

Point presse

Présentation du rapport d'activité annuel de la Caf des Pyrénées-Orientales

L'équipe de Direction de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales :

- Pierre-Marc BOISTARD, Directeur
- Hélène CARREYRE, Directeur Comptable et financier
- Claire HERY, Directrice-adjointe en charge de l'Action sociale
- Bénédicte ARCHAMBAULT, Sous-directrice en charge des Prestations
- Chantal BONAVENT, Sous-directrice en charge des Ressources

Le Président du Conseil d'administration de la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales :

- Jérôme CAPDEVIELLE

Une action au service des habitants et une présence auprès des partenaires

Avec près de 113 000 allocataires, la Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales couvre plus de 238 000 personnes, soit 50 % de la population du département.

Pour assurer sa mission de service public, elle s'appuie sur le professionnalisme et l'expertise de ses équipes, une capacité à travailler avec l'ensemble des partenaires, organismes de Sécurité sociale, services de l'État, collectivités locales, associations... et à se coordonner pour répondre aux besoins sociaux des habitants du département, et particulièrement des plus fragiles.

Près de 804 millions d'€ versés au titre des prestations légales (+4,2 % par rapport à 2023).

Plus de 48 millions d'€ versés au titre de l'action sociale (+7,5 % par rapport à 2023).

Montant mensuel moyen des prestations versées : 563 €.

260 agents en CDI

Une présence auprès des familles, des allocataires et des acteurs du champ social du département. Un soutien auprès des publics les plus fragilisés dans un contexte de précarité qui s'accroît.

Cette précarité entraîne un renforcement de la complexité des situations des allocataires, et par conséquent des dossiers traités par la Caf. Ainsi, la hausse de 4,21 % du montant des prestations légales est directement corrélée à l'augmentation des prestations versées en lien avec l'inclusion sociale et la solidarité, le revenu de solidarité active et l'allocation adulte handicapé.

Les dépenses d'action sociale ont vu leurs enveloppes budgétaires croître avec la nouvelle convention d'objectifs et de gestion. Elles permettent par exemple de renforcer le financement des politiques de temps libre au bénéfice des enfants et adolescents.

Équipe de Direction et Conseil d'administration : un regard partagé sur la mission de service public de la Caf pour agir ensemble.

Des délibérations et faits marquants ont jalonné la vie du Conseil tout au long de l'année, parmi lesquels quelques temps plus particulièrement remarquables.

Ainsi, le Président du Conseil a reçu mandat pour signer le Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) 2023-2027. Pour la construction de ce Cpog, la Direction de la Caf avait associé les administrateurs dans le cadre d'une démarche participative.

Par ailleurs, le Conseil a adopté une motion de soutien au département de Mayotte à la suite du passage du cyclone Chido le 14 décembre, assortie d'une aide exceptionnelle de 150 000 € prise sur les fonds locaux d'action sociale.

Enfin, le Conseil d'administration a été associé aux grands projets de la Caisse d'allocations familiales : rénovation de l'accueil du siège, projet de cession du site et transfert de gestion de l'Eaje de Saint-Gaudérique de Perpignan, présence lors des réunions service public petite enfance, d'inaugurations et manifestations...

Un exercice sans réforme d'ampleur mais au cours duquel la Caisse d'allocations familiales a poursuivi ses transformations, avec l'aboutissement de plusieurs projets structurants.

En matière d'accès aux services, le transfert de la gestion de la crèche de Saint-Gaudérique à Perpignan, reprise par l'association Solidarité-Pyrénées, s'est accompagné d'un développement de l'offre au bénéfice des habitants, avec notamment l'augmentation du nombre de berceaux et la création de nouveaux services.

Pour ce qui est de l'accessibilité, le projet de rénovation de l'accueil au siège de la Caf s'est achevé par la réouverture de l'accueil en juillet 2024 après des travaux qui ont nécessité sa fermeture et sa délocalisation temporaire pendant plus de six mois. L'accueil réaménagé permet d'accueillir en rendez-vous davantage d'allocataires, dans de meilleures conditions de confidentialité, de confort et de sécurité.

Concernant l'optimisation des organisations, la direction de l'Action sociale, portée par le projet «S'organiser pour réussir ensemble», a renforcé la coordination de ses différentes activités pour un meilleur service aux partenaires.

Enfin, la nouvelle structuration de la maîtrise des risques portée par la direction Comptable et financière, le développement d'un accompagnement transversal entre les directions métiers, ainsi que les évolutions de notre système de management, ont permis à la Caf de renforcer sa dynamique d'amélioration continue pour une meilleure qualité au service des allocataires.

Ces transformations ont pour la plupart été portées et accompagnées en interne, et plus particulièrement par la direction des Ressources, garante du fonctionnement quotidien de l'organisme.

En parallèle de ces grands projets, la Caf a poursuivi sa démarche sur tous ses champs d'intervention

En matière de partenariats sur les territoires, le nombre de conventions territoriales globales signées ou renouvelées s'élève désormais à 46, soit 98 % du territoire couvert, et les enjeux de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion ont été intégrés à cette démarche.

En lien avec le service public petite enfance (Sppe), la qualité des accueils de jeunes enfants est également une préoccupation forte de la Caf. Ainsi, six structures ont été contrôlées dans ce cadre avec pour effet des demandes de mise à jour du règlement de fonctionnement et des injonctions de mise en conformité.

La Caf s'implique également dans la vie des réseaux professionnels au travers de différentes actions telles que l'animation du réseau des chargés de coopération convention territoriale globale, l'accompagnement pour le respect de la laïcité dans les établissements de vie sociale, une journée organisée pour les associations qui agissent en matière d'animation de la vie sociale...

Elle met en outre à la disposition de ses partenaires des outils facilitants comme la « Signature électronique » qui simplifie la signature des conventions, avenants et notifications et les « Démarches simplifiées », un outil pour simplifier la collecte de documents.

En matière d'accès aux services, elle a diversifié et enrichi ses modes de contacts et renforcé ses partenariats d'accueil.

Elle met également en place des actions pour mieux accompagner les allocataires et les parents en situation de fragilité (difficultés financières, séparation, deuil, risques d'expulsion locative...) et en fonction de leur situation de vie (naissance, grossesse, parentalité, vacances en famille...).

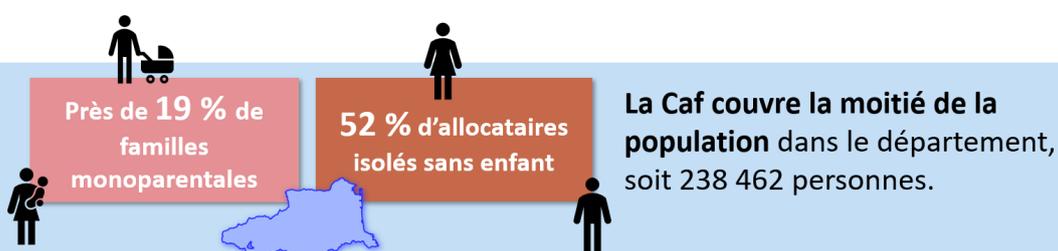
En contrepartie de la stratégie « d'aller vers » et de la recherche de droits potentiel, la Caf, garant du bon usage des deniers publics, poursuit sa politique de « versement du juste droit ». La politique de contrôle et de lutte contre la fraude continue ainsi à se structurer, en lien avec les partenaires et les dispositifs nationaux.

La capacité d'adaptation continue de la Caf, qui est un fil conducteur pour 2025 et toute la durée de la COG, garantit le niveau de performance de la Caf dans la mise en œuvre du service public pour les allocataires et les partenaires. Elle lui permet également d'accompagner les réformes décidées par les pouvoirs publics et engagées dès 2025, telles que la solidarité à la source et la loi plein emploi, et prochainement la réforme du complément mode de garde. Au cours de l'année, la Caf poursuivra également le déploiement du service public de la petite enfance, renforcera sa politique RSE (mobilité durable, sobriété énergétique...), poursuivra une politique RH fortement articulée autour de l'accompagnement à la transformation et de la Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT).

Retrouvez le rapport d'activité sur caf.fr > Professionnels > Nous connaître > Ma Caf > L'activité de la Caf des PO

Près de **113 000** allocataires

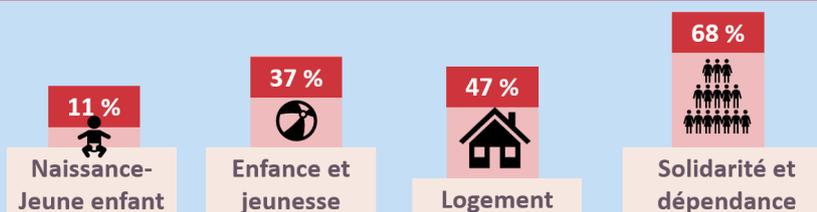
| | 2024 | Évolution |
|--------------------------------------|---------|-----------|
| Nombre d'allocataires noyau dur | 112 575 | - 0,1 % |
| Nombre de personnes couvertes | 238 462 | - 0,3 % |
| Nombre d'enfants au sens prestations | 89 806 | - 0,4 % |



Les PRESTATIONS LÉGALES

| Près de 804 millions versés | Domaine | Montants | Part | Evolution N/N-1 |
|------------------------------------|------------------------|----------|--------|-----------------|
| | Naissance-Jeune enfant | 71,9 M € | 9 % | 2,75 % |
| Enfance et jeunesse | 165,3 M € | 21 % | 5,33 % | |
| Logement | 160,3 M € | 20 % | 2,76% | |
| Solidarité et dépendance | 405,6 M € | 50 % | 4,61 % | |
| | | | 4,21 % | |

Nombre d'allocataires par nature de prestation

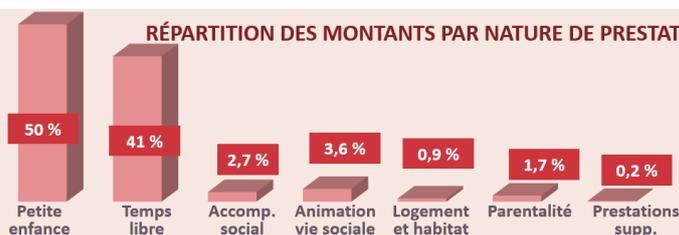


L' ACTION SOCIALE :

| Plus de 48 millions versés | Domaine | Montants | Evolution N/N-1 |
|--|------------------------------------|-----------|--------------------|
| 42,2 M € aux partenaires 2,6 M € aux allocataires | Petite enfance | 24,1 M € | 3 % |
| | Temps libre | 19,7 M € | 17 % |
| | Accompagnement social des familles | 1,3 M € | 46 % |
| | Animation vie sociale | 1,7 M € | - 2 % |
| | Logement et habitat | 425 078 € | - 61 % |
| | Parentalité | 813 223 € | 1 % |
| | Prestations supplémentaires* | 74 480 € | - 5 % |
| | | | |

* aide à la rentrée scolaire extra-légale

RÉPARTITION DES MONTANTS PAR NATURE DE PRESTATION



L' ACTION SOCIALE :

Accompagner les familles fragilisées : l'offre de travail social Caf



Dans ce cadre,
369 familles ont bénéficié d'une aide individuelle

496 aides financières individuelles exceptionnelles ont été attribuées pour un montant de **363 657 €** (aides sollicités par les partenaires pour les familles accompagnées et aides sollicitées par les travailleurs sociaux de la Caf)

44 familles ont bénéficié de l'intervention d'un travailleur social pour les **situations d'impayé de loyer**.

LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | Les contrôles métiers | 17 259 vérifications effectuées au titre du risque métier |
|  | La supervision | Objectif quantitatif : 107,3 % de réalisation du plan de supervision. Objectif qualitatif : 83,5 % de dossiers conformes |
|  | Les quiz | 9 quiz sur la liquidation de différentes prestations (allocation adulte handicapé, aide au logement, revenu de solidarité active par exemple), la réalisation de contrôles sur données entrantes ou des activités telles que le recouvrement ou la gestion administrative du personnel |

LA SÉCURISATION DES DONNÉES ENTRANTES ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

| | | |
|---|---|---|
|  | Le contrôle des données entrantes allocataires | 991 contrôles sur place avec un impact financier de 6 845 913 € 33 029 contrôles sur pièces avec un impact financier de 8 024 846 € 450 144 contrôles automatisés (échanges avec France travail et la DGFIP) avec un impact financier de 2 719 000 € Des contrôles spécifiques réalisés en partenariat avec l'Urssaf |
|  | La lutte contre la fraude | 662 dossiers qualifiés de frauduleux à la suite d'un contrôle sur place ou sur pièces soit un montant global de fraudes sanctionnées de 6 173 251€ Répartition des sanctions en nombre : <ul style="list-style-type: none"> • 47 lettres d'avertissement • 596 pénalités • 44 dépôts de plainte |
|  | Le contrôle des partenaires | 21 équipements contrôlés avec une incidence financière de 78 634 € : 15 indus (74 475 €) et 3 rappels (4 158 €) Masse financière contrôlée : 3 688 477 € 11 % du montant des prestations de service versées aux partenaires en 2023 contrôlés en 2024 |

Les modes de contact



31 422 personnes reçues en rdv téléphonique



18 587 rendez-vous sur site



1 321 rendez-vous en visio



98 % de rendez-vous proposés à l'accueil dans les 7 jours



93,8 % des allocataires ont donné leur adresse mail et autorisé son utilisation



94,9 % des allocataires ont donné leur numéro de portable et autorisé son utilisation

Accueil physique

252 jours d'ouverture

32,5 heures d'ouverture hebdo

Réponse téléphonique

37,5 heures d'ouverture hebdo (PFS)

Délai de démarche moyen

Prestations légales : **7,3** jours (*obj* : 15 j.)

Minima sociaux : **6,9** jours (*obj* : 13 j.)

Les pièces web représentent **51,65 %** des pièces reçues