en contact direct avec nos allocataires ou en charge du traitement de leur dossier, nos collaborateurs se sont plus que jamais mobilisés pour garantir le paiement des aides et accompagner les bénéficiaires malgré des restrictions sanitaires encore nombreuses.



Inauguration du CapLab de Pau.

### MOBILISÉS POUR INNOVER

Mobiliser, fédérer l'ensemble des collaborateurs pour fournir un service public d'excellence et bâtir la Caf de demain, dans une logique d'expérience usager, c'est le but de notre projet d'entreprise CAP 64. Il a justement été salué par l'association Innov'Acteurs (association pour le développement de l'innovation participative) avec la remise du Prix de l'Engagement le 25 octobre 2021, aux côtés de grands groupes comme Sanofi ou Total Energies. Ce prix vient récompenser l'importante mobilisation de nos équipes autour de plus de 130 actions menées en 2021 auprès de nos allocataires et de nos partenaires.



Le Street Artiste Yellow a donné des couleurs au CapLab de Pau.



Isabelle Dumas-Larrat et Thibault Roulin, pilotes du projet Cap64 lors de la remise des Trophées Innov'Acteur le 25 novembre 2021.



Remise des prix aux lauréats du Challenge Cap 64.



Inauguration de la crèche de l'association Petits Pas.

## Les chiffres 2021

Pour répondre aux besoins de 137 953 allocataires, nous mobilisons près de 758 millions d'euros, soit une moyenne mensuelle de 458 euros par allocataire.

### 707 millions d'euros au titre des prestations légales

Aides à la petite enfance.....	96 700 000 €
Aides à la famille.....	143 000 000 €
Aides au logement et à l'habitat.....	141 360 000 €
Aides aux personnes en difficulté.....	326 100 000 €

### 51.4 millions d'euros au titre de l'action sociale

Accueil du jeune enfant.....	33 000 000 €
Parentalité/Temps libre.....	11 500 000 €
Accompagnement social.....	1 500 000 €
Logement et Habitat.....	365 000 €
Animation de la vie sociale.....	3 100 000 €
Logistique et dépenses hors fonction.....	2 200 000 €

**137 953**  
allocataires

**758 M €**  
mobilisés

**458 €**  
en moyenne par  
allocataire

Paje + Clca + PreParE.....	96 700 000 €
Allocations familiales.....	95 400 000 €
Allocations forfaitaires.....	625 000 €
Complément familial.....	14 700 000 €
Allocation soutien familial non récupérable.....	11 300 000 €
Allocation soutien familial récupérable.....	734 000 €
Allocation adulte handicapé.....	136 300 000 €
Allocation journalière de présence parentale.....	1 050 000 €
Allocation de rentrée scolaire.....	15 900 000 €
Allocation forfaitaire décès enfant.....	122 000 €
Rsa Département.....	89 200 000 €
Rsa État (jeunes).....	60 070 €
Aide au logement.....	141 360 000 €
Frais de tutelles.....	710 000 €
Prime d'activité.....	97 400 000 €
Prestations UE.....	690 200 €
Allocations différentielles.....	1 700 000 €
Primes exceptionnelles (Rsa, PRE...).....	3 200 000 €
<b>Total.....</b>	<b>707 151 270 €</b>

## La Caf solidaire

La Caf 64 s'engage au quotidien auprès de ses allocataires et de ses partenaires. Elle aide plus particulièrement les personnes en situation de fragilité à travers des actions solidaires.

### ALLER VERS LES HABITANTS DU QUARTIER : LE PROJET DE CENTRE SOCIAL ITINÉRANT « MARGUERITE »

En tant qu'acteur de proximité, notre Centre Social « La Pépinière » constate quotidiennement les difficultés accrues que peuvent rencontrer de nombreux habitants de son territoire de rayonnement. Face à ce constat, il a décidé qu'il lui fallait repenser ses modes d'intervention, notamment en développant des actions « hors les murs » afin d'aller au plus près des habitants, et de les accompagner dans leurs problématiques du quotidien (loisirs, garde d'enfant, accompagnement à la scolarité, insertion sociale, apprentissage de la langue française, rencontre, convivialité et lien social,...). L'idée de créer un Centre Social Itinérant, qui pourrait amener aux pieds des immeubles différents services et dispositifs portés dans nos locaux, est née de ces réflexions. Elles ont permis de faire fleurir, en 2021, le projet « Marguerite » : un camion aménagé, dans lequel les intervenants du Centre partent à la rencontre des habitants des quartiers de proximité.

### QUAND LES SERVICES PUBLICS S'INVITENT SUR LES CAMPUS

Les étudiants connaissent souvent mal les services publics et les aides auxquelles ils auraient droit. En 2021, c'est à bord de « Marguerite », le Centre Social Itinérant que les conseillers Caf et Cpam sont venus à la rencontre des étudiants, pour la campagne annuelle de rentrée, menée à Bayonne et Pau. Ils ont ainsi fait bénéficier directement sur le Campus de l'UPPA, l'expertise des professionnels des services publics de la santé et de la famille aux étudiants, pour mieux les aider à réaliser leurs démarches

et répondre à leurs différentes problématiques et préoccupations.

Toujours auprès des étudiants et plus spécifiquement auprès des personnes en situation de handicap, nos équipes sont intervenues pour accompagner les stagiaires de la formation Agefiph en réinsertion professionnelle à l'ESC PAU Business School. En effet, lorsque l'on bénéficie de l'Allocation adulte handicapé (Aah), une reprise d'activité professionnelle ou une formation implique des démarches particulières et parfois des changements de droits. Le 15 juin 2021, nos équipes Caf64 ont ainsi pu informer des bénéficiaires Aah de leurs droits et de leurs nouveaux devoirs (notamment le signalement du changement de situation) en lien avec leur reprise d'activité, afin d'assurer la continuité de leur prise en charge.

Cette sensibilisation a également été réalisée auprès des agents du Pôle Emploi de Bayonne.

### PÉPI NOËL SOLIDAIRE

La solidarité et le soin de l'autre sont des valeurs qui ne s'arrêtent pas à la porte des bureaux de la Caf ! En effet, à l'occasion des fêtes de fin d'année, les agents de la Caf 64 et du Centre Social de « la Pépinière » ont collecté des cadeaux pour confectionner des boîtes solidaires. Distribuées par le Centre Social, plus de 100 personnes en difficulté en ont bénéficié. Un élan de générosité qui nous rend fiers !



À l'automne, les intervenants du camion « Marguerite » ont rencontré les étudiants de Bayonne sur leur campus.



Les bénévoles de la Pépinière ont confectionné des couvertures pour constituer les colis de Noël.



Les résultats de la collecte de jouets pour le Pépi Noël Solidaire.

## La Caf à vos côtés

Les équipes de la Relation de service ont été à vos côtés, tout au long de l'année, en accueillant au quotidien les allocataires mais aussi en faisant lien avec les partenaires, relais d'information clé auprès des plus fragiles.

### EXPÉRIMENTER ET INNOVER POUR AMÉLIORER NOTRE SERVICE AUX ALLOCATAIRES

Dans le cadre de la professionnalisation des accueils, pour améliorer les réponses données aux allocataires, deux actions de transversalité ont été menées.

Tout d'abord, la constitution des équipes à l'accueil a été modifiée afin que les Conseillers Service Usagers (CSU) et les Gestionnaires Conseil Allocataires (GCA) travaillent dans un même espace. Une organisation qui facilite l'entraide et fiabilise les réponses apportées aux allocataires.

Ensuite, des journées « Vis ma vie » ont été organisées entre les CSU et GCA de Bayonne et de Pau. Planifiées sur 3 mois, à partir de mars 2021, ces journées d'immersion intersites ont permis de mieux définir les informations de premier niveau et d'harmoniser les pratiques entre les deux sites.

Par ailleurs, la Covid-19 a poussé les équipes de la Relation de service (et des services informatiques) à innover ! En effet, afin d'accompagner les allocataires dans leurs démarches, sans faire à leur place et tout en respectant les mesures de distanciation, la Caf a mis en place un système de co-navigation : l'allocataire installé dans un bureau réalise ses démarches en ligne, retransmises en direct sur l'ordinateur d'un conseiller Caf, à bonne distance, pouvant l'accompagner oralement. Une modalité de démarche inédite dans le réseau Caf, toujours à l'œuvre au sein de la Caf 64.

### RÉSEAU FRANCE SERVICES : LE SERVICE CAF AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

C'est en 2021 que s'est mis en place le réseau France Services : des lieux labellisés, dont la mission est d'assurer un relais avec les services publics, sur les territoires. À la demande de la Préfecture des Pyrénées-Atlantiques, la Caf a déployé une formation pour les 18 intervenants France Services, chargés de délivrer, entre autres, les informations Caf de premier niveau. Afin de s'appuyer sur ce réseau et d'apporter une offre complémentaire aux permanences administratives déjà organisées sur le département, la Caf a proposé plusieurs webinaires complémentaires et a constitué un réseau de référents internes. Leur mission : assurer une permanence téléphonique et email en cas de besoin, et contacter mensuellement les intervenants France Services. Un maillage partenarial particulièrement apprécié par les intervenants et, on peut l'espérer, par les visiteurs des maisons France Services.



## 26 191

VISITES DE NOS ACCUEILS  
DE BAYONNE ET PAU.



## 21 164

DEMANDES TRAITÉES VIA  
LA HOTLINE D'URGENCE.



## 75 %

DES EMAILS REÇUS SONT  
TRAITÉS DANS LES 48H.



## 1 500

ABONNÉS AU COMPTE INSTAGRAM  
FIL DES PARENTS.

## L'approche populationnelle : une organisation au service du mieux

En 2021, la Caf a mis en œuvre les principes de l'approche populationnelle. Une réorganisation qui vise à l'amélioration des modalités de travail et in fine, du service rendu aux familles.

Les Caf gèrent de multiples prestations qui supposent la maîtrise d'une réglementation complexifiée par plus de 20 000 règles de droit. La lisibilité des situations des allocataires et la retranscription qu'on leur en fait est devenue difficile et source d'erreur.

Dans un environnement où les traitements automatiques gèrent désormais les situations les plus courantes, notre travail est davantage de cerner la difficulté des situations pour mieux les accompagner, être facilitateurs tant dans l'accès aux droits qu'aux services.

L'approche populationnelle est née de cette volonté d'un travail plus qualitatif pour aider les allocataires parfois démunis face à la complexité globale.

Elle vise donc à réunir tous les métiers de la Caf autour d'un public pour permettre de faire émerger des spécialistes abordant le traitement global de la situation de l'utilisateur (relation de service, traitement du dossier et accompagnement social).

Elle cherche aussi à renforcer la qualité du service apporté grâce à une expertise renforcée tout en améliorant les conditions de travail des agents.

En devenant spécialistes, les agents peuvent développer l'accompagnement tant sur l'accès aux droits que sur l'accès aux services. Cette offre globale est tout aussi importante pour les usagers que pour nos collaborateurs, qui retrouvent du sens à leur métier.

Elle s'organise avec les acteurs internes à la Caf

bien sûr mais aussi avec les parties prenantes externes, dans le but de toujours simplifier les démarches des usagers et ne pas leur faire porter le poids de cette coordination.

Mise en place le 22 février 2021 au sein du Service à l'Allocataire, l'approche populationnelle a réorganisé les équipes autour des personnes en situation de handicap, parents, personnes en situation de précarité, personnes concernées par une problématique liée au logement et enfin, le public "Multi", concerné par plusieurs problématiques.

L'approche populationnelle apporte des résultats prometteurs, tant dans la relation de service qu'en terme de productivité ou d'organisation. Par exemple, le délai moyen de démarche, toutes prestations confondues est passé de 16,4 jours en 2019 à 10,73 en 2021 (objectif Cog 2021 : 16 jours) et celui pour les minimas sociaux est passé de 13,1 en 2019 à 9 jours en 2021.

Les salariés semblent apprécier cette nouvelle organisation du travail puisqu'ils ont été plus de 80 % à la valider et ne pas souhaiter revenir en arrière, lors d'une enquête réalisée en fin d'année 2021.



### 10,73

JOURS DE DÉLAI MOYEN DE DÉMARCHE  
(OBJECTIF INITIAL : 16 JOURS).



### 9

JOURS DE DÉLAI MOYEN POUR LES  
DÉMARCHES MINIMAS SOCIAUX  
(OBJECTIF INITIAL : 13 JOURS).



### -10 %

DE DOSSIERS INVALIDÉS POUR ERREUR  
DE TRAITEMENT.

## Garantir le juste droit

Le paiement du juste droit des prestations familiales reste une priorité pour la Caf 64 qui déploie différentes actions pro-actives.

### UNE PRIORITÉ : LE JUSTE DROIT

Malgré les anomalies informatiques liées à la mise en place de l'Aide au Logement qui a marqué l'année 2021, les différents bilans de la nouvelle organisation du service à l'allocataire nous font constater que le versement des droits a été plus juste en 2021 avec par exemple, un taux d'erreur diminué de 24 %, au cours de l'année.

En 2021, les principaux risques analysés, restent les risques externes (transmission de données erronées à la Caf de la part des tiers et des allocataires) et internes (erreur de traitement lors de l'étude des données).

### UNE POLITIQUE DE CONTRÔLE

L'exigence du paiement du juste droit implique aussi de mener des contrôles. En effet, il est important de fiabiliser les données déclaratives, parfois erronées, au détriment des allocataires ou de la Caf. Cela permet de lutter également contre la fraude aux prestations sociales.

Ces contrôles peuvent se présenter sous différentes formes : automatisés ou par un contrôleur, (sur pièces ou à domicile).

En 2021, près de 305 700 contrôles de données ont été réalisés par les collaborateurs de différents pôles pour près de 8,4 millions de régularisations :

- Près de 283 000 contrôles automatisés qui ont permis de détecter près de 2,3 millions d'euros de régularisations,
- 666 contrôles de situations individuelles réalisés : rencontres avec l'allocataire à son domicile, par visio ou à l'accueil par des contrôleurs assermentés pour un montant total de 1,9 million d'euros de régularisations dont 1,6 million d'indus.

Plus globalement en 2021 :

- 322 fraudes ont été qualifiées, pour un montant de 2,2 millions d'euros,
- 234 pénalités ont été prononcées, pour un montant de 281 309 €.



## Démarche qualité

La démarche qualité est intégrée au projet d'entreprise, au travers d'une boucle d'amélioration continue. Au cœur de cette dernière, sont pris en compte les besoins des publics externes et internes.

Notre enjeu quotidien est de conduire nos activités en intégrant la qualité comme un outil d'aide à la décision. Une cartographie normée de l'ensemble de nos activités place les besoins de nos usagers et partenaires au centre du pilotage. Cela exige une définition et une analyse fine de leurs besoins, passant principalement par l'écoute usagers.

### LA SIMPLIFICATION DE NOTRE OUTIL DE PILOTAGE

Notre organisme a élaboré un outil local interne qui se veut :

- Innovant pour le pilotage et le suivi des indicateurs,
- unique, intégrant l'ensemble des démarches œuvrant à la qualité.

En 2021, notre organisme a déployé 2 processus non encore livrés par le national :

- Le processus des CTG (Conventions Territoriales Globales),
- le processus de communication interne.

Cette dynamique permet de corréler les indicateurs aux objectifs de satisfaction du public, et d'allier évaluations qualitative et quantitative pour une efficacité accrue. La modélisation permet d'identifier les risques critiques et de définir les moyens de maîtrise à mettre obligatoirement en œuvre.



# Agir pour les jeunes enfants et les jeunes

AU PLUS PRÈS DES BESOINS  
POUR LE MIEUX ÊTRE DES FAMILLES.



**96 M €**

POUR LA PRESTATION  
D'ACCUEIL DU JEUNE  
ENFANT (PAJE)

**65,6 %**

DE TAUX D'ACCUEIL DE JEUNES  
ENFANTS SUR LE TERRITOIRE

## Agir pour les jeunes enfants et les jeunes

**Simplifier l'accès aux droits et aux services des jeunes parents ; développer, maintenir l'offre et renforcer la qualité d'accueil du jeune enfant ; valoriser les compétences parentales : voici les ambitions de notre Caf, partagées par nos partenaires.**

### UN COMITÉ PROJET PETITE ENFANCE POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES TERRITOIRES

Choisir d'accompagner ou non un nouveau projet d'accueil du jeune enfant sur les territoires, c'est la responsabilité du **Comité Projet Petite Enfance**. Celui-ci est composé des représentants de la Caf, de la Msa, du Conseil départemental, de la collectivité territoriale compétente en matière de Petite Enfance mais aussi du Relais Petite Enfance. Son rôle ? Evaluer l'opportunité de ce projet, au regard de l'étude des besoins des familles et d'un diagnostic partagé du territoire. En effet, veiller à l'articulation et à l'équilibre de l'offre et des besoins en matière d'accueil du jeune enfant (en accueil collectif et en accueil individuel) pour chaque territoire, reste l'une de nos priorités partagées.

### DES CRÈCHES QUI FAVORISENT L'INSERTION PROFESSIONNELLE SUR NOTRE TERRITOIRE

Les crèches « à vocation d'insertion professionnelle » (**Avip**), késaco ? Elles ont pour mission de favoriser l'accès à l'emploi des parents de jeunes enfants, en leur permettant d'obtenir un accueil. La coopération de la Caf et de ses partenaires a permis d'organiser l'accompagnement des familles et de leur(s) enfant(s), avec un regard encore plus attentionné pour les familles monoparentales. Ainsi, un cahier des charges a-t-il été élaboré en partenariat avec des acteurs de terrain, de l'insertion et des gestionnaires d'établissements d'accueil du jeune enfant. Notre enjeu

est de soutenir les familles dans leur **parcours d'insertion professionnelle**, dans leur fonction éducative, tout en valorisant leurs compétences. Expérimental dans un premier temps, ce dispositif concernera 2 structures existantes implantées au sein de la communauté d'agglomération Pau-Béarn-Pyrénées.

### ACCOMPAGNER LES PARENTS AVANT ET APRÈS LA NAISSANCE

« **1000 premiers jours** » : des moments extraordinaires pour bébé et ses parents.

Avant sa naissance et jusqu'à l'âge de 2 ans, le corps et le cerveau du bébé se développent de manière spectaculaire, et pour ses parents c'est une période de chamboulement.

Les groupes d'échanges sont là pour apporter des informations utiles dans le début de sa nouvelle vie. Ils permettent de rencontrer d'autres futurs parents, de discuter des sujets liés à l'arrivée de l'enfant : les démarches, son développement, son alimentation, son sommeil, le mode de garde, la préparation de sa chambre... ; de poser des questions et de partager ses expériences, mais aussi d'échanger et d'obtenir des conseils d'un professionnel.

**Exemple : Les ateliers futurs parents** : l'association Laguntza Etxerat œuvre depuis 50 ans sur le territoire du Pays d'Hasparren au service des familles, dans l'accompagnement à la parentalité, notamment. En 2021, l'association a expérimenté un projet anténatal : des ateliers à destination des

futurs parents afin de les préparer émotionnellement, physiquement et matériellement à l'arrivée de leur enfant. Animé par deux professionnelles de la petite enfance, chaque cycle se déroule en 6 séances gratuites de 2 heures : 5 séances de groupes en couples (6-8 personnes) et une séance spéciale conjoints.

Le projet soutenu par la Caf a été lauréat des « 1000 premiers jours de l'enfant » en 2021, en lien avec la politique gouvernementale portée par le Ministère de la solidarité et de la santé.

### CULTIVONS L'ESSENTIEL : PARTICIPATION AU 31<sup>ÈME</sup> FESTIVAL PETITE ENFANCE

En novembre 2021, la Caf 64 a eu le plaisir de soutenir et de participer au 31<sup>ème</sup> **Festival Petite Enfance et Famille** de Pau en partageant un espace avec les Relais Petite Enfance. Le thème était « **Cultivons l'essentiel** ». Pendant quatre jours, l'objectif était de revenir aux besoins fondamentaux de l'enfant et de valoriser les compétences parentales au travers d'échanges entre professionnels et parents, ainsi qu'en proposant une multitude d'idées d'activités simples, tournées vers notre environnement naturel, qu'il soit rural ou urbain.

Durant ces 4 jours, la Caf et les Relais Petite Enfance ont pu accueillir les parents avec ou sans leurs enfants, mais aussi les professionnels de la petite enfance, pour informer, orienter et accompagner.

### UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ POUR LA MISE EN PLACE DE LA PRESTATION DE SERVICE JEUNES

En 2020 s'ouvraient au sein du réseau des Caf la Prestation de Service Jeunes : un nouveau financement visant à améliorer l'offre de service dédiée aux jeunes de 12 à 25 ans sur les territoires.

Après le lancement de l'appel d'offres en 2020, 16 candidatures ont été examinées en 2021. Parmi elles, 15 structures sont entrées en préfiguration de la prestation (accompagnement renforcé permettant d'atteindre, en 2 ans, les objectifs fixés par le cahier des charges) et 1 structure, le centre social de Boucau, a été labellisée PS Jeunes.

### PRÉPARATION DU TRANSFERT DE GESTION DU GIP MULTI-ACCUEIL « LA PÉPINIÈRE »

Durant l'année 2021, nos équipes ont préparé avec la Communauté d'Agglomération Pau-Béarn-Pyrénées le transfert de la gestion du GIP multi-accueil « La Pépinière » acté au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Une attention particulière a été portée pour s'assurer du maintien d'un service de qualité pour l'accueil des enfants dans les meilleures conditions.

Enfin, chaque salarié du GIP a été accompagné de manière attentionnée dans ce changement d'employeur.

### QUELQUES CHIFFRES

- 15 856 familles avec enfants de moins de 3 ans.
- Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant : 65,6 % (59 % national).
- 12 000 places disponibles pour les familles, dont 6 600 proposées par les assistants maternels (55 %). Soit + 66 places offertes pour 100 enfants (national 60).
- 121 Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant (EAJA) financés à la Prestation de Service Unique (PSU).
- 2 830 Assistants Maternels.
- Plus de 60 MAM (Maisons Assistants Maternels).
- 54 services bénéficiaires CMG (PAJE) dont 29 micro-crèches, 22 services de garde à domicile, 3 crèches familiales.

### RECHERCHE-ACTION QUALITÉ CHEZ LES ASSISTANTS MATERNELS

En 2021, la Caf a coordonné une recherche-action autour de la qualité de l'accueil chez les assistants maternels, en s'appuyant sur l'expertise de Pierre Moisset, sociologue, consultant en Politiques Sociales et Familiales.

#### Pourquoi une recherche-action sur la qualité d'accueil chez les assistants maternels ?

Parce que trouver une diversité de solutions d'accueil pour répondre aux besoins des parents et poursuivre la montée en qualité de l'ensemble du secteur de l'accueil du jeune enfant est une des priorités de la Caf et de ses partenaires.

Rappel : plus de 2 800 assistants maternels travaillent dans notre département. 12 000 places sont disponibles pour les familles, dont 6 600 proposées par les assistants maternels (55 %).

#### Comment la recherche-action s'est-elle déroulée ?

Nous avons interrogé la notion de « qualité d'accueil » par une enquête (questionnaire et entretiens) auprès des assistants maternels en activité, mais aussi des candidats à l'agrément, des Relais Petite Enfance, ou encore des élus, des associations de parents et des professionnels.

721 assistants maternels ont répondu au questionnaire soit une représentation globale de 25 %.

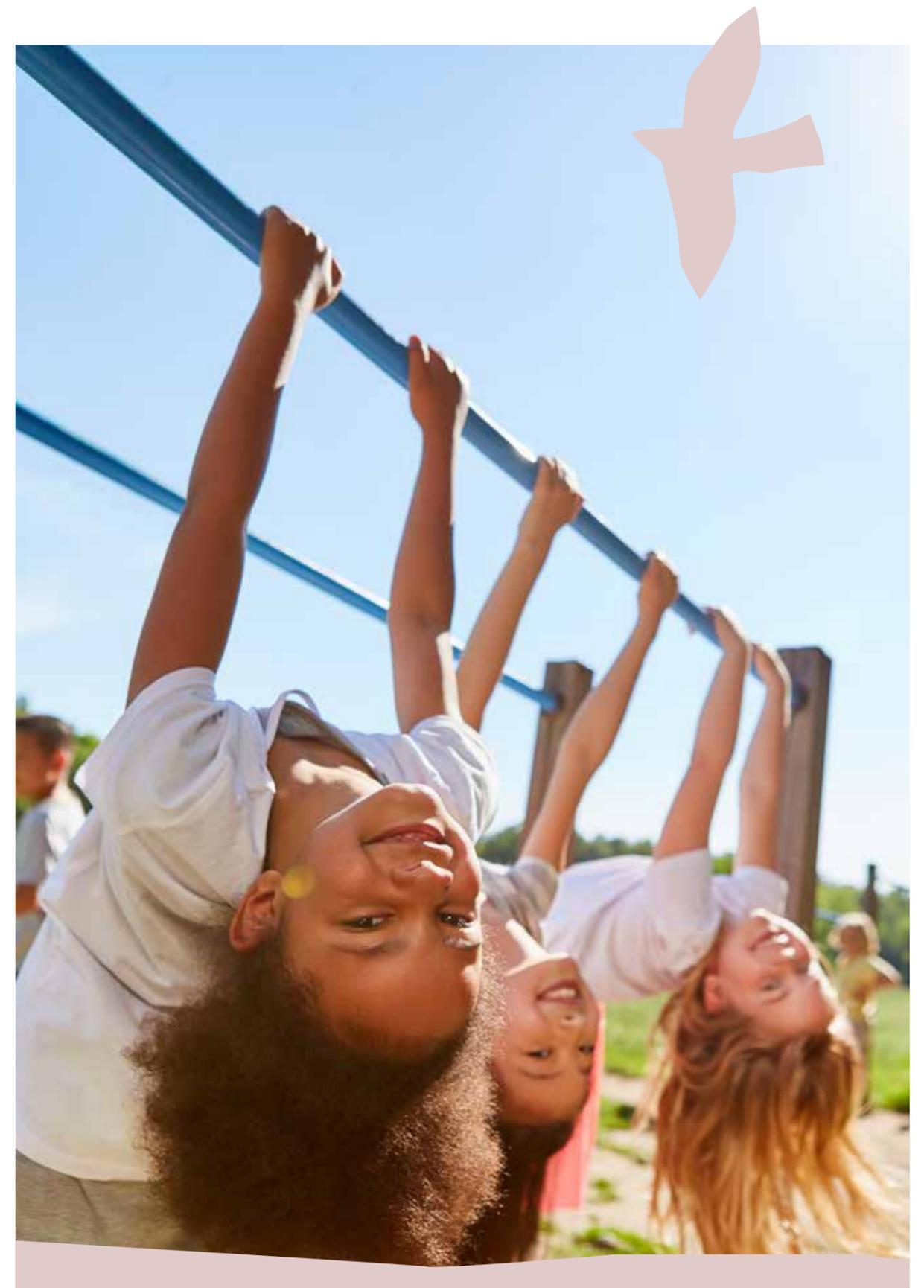
Les critères qualité qui ont émergé des groupes de travail (en lien avec les principes de la charte nationale d'accueil du jeune enfant) sont les suivants :

- La socialisation de l'enfant en l'accompagnant dans son autonomie, son estime de soi, sa créativité et sa prise d'initiative,
- les modalités de disponibilité de l'assistant maternel à l'enfant accueilli tout le long de l'accueil (une présence, une observation, une posture adaptée, une organisation réfléchie),
- l'utilisation de ressources avec des sorties adaptées à l'enfant (question de la fréquence, « entre le trop et pas assez »),

- la nécessité d'une remise en question et de la formation continue,
- la formation initiale complétée par la formation SST (Santé Sécurité au Travail),
- la prise en compte des différences éducatives, de l'évolution des attentes des familles.
- la communication bienveillante,
- la capacité à accompagner les parents dans les démarches administratives.

#### De ce travail, la Caf a établi des perspectives d'action :

- Une charte pour faciliter l'adaptation de l'accueil de l'assistant maternel à sa propre vie de famille,
- l'inscription dans le contrat de travail du droit d'accéder à la formation continue sur son temps de travail,
- l'idée d'un « passeport formation »,
- une formation initiale complétée,
- la prise en compte du bien-être de l'assistant maternel, à accompagner.



# Valoriser la parentalité

ACCOMPAGNER LES RELATIONS  
PARENT-ENFANT.



**15,9 M €**

POUR L'ALLOCATION DE  
RENTÉE SCOLAIRE (ARS)

**84 %**

DE SATISFACTION DU  
PARCOURS NAISSANCE

## Valoriser la parentalité

La Caf soutient l'idée que parent(s) et enfant(s) grandissent ensemble, en s'apprenant mutuellement au travers de moments partagés (parfois seulement entre parents) mais aussi aux côtés de professionnels bienveillants.

### LES JOURNÉES DES FAMILLES ONT FÊTÉ LEUR 19<sup>ÈME</sup> ÉDITION EN 2021

Les structures partenaires du département proposent durant un mois des animations à destination des parents et des enfants : conférences, spectacles, ateliers partagés... En 2021, elles ont eu lieu au mois de mai, au sein des structures ou lieux publics.

Elles permettent de recueillir la parole des familles, d'essayer de mieux comprendre et mesurer plus justement les fragilités et les ressources éprouvées par les parents, d'engager leur participation à l'élaboration des offres de services tout en proposant des moments partagés en famille, des temps de discussion ou des interventions de professionnels.

Ces « journées » organisées dans 23 villes du département, constituent aujourd'hui un rendez-vous attendu par les familles et les opérateurs. En 2021, les 58 temps d'animation ont abordé les thèmes de réflexion suivants :

- Les relations familiales,
- le bien-être,
- le jeu,
- la motricité, l'activité physique en famille,
- la nature, l'environnement,
- la lecture et le conte.

### REGARDER, PARLER, PARTAGER : UNE SÉANCE DE CINÉMA POUR ÉVOQUER LE DEUIL

Quel sujet difficile que celui du deuil d'un enfant. Pour aider les personnes confrontées à cette épreuve et offrir un support et un temps d'échanges aux professionnels, la Caf a organisé,

le 23 mars 2021, une séance de ciné-débat (en distanciel) autour du deuil parental avec la diffusion du film-documentaire « **Et je choisis de vivre** ». Cette initiative vise à mieux accompagner les familles confrontées au décès d'un enfant ou d'un proche, leur permettre de ne pas se sentir seules face au deuil et de retrouver espoir.

Bruno Sallagoity, de l'association « Vivre son deuil en Aquitaine » et Laurence Brun, de l'association « le deuil, j'en parle », ont animé cette soirée, en collaboration avec les Conseillères parentalité et les Travailleurs sociaux de la Caf.

Cette séance gratuite a réuni 120 participants, parents et professionnels du territoire.

### LE RÉPIT PARENTAL, UNE THÉMATIQUE CLÉ TRAVAILLÉE PAR LA CAF, EN 2021

« Être parents au 21<sup>ème</sup> siècle ou le besoin de répit au sein des familles », tel était le thème de la visioconférence, organisée le 29 mars 2021, par la Caf des Pyrénées-Atlantiques.

Isabelle Roskam, professeure de psychologie du développement et directrice de recherches à l'Université de Louvain (Belgique), reconnue internationalement pour ses travaux sur la parentalité et le développement de l'enfant, animait cette conférence. Un moment de partage qui a réuni 300 partenaires du réseau parentalité.

La thématique du répit parental et familial était en effet, l'une des orientations stratégiques prioritaires de la Caf en 2021. À ce titre, des travaux ont été menés tout au long de l'année à travers une démarche proactive d'écoute usagers et

de recensement des besoins des familles et des partenaires de terrain (focus groupes) mais aussi au travers d'un recensement des initiatives locales, nationales et internationales.

De cet état des lieux est ressorti un plan d'action défini autour de 4 axes :

- Permettre des temps de répit pour les familles,
- prévenir et accompagner les risques familiaux,
- simplifier les démarches administratives,
- renforcer la communication sur l'accès aux démarches et aux services.

Un appel à projets a été lancé auprès des partenaires, pour développer les initiatives en lien avec ces axes : 24 dossiers ont été reçus et sont à l'étude en 2022.

### UNE RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC LES STRUCTURES DE GARDE

Les actions mises en place autour de la prestation CMG (Complément Mode de Garde) sont une bonne illustration de ce que nous permet de faire notre nouvelle organisation en « approche populationnelle ». Cette prestation est très importante pour les familles, qui avancent des sommes conséquentes pour financer le mode de garde de leur enfant.

Pour faciliter le traitement des situations éligibles au CMG dit « structure » (versé directement aux établissements d'accueil), nous avons mis à disposition de nos partenaires le service en ligne « Démarches Simplifiées ». Ce site web, émanant de l'Etat, permet aux structures de déclarer chaque mois les montants et heures de garde pour nos allocataires. Un automate traite ensuite une grande partie de ces dossiers, permettant le versement rapide des prestations (aujourd'hui 75 % du volume).

Afin d'assurer un service de qualité, nous agissons en proactivité auprès des structures : des agents dédiés analysent de manière périodique les alertes sur le site « Démarches Simplifiées »

pour les traiter directement avec les structures, et corriger si nécessaire.

Un relais apprécié tant par les partenaires que les familles, qui permet de rassurer et d'améliorer la fiabilité du versement des droits.

### LE PARCOURS NAISSANCE DANS LE DÉPARTEMENT DES PYRÉNÉES-ATLANTIQUES

L'arrivée d'un enfant dans une famille est un événement de vie qui peut susciter de nouveaux besoins. Simplifier, faciliter et accompagner le parcours des futurs et jeunes parents est le souhait de notre Caf et de ses partenaires. C'est la raison pour laquelle la Caf et les Cpm du 64 ont conçu un parcours naissance, composé, entre autres, des rendez-vous suivants :

- Les ateliers naissance mensuels collectifs en visioconférence co-présentés par la Caf et les Cpm. Une sage-femme et une diététicienne interviennent également lors de ces rendez-vous pour délivrer des informations de prévention. Ces ateliers sont gratuits et ouverts à tous les parents ayant déclaré une grossesse auprès des Cpm,
- les rendez-vous naissance personnalisés, en visioconférence, avec un agent Caf et un agent Cpm rendent plus concrète l'offre globale d'accès aux droits, aux soins et aux services. Ils sont gratuits et ouverts à tous les futurs parents.

Cette démarche proactive ne s'arrête pas là. Pour aller plus loin, nous cherchons à ce que tous les parents bénéficient d'une visibilité sur le mode d'accueil de leur enfant au plus tôt avant la reprise de leur activité, ceci grâce à une mobilisation des Relais Petite Enfance pour les orienter vers les professionnels du territoire, crèches ou assistants maternels.

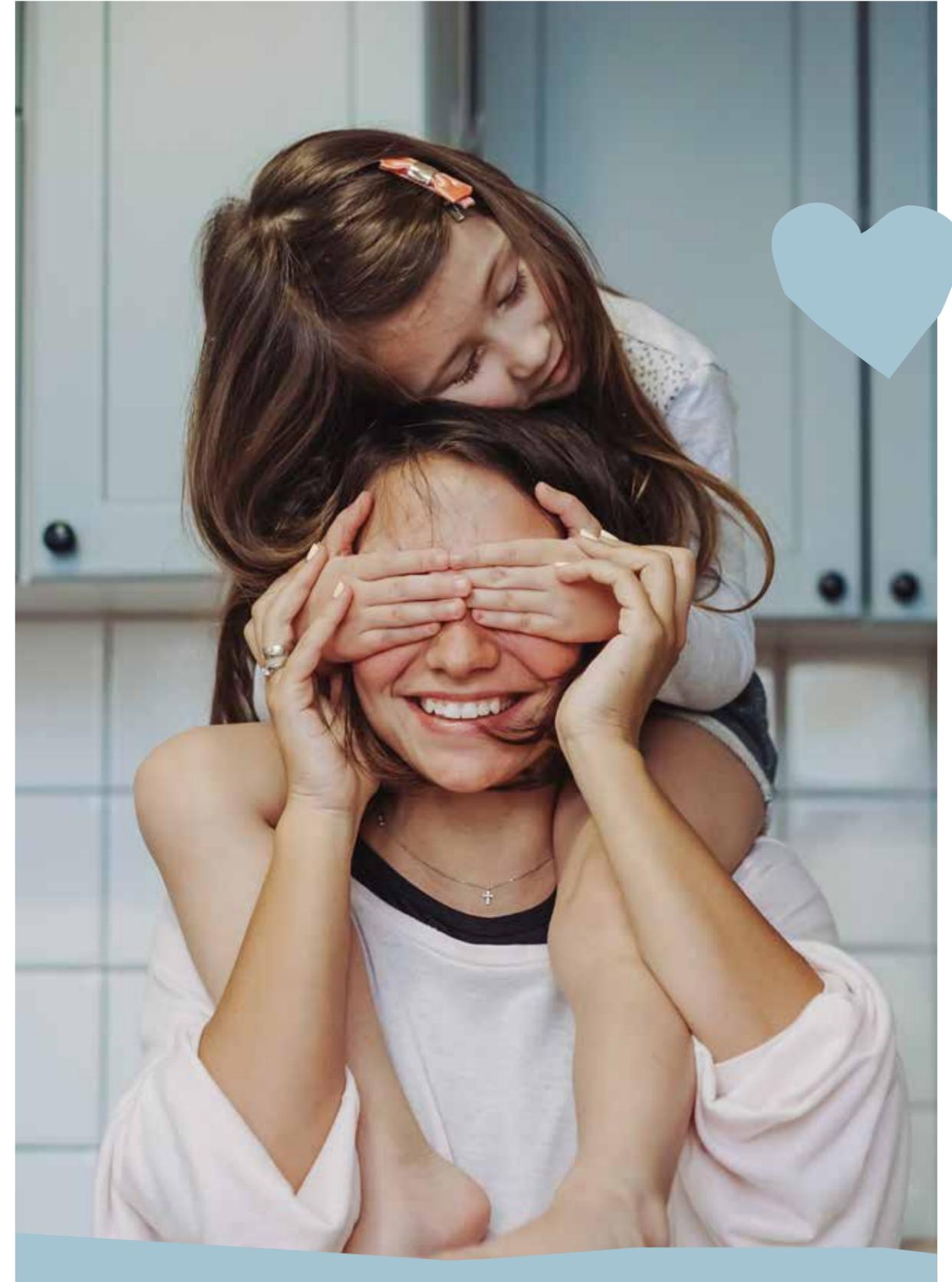
Enfin, nous souhaitons connecter entre eux les parents désireux de partager sur des problématiques du quotidien, au travers d'ateliers organisés par les partenaires de terrain.

### LE FIL DES PARENTS : UNE OFFRE DE SERVICE ÉLARGIE

En 2020, nous avons lancé l'offre de service Fil des Parents : une plateforme téléphonique dédiée aux parents, destinée à les informer, les conseiller et/ou les orienter vers des professionnels de la parentalité.

Pour aller plus loin et partager les conseils de l'équipe parentalité, tout en valorisant les partenaires du territoire, la Caf 64 a créé un compte Instagram le « Fil des Parents ». Au travers de photos et d'émissions-conférences, le compte aborde les questions qui peuvent se poser aux différentes étapes de la parentalité.

[www.instagram.com/lefildesparents](https://www.instagram.com/lefildesparents)



# Développer l'animation de la vie sociale et le cadre de vie

AIDER, ANIMER ET ACCOMPAGNER LES FAMILLES DANS  
LEURS RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT ET LE CADRE DE VIE.



**141,3 M €**  
POUR L'ALLOCATION  
LOGEMENT



**3 M €**  
POUR L'ANIMATION DE  
LA VIE SOCIALE

## Développer l'animation de la vie sociale et le cadre de vie

Les mesures sanitaires ont été source de frustrations pour les usagers, les bénévoles et les professionnels de structures d'animation de la vie sociale. Mais la période a aussi donné lieu à des expérimentations et à un plaisir non dissimulé de se retrouver en fin d'année.

Si la Caf est historiquement connue pour son rôle de soutien auprès des familles, elle intervient aussi sur le champ l'Animation de la vie sociale : maillon incontestable de l'insertion des personnes et particulièrement des jeunes dans la société.

Participer à l'inclusion sociale, c'est justement le rôle des Centres sociaux et des Espaces de vie sociale, soutenus par la Caf.

Les premiers, animés par une équipe de professionnels et de bénévoles, développent un projet d'animation globale dont l'objectif général est de rompre l'isolement des habitants, de prévenir et réduire les exclusions, de renforcer les solidarités entre les personnes en les intégrant dans des projets collectifs, leur permettant d'être acteurs et d'assumer un rôle social au sein d'un collectif ou sur un territoire.

Les Espaces de vie sociale, quant à eux, sont implantés sur des territoires dépourvus d'équipements d'Animation de la vie locale et/ou isolés. Ils ont vocation à renforcer les liens sociaux, familiaux et les solidarités de voisinage, à coordonner et à encourager les initiatives favorisant la vie collective et la prise de responsabilités des usagers.

Depuis septembre 2021, la Caf des Pyrénées-Atlantiques et la Fédération départementale des centres sociaux ont démarré une démarche participative sur l'animation du réseau AVS (Animation

de la Vie Sociale). Ce partenariat vise à consolider le réseau des acteurs de la vie sociale et mieux comprendre leurs besoins afin de mutualiser les réponses et les services. En novembre 2021, la Caf, la Fédération départementale des centres sociaux, le Département des Pyrénées-Atlantiques et la Msa (Mutualité Sociale Agricole) ont organisé deux focus groupes réunissant centres sociaux et espaces de vie sociale. Cette journée coopérative a permis de faire état des besoins de ces partenaires. La Caf et la Fédération départementale des centres sociaux ont prévu d'amorcer des travaux conjoints pour concevoir un plan d'action en 2022.

### « LA PÉPINIÈRE » : DES PROJETS SOLIDAIRES À FOISON

Si la crise sanitaire a empêché l'organisation des activités les plus conviviales du Centre social de « La Pépinière » (géré en direct par la Caf des Pyrénées-Atlantiques avec l'indispensable concours de l'Association des Usagers de la Pépinière (AUP)), elle n'a pas empêché l'équipe de permanents, les usagers et les bénévoles de proposer pléthores d'activités favorisant le lien social et la solidarité :

- Le Centre de Loisirs a accueilli cet été un nombre record d'enfants, et expérimenté des démarches participatives permettant aux enfants de devenir acteurs de leurs loisirs en choisissant et en construisant le programme d'activités du vendredi,

- le projet « Marguerite » (Centre social mobile) s'est inscrit dans le territoire et est depuis peu agréé Espace de Vie Sociale (EVS),
- le « Triporteur Solidaire » : ce vélo à 3 roues, conduit par des bénévoles (bien souvent demandeurs d'asile ou réfugiés) permet aux personnes dont la mobilité est restreinte, de se déplacer dans Pau, de façon écologique et conviviale,
- la salle Forum est devenue un espace dédié à l'accueil de jeunes enfants et de leurs familles et où se déroulent les ateliers d'apprentissage du français en présence des enfants, les LAEP et l'accueil des assistantes maternelles de « Courte Echelle »,
- le projet Illettrisme a permis, au-delà des accompagnements, de structurer un réseau d'acteurs autour de cette problématique et de former certains d'entre vous à ce sujet.

Toutes ces actions et toutes ces réussites sont le fruit du travail et de l'engagement de l'ensemble des équipes du Centre Social, de l'Association des Usagers de La Pépinière et des bénévoles.

### FAVORISER, POUR LES FAMILLES, DES CONDITIONS DE LOGEMENT ET UN CADRE DE VIE DE QUALITÉ

La Caf est un acteur important des politiques de cohésion sociale familiale et de solidarité envers les plus vulnérables. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre de la politique du logement : versement des allocations logement, aides financières à l'équipement, à l'installation, à l'accès, au maintien dans le logement et à l'amélioration qualitative de l'habitat.

En partenariat avec les acteurs locaux, la Caf contribue également à la prévention des expulsions et participe activement à la lutte contre l'habitat indigne.

### Soutenir les jeunes dans leur parcours d'accès à l'autonomie.

La Caf et ses partenaires poursuivent le développement des actions favorisant l'autonomie des jeunes en matière de logement, et participent à la mise en œuvre de dispositifs innovants.

La Caf 64 a fait du logement des jeunes une priorité. Elle positionne ses interventions sur le terrain de la prévention, de l'expérimentation, de l'émergence de nouveaux projets facilitant l'accès au logement des jeunes (mise en relation de l'offre et de la demande), en cohérence avec les besoins du territoire et des publics.

Elle contribue notamment au développement de l'habitat alternatif (cohabitation intergénérationnelle, colocation solidaire, habitat partagé, modulaire, transportable) en réponse aux besoins des jeunes.

En 2021, elle a participé également à la création de nouvelles places en résidences habitat jeunes (construction, équipements des logements). Elle soutient bien sûr également la fonction socio-éducative de ces structures.

Pour mieux répondre aux besoins des jeunes, une ligne téléphonique directe est mise à disposition des partenaires ainsi qu'un rendez-vous mensuel afin de traiter rapidement les situations des jeunes les plus vulnérables.

### APPEL À PROJETS « LOGEMENT ET JEUNES 18/25 ANS »

Pour soutenir les jeunes dans leur parcours vers l'autonomie, l'accès au logement et améliorer les réponses aux situations de vulnérabilité, la Caf a organisé et animé 2 focus groupes avec les partenaires associatifs et institutionnels du département pour réaliser un état des lieux sur les caractéristiques de la population « jeunes », recenser l'offre existante de logements adaptés et en projet, les aides financières et les services d'accompagnement proposés par les partenaires.

Parallèlement, nous avons questionné **par emailing 6 000 jeunes** de 18 à 25 ans pour mieux connaître leurs problématiques au quotidien, identifier les manques, leurs attentes et leurs besoins. En s'inspirant également des expériences réalisées ailleurs sur le territoire national et international, et des orientations politiques sur le logement des jeunes, nous avons rédigé le cahier des charges de l'appel à projets en identifiant 3 axes prioritaires : développer l'offre d'habitat alternatif, accompagner et sécuriser les parcours locatifs, renforcer la coordination et la communication sur l'accès aux démarches et aux services.

La Caf a soutenu **21 projets en 2021** pour un montant total de **255 540 €**, parmi lesquels on peut citer :

- La création de nouvelles places en Foyers jeunes travailleurs,
- le financement du mobilier des espaces collectifs et des logements des jeunes en FJT,
- le financement d'un village modulable et transportable pour les saisonniers,
- le financement d'ateliers d'accompagnement vers l'autonomie des jeunes,
- le soutien au développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire,
- le soutien au développement de la médiation et de l'intermédiation locative,
- le soutien au développement des résidences partagées et/ou intergénérationnelles,
- le soutien à la captation de logements dans le parc privé, pour les jeunes sortants de FJT.



# Accompagner les plus fragiles

LA CAF,  
AU SERVICE DES PLUS FRAGILES.



**136,3 M €**

POUR L'ALLOCATION ADULTE  
HANDICAPÉ (AAH)

**89 M €**

POUR LE REVENU DE  
SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA)

## Accompagner les plus fragiles

La crise sanitaire a poussé les professionnels à innover pour maintenir l'accompagnement des plus fragiles. 2021 a permis de renouer le contact mais a aussi été l'occasion de renforcer les partenariats et l'offre de service pour jouer pleinement notre rôle d'amortisseur social.

### LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ONT REPRIS LES VISITES À DOMICILE

Après plus d'une année de télétravail quasi exclusif, l'assouplissement des mesures sanitaires a permis aux travailleurs sociaux d'adopter une organisation hybride.

En effet, les travailleurs sociaux de la Caf interviennent auprès des familles concernées par un évènement de vie pouvant les fragiliser ; et après une période d'accompagnement essentiellement par téléphone, ils ont pu recevoir à nouveau les familles dans les accueils de Bayonne et Pau ou chez les partenaires, mais également reprendre les visites à domicile pour les situations les plus sensibles.

Dans les situations les plus complexes, à la demande de la famille, le travailleur social peut se rendre au domicile. Cette visite permet à la famille d'être dans un environnement sécurisant, de disposer des documents importants sans risquer de les oublier. Elle permet aussi au travailleur social d'affiner son évaluation sociale.

La réflexion menée dans le cadre de l'analyse des pratiques durant cette période de crise sanitaire a permis de conserver certaines méthodes de travail car elles semblent correspondre aux besoins des familles. Par exemple, la proposition d'intervention est maintenant réalisée par téléphone, le courrier n'est envoyé qu'aux allocataires injoignables, les visites à domicile dans le cadre

d'un premier rendez-vous ne sont plus proposées systématiquement mais adaptées aux situations.

### PLUS DE SITUATIONS DE VIOLENCES INTRAFAMILIALES

Les travailleurs sociaux de la Caf accompagnent régulièrement les familles au cours d'une séparation. C'est dans ce cadre qu'ils constatent une nette augmentation des témoignages de violences conjugales et intrafamiliales.

Pour faire face à ces situations difficiles, un partenariat existe depuis longtemps avec les services accueillant les victimes. En 2021, il se renforce avec la participation des travailleurs sociaux Caf (référéntes violences) aux réunions locales et départementales des acteurs de la lutte contre les violences conjugales.

Cette intégration permet d'identifier les nouvelles actions sur le territoire, de participer à des formations, de bénéficier des informations nationales diffusées par la Déléguée aux droits des femmes et à l'égalité.

L'ARIPA (Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires) est également un autre moyen d'identifier des situations de violences intrafamiliales

Enfin, avec la création des « Brigades de Protection des Familles », le déploiement de logements volants par les CHRS pour l'accueil des familles en zone rurale, ou encore l'ouverture de

logements dédiés à l'accueil des agresseurs dans le cadre d'une mesure d'éloignement qui permet aux victimes le maintien dans le logement familial, l'action sociale se renforce sur les territoires.

L'offre de service séparation Caf s'y inscrit pleinement et participe aux mesures d'aide en direction des familles victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

### UNE LIGNE AU SERVICE DES PLUS DÉMUNIS : LA HOTLINE SDSEI

La Caf a mis en place une ligne téléphonique directe à destination des travailleurs sociaux du Conseil départemental (réunis au sein des SDSEI, Services Départementaux des Solidarités et de l'Insertion) pour les situations d'urgence. Ouverte le 18 octobre 2021, elle permet aux équipes Caf d'alerter les travailleurs sociaux lorsqu'elles sont confrontées à un public précaire faisant face à une situation financière difficile ou en détresse à la suite d'événements fragilisant la cellule familiale (décès, séparation compliquée...).

Ce nouveau service est très apprécié des travailleurs ou des responsables des SDSEI et les retours sont très positifs. Un élargissement à d'autres professionnels est prévu en 2022.

### QUAND L'ANALYSE DES « DATAS » FAVORISE L'ACCÈS AUX DROITS

Notre Caf se mobilise pour favoriser l'accès aux droits des familles du département. Pour cela, elle utilise tous les moyens mis à sa disposition, y compris le « datamining » : cette technique consiste à explorer notre fichier allocataires en vue de détecter des dossiers comportant potentiellement un droit non réclamé. En 2021, nous avons appliqué le « datamining » pour favoriser l'accès à la Prime d'activité : 1 241 dossiers ont été identifiés. Selon les modalités, les coordonnées présentes dans le dossier, nous avons adressé à ces allocataires un mail et/ou un SMS pour les informer qu'ils pouvaient prétendre à la prime d'activité et pour les inviter à faire une simulation via le « caf.fr », suivie d'une demande si le droit était confirmé.



## **+humaine, +durable, une vie d'entreprise**

Si la Caf 64 s'attache à placer les allocataires et les partenaires au cœur de ses attentions, il en est de même pour ses salariés. Elle veille à ce que l'expérience professionnelle de ses collaborateurs soit positive et placée sous le signe du développement durable.

### **LA CAF 64 : UNE ENTREPRISE ÉCO-RESPONSABLE**

La Caf est une entreprise responsable socialement qui se préoccupe quotidiennement des enjeux environnementaux, sociaux, économiques et éthiques de la société. Tout au long de l'année la Caf a proposé à ses collaborateurs des événements en lien avec la RSE :

- Des webinaires sur la prévention et le dépistage des cancers, sur les troubles DYS...,
- des actions, des interviews, des animations interactives en faveur de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, lors de la semaine SEEPH,
- des manifestations en partenariat avec les Cnam, sur la vaccination, le mois sans tabac...,

Elle s'engage également dans une démarche de développement durable, au travers de :

- Clauses DD insérées dans les cahiers des charges techniques des marchés de travaux pour l'achat de matériaux écologiques,
- l'opération « Vide-Armoires » à chaque printemps, pour optimiser la consommation et l'utilisation des fournitures, voire les recycler,
- la participation à la Semaine Européenne de Réduction des Déchets avec un webinaire organisé par l'association Surfrider sur la pollution plastique et ses conséquences en milieu marin,
- la mise en place du tri des déchets sur tous les sites de la Caf.

### **DES ESPACES DE TRAVAIL MODERNES ET ADAPTÉS**

La démarche globale de rénovation de nos locaux, initiée depuis quelques années, s'est poursuivie en 2021 avec pour objectif de proposer à nos collaborateurs des espaces de travail modernes, innovants, adaptés à nos organisations de travail actuelles et de demain, qui favorisent la qualité de vie au travail.

Ainsi, deux espaces de créativité modulables, les « CapLabs », ont été créés sur chaque site afin de favoriser l'innovation et les méthodes de travail collaboratives. Une salle de webinaire a également vu le jour à Bayonne dans le but de professionnaliser et de développer l'animation de notre réseau partenarial à distance.

En termes de QVT, la salle de restauration et la terrasse de Bayonne ont été entièrement rénovées et redécorées pour offrir des espaces collectifs chaleureux, inspirants, attractifs et accessibles à tous.

Enfin, le site de Bayonne et le Centre Social « La Pépinière » ont également fait peau neuve avec un ravalement de façade et une réfection partielle du Centre Social.

### **DES OUTILS INNOVANTS**

La Caf 64 est actrice de la Transformation Numérique Interne avec une participation au « Hackathon » 2021 (marathon de programmation) récompensée d'une seconde place avec MobilICAF ! Ce projet d'application permet la gestion du parc de véhicules de service, tout en favorisant le covoiturage. Il a ainsi bénéficié d'un développement accéléré, piloté par le Pôle d'Excellence avec une participation locale.

Une première version de l'application est maintenant disponible pour l'ensemble des Caf et le développement se poursuit avec l'ajout prochain de nouvelles fonctionnalités !

### **LA DÉMARCHE CONTINUE D'ACCOMPAGNEMENT MANAGÉRIAL**

Dans un monde du travail qui bouge perpétuellement, avec l'arrivée de nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'automatisation croissante des transmissions des données, l'évolution des métiers et des organisations du travail, la Caf doit se réinventer pour proposer des offres de service de qualité, répondant aux besoins d'aujourd'hui et de demain de ses allocataires, partenaires et collaborateurs.

En partenariat avec les Cnam avec qui nous partageons les mêmes enjeux, la Caf a, depuis plus de 2 ans, engagé une démarche d'accompagnement managérial basée sur deux principes fondamentaux : la symétrie des attentions et l'expérience collaborateur.

En s'appuyant sur la fonction Ressources humaines, la Caf a ainsi accompagné ses managers dans cette démarche, dans un objectif d'expérience réussie avec les collaborateurs et in fine nos usagers.

Cette démarche se traduit par :

- Un parcours de formation initié en 2020, avec en 2021 par exemple, la formation « la fonction RH partagée, l'affaire de tous »,
- des temps d'inspiration lors de séminaires d'encadrement, animés par des intervenants extérieurs, en lien avec les valeurs « considération », ou « responsabilité », portées par le projet d'entreprise « CAP64 »,
- des moments de co-construction pour réussir ensemble à aller vers nos publics et au-delà de leurs besoins,
- la participation au LABRH de l'Ucanss, avec la semaine du « Digihackton RH » où un groupe de managers a réfléchi sur « les pratiques, les postures des managers d'aujourd'hui et de demain - des managers pour répondre aux besoins des publics »,
- l'élaboration d'un guide sur les pratiques managériales au travers des 6 valeurs du projet d'entreprise « CAP64 ».

Cette démarche se poursuit en 2022, toujours dans un objectif d'amélioration et d'adaptation continues, pour offrir à nos publics, le meilleur.



## **La Caf** **partenaire de projets**

DANS UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE, LA CAF SE MOBILISE DANS LA CO-CONSTRUCTION D'UNE OFFRE DE SERVICE MULTI-PARTENAIRES ET TERRITORIALISÉE EN DIRECTION DES ALLOCATAIRES.



## Notre politique de mutualisation

La Caf n'agit pas seule mais s'insère dans son environnement partenarial, avec tous les acteurs publics et associatifs, au service des habitants du territoire des Pyrénées-Atlantiques.

### LE SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DES SERVICES AUX FAMILLES (SDSF) : UNE DÉMARCHÉ STRATÉGIQUE PARTENARIALE

Le SDSF s'appuie sur la forte mobilisation de ses partenaires cosignataires, mais également sur celle des collectivités locales, des acteurs associatifs et des habitants des Pyrénées-Atlantiques, pour fournir un service public de proximité, attentionné et personnalisé pour ses usagers.

Cette démarche constitue une opportunité pour consolider les dynamiques à l'œuvre au sein de notre département, et pour œuvrer à la transversalité et à la coordination des interventions entre partenaires, afin d'améliorer le quotidien des habitants de notre territoire, en répondant à leurs besoins.

Le 19 novembre 2021, l'ensemble des acteurs concernés par ce Schéma ont été réunis pour réaliser un temps d'information, sur les avancées du schéma, mais également pour recueillir des témoignages, vivre des temps de réflexion ainsi que des temps d'échanges, afin que chacun puisse faire part de son point de vue.

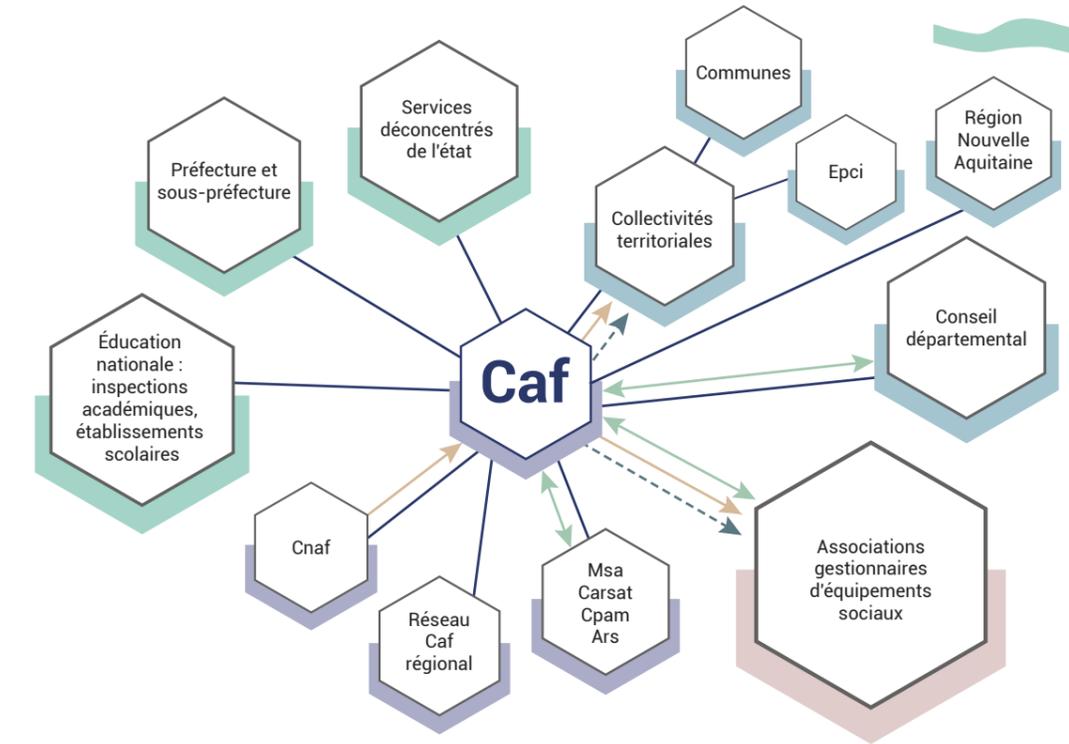
En dernière partie de journée, les résultats de l'enquête lancée fin 2020 sur la qualité d'accueil chez les Assistants Maternels ; action phare du SDSF, ont été partagées avec l'ensemble des invités (voir ci-dessus).

### LA CONVENTION TERRITORIALE GLOBALE (CTG) : UN OUTIL AU SERVICE DES FAMILLES DU 64

La Caf 64 poursuit son soutien aux collectivités locales dans le cadre des CTG. Cette démarche stratégique partenariale a pour objectif d'élaborer un projet de territoire pour le maintien et le développement des services aux familles, et pour la mise en place de toute action favorable aux allocataires dans leur ensemble.

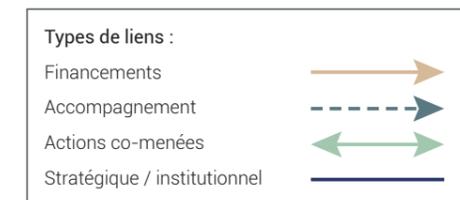
Elle s'appuie sur un diagnostic partagé avec les partenaires, pour définir les priorités et les moyens, et pour élaborer un plan d'actions adapté à chaque territoire. La CTG favorise ainsi le développement et l'adaptation des équipements et services aux familles, l'accès aux droits et l'optimisation des interventions des différents acteurs. Elle peut couvrir les domaines d'intervention suivants : petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits et aux services, inclusion numérique, animation de la vie sociale, logement, handicap, accompagnement social.

Elle s'appuie sur les travaux du SDSF, et fait le lien avec ses orientations. Ainsi, la Caf a mis en place 9 CTG avec les collectivités suivantes : CdC Nord-Est Béarn, CdC vallée d'Ossau, CdC Pays de Nay, la Communauté d'Agglomération Pays Basque et les communes des pôles Errobi, Bidache, Amikuze, Garazi Baigorri, Iholdi Ostibarre, les communes de Biarritz, Arbonne et Lons.



- Services de l'État
- Gestion publique : communale, intercommunale, départementale
- Organismes de la Sécurité sociale
- Système associatif et acteurs locaux

- Ddtm** : Direction départementale des territoires et de la mer
- Epci** : Établissement public de coopération intercommunale
- Caf** : Caisse d'allocations familiales
- Cnaf** : Caisse nationale d'allocations familiales
- Msa** : Mutualité sociale agricole
- Carsat** : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
- Cpam** : Caisse primaire d'assurance maladie
- Ars** : Agence régionale de santé



## La Gouvernance

Les Caf sont administrées par des femmes et des hommes attachés au mode de gouvernance paritaire : base fondatrice des organismes de Sécurité Sociale. Ainsi, nos Conseils d'administration sont composés de 24 membres titulaires issus des collèges salariés, employeurs, associations familiales et personnes qualifiées.

**Le Conseil d'administration a pour objectifs :**

- D'établir les statuts et le règlement intérieur de l'organisme,
- de voter le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion,
- de voter les budgets,
- de définir et mettre en œuvre la politique d'action sociale,
- de procéder à l'approbation des comptes annuels,
- d'organiser la représentation de l'organisme dans diverses instances extérieures.

Il s'organise autour de Commissions auxquelles il délègue une partie de ses attributions (par exemple la Commission de recours amiable, la Commission des marchés, la Commission d'action sociale ou la Commission d'interventions sociales individuelles, ...).

### EN 2021, LA POURSUITE DES AXES PRIORITAIRES REPÉRÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Notre Conseil d'administration a poursuivi ses travaux sur les priorités définies en 2020, en lien avec les besoins spécifiques de notre département. Ainsi, des appels à projets ont été lancés sur :

- Le conseil et l'information juridiques pour accompagner les usagers dans leurs droits,
- le répit parental et plus largement familial.

Les travaux sur la création d'un « Pôle Ressource Handicap » Petite Enfance et Jeunesse ont

également prospérés avec une étude des besoins et des attentes des familles et des professionnels de l'accueil.

### MERCI ET BON VENT !

2021 est aussi la dernière année de la mandature de notre Conseil d'administration (2017-2021) qui s'est renouvelé en 2022. C'est aussi la fin de la présidence de M. Pascal Leblond que nous remercions vivement pour son engagement et son implication sans faille pour nos allocataires, nos partenaires et pour notre organisme. Depuis, M. Leblond a rejoint le Conseil d'administration de la Cnaf, nous lui souhaitons une nouvelle fois tous nos vœux de réussite dans ses nouvelles fonctions.



Retrouvez l'interview de fin de mandat de Pascal Leblond.



Le Conseil d'administration de la Caf 64 mandature 2018-2022.



Temps en faveur de l'inclusion des enfants en situation de handicap, le jeudi 17 mai 2018.



Signature de la Convention territoriale globale du Pole Errobi en 2021.

## RETOUR SUR QUELQUES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE CETTE DERNIÈRE MANDATURE

- **SDSF et CTG :**
  - Signature du nouveau Schéma Départemental des Services aux Familles (2019-2023), en 2019,
  - signature de 9 Conventions Territoriales Globales.
- **Accès aux droits et services :**
  - Inauguration de l'accueil commun Caf/Cpam à Hendaye le 22 septembre 2020,
  - déploiement du réseau France Services,
  - projet « Marguerite », via le Centre Social « La Pépinière ».
- **Inclusion numérique :**
  - Visite du Secrétaire d'état au numérique, Cédric O, le 6 février 2020.
- **Petite enfance :**
  - Nouvelle édition du « Festival de la petite enfance »,
  - étude relative à la qualité d'accueil chez les Assistants Maternels, et ses conclusions partagées publiquement en 2021,
  - présentation du parcours Naissance Caf/Cpam lors de la visite de M. Adrien Taquet, Secrétaire d'état en charge de l'Enfance et des familles, le 18 septembre 2020.
- **Accompagnement à la parentalité :**
  - Journées Départementales des Familles en mai,
  - plateforme d'écoute et de soutien « Le Fil des Parents ».
- **Enfance et jeunesse :**
  - Prévention du décrochage scolaire des collégiens,
  - dispositif Colo-solidaires,
  - inauguration d'un ALSH à Serre Castets en 2021,
  - inauguration de l'Espace Jeunes à Garlin, le 25 septembre 2021.
- **Logement et cadre de vie :**
  - Cohabitation intergénérationnelle solidaire,
  - construction du Pôle Laherrère, à Pau en 2021.
- **Handicap et Inclusion :**
  - Temps en faveur de l'inclusion des enfants en situation de handicap, le jeudi 17 mai 2018,
  - étude sur la création d'un « Pôle Ressource Handicap » Petite Enfance et Jeunesse.



Inauguration de l'accueil commun Caf/Cpam à Hendaye le 22 septembre 2020.



Présentation du parcours Naissance Caf/Cpam lors de la visite de M. Adrien Taquet, Secrétaire d'état en charge de l'Enfance et des familles, le 18 septembre 2020.



Inauguration d'un ALSH à Serre Castets en 2021.

## PRINCIPALES DÉCISIONS 2021

### 1 avril 2021

- Validation de l'évolution des critères d'attribution des aides VACAF
- Rapport annuel sur l'exécution des marchés 2020
- Actualités sur l'Approche Populationnelle et le Fil des Parents
- Présentation de bilans sur le Réseau Appui Parents (RAP) et sur les Projets Jeunes 64

### 22 juin 2021

- Approbation des comptes 2020
- Projet de transfert de gestion du GIP Multi-accueil La Pépinière
- Agrément du Fondé de pouvoir

### 28 septembre 2021

- Avis sur prise en charge de la mission SNGR (Service National de Gestion de la Recette)
- Présentation du Rapport d'activité 2020
- Bilan de la Commission Recours Amiable (CRA) et des Aides Financières individuelles (AFI)
- Point sur les Conventions Territoriales Globales
- Echanges sur la prochaine mandature

### 7 décembre 2021

- Vote du budget commun de gestion 2021, rectificatif
- Vote des budgets initiaux d'action sociale et communs de gestion 2022
- Renouvellement des membres de la Commission Recours Amiable et de ses délégations
- Vote d'une motion sur le passage des bénéficiaires Aah à la retraite
- Convention de groupement de commandes « Dispositifs d'Alerte des Travailleurs Isolés »
- Bilan de la mandature et discours de fin de mandat du Président



Inauguration de l'Espace Jeunes à Garlin, le 25 septembre 2021.



Cérémonie de la Première Pierre du Pôle Laherrère, à Pau en 2021.



