



Agir ensemble pour nos territoires

RAPPORT D'ACTIVITE ANNEE 2023



1. Portrait de la Caf	3
1.1 Son territoire	3
1.2 Sa mission	4
1.3 Les temps forts	5
1.4 Les données repères	7
2. Gouvernance et pilotage	12
2.1 Le Conseil d'Administration	12
2.2 L'équipe de Direction	15
3. Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie	18
3.1 Agir pour la petite enfance et la jeunesse	19
3.2 Soutenir les parents	23
3.3 Développer l'animation de la vie sociale et améliorer le cadre de vie	28
3.4 Accompagner les plus fragiles	33
4. Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations	37
4.1 Garantir la qualité de service et l'accès aux droits	38
4.2 Garantir le juste droit	45
4.3 Coopérer et mutualiser	49
5. Mobiliser tous les leviers de la performance et accompagner les transformations	53
5.1 Mobiliser les personnels et leurs compétences	54
5.2 Gérer les moyens matériels et financiers	59
5.3 Développer la responsabilité sociétale de l'organisme	62

1. Portrait de la Caf

1.1 Son territoire

La compétence géographique de la Caf de la Guadeloupe et de Saint-Martin s'étend sur :

- Le Département de la Guadeloupe ;
- La Collectivité territoriale de Saint-Martin.

Le département de la Guadeloupe est :

- un archipel de **1 702 km²**, constitué de cinq groupes d'îles (la Guadeloupe, Marie-Galante, la Désirade, Terre de Haut et Terre de Bas)
- Une **région monodépartementale** et un **département français d'Outre-Mer**, doté d'un Conseil Régional et d'un Conseil Départemental
- **32 communes** regroupées en 21 cantons
- **6 Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI)** :
Les Communautés d'agglomération de Cap Excellence, de La Riviera du Levant, du nord Grande-Terre, du nord Basse-Terre et du Grand sud Caraïbes ainsi que la Communauté des communes de Marie-Galante
- **384 315** habitants en 2021

La Collectivité de Saint-Martin est :

- une **collectivité d'outre-mer** (COM) depuis 2007
- une superficie de **53 km²**
- **31 477 habitants** en 2021

La collectivité est située à 260 km au nord de la Guadeloupe, sur une île partagée en 2 parties : une partie néerlandaise au Sud (Sint-Maarten) et une partie française au Nord (Saint-Martin).

1.2 Sa mission

La Caf est un organisme de droit privé chargé d'assurer une mission de service public.

Elle accompagne les familles à travers une offre de service globale dans les domaines de la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, le logement et le cadre de vie, la solidarité et l'insertion.

Elle a deux modalités principales d'intervention :

Le versement des prestations

Conformément à la réglementation, la Caf verse des aides en faveur :

- **des familles** : prestations familiales et aides au logement
- **des personnes en situation de grande difficulté** : minimas sociaux tels que le Revenu de Solidarité Active (Rsa), l'Allocation aux Adultes Handicapés (Aah) et le Revenu de Solidarité (Rso)

La mise en œuvre d'une action sociale familiale

En complément des prestations, la Caf développe une action sociale familiale adaptée aux besoins spécifiques du territoire.

Cette action sociale revêt différentes formes :

- Une **aide technique et financière accordée à des partenaires** qui développent des équipements ou des services à destination des familles (crèches, centres sociaux, centres de loisir, médiation familiale...)
- Des **aides financières versées aux allocataires**, et plus particulièrement à ceux qui ont un faible niveau de ressources ou qui rencontrent des difficultés, en appui de projets familiaux (aides aux vacances, loisirs des enfants...)
- Une offre directe de services : **accompagnement** budgétaire, éducatif et social par les travailleurs sociaux de la Caf.

1.3 Les temps forts

- 9 janvier : Rencontre avec Luc CARVOUNAS, président de l'Unccas (Union nationale des centres communaux d'action sociale) sur les thèmes de l'illettrisme et de la lutte contre la pauvreté
- 24 janvier : Sensibilisation des nouveaux agents à la sécurité
- 26 janvier : 1^{ère} rencontre de la démarche « Aller vers » entre la Caf, la Cgss et leurs usagers
- 15 février : Signature de la Convention Territoriale Globale avec la collectivité de Saint-Martin
- 24 et 25 février : Visite d'une délégation de la Cnaf : Agnès BASSO-FATTORI, Directrice générale déléguée chargée de la direction du réseau, et Frédéric MARINACCE, Directeur général délégué chargé des politiques familiales et sociale
- 8 mars : Journée des droits des femmes
- 17 mars : Cérémonie de départ à la retraite
- 20 mars : Labellisation de 21 crèches à vocation d'insertion professionnelle (AVIP)
- 18 au 25 mars : Semaine nationale de la Petite Enfance
- 24 avril : Signature du protocole d'accord relatif à l'accès des organisations syndicales aux nouvelles technologies d'information et de communication
- 25 avril : 1^{er} atelier d'expression du Pôle allocataires
- 26 et 28 avril : Webinaires de présentation du nouvel outil Ressources Humaines OLIA
- 11 mai : Lancement du nouvel outil de diffusion des instructions réseau de la Cnaf, SYRION (Système référentiel des instructions et consignes nationales)
- 22 mai : Recrutement de 12 nouveaux agents en contrat Service Civique
- 24 mai : Signature du protocole d'accord relatif au forfait mobilités durables
Participation de la Caf à la « Caravane des droits », journée nationale de l'accès aux droits
- 27 mai : Participation de la Caf au Relais inter-entreprises
- 30 mai au 16 juin : Quinzaine de la SSI (Sécurité du système d'information)
- 2 juin : Vente au personnel de matériel informatique récemment sorti du parc informatique
- 8 juin : Forum Logement du Cllaj (Comité pour le Logement Autonome des Jeunes de Guadeloupe)
- 15 juin : Webinaire de présentation du nouvel outil Ressources Humaines IGRH
- 19 au 25 juin : Semaine de l'animation de la vie sociale
- 12 juin : Début des séminaires des managers consacrés au CPOG



Visite de la Cnaf



Forum Logement Cllaj



Participation de la Caf au Relai Inter Entreprises

- 4 juillet : Présentation du nouveau portail documentaire M@doc
- 6 juillet : Labellisation de la Guadeloupe en tant que territoire expérimental « zéro non recours »
- 6 et 7 juillet : Forum Ressources Humaines
- 10 et 19 juillet : Présentation de la COG au personnel
- 19, 20 et 31 juillet : Signature des Conventions Territoriales Globales avec les communes de Pointe-Noire, Goyave et Bouillante
- 1^{er} et 8 sept. : Ateliers numériques à destination des managers
- 4 septembre : Ateliers avec les partenaires sur le schéma départemental des services aux familles
- 5 septembre : Participation de la Caf à la Journée d'accueil des nouveaux étudiants sur les campus de Fouillole et Camp Jacob
- 25 septembre : Présentation de la Politique de Sécurité du Système d'Information
- 19 octobre : Participation de la Caf au challenge national « Déconjugalisation AAH »
- 25 octobre : Présentation de la nouvelle identité visuelle du Projet d'Entreprise
- 26 octobre : Réunion d'information Logement organisée par la Caf et l'ADIL à St-Martin
- 27 octobre : Séminaire des administrateurs consacré au CPOG
- 17 novembre : Remise du Trophée Caf'com de la communication la plus responsable pour la Semaine de l'Accès aux Droits de 2022
- 18 novembre : Participation de la Caf au Week-end Octobre Rose
- 16 nov. au 2 déc. : Semaines de la parentalité
- 22, 23 et 30 nov. : Manifestations organisées dans le cadre de la lutte contre les violences faites aux femmes, « Jou la sa sé tan nou » et « Brisons le silence » à St-Martin
- 9 novembre : Installation du Comité départemental des services aux familles
- 14 novembre : Participation de la Caf au Salon des Travailleurs Indépendants
- 30 novembre : Validation du CPOG 2023-2027 par la Cnaf
- Participation de la Caf aux Rencontres interprofessionnelles des acteurs de la cohésion sociale et des solidarités
- Novembre : Parution d'Insee Analyses, « 6 guadeloupéens sur 10 bénéficient d'au moins une prestation de la Caf »
- 27 nov. au 13 déc. : Ateliers d'expression consacrés au Projet d'Entreprise 2023-2027
- 5 décembre : Election du nouveau Comité Social et Economique (CSE)
- 12 et 13 déc. : Village des mobilités durables et de la transition écologique
- 14 décembre : Assemblée générale du personnel



Défi Octobre Rose



« Jou la sa sé tan nou »

Glossaire : CNAF : Caisse Nationale d'Allocations Familiales – COG : Convention d'Objectifs et de Gestion - CPOG : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion – AAH : Allocation Adulte Handicapé – ADIL : Agence d'information pour le logement

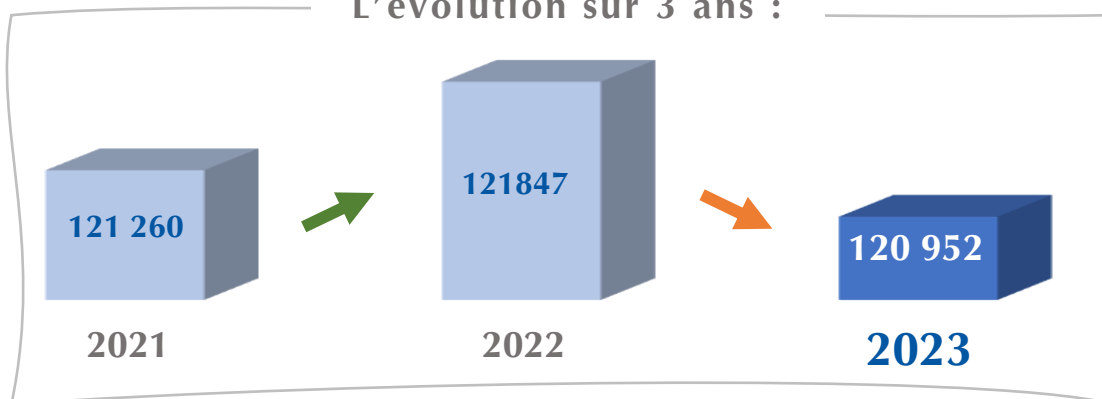
1.4 Les données repères

1.4.1 Les allocataires



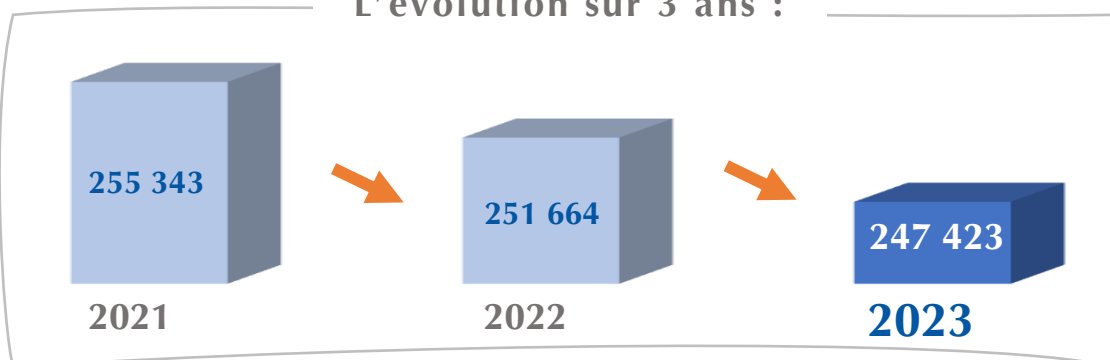
120 952 allocataires

L'évolution sur 3 ans :



247 423 personnes couvertes par une prestation de la Caf
Soit un **taux de couverture** de **64%** de la population par la Caf

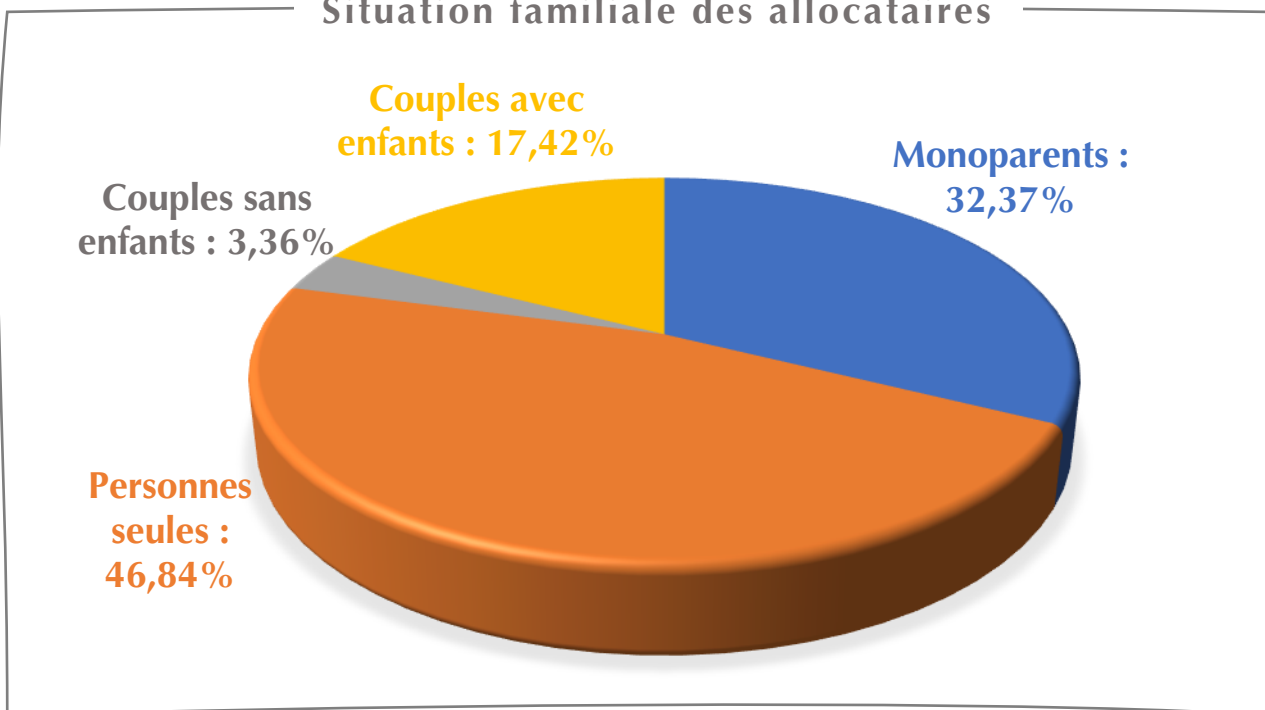
L'évolution sur 3 ans :



60 231 allocataires avec enfants à charge au sens des prestations familiales

96 700 enfants à charge au sens des prestations familiales
(2323 enfants de moins qu'en 2022)

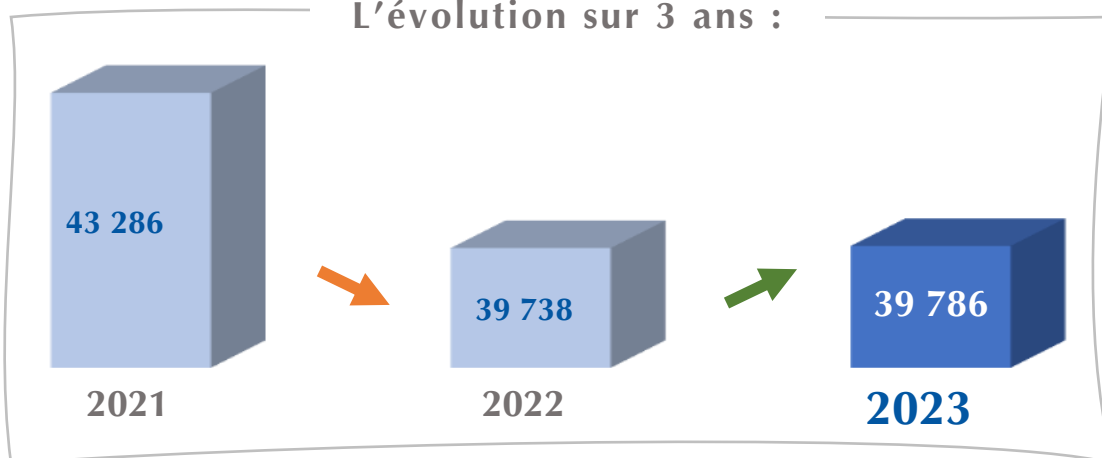
Situation familiale des allocataires



39 786 familles ont pour **seules ressources les prestations** versées par la Caf,

soit **32,89%** des allocataires

L'évolution sur 3 ans :

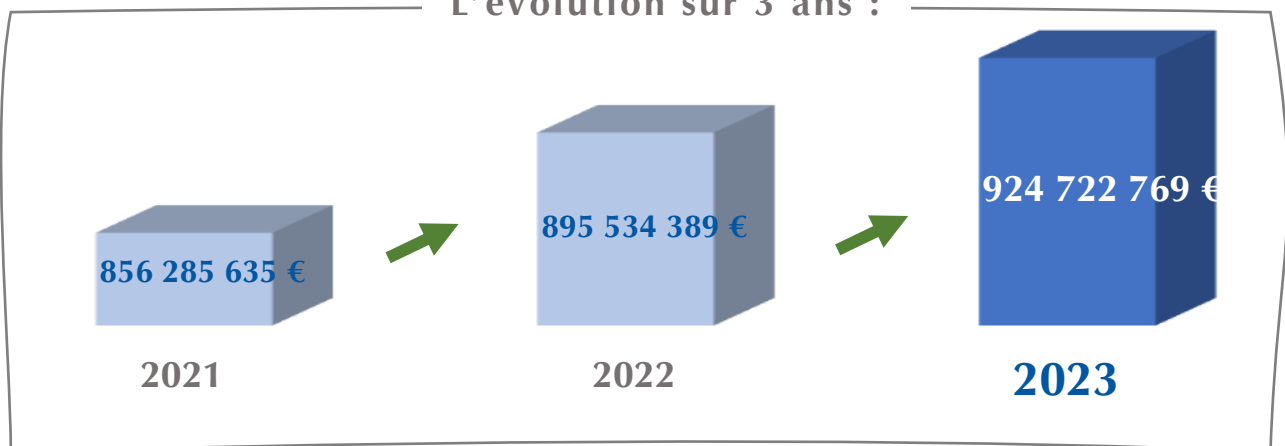


1.4.2 Les prestations

924 722 769 € de prestations versées

Prestations versées	2021	2022	2023
Aides à la famille <i>AF, allocations forfaitaires, CF, ASF, AJPP</i>	149 467 189 €	156 083 715 €	177 351 000 €
Aides à la petite enfance <i>Paje</i>	52 217 606 €	54 349 428 €	58 356 516 €
Aides en faveur de l'éducation <i>Allocation Rentrée Scolaire</i>	19 409 133 €	20 177 337 €	19 514 432 €
Aides au logement et habitat <i>ALF, ALS</i>	153 168 980 €	149 988 955 €	150 750 526 €
Aides en faveur des handicapés <i>AAH, AEEH</i>	121 193 202 €	139 160 204 €	146 560 790 €
Aides aux personnes en difficulté <i>Rsa, Ppa, primes exceptionnelles, Rso, Rmi</i>	360 648 714 €	375 645 871 €	372 002 896 €
Autres aides <i>Allocations différentielles, allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant</i>	180 811 €	128 879 €	186 609 €
TOTAL	856 285 635 €	895 534 389 €	924 722 769 €

L'évolution sur 3 ans :



637,11 € c'est le **montant moyen mensuel** versé par allocataire

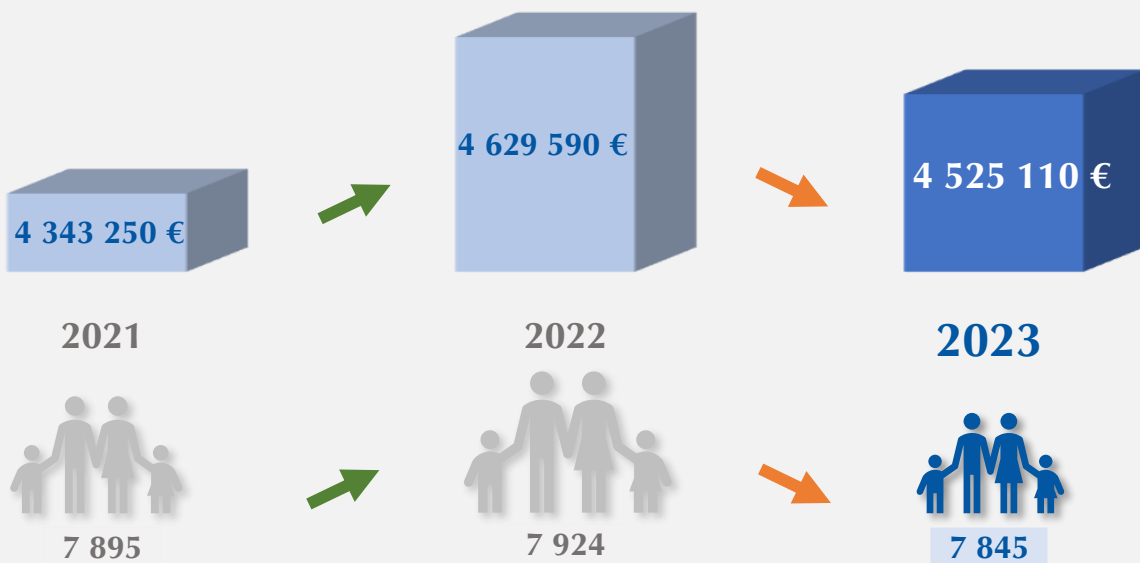


Focus sur Saint-Martin

4 525 110 € de prestations versées pour **7 845** allocataires
soit **18 770** habitants couverts par une prestation



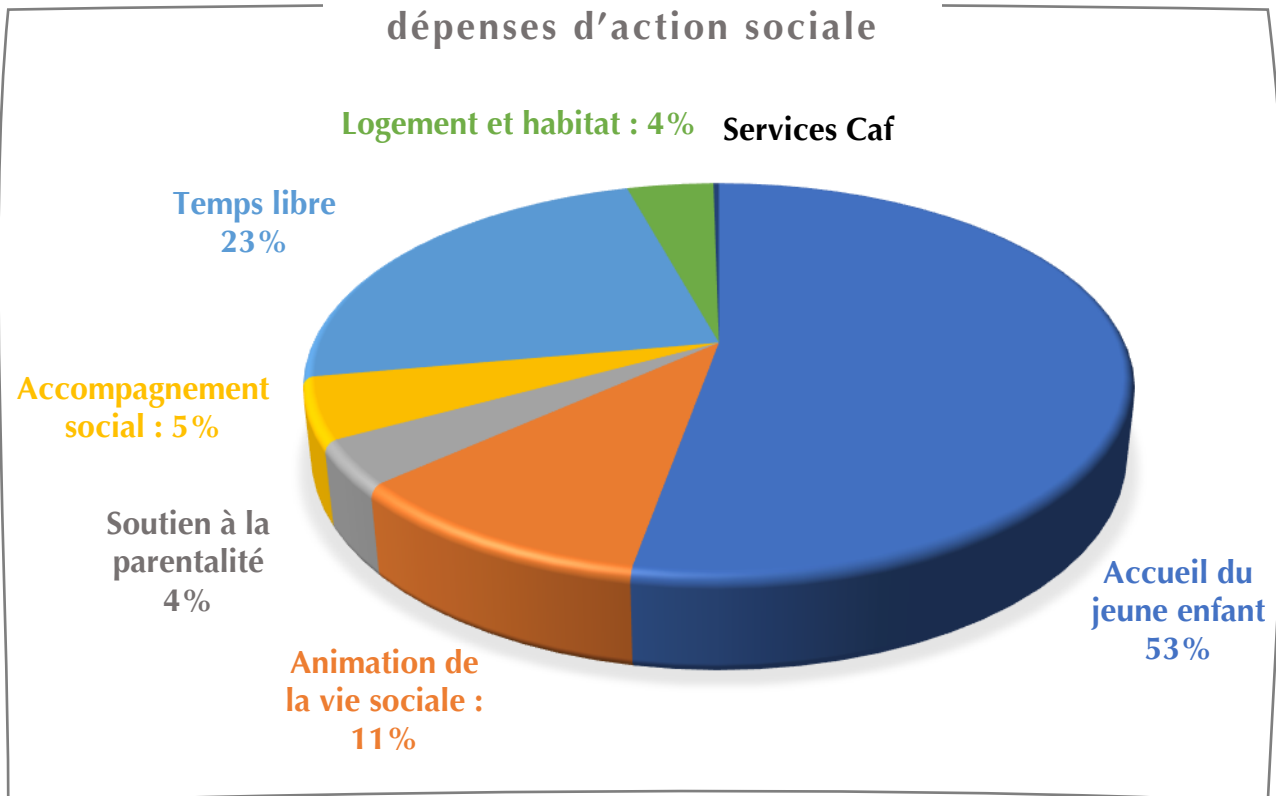
L'évolution sur 3 ans :



1.4.3 L'action sociale

Ventilation fonctionnelle des dépenses d'action sociale	2021	2022	2023
Accueil du jeune enfant	23 786 984 €	35 569 216 €	27 197 461 €
Animation de la vie sociale	5 540 582 €	3 945 936 €	5 449 585 €
Parentalité	1 247 486 €	1 613 718 €	1 889 574 €
Accompagnement social	1 878 557 €	2 182 416 €	2 619 560 €
Temps libre	8 204 405 €	9 620 474 €	12 078 290 €
Logement et Habitat	1 862 475 €	3 414 181 €	2 092 102 €
Services Caf	31 654 €	32 781 €	133 643 €
TOTAL	42 554 143 €	56 378 722 €	51 460 215 €
PARS <i>Prestation Accueil Restauration Scolaire</i>	6 352 647 €	8 482 910 €	9 665 962 €

Ventilation fonctionnelle des dépenses d'action sociale



2. Gouvernance et pilotage

2.1 Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la CAF de la Guadeloupe et de Saint-Martin règle, par ses délibérations, les affaires de l'organisme. Il vote le budget, définit la politique d'action sociale de la CAF dans le respect des enveloppes nationales et veille à améliorer les relations avec les usagers. Il s'est réuni 5 fois en 2023.

La composition

Président	M. Cédric GEOLIER
1^{er} vice-président	Mme Corinne MORANDAI
2^{ème} vice-président	M. Jean Denis PETIT
3^{ème} vice-président	Mme Marithé PERIANIN

REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
Mme DUFAIT Marie-Laure	CFDT	M. SCHOL Willem	CFDT
M. GEOLIER Cédric	CFDT	Mme DEVOET Agnès	CFDT
Mme PAULINE Evelyne	CGT	Mme BLEMAND Maryse	CGT
Mme DE KERMADEC Françoise	CGT	Mme DORVILLE Laure	CGT
M. POLTES Jean-Luc	CGT-FO	Non désigné	CGT-FO
Mme PERIANIN Marithé	CGT-FO	Non désigné	CGT-FO
Mme JACOBY-KOALY Line	CFE-CGC	Mme SAFRANO Cosette	CFE-CGC
M. LAVILLE Anatole	CFTC	M. DAULCLE Jacky	CFTC

REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
M. FFRENCH Jean-Jacques	MEDEF	M. HERVE Michel <i>(décédé en cours d'année 2023)</i>	MEDEF
Mme JABES Murielle	MEDEF	Mme POIRIER Elaine	MEDEF
Mme STOLL Nadine	CPME	Non désigné	CPME
Non désigné	CPME	Non désigné	CPME
M. HUBERT Gilbert	U2P	Non désigné	U2P

REPRESENTANTS DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
Mme MORANDAI Corinne	U2P	Non désigné	U2P
Mme JEAMPI Pierrette Monique	CPME	Mme FIGARO Gladys	CPME
Mme MANTRAN Murielle	FNAE	Mme BONNET Sandrine	FNAE



REPRESENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
Mme LAMBERT Sandra	UNAF	Mme GASPARD Géadesse	UNAF
Mme GALOU-CORNANO Nicole	UNAF	Mme BERNARD Raymonde	UNAF
M. PETIT Jean-Denis	UNAF	Mme BAYEUX Sandrine	UNAF

PERSONNES QUALIFIEES
Mme ARAMON Eustache Irène
Mme FLEMING Evelyne
M. KEITA Mehdi
M. LETAPIN Michel

REPRESENTANTS DU PERSONNEL			
TITULAIRES		SUPPLEANTS	
Collège des cadres			
Mme ROCH Sandra	CFDT	M. CESAIRE-GEDEON Joël Mme VALLUET Karine (démission en cours d'année 2023)	CFDT
Collège des employés			
M. PALLAS Garry	CGTG-CAF	Mme ARMEDE Maïté	CGTG-CAF
		Mme ERAPA Annie	CGTG-CAF
Mme PASSIONNE Litzly	CFDT	Mme LEMAR Guylène	CFDT
		M. JACQUET Jean-Pierre	CFDT

Le Bureau

Le Conseil d'administration a décidé de constituer un Bureau afin de préparer et prioriser les points qui seront inscrits à l'ordre du jour du Conseil d'administration. Il peut également être convoqué de façon inopinée lorsqu'une décision urgente, de la compétence du Conseil d'administration, doit être prise sans pouvoir attendre la réunion suivante. Le bureau s'est réuni 1 fois en 2023.

Les commissions règlementaires :

La **Commission de Recours Amiable (CRA)** étudie les recours gracieux et les demandes de remise de dettes des allocataires.

La CRA s'est réunie 11 fois en 2023. Elle a étudié 503 demandes de remise de dette pour un montant total de 1 298 724 € ainsi que 18 contestations qui ont toutes fait l'objet d'un rejet.



La **Commission d'Action Sociale (CAS)** a une délégation pour décliner localement les orientations de la politique d'action sociale définie par la branche Famille. À ce titre, elle délivre les agréments des équipements sociaux. Elle se prononce sur l'ensemble des concours financiers (fonds nationaux et fonds locaux) venant en soutien aux partenaires présentant des projets et des demandes de financement relevant du champ compétences de la Caf.

La CAS s'est réunie 7 fois en 2023. Elle a validé le financement de 549 projets pour un montant total de 20 625 005 €.

La **Commission des Marchés** est compétente pour l'examen des marchés au-dessus du seuil fixé par la réglementation. Elle étudie les offres et attribue les marchés. Elle ne s'est pas réunie en 2023

La **Commission des Pénalités** a pour mission d'apprécier la responsabilité de la personne concernée dans la réalisation des faits reprochés. Elle intervient pour les fraudes dont le préjudice est supérieur à 4 fois le PMSS (plafond mensuel de la sécurité sociale), le Directeur ne pouvant pas infliger une pénalité sans avoir recueilli l'avis préalable de la commission des pénalités.

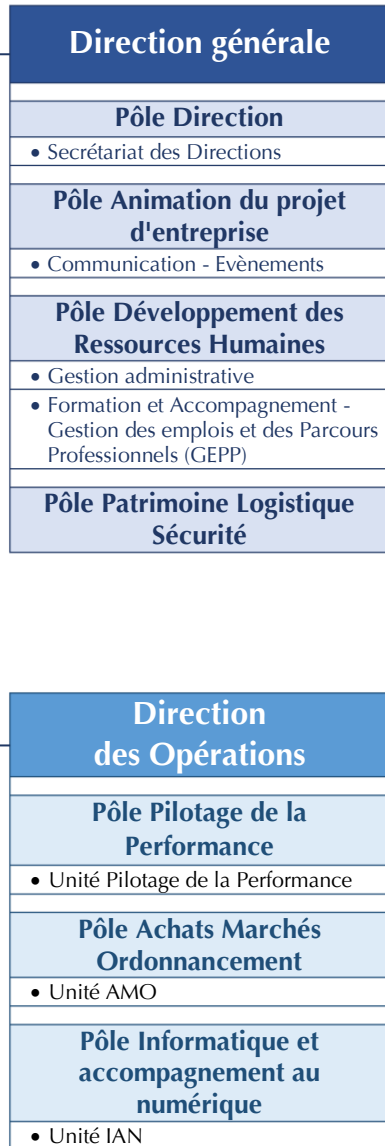
Elle s'est réunie 8 fois en 2023 pour examiner :

- 11 recours gracieux pour un montant total de 96 938 €
- 69 pénalités (fraudes dont le préjudice financier est supérieur à 4 PMSS) pour un montant total de 1 292 182 €

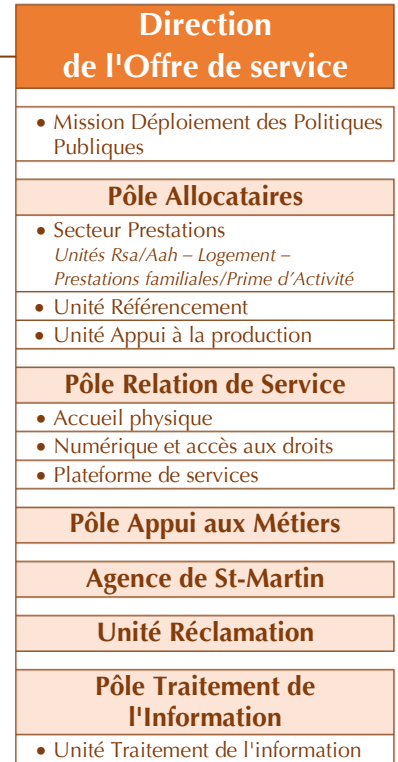
2.2 L'équipe de Direction



Patrick DIVAD
Directeur



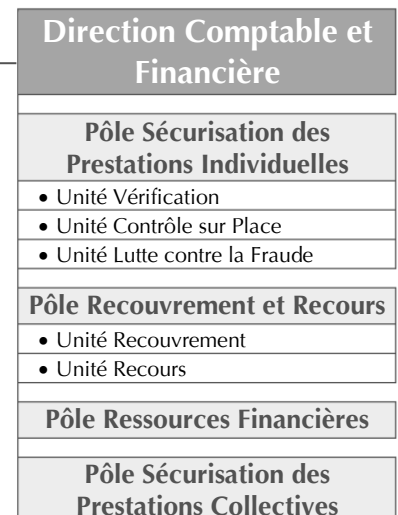
Séverine MERAULT
Directrice Adjointe



Corine NICOLAS
Sous-Directrice



Sylvianne KANCEL
Directrice Comptable et Financière





Signature du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion

Fruit d'une co-construction réussie entre la Direction, le Personnel et le Conseil d'Administration, le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG) 2023-2027 a été validé par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales le 30 novembre 2023.

Traduction territoriale des engagements pris entre la Cnaf et l'Etat, le CPOG se situe au carrefour de la déclinaison des orientations nationales portées par la Cnaf et de la stratégie locale.

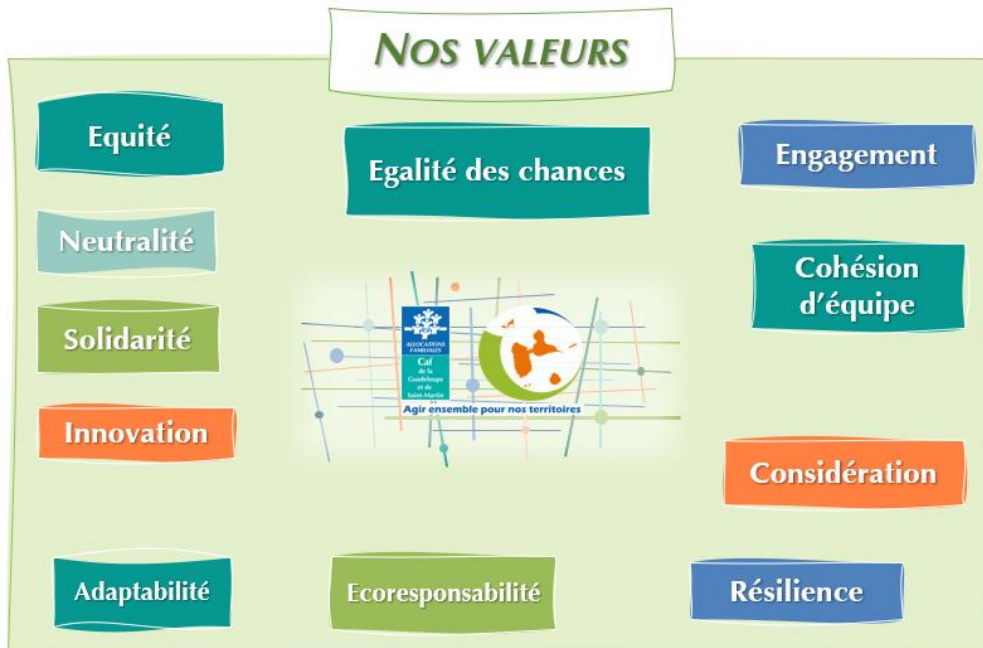
3 engagements autour d'une ambition collective : « amplifier le développement social »

- **Poursuivre le développement des services attentionnés tout au long des parcours de vie**
 - Répondre aux besoins d'accueil diversifiés des jeunes enfants et de leur famille dans le cadre du service public de la petite enfance
 - Réduire les inégalités d'accès des enfants aux activités péri et extra scolaires pour favoriser la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle et l'épanouissement des enfants
 - Favoriser l'autonomie et l'accès aux droits des adolescents et des jeunes adultes
 - Soutenir les parents, seuls, en couple ou séparés, dans l'exercice de leur parentalité de la naissance à l'adolescence
 - Favoriser l'accès et le maintien dans le logement notamment des allocataires les plus fragiles
 - Renforcer la solidarité par le soutien aux politiques d'insertion, d'autonomie et de handicap, en lien avec les partenaires
- **Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations**
 - Sécuriser et accompagner nos publics dans une relation de confiance centrée sur l'accès aux droits et aux services
 - Une délivrance des droits et services renouvelée autour de la solidarité à la source
 - Lutter contre les erreurs et la fraude afin de garantir le versement à bon droit des prestations légales et d'action sociale
- **Mobiliser les leviers de performance et accompagner les transformations, grâce à une gestion décentralisée, solidaire et au plus proche des territoires**
 - Renforcer l'impact des Caf sur les territoires en amplifiant les coopérations entre Caf, entre branches et avec les partenaires locaux
 - Assurer un pilotage efficient des ressources de la Branche et de la transition écologique, vecteur de performance collective et de transformation du réseau
 - Accroître la délivrance de valeur et l'efficacité du système d'information
 - Soutenir l'innovation pour concevoir et coconstruire un service public adapté aux besoins actuels et futurs des usagers
 - Valoriser les données, piloter, évaluer au service des politiques publiques et d'une ingénierie sociale renforcée
 - Renforcer l'engagement de la branche dans la transition écologique

Bâtir le Projet d'Entreprise 2023-2027

Dans la continuité du CPOG, des ateliers thématiques ont permis de réaliser le **Plan d'Actions Qualité de Vie et des Conditions de Travail 2023-2027** ainsi que le **Plan de Développement Local** réunissant les orientations et objectifs stratégiques locaux pour la période 2023-2027.

Pourvus d'une nouvelle identité visuelle, les premiers documents stratégiques du nouveau Projet d'Entreprise 2023-2027 ont été présentés au personnel sous forme d'ateliers d'expression : le schéma global, les valeurs et le Plan de Développement Local.



Nouvelle identité visuelle du Projet d'Entreprise 2023-





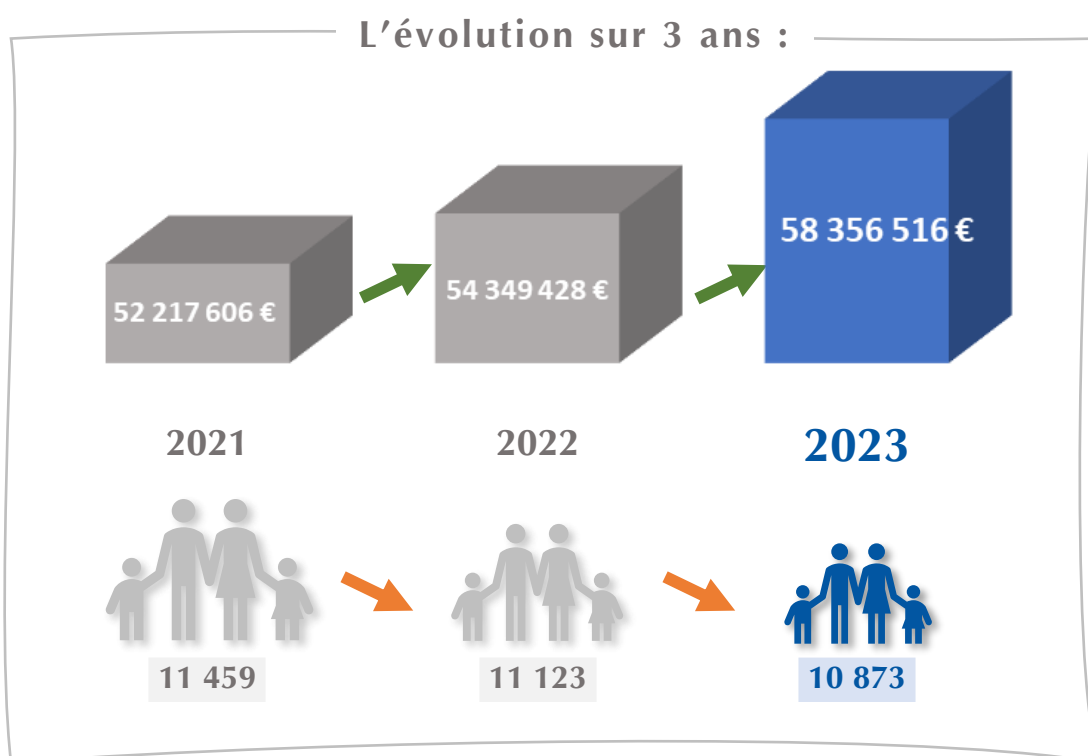
3. Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie

3.1 Agir pour la petite enfance et la jeunesse

3.1.1 Les prestations versées

La Prestation Accueil du Jeune Enfant (Paje) :

58 356 516 € versés en 2023 à **10 873** familles bénéficiaires

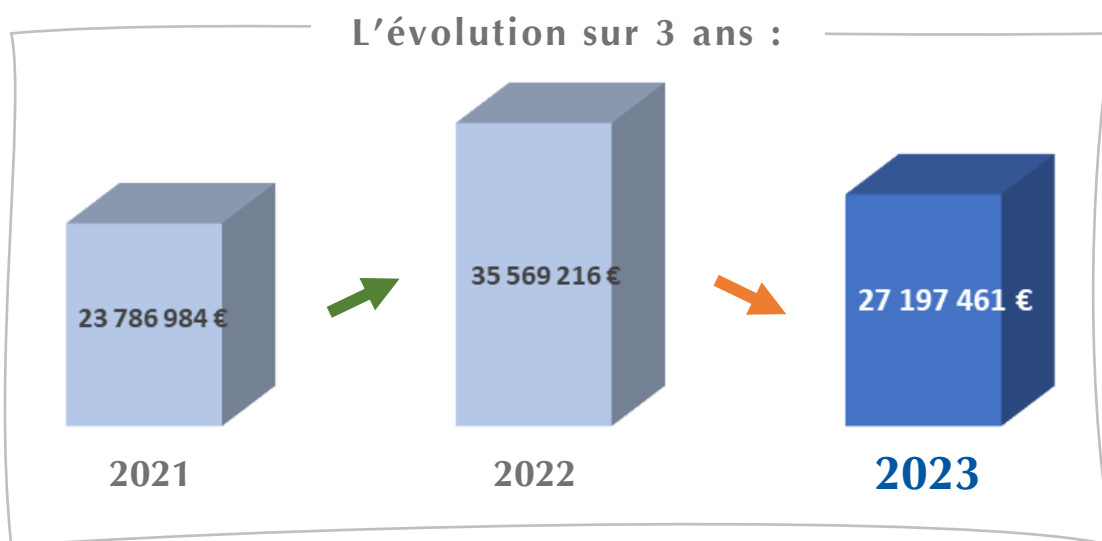


<i>Prime à la naissance ou à l'adoption</i>	3 678 804 €
<i>Prestation partagée d'éducation de l'enfant (Prepaje)</i>	1 279 681 €
<i>Complément Mode de Garde (CMG)</i>	30 566 674 €
<i>Allocation de base</i>	22 831 457 €

3.1.2 Les dépenses d'action sociale

La Caf poursuit le maillage du territoire par la solution d'accueil la plus appropriée notamment dans les quartiers prioritaires de la ville. Elle accompagne les porteurs de projet et apporte son soutien financier aux différents modes d'accueil : collectif et individuel.

27 197 461 € versés en 2023 pour **l'accueil du jeune enfant**



	2021	2022	2023
Nombre de places agréées 0-5 ans	2093	2155	2069
Nombre de structures multi accueils	12	14	14
Nombre de crèches collectives	40	38	37
Nombre de jardins d'enfants	0	1	1
Nombre de Relais Petite Enfance (ex Ram)	4	8	8
Nombre de micro-crèches (Paje)	1	1	1

Labélisation de 21 crèches AVIP

La Caf encourage les projets favorisant l'accueil inclusif, la mixité sociale et l'insertion professionnelle.

Elle développe ainsi les crèches à vocation d'insertion professionnelle (Label AVIP) afin d'améliorer l'accessibilité des modes d'accueil et d'adapter l'offre aux besoins des familles les plus précaires.

21 crèches AVIP ont été labélisées le 20 mars 2023 en collaboration avec France Travail pour un total de près de 200 places sur tout le territoire.

Ces crèches facilitent l'accès à l'emploi des parents en accueillant leurs jeunes enfants. Elles permettent aux familles en situation de précarité ou monoparentales, de bénéficier d'un mode d'accueil pour leurs enfants, adapté à leur contexte socioéconomique.

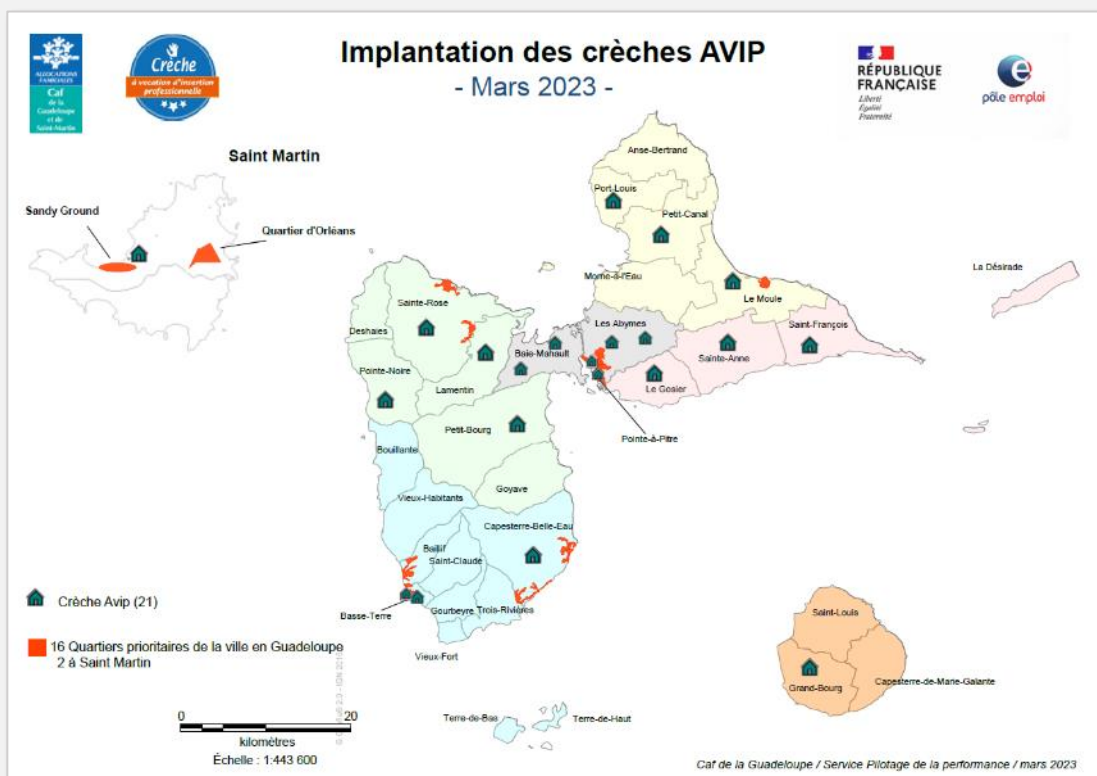
Par ailleurs, un accompagnement personnalisé vers l'emploi et l'autonomie est dispensé par les acteurs de l'insertion professionnelle, dans le cadre d'un partenariat renforcé avec les établissements d'accueil du jeune enfant.

► <https://youtu.be/U0YAtedJ4gE>



Le Régiment du Service Militaire Adapté (Rsma) a profité de l'occasion pour présenter son projet de création de crèche Avip au sein du Camp Dugommier. Le futur multi-accueil (accueil régulier, occasionnel et d'urgence) permettra d'accueillir les enfants des stagiaires du RSMA, les enfants des militaires ainsi que des familles des communes proches.

► https://youtu.be/p2YJBN_wZ8Y



12 078 290 € versés en 2023 pour **le temps libre**

Par le biais de son action sociale, la CAF souhaite privilégier **l'accompagnement éducatif des enfants et des jeunes** et valoriser les liens entre eux.

L'objectif est de favoriser leur **engagement citoyen** et d'être présent à leurs côtés pour créer les conditions permettant à chacun d'eux d'avoir les moyens de son **projet de vie sociale et professionnelle**.

La question des temps libres, et plus particulièrement, de l'organisation des temps périscolaire et extrascolaires des enfants et le soutien à la jeunesse constitue une des grandes priorités de la branche Famille.

La Caf apporte ainsi son soutien financier aux **structures d'accueil de loisirs** (ALSH).

Dans le cadre des **Plans Mercredi**, la Caf accompagne les collectivités afin de les encourager à mettre en place ou à développer une offre éducative sur la journée du mercredi en direction des enfants de 3 à 11 ans.

Afin de renforcer les actions de soutien et d'écoute des jeunes en situation de vulnérabilité, la Caf apporte promotion et soutien financier au **Point accueil et écoute jeunes** (Paej) de Guadeloupe.

Elle accompagne à la formation des jeunes grâce à une **aide à la formation au Brevet d'Aptitude à la Formation d'Animateur** (Bafa) **ou de Directeur** (Bafd) de centre de vacances.

Des aides sont également allouées pour la réalisation de séjours pédagogiques ou de classe de découverte : les **colos apprenantes**.

C'est ainsi que **370 340 €** d'**aide aux vacances enfants** ont été versés et **926 jeunes** ont pu bénéficier du dispositif.

La journée des oubliés des vacances – Olympiades de la Solidarité

Le 22 juillet 2023, le **Secours Populaire Français** organisait sur le territoire de **Saint-Martin**, une journée d'animation en lien avec la Santé, le Sport et l'Environnement à destination d'enfants qui ne connaissent pas les joies des vacances.

Cette manifestation, qui porte le nom de « Journée des oubliés des vacances – Olympiades de la solidarité » était soutenue par la Caf.

270 enfants de 6 à 12 ans, de Saint-Martin, Sint-Maarten, Anguilla et Guadeloupe, vivant dans des familles confrontées à la pauvreté, ont profité d'activités sportives, de détente à la plage et de visite de la réserve naturelle.



Crédit photo : Glasgow/SPF

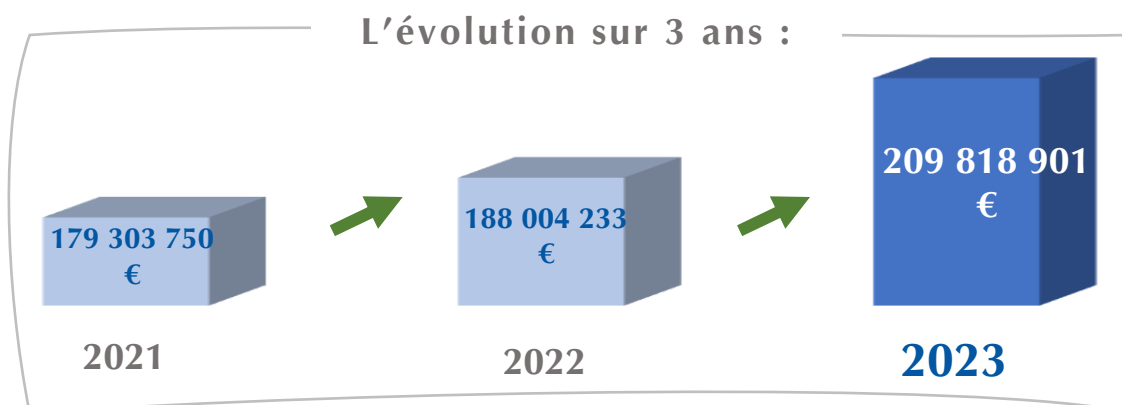
3.2 Soutenir les parents

3.2.1 Les prestations versées

209 818 901 € versés en 2023 pour soutenir les parents

	2021	2022	2023
Aides à la famille	149 467 189 €	156 083 715 €	177 351 000 €
<i>Allocations familiales</i>			90 164 621 €
<i>Allocations forfaitaires</i>			660 580 €
<i>Complément familial</i>			17 693 870 €
<i>Allocation de soutien familial</i>			68 648 841 €
<i>Allocation Journalière de Présence Parentale</i>			183 089 €
Aides en faveur de l'éducation : <i>Allocation Rentrée Scolaire</i>	19 409 133 €	20 177 337 €	19 514 432 €
Aides en faveur des handicapés : <i>Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé</i>	10 246 617 €	11 614 302 €	12 766 860 €
Autres aides	180 811 €	128 879 €	186 609 €
<i>Allocations différentielles</i>			17 698 €
<i>Allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant</i>			168 911 €
TOTAL	179 303 750 €	188 004 233 €	209 818 901 €

Le seuil de l'allocation de soutien familial a été relevé de 50% en novembre 2022 ce qui a eu un impact fort sur les prestations servies (+39% par rapport à 2022).



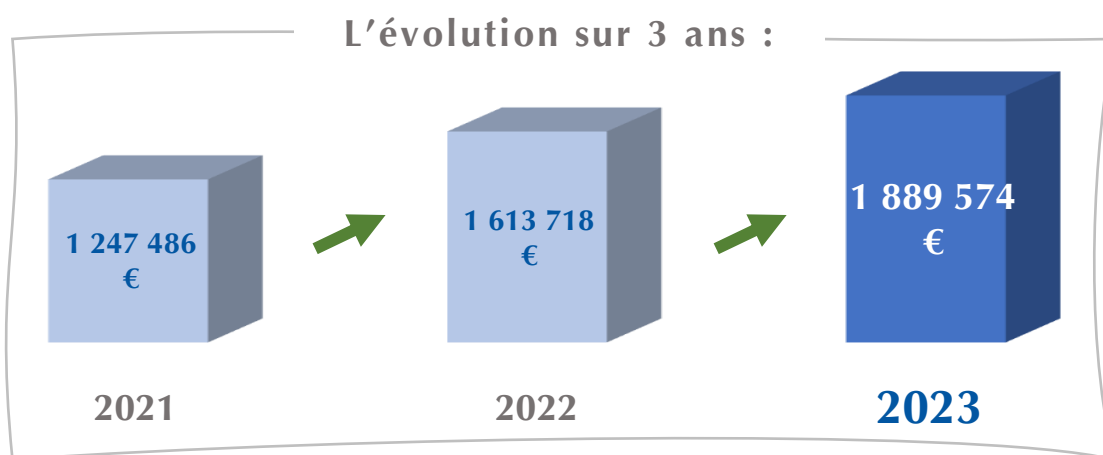
3.2.2 Les dépenses d'action sociale

La politique de soutien à la parentalité dont les orientations ont été arrêtées par la stratégie nationale de soutien à la parentalité vise à répondre aux préoccupations des parents.

En valorisant les parents dans leur rôle, elle contribue à prévenir et accompagner les risques pouvant peser sur les relations intrafamiliales (séparation, relations conflictuelles parents/ados...).

Le soutien à la parentalité constitue un axe fort d'intervention des Caf et notamment aux moments clés de la vie de la famille : naissance, changements de rythme de vie, rupture conjugale...

1 889 574 € versés en 2023 pour soutenir les parents



La Caf apporte son **soutien aux structures** telles que les Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (Réaap), les Lieux d'Accueil Enfants Parents (Laep), les services de médiation familiale, les Maisons de la parentalité ainsi qu'aux gestionnaires de Contrat Local d'Accompagnement à la scolarité (Clas).

	2021	2022	2023
Nombre de CLAS (Contrat local d'accompagnement à la scolarité)	48	57	54
Nombre d'actions REAAP (Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents)	62	96	87
Nombre de LAEP (Lieux d'accueil Enfants Parents)	9	11	10
Nombre d'actions de service de médiation familiale	2	2	2
Nombre de Maisons de la parentalité	8	8	8

Séminaire de la parentalité

Afin d'offrir des services aux familles au plus près des réalités locales, la Caf a organisé, les 31 août et 1er septembre 2023, un séminaire des acteurs du soutien à la parentalité.

Près d'une centaine d'acteurs - associations, collectivités et professionnels de la Caf - ont contribué aux travaux restitués dans un document intitulé «Parentalité : état des lieux et perspectives en Guadeloupe».

A l'issue de ce séminaire, de grandes orientations ont émergé afin d'améliorer l'offre d'accompagnement des familles notamment à des périodes charnières comme la naissance ou l'adolescence, la prévention des ruptures familiales, etc.



Rapport sur la parentalité dans les outre-mer

La délégation sénatoriale aux outre-mer et la délégation aux droits des femmes ont décidé de croiser leurs regards et expertises afin d'apporter une meilleure connaissance des familles des outre-mer et de leurs besoins et de mieux accompagner les parents.

Après plus de cinq mois de travaux conjoints, près de 120 personnes auditionnées et un déplacement en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy, les rapporteurs formulent vingt recommandations afin que le soutien à la parentalité outre-mer ne soit pas le parent pauvre des politiques familiales. Ces recommandations s'articulent autour de quatre axes : mieux sensibiliser aux enjeux et responsabilités de la parentalité ; aider et accompagner les familles précaires et vulnérables ; renforcer les services de proximité pour tous ; soutenir les acteurs associatifs et mieux coordonner les actions.

✚ [Soutien à la parentalité : agir pour toutes les familles des outre-mer - Sénat \(senat.fr\)](https://www.senat.fr)

5^{ème} édition des Semaines de la Parentalité

Les semaines de la parentalité se sont déroulées du 16 novembre au 2 décembre 2023 avec au programme :

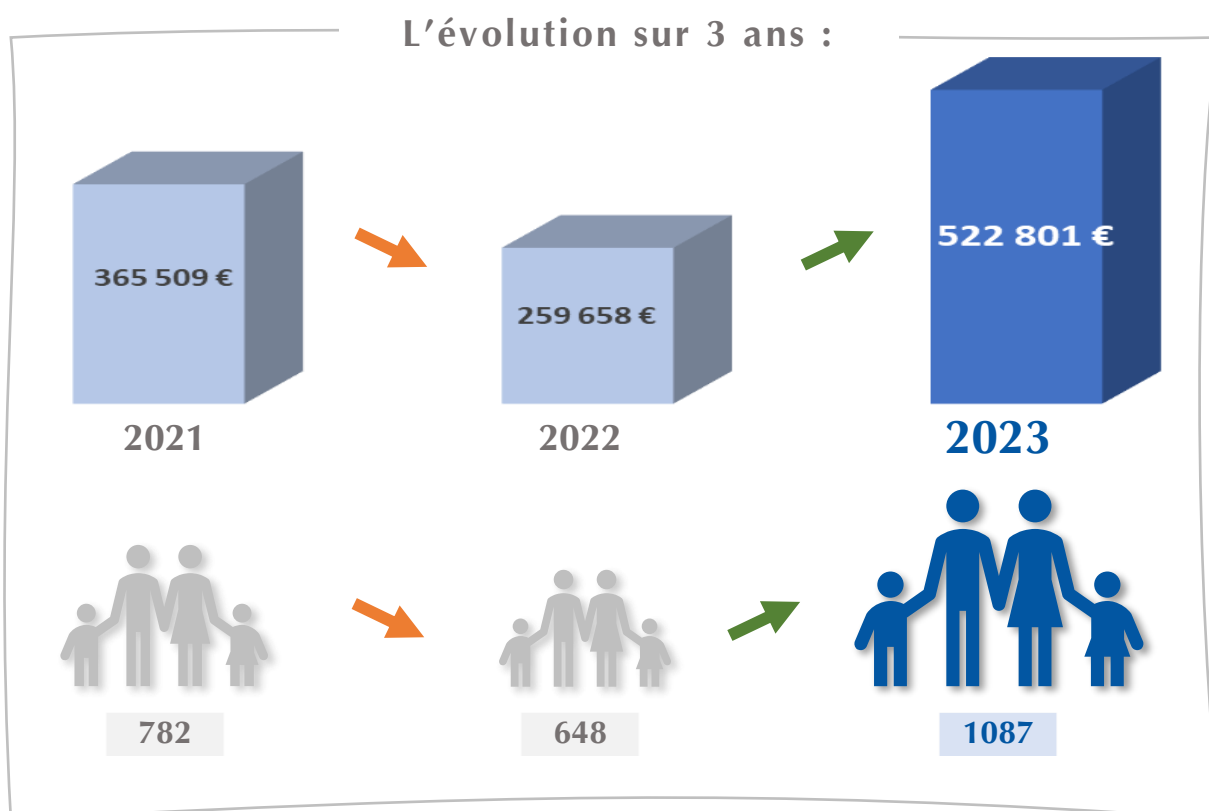
- une journée d'études sur le thème du « Rôle des professionnels du champ du soutien à la parentalité dans l'apaisement des conflits » ;
- une journée conviviale d'animation et d'information à destination des familles qui a eu lieu lors du village de la parentalité. Cette journée a eu pour objectif de créer un lien parents/enfants autour de diverses activités (jeux, défis, art, danse), et de répondre aux questionnements de chacun ;
- les journées de sensibilisation sur la problématique des violences faites envers les femmes et au sein de la famille : « Jou la sa sé tan nou » et « Brisons le silence » (voir p.36) ;
- Ainsi que différentes actions des partenaires en collaboration avec la Maison de la parentalité.



Le soutien à la fonction parentale et aux relations parents-enfants passe également par l'aide aux vacances en familles.

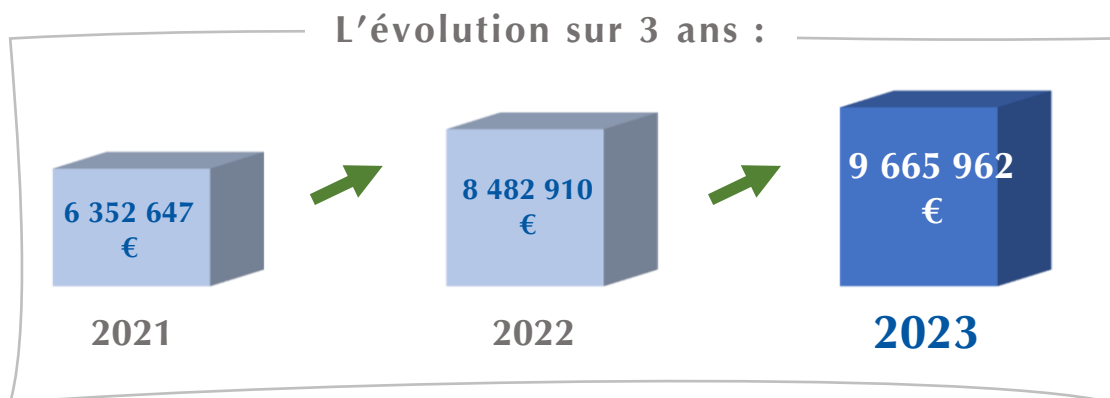
522 801 € d'aides aux vacances familles versés en 2023
pour financer le séjour de **1087** familles

86% des bénéficiaires sont des familles monoparentales



15 structures labélisées en 2023
(contre **7** en 2021 et **15** en 2022)

9 665 962 € versés en 2023 au titre de la **Prestation Accueil Restauration Scolaire (Pars)**



Forfaits unitaires	2021	2022	2023
Repas de la maternelle au collège	1,92 €	2,02 €	2,04 €
Repas du lycée	0,3 €	0,31 €	0,31 €

Parcours séparation

L'objectif du « parcours séparation » est de faciliter toutes les démarches de l'utilisateur, d'accélérer l'accès à ses droits en lui facilitant la complétude de son dossier, de l'informer sur les ressources à sa disposition près de chez lui et de l'orienter le cas échéant vers d'autres services en fonction de sa situation.

Le 2 octobre 2023, les travailleurs sociaux de la Caf organisaient, en collaboration avec Gwadav France Victimes 971, une conférence intitulée « Je me sépare et après »





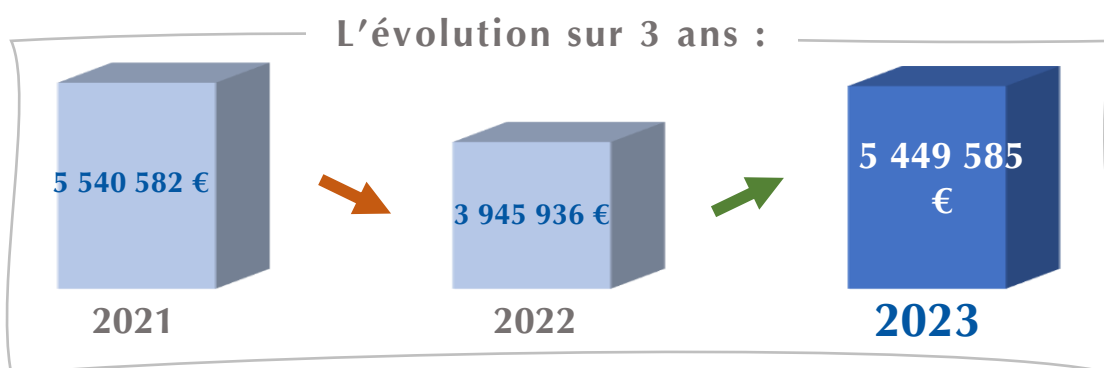
3.3 Développer l'animation de la vie sociale et améliorer le cadre de vie

3.3.1 Animation de la vie sociale

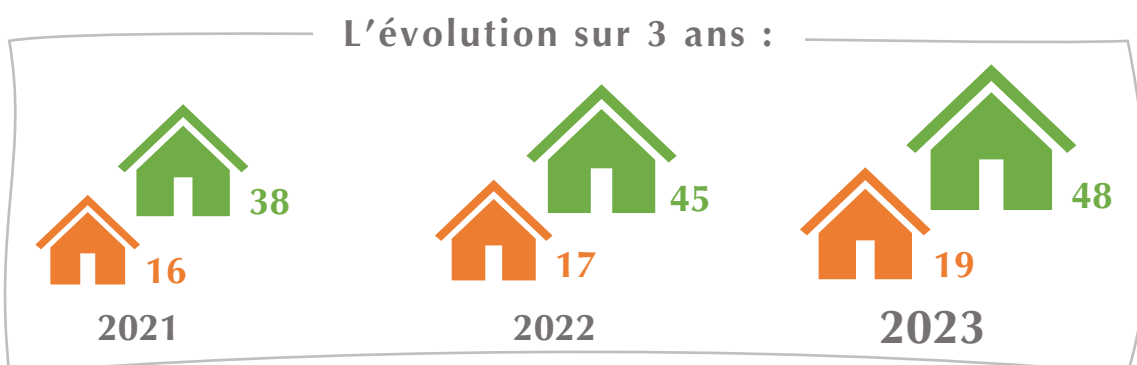
L'animation de la vie sociale repose sur le développement de dynamiques de mobilisation des habitants et sur la construction de réponses sociales aux besoins des personnes, des groupes et des territoires.

Développée dans le cadre d'une approche globale et adaptée aux réalités sociales et territoriales, l'animation de la vie sociale vise à créer les conditions permettant aux personnes de devenir acteur du changement, tant au regard de leurs conditions de vie (logement, environnement et cadre de vie...), que de leurs besoins et aspirations personnelles ou collectives (socialisation et insertion, exercice de la parentalité, éducation et formation à la citoyenneté, expression culturelle, ...). Ce faisant, l'animation de la vie sociale œuvre au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et la réduction des exclusions.

5 449 585 € versés en 2023
pour développer l'Animation de la vie sociale



19 centres sociaux et **48** espaces de vie sociale



Depuis 2019, **7 agréments ont été retirés** pour non-respect du cahier des charges.

La convention de coopération avec la Fédération nationale des Centres sociaux est prolongée.

La Caf accompagne la Fédération locale pour la coordination de la politique d'animation de la vie sociale.

Semaine de l'Animation de la Vie Sociale

La Caf et la Fédération des Espaces de Vie et des Centres Sociaux ont organisé la Semaine de l'Animation de la Vie Sociale, du 19 au 25 juin 2023.

39 structures étaient mobilisées pour l'occasion.

Au programme : sorties découvertes, animations culturelles, job dating, aides administratives, etc.



3.3.2 Logement et cadre de vie

La Caf favorise l'accès et le maintien dans le logement notamment des allocataires les plus fragiles par le versement d'aides personnelles au logement et d'aides financières individuelles.

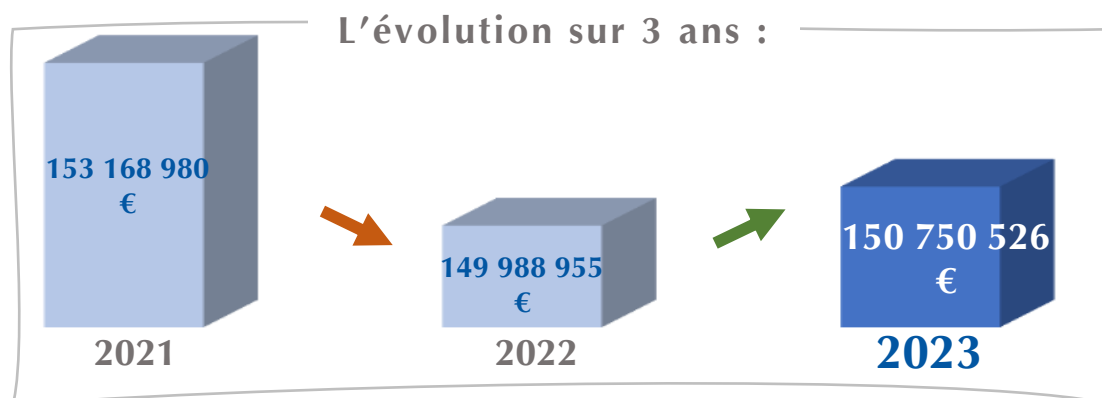
Elle développe des dispositifs d'accompagnement à l'amélioration du cadre de vie ainsi que des dispositifs d'accompagnement en faveur des ménages en situation d'impayés ou habitant dans un logement non décent.

La Caf aide à l'autonomie et à l'insertion sociale :

- En apportant son soutien à la fonction socio-éducative des foyers de jeunes travailleurs pour faciliter l'accès des jeunes adultes à l'autonomie.
- En apportant son soutien aux projets de réhabilitation accompagnée des logements et aux opérations visant l'amélioration de l'offre locative sociale et très sociale en faveur des familles les plus fragiles.

150 750 526 € d'aides personnelles au logement versés en 2023

<i>allocations logement familiales (Alf)</i>	97 715 769 €
<i>allocations logement sociales (Als)</i>	53 140 890 €



2 092 102 € d'aides financières individuelles et collectives
d'action sociale au titre du logement et de l'habitat

191 155 € versés pour le financement de 20 logements LLTS

52 000 € versés à l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (*Adil*)
pour l'organisation de 6 séances d'information à destination des allocataires
accompagnés par le travail social

80 000 € versés au Fonds de Solidarité pour le Logement (*Fsl*)

17 000 € consacrés aux réunions d'information en direction des allocataires réalisées
en partenariat avec les travailleurs sociaux et le secteur de l'animation de la vie sociale

Action collective d'information logement pour les locataires d'une nouvelle résidence à Ste-Anne

Le 30 novembre 2023, les travailleurs sociaux de la Caf ont organisé une action collective pour les locataires d'une nouvelle résidence de la SEMAG à Poirier de Gissac à Sainte-Anne.

Cette démarche s'est déroulée sur 3 jours sous forme de réunions d'information au cours desquelles sont intervenus plusieurs partenaires : l'ADIL, les Compagnons bâtisseurs et Edf.



Saint-Martin : réunion d'information sur les obligations des locataires et des bailleurs

Dans le cadre de la convention entre la Caf et l'Adil, le travail social du territoire de Saint-Martin a organisé le 26/10/23 une réunion d'information publique sur les obligations des locataires et des bailleurs : "Qui doit faire les travaux dans le logement ?"

Cette opération a pour objectifs de :

- Sensibiliser les locataires et les bailleurs sur leurs obligations en termes de travaux dans le logement ;
- Promouvoir les offres de service de la CAF dans le cas de non-décence du logement : prestations légales et actions sociales ;
- Prévenir les situations d'impayés de loyer et les procédures d'expulsion locative.

L'action, animée par un conseiller-juriste de l'Adil ainsi que le travailleur social et, les techniciens d'accueil du centre de Saint Martin, a remporté un franc succès auprès des locataires, bailleurs (privés et sociaux) et partenaires présents.

Au-delà des droits et devoirs des 2 parties impliquées dans la relation locative, c'est la notion de non-décence et son circuit de signalement et de conservation du loyer, qui ont interpellé les participants. Sur le territoire, 13 dossiers allocation logement sont signalés dans le cadre d'une présomption de non-décence sur les 3 364 référencés. Cette information législative Caf était peu ou mal connue.

Pour faciliter l'accès à l'information et la compréhension de ce parcours non-décence, les interventions et échanges ont été traduits simultanément en anglais. Des supports écrits anglais/français ont aussi été remis aux personnes présentes.

Le Bricobus des Compagnons Bâisseurs a organisé de petits ateliers de bricolage et présenté son offre de services : prêt de matériel, animations dans les quartiers pour réaliser soi-même de petits travaux, etc.

En s'appuyant sur les partenariats, ce projet de secteur du travail social a pleinement rempli ses objectifs de sensibilisation et d'information !

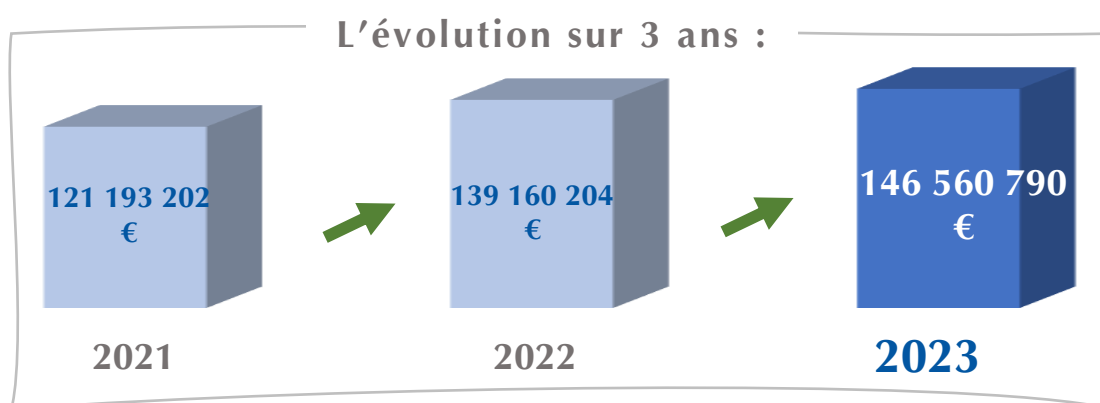


3.4 Accompagner les plus fragiles

3.4.1 Les prestations

146 560 790 € d'aides versés en faveur des handicapés

<i>allocation adulte handicapé (Aah)</i>	133 793 930 €
<i>allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)</i>	12 766 860 €



La **déconjugalisation de l'Aah**, entrée en vigueur au 1^{er} octobre 2023, consiste à ne plus tenir compte, dans le calcul de l'allocation, des revenus du conjoint du bénéficiaire de l'Aah en couple. Cette mesure a eu un impact à la hausse sur les prestations versées.

Elle a fait l'objet d'une campagne de communication sur les médias locaux, radio et télévision.

Challenge « Déconjugalisation Aah »

Ce challenge national, qui a eu lieu le 19 octobre, est une méthode innovante de vérification des connaissances.

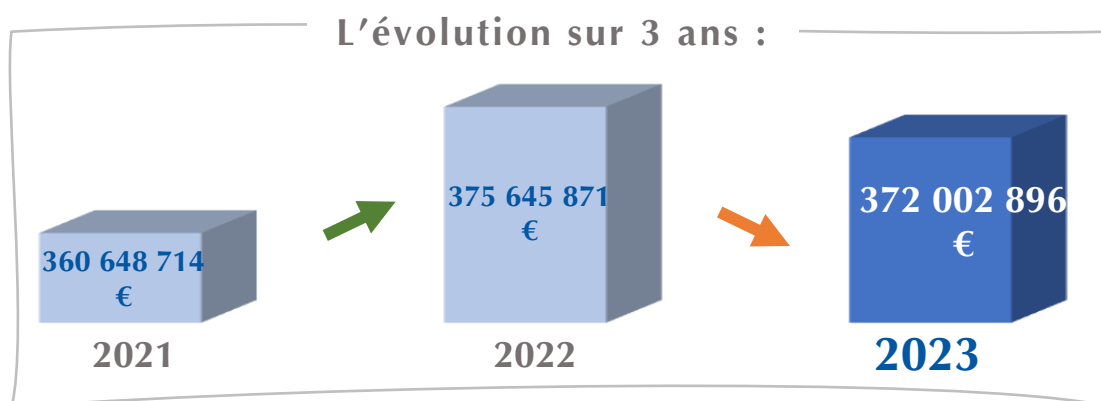
Il s'agit d'un quizz animé en direct sur le thème de la déconjugalisation Aah où des équipes se sont affrontées sur un circuit de Formule 1 virtuel.

L'équipe de la Caf de la Guadeloupe et de St-Martin, composée de Gestionnaires Conseil Allocataires a terminé 30^{ème} sur les 80 équipes participantes.

A compter du 1^{er} décembre 2023, il est instauré une **aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales** (Avvc). Elle concerne les personnes victimes de violences conjugales attestées par une ordonnance de protection, un dépôt de plainte ou un signalement au procureur de la République.

372 002 896 € d'aides versés aux personnes en difficulté

<i>Revenu de Solidarité Active (Rsa)</i>	276 304 464 €
<i>Prime d'Activité (Ppa)</i>	78 876 529 €
<i>Primes exceptionnelles</i>	10 074 728 €
<i>Revenu de Solidarité (Rso)</i>	5 704 703 €
<i>Revenu Minimum d'Insertion (Rmi)</i>	6 661 €



Le nouveau mode de calcul de l'allocation chômage ainsi que ses nouvelles conditions d'éligibilité ont eu un impact à la hausse sur les dépenses de **Rsa** (+2,02% par rapport à 2022) alors que le nombre de bénéficiaires diminuait de 3,19%.

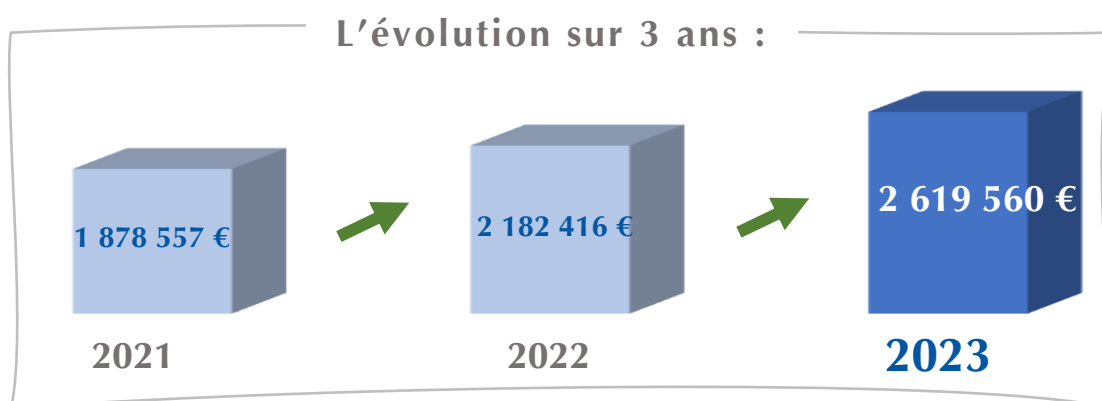
Le basculement progressif des bénéficiaires du **Rso** sur l'assurance retraite a entraîné une baisse du montant versé (-12,37% par rapport à 2022) et du nombre de bénéficiaires (-33,45% entre 2019 et 2023).

3.4.2 L'accompagnement social des familles et de leurs enfants

La Caf apporte son soutien financier en versant :

- des **aides financières individuelles** à destination des familles fragiles : aide à la suite d'une séparation ou d'un divorce, aide à la suite du décès d'un enfant ou d'un parent, secours exceptionnel, aide au projet jeune
- des **aides financières collectives** à destination des partenaires intervenant dans l'accompagnement social des familles et des jeunes

2 619 560 € versés au titre de l'accompagnement social



831 allocataires ont bénéficié d'un **accompagnement social** ;

505 allocataires ont bénéficié d'un **rendez-vous des droits** ;

1514 interventions sociales ont été mises en œuvre.

En complément des **interventions sociales individuelles**, les travailleurs sociaux de la Caf sont amenés à mettre en place des interventions collectives.

Les interventions regroupées sous le terme **d'interventions sociales d'intérêt collectif** sont constituées de l'ensemble des dispositifs mobilisables pour réaliser des **projets de transformation collective** à l'attention des familles.

Ces actions collectives mises en place par les travailleurs sociaux visent le **développement de l'autonomie des personnes**, mais également concourent à **l'engagement citoyen**, la **solidarité**, le **lien social** à l'échelle d'un territoire, donnant sens au « **faire société** ».

Les interventions collectives sont programmées sur l'année et nécessitent la décision de la Commission Action Sociale pour le financement. A ce titre, les administrateurs ont voté des subventions à hauteur de **218 960 €** pour le déploiement de ces actions.

Une des actions les plus significatives est la sensibilisation sur la problématique des violences faites envers les femmes et au sein de la famille. Projet de service par excellence, ce projet est décliné annuellement en Guadeloupe (« **jou la sa sé tan nou** ») et à St-Martin (« **Brisons le silence** ») auprès de publics variés. Cette action se duplique désormais dans certains établissements scolaires.

« Jou la sa sé tan nou »

La 12^{ème} édition de la manifestation s'est inscrite dans les semaines de la parentalité autour de 2 événements majeurs :

- Un premier séminaire à l'attention des professionnels intitulé « KA NOU PE FE ANSANM » ► <https://youtu.be/SCUgFPVNOEg>
- Une action collective pour les familles sur la thématique de « l'accès aux droits des victimes de violences conjugales » ► <https://youtu.be/hNBiF69AJ8s>

Le séminaire a réuni 190 participants. L'objectif était de rechercher les méthodes pour optimiser la prise en charge des victimes et améliorer la coordination entre les acteurs de l'aide aux victimes. L'Aide d'urgence pour les Victimes de Violences Conjugales et le Pack Nouveau Départ ont été présentés. Un court métrage sur le parcours de la victime de violences conjugales a été aussi l'élément central de cette rencontre. La finalité est de le vulgariser comme un outil d'information du public.

L'action collective a permis à 133 parents de bénéficier des conseils et de l'écoute des professionnels de l'aide aux victimes et de rencontrer nos services au sein des jardins de la Caf.

Ces 2 journées ont été marquées par la présence Mme Justine BENIN Coordinatrice Interministérielle contre les violences conjugales et marraine de l'évènement.



« Brisons le silence »

Organisée en partenariat avec l'association Alefpa-Le Manteau, la manifestation, au cours de laquelle 40 femmes victimes de violences intrafamiliales ont été invitées, a eu lieu à St-Martin le jeudi 30 novembre.

► <https://www.faxinfo.fr/89633-2/>



4. Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations

4.1 Garantir la qualité de service et l'accès aux droits

4.1.1 Garantir la qualité de service

Indicateurs du service à l'allocataire		Objectifs 2023	Résultats 2023
Délai de démarche des prestations légales (en jours)		17	20,2
Délai de démarche des minima sociaux (en jours)		15	19,6
Solde en jour		5,5	6
Taux d'appels traités PFS DOM (SVI+agents)		83%	75,15% *
Taux de mise en attente		10%	7,9%
Taux global de dématérialisation des démarches : informations entrantes par voie dématérialisée hors partenaires		80%	82,4%
Taux global de dématérialisation des démarches : utilisation des téléservices	Paje	77%	95,2%
	Rsa	70%	82,7%
	Prime d'activité	90%	96,5%
	Aides au logement	76%	86,6%
Taux de liquidation automatique		28%	33,7%
Taux de courriels traités dans un délai de 48h sur les courriels d'information générale		50%	52,5%
Taux de réclamations traitées dans un délai de 10 jours		71%	78,9%

* L'accessibilité téléphonique a été fortement impactée par les difficultés techniques rencontrées avec la nouvelle solution de téléphonie

4.1.2 Garantir l'accès aux droits

4.1.2.1 Accueil du public

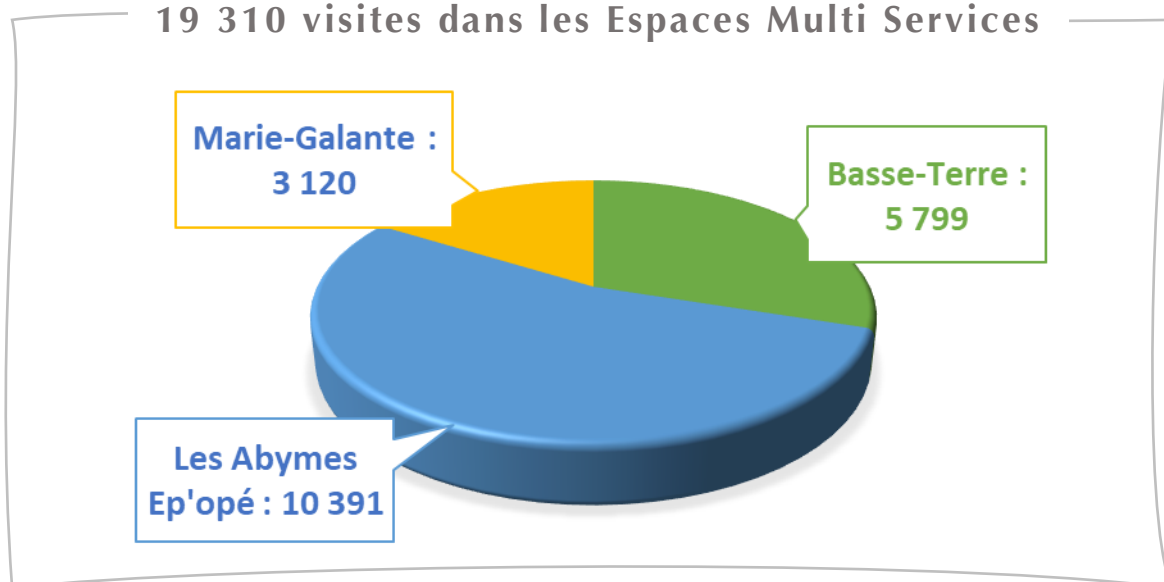
Accueil physique

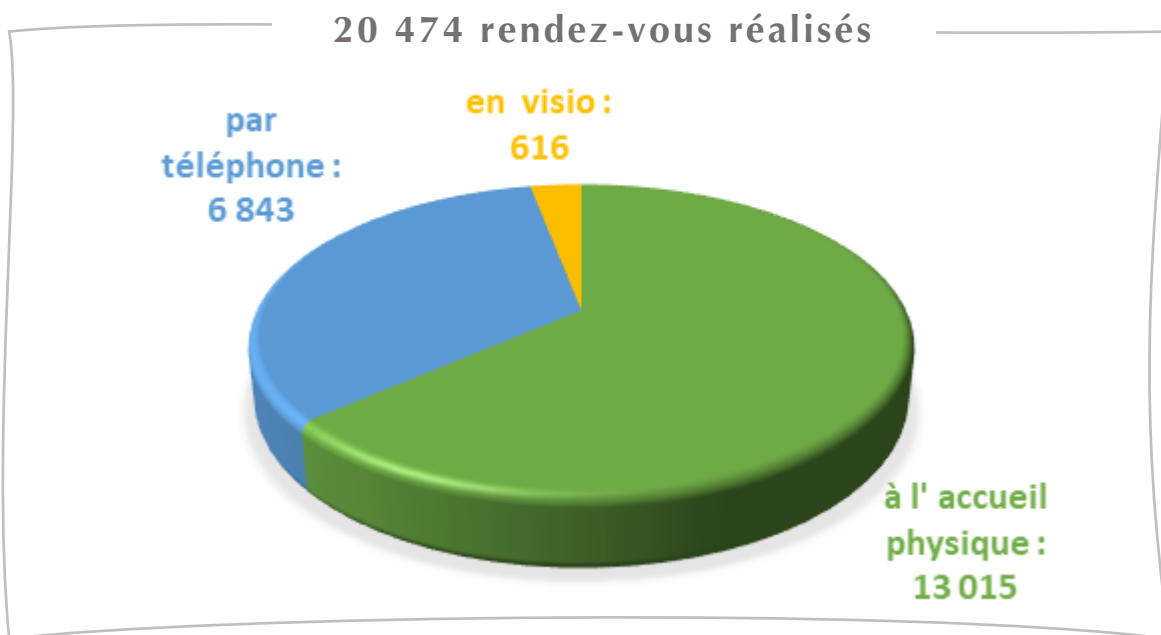
	2021	2022	2023
Nombre d'allocataires reçus à l'accueil	30 903	26 628	28 045



4 centres d'accueil :
Ep'opé aux Abymes, Basse-Terre, Marie-Galante et Saint-Martin

19 310 visites dans les Espaces Multi Services





Accueil téléphonique

	2021	2022	2023
Nombre d'appels téléphoniques reçus	302 619	367 612	200 343
<i>Dont nombre d'appels destinés aux conseillers</i>	132 543	146 256	81 734

L'accessibilité téléphonique a été fortement impactée en 2023 par les difficultés techniques rencontrées avec la nouvelle solution de téléphonie.

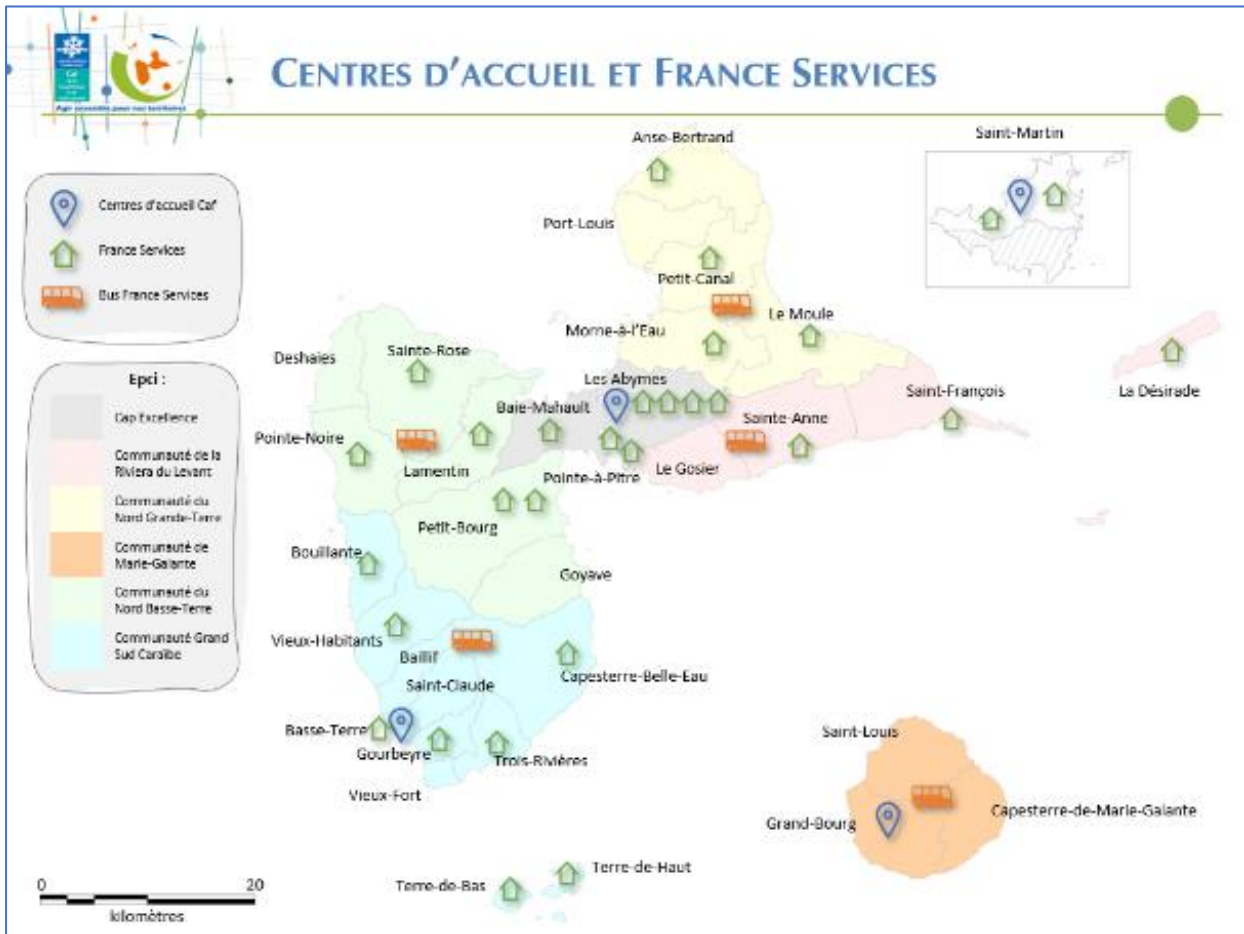
Des leviers ont été actionnés pour améliorer les résultats et éviter la sollicitation de tous les canaux de la Relation de service :

- Mutualisation inter- services Pôle Relation de Service / Allocataire (atelier de liquidation)
- Actions mutualisées PFS / Accueil physique (traitement des courriels)
- Mise en place d'heures supplémentaires sur le traitement des mails
- Campagne marketing (RSA, PPA, incitation à la téléprocédure)
- Renfort des effectifs (CDD, prestataire)
- Mise en place d'ateliers d'expression (QVT)
- Diversification des activités des Conseillers service à l'usager (CSU) : appels sortants, petite liquidation
- Mise en place de points hebdomadaires réguliers, veille législative, création d'une boîte à outils (tuto, consignes) afin de faciliter la prise en charge des appels de manière efficiente par les CSU

4.1.2.2 Coopération avec les France Services



	2021	2022	2023
Nombre d'espaces France Services	11	25	29
Nombre de bus France Services	-	4	5



Accompagnement des France Services

13 sessions de formations réalisées : présentation des nouveautés législatives, du caf.fr, actualités, etc.

Prise en charge des réclamations

990 réclamations ont été traitées dont 771 réclamations par mail et 219 par téléphone.

Actions collectives

9 journées d'accès aux droits au sein des France Services dont 1 organisée avec le bus France Services de la CANBT : 153 allocataires ont été reçus et ont obtenu une réponse à leur réclamation. Ce partenariat s'inscrit dans le dispositif de l'ALLER-VERS.

4.1.2.3 Accompagnement numérique

La Caf développe des partenariats numériques avec les associations, les services publics et les collectivités locales.

La Caf a participé à 16 manifestations qui ont permis d'accompagner 218 allocataires.



Des ateliers d'accès aux droits et numérique ont été réalisés avec 6 communes (Bouillante, Vieux-Habitants, Ste-Anne, Morne-à-l'Eau, Gourbeyre et Lamentin) dans le cadre des nouvelles Convention Territoriales Globales (CTG)

	2021	2022	2023
Nombre d'utilisateurs distincts du caf.fr	-	127 324	124 932
Nombre d'utilisateurs distincts de l'application Mon Compte mobile	-	76 281	78 136
% d'informations entrantes par voie dématérialisée	76,1%	78%	82,4%
% d'allocataires avec adresse mail	89,6%	92%	93%
% de déclarations trimestrielles Revenu de solidarité active effectuées en ligne	79,7%	79%	82,7%
% de déclarations trimestrielles Prime d'activité effectuées en ligne	92,6%	95%	96,5%
% de demandes d'Aide au Logement effectuées en ligne	74,1%	81%	86,7%

4.1.2.4 Campagnes de communication

135 actualités sur le **caf.fr** - **360** posts sur les **réseaux sociaux**

10 vidéos réalisées en partenariat avec le Pige (média d'information locale sur les réseaux sociaux)

5 chroniques « **La caf a kaz a zòt** » sur la chaîne locale Canal 10

Les campagnes **marketing** :

119 campagnes **mail** (**162 193** messages envoyés)

120 campagnes **SMS** (**161 489** messages envoyés)

Action partenariale de proximité : la campagne « Aller vers »

La Caf de la Guadeloupe et de Saint-Martin et la Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS) ont organisé des rencontres destinées à accompagner les futurs retraités, en particulier les bénéficiaires du Rsa, et les retraités en situation difficile, dans leurs démarches. Près d'une vingtaine de rencontres ont eu lieu, tout au long de l'année et sur l'ensemble du territoire.



Journée d'accueil des nouveaux étudiants (Jane)

La Caf a participé, avec une dizaine de partenaires, à la Journée d'accueil des nouveaux étudiants qui s'est déroulée le 6 septembre 2023 sur deux campus : celui de Fouillole à Pointe-à-Pitre et celui du Camp Jacob à St-Claude. L'objectif de ces 2 rendez-vous était d'accompagner les nouveaux étudiants et leur faciliter la rentrée.



La Caravane des droits

Dans le cadre de la Journée Nationale de l'accès aux Droits, la Caf a participé, avec une vingtaine de partenaires, à la Caravane des Droits organisée par la ville du Gosier. L'objectif était d'informer et de sensibiliser les administrés sur leurs droits.



4.1.2.5 La médiation

La médiation administrative est un mode de relation qui vise à établir le dialogue et la compréhension entre une Caf et un allocataire, en favorisant le règlement des conflits qui peuvent survenir entre ces deux parties.

Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des litiges qui évite la judiciarisation des désaccords en trouvant une solution ou en apportant une réponse motivée dans le respect des textes.

Elle participe à la démarche d'accès aux droits portée fortement par la branche famille et joue un rôle de prévention des indus comme des contentieux.

La médiation convient tout particulièrement aux publics d'allocataires qui n'ont pas toujours les ressources suffisantes ou la connaissance des règles et des systèmes pour soutenir une contestation.

Le médiateur peut être saisi à tout moment, après qu'une première démarche ait été faite et avant l'engagement d'un recours contentieux.

45 saisines reçues en 2023 (contre **53** en 2022)

86% des saisines ont été faites par **courriel**

36,1% des saisines ont abouti à une **révision du dossier** pour un impact financier de **40 969 €**.

51% des saisines ont été adressées à la Caf par la **Défenseure des droits** et ses délégués

Le **Rsa** est la prestation majoritairement concernée par les saisines.

4.2 Garantir le juste droit

4.2.1 Les contrôles et la lutte contre la fraude

La Caf lutte contre les erreurs et les fraudes afin de garantir le versement à bon droit des prestations légales et d'action sociale. Elle s'assure ainsi que chacun touche ce à quoi il a droit : ni plus, ni moins.

4.2.1.1 Les contrôles métier

Pour réduire le risque d'erreur dans le calcul des prestations, **27 241** contrôles métiers ont été réalisés en 2023. Ils se fondent sur le contrôle de légalité (application de la réglementation) et de conformité (respect des procédures) des liquidations et ordonnancements effectués.

Les indicateurs stratégiques : les **taux de qualité de la liquidation**

- avant paiement : **95,54 %**
- après 6 mois : **98,20 %**

4.2.1.2 Les contrôles allocataires

Toutes natures confondues, **533 867** contrôles ont généré en 2023 un **impact financier** global de **22,9 M€** : **11,5 M€** d'**indus** et **11,4 M€** de **rappels**.

1154 contrôles sur place ont été effectués en 2023 :

- 76 % ont généré des **indus** (pour un montant total de **3 935 013 €**)
- 50 % ont généré des **rappels** (pour un montant total de **831 386 €**)

Type de contrôle	Nombre			Impact financier (en millions d'€)
	2021	2022	2023	
Contrôle métier	28 504	28 276	27 241	-
Contrôle sur place	1 376	1 383	1 154	4,7
Contrôle sur pièces	22 025	21 053	46 892	14,9
Contrôles automatisés (croisements de données avec la DGFIP et Pôle emploi)	415 807	389 062	505 821	3,3

4.2.1.3 Les contrôles en Action sociale

10 contrôles sur place ont été réalisés sur des **équipements de services** (crèches, Alsh, etc.). Les contrôles ont été ciblés sur des structures présentant des risques forts (indus et écarts importants, défaillance des structures, etc.).

Une structure fragilisée a fait l'objet d'un contrôle en avant paiement sur l'exercice pour limiter le risque de paiement à tort.

Ils ont généré un **impact financier** global de **154 K€ d'indus**.

4.2.1.4 La lutte contre la fraude

- ✓ Dans le cadre de la **prévention** et du **droit à l'erreur**, chaque Caf adresse un courrier de mise en garde aux allocataires responsables d'indus longs et répétés afin de leur rappeler leurs obligations déclaratives :

1285 lettres de mise en garde ont été envoyées en 2023.

- ✓ Dans le cadre de la **détection de la fraude** :

555 dossiers ont été **qualifiés de fraude** pour un montant total de **3 241 107 €** en 2023 (contre **2 798 001 €** en 2022).

73 dossiers ont fait l'objet d'un **avertissement** et **478** se sont vu infliger une **pénalité**.

69 sont passés en **commission des pénalités** compte tenu de l'importance du préjudice financier (supérieur à 4 fois le plafond mensuel de la sécurité sociale, PMSS)

4 plaintes ont été déposées

Quel est le montant des pénalités ?

En **l'absence de fraude** :

montant **maximal** : **14 664€** - **29 328€** en cas de récidive

En cas de **fraude** :

montant **minimal** **125€** - montant **maximal** **29 328€**

58 656€ en cas de fraude avec circonstances aggravantes de bande organisée

4.2.2 Le recouvrement et le recours

4.2.2.1 Le recouvrement

Au 31 décembre 2023, toutes natures de prestations confondues, le montant des indus de prestation qui **restent à recouvrer** est de **31 756 785 €**, en diminution par rapport à 2022 (-4,02%)

Le **taux de recouvrement** 2023 est de :

83,5% pour un **indu standard à 24 mois** (+6,6 points par rapport à l'objectif)

51,2% pour un **indu frauduleux à 48 mois** (-10,3 points par rapport à l'objectif)

Le déploiement de l'appliquetif @docrecre (base documentaire de recouvrement) en 2023 a permis une actualisation et un accès régulier et simplifié aux procédures de recouvrement.

La réorganisation de la prise en charge de l'activité recouvrement, l'accompagnement des collaborateurs et la mise en place d'une formation en interne ont permis la mise en œuvre effective du recouvrement unifié à compter du mois d'octobre 2023

De nouvelles modalités de supervision des activités de l'unité recouvrement ont été mises en œuvre : Ecoute tabouret et Quizz recouvrement.

L'écoute tabouret et le Quizz recouvrement

Ce sont deux nouvelles modalités de supervision mise à la disposition de la Caf côté recouvrement.

Ecoute tabouret : il s'agit, pour le manager, d'être à côté du collaborateur au moment d'un échange avec l'allocataire pour s'assurer de la maîtrise des objectifs qualitatifs liés aux échanges avec l'allocataire mais également de la maîtrise technique des liquidations effectuées en Nims et Corali dans ce cadre.

Quizz recouvrement : c'est un outil de mesure de la qualité des traitements qui permet également l'amélioration continue des pratiques. Il s'agit d'un questionnaire de 27 questions réparties dans les thématiques suivantes : démarrage du recouvrement, défaillance, prescription et aléas du recouvrement, à réaliser dans un délai de 35 minutes.

4.2.2.2 Le recours

503 demandes de remise de dette ont été accordées pour un montant total de **1 298 724 €**

Remises de dette	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023
Nombre	677	527	503	-4,55%
Montant total	1 423 592 €	1 188 605 €	1 298 724 €	+9,26%
Montant moyen par demande	2 103 €	2 255 €	2 581 €	+14,46%

18 contestations ont été portées devant la **Commission de Recours Amiable**.

Elles ont toutes fait l'objet d'un **rejet**, l'application de la règle de droit ayant systématiquement été validée par la CRA.

Un nombre de dossiers beaucoup plus important a été enregistré dans les services. En effet, la contestation qui constitue la demande de remise en cause d'une décision de la CAF doit être différenciée d'une réclamation, d'une médiation ou d'une demande de rectification.

Les échanges avec les services ont permis de traiter ces dossiers qui ne constituent pas de « vraies » contestations et de réduire ainsi le nombre de contestations soumises à la CRA.

Contestations	2021	2022	2023
Accord	9	2	0
Rejets	38	18	18
Total	47	20	18

83 dossiers ont été présentés au cours de **33** audiences : **35** devant le **Tribunal Judiciaire** et **48** devant le **Tribunal Administratif**

4.3 Coopérer et mutualiser

Afin de renforcer son impact sur le territoire, la Caf met en œuvre des coopérations entre Caf, entre branches et avec les partenaires locaux.

4.3.1 Coopération entre Caf

4.3.1.1 L'exemple de la Plateforme de services mutualisée (Pfs) Amérique

La Caf est engagée dans les mutualisations interrégionales et nationales depuis plusieurs années : gestion de la personne, gestion de la paie, gestion de l'Aripa et gestion de l'accueil téléphonique avec la Plateforme de Service Amérique.

La plateforme de service Amérique (Pfs) est pilotée par la CAF Guadeloupe. Elle est composée de CAF participantes qui mutualisent leurs ressources (CAF de la Guadeloupe et de Saint-Martin, de la Martinique et de la Guyane) afin d'assurer la réponse téléphonique des usagers des départements français d'Amérique (DFA).

Depuis le 07 novembre 2022 la Pfs Amérique a intégré les plateaux spécialisés pour la gestion des flux spécifiques. En sus des flux régionaux, elle prend en charge la **hotline Service National Etudiants** (Sne), plateau de réponses spécialisées pour les étudiants de toute la France ainsi que, depuis mai 2023, la **hotline Allocataires**, plateau de réponses spécialisées pour accompagner les allocataires dans leurs démarches numériques. La Hotline bailleurs sera intégrée de manière effective en juillet 2024.

L'objectif de ces plateaux spécialisés est d'offrir une meilleure qualité et disponibilité de service aux allocataires.

4.3.1.2 L'exemple du Prose Outre-Mer

Depuis juillet 2022, les territoires d'Outre-mer se sont dotés d'un pôle de chargés d'études dédié à la fonction d'observation socio-économique : le PROSE Outre-Mer (Pôle Régional d'Observation Socio-Economique des départements d'Outre-Mer).



Il regroupe 5 Caf : la Caf de la Guadeloupe et de St-Martin qui assure le pilotage du Pôle, avec la Caf de la Réunion comme co-pilote, ainsi que les Caf de la Martinique, de la Guyane et la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

Le comité de pilotage se réunit une fois par semestre et le Comité Technique se réunit à minima une fois par mois.

Le Pôle a vocation à fournir aux caisses les apports statistiques, les analyses de données et analyses des phénomènes sociaux dont elles ont besoin pour conduire leurs activités en lien avec les sujets prioritaires de la branche Famille. Une de ses ambitions est de mieux connaître et faire connaître les problématiques des départements d'Outre-Mer.

4.3.2 Coopération avec les partenaires locaux

4.3.2.1 Les Conventions Territoriales Globales (Ctg)

Les Conventions Territoriales Globales (CTG) visent à définir un projet stratégique global du territoire partagé entre la Caisse d'Allocations Familiales, la Caisse Générale de Sécurité Sociale et chaque commune ou collectivité du territoire ainsi que ses modalités de mise en œuvre.

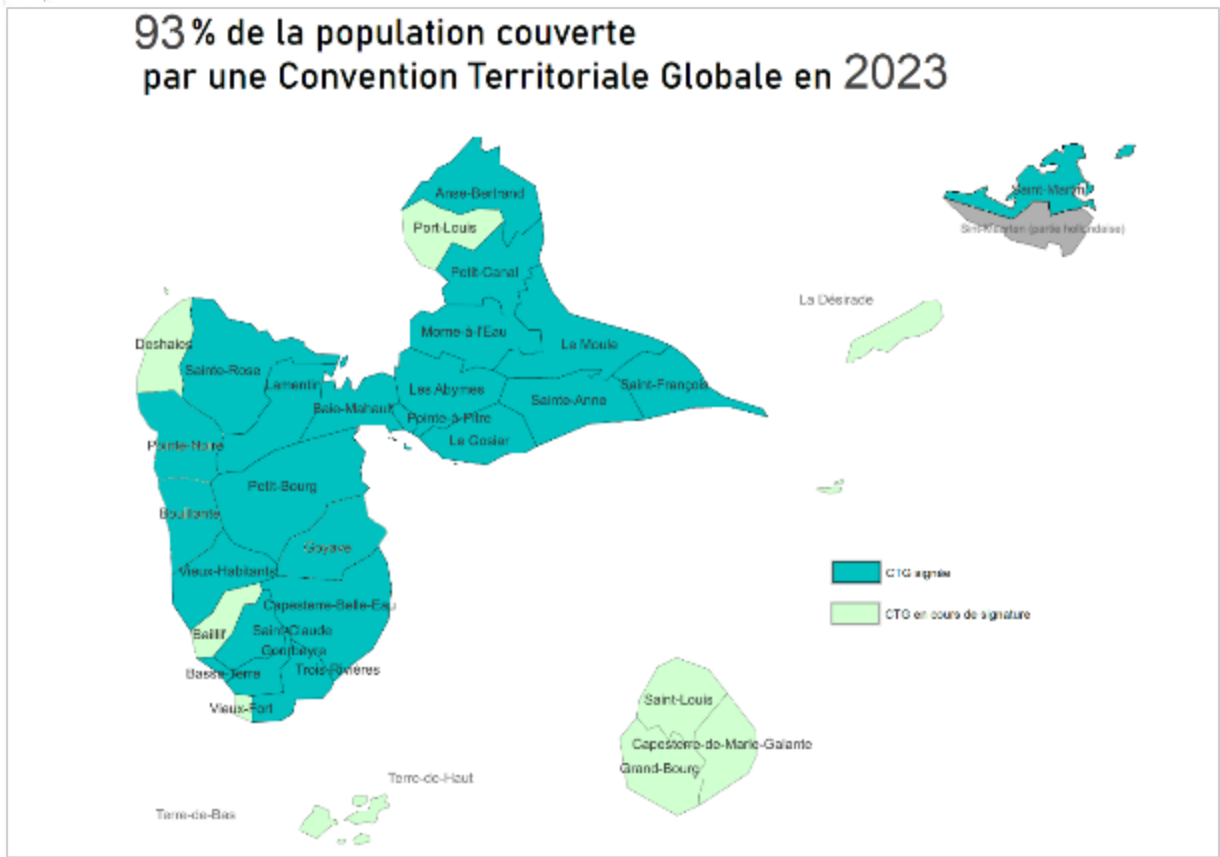
Ce projet est établi à partir d'un diagnostic tenant compte de l'ensemble des problématiques du territoire et associant l'ensemble des acteurs concernés.

Elle a pour objet :

- D'identifier les besoins prioritaires sur le territoire ;
- De définir les champs d'intervention à privilégier au regard de l'écart offre/besoin ;
- d'optimiser l'offre existante et/ou développer une offre nouvelle afin de favoriser un continuum d'interventions sur le territoire.

Cette année, **4 Conventions Territoriales Globales** ont été signées avec la Collectivité de **Saint-Martin** et les communes de **Bouillante**, **Goyave** et **Pointe-Noire**.

Le **taux de couverture** des populations de Guadeloupe et de St-Martin par une CTG est de **93%** (contre **87% en 2022**).



Signatures de Conventions Territoriales Globales



15 février 2023
Saint-Martin



19 juillet 2023
Pointe-Noire



20 juillet 2023
Goyave



31 juillet 2023
Bouillante

31 juillet 2023 - Signature CTG avec Bouillante : ► <https://www.youtube.com/watch?v=uCxygRRmrfk>

19 juillet 2023 - Signature CTG avec Pointe-Noire : ► <https://youtu.be/8-5seS8jpY4>

4.3.2.2 Le Comité départemental des services aux familles

Installé le 9 novembre 2023, le Comité départemental des services aux familles a vocation à devenir l'instance partenariale unique de pilotage local des politiques publiques en matière de service aux familles.

Présidée par le préfet de la Guadeloupe ou son représentant, la vice-présidence est assurée par le représentant du Conseil départemental, le représentant de l'association des Maires et le représentant du Conseil d'Administration de la Caf.

Ce comité est chargé d'élaborer le schéma départemental des services aux familles.

► <https://youtu.be/4IP4RhpgUaI>



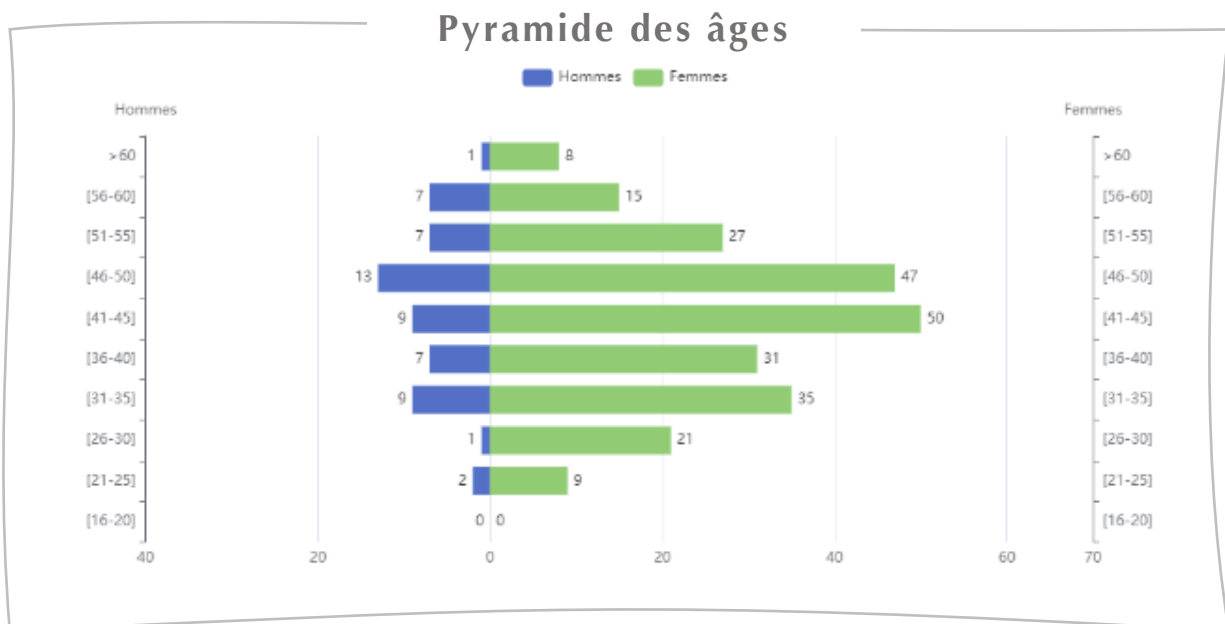
5. Mobiliser tous les leviers de la performance et accompagner les transformations

5.1 Mobiliser les personnels et leurs compétences

5.1.1 Les ressources humaines

Le personnel

	2021	2022	2023
Salariés en Contrat à Durée Indéterminée au 31/12/2023	279	280	279
Femmes	224	225	224
Hommes	55	55	55



56 contrats à durée déterminée ont été signés en 2023 dont **50 femmes** et **6 hommes** pour surcharge ou remplacement. Ils ont notamment remplacé les stagiaires en CQP-GCA.

12 services civiques ont été recrutés en mai : 4 ont été affectés au Centre d'accueil de Basse-Terre, 6 à celui d'Ep'opé et 2 à l'unité Numérique et Accès aux Droits pour une durée de 8 mois.

Leur mission consiste à orienter les publics allocataires et partenaires, à les accompagner au sein des espaces numériques Caf et à faire de la pédagogie autour de l'utilisation du site internet de la Caf.

10 salariés en situation de handicap proviennent d'**entreprises extérieures** : 4 salariés de l'Esat Alizé sont à l'unité Traitement de l'information et 6 salariés de l'entreprise adaptée Agipsah sont à la plateforme de service.

Les actions

Le Forum Ressources Humaines

Le Forum RH édition 2023 s'est déroulé sur deux matinées les 6 et 7 juillet.

Plusieurs webinaires ont permis aux salariés de s'informer sur :

- Les outils et dispositifs d'orientation et d'accompagnement institutionnel de la mobilité professionnelle ;
- Le dispositif Allo Alex (dispositif d'aide et de soutien face à la maladie) ;
- Le forfait mobilités durables ;
- Le métier de technicien et expert vérificateur.



Le forfait mobilité durable

Un Protocole d'accord local relatif au Forfait Mobilité Durable a été signé et est entré en vigueur le 1er août 2023.

Il permet à chaque salarié, dans le cadre de ses trajets résidence habituelle-lieu de travail, de bénéficier de la prise en charge de ses frais de déplacements s'il se déplace à l'aide d'un des moyens de transport suivants :

- le covoiturage (en tant que conducteur ou passager) ;
- l'utilisation des transports en commun terrestres et maritimes (hors abonnement).



La campagne Télétravail

La 3ème campagne d'appel au volontariat pour le télétravail a été lancée en octobre :

72% des salariés ont opté pour le **télétravail** (contre **66%** lors de la précédente campagne).

	Campagne 2022/2023	Campagne 2023/2024
Nombre de télétravailleurs	184	200
Nombre de jours de télétravail par semaine		
1 jour par semaine	4,89%	6,50%
2 jours par semaine	42,93%	48,00%
3 jours par semaine	50,54%	44,50%
Aménagements pour situations particulières (4 ou 5 j par semaine)	1,09%	1,00%

Une majorité des télétravailleurs a fait le choix de télétravailler **2 jours par semaine** à partir de cette 3ème campagne (contre **3 jours** par semaine pour la précédente campagne 2022/2023).

Selon une **enquête de satisfaction** réalisée à la fin de la campagne 2022/2023, **100% des télétravailleurs* sont satisfaits** de la mise en place du télétravail pendulaire (dont 67% sont très satisfaits).

* 64% de télétravailleurs ont répondu à l'enquête.

Le renouvellement du Plan d'Action Qualité de Vie et des Conditions de Travail (Paqvct)

Ce document stratégique du Projet d'entreprise a été coconstruit au sein d'ateliers d'expression avec le concours de nombreux acteurs : Délégation du personnel à la CSSCT, salariés volontaires, responsable de la sécurité et des conditions de travail, pôle Développement des Ressources Humaines.

Il s'appuie sur des visites de sites, des échanges avec les salariés, des enquêtes de satisfaction, les documents d'évaluation des risques professionnels et des plans d'action concertés.

Il poursuit les **orientations et objectifs stratégiques** suivants :

- Garantir la Santé et la Sécurité des salariés
- Adapter les pratiques managériales aux enjeux de la QVCT
- Accompagner le changement, anticiper les évolutions
- Favoriser le bien-être et la qualité de vie au travail
- Répondre aux attentes et aux préoccupations QVCT des salariés de l'organisme
- Mesurer régulièrement les résultats du PAQVCT

5.1.2 La formation

	2021	2022	2023
Dépenses de formation	669 058 €	916 060 €	749 446 €
Nombre de salariés formés	259	266	269
Dépense moyenne par salarié formé	2 583 €	3 444 €	2 786 €

26 formations différentes ont été mises en œuvre .

Formation CQP-GCA

12 Gestionnaires Conseil Allocataire de la **promotion 2022-2023** ont obtenu leur Certification de Qualification Professionnelle Gestionnaire Conseil Allocataires.

La **promotion 2023-2024** regroupe **14** stagiaires provenant des Pôles Relation de Service, Allocataires, Recouvrement et Recours. Ils sont accompagnés par 7 tuteurs. Les épreuves de certification auront lieu en janvier et février 2024.



Formation CQP-MO

La **promotion 2023-2024** du Certificat de Qualification Professionnelle de Manager Opérationnel regroupe **3** managers.

4 managers des promotions précédentes ont obtenu leur CQP-MO en 2023.

5.1.3 Communication interne et gestion des connaissances

192 actualités locales diffusées sur l'intranet **Cafcom** et relayées dans l'équipe Teams «Communication Interne»

487 articles de presse sélectionnés et diffusés conformément au droit de copie

55 articles de presse et **12** vidéos traitant de la Caf diffusés dans le **press book**

87 notes de service diffusées sur le nouvel outil documentaire M@doc

34 notes récapitulatives d'**instructions réseau Cnaf** diffusées par mail aux cadres

Assemblée générale du personnel

L'Assemblée générale du personnel s'est tenue le jeudi 14 décembre en présentiel, sous un **format innovant et ludique**.

Des jeux sous la forme d'Olympiades ont permis à la Direction Comptable et Financière de remporter le Trophée mis en jeu.

Des saynètes jouées par les collègues ont illustré notre nouveau projet d'entreprise.

Les parcours professionnels ont également été valorisés lors de la remise des diplômes et des médailles du travail.

Enfin, un hymne chanté par l'ensemble des salariés a ouvert et clôturé cette belle manifestation.



5.2 Gérer les moyens matériels et financiers

5.2.1 Les moyens informatiques

Le Pôle informatique a pour mission d'offrir aux utilisateurs un accès sécurisé, permanent et performant au système d'information.

Il **administre un parc informatique** de 375 postes de travail, avec 2 écrans pour les agents sur site et 1 écran pour les télétravailleurs.

Il gère également l'équipement de plusieurs salles de réunions dont 4 sont équipées pour les réunions à distance : téléviseurs, caméras et sonorisation.

Il **sensibilise** les utilisateurs à la sécurité numérique et les accompagne lors des évolutions techniques et numériques.

- Organisation de la « **quinzaine de la SSI** », du 30 mai au 16 juin 2023 : séances de sensibilisation à la sécurité du système d'information ;
- Création de deux **canaux Teams** : « Communication SI » pour consulter en temps réel les alertes et informations du système d'information et « Forum TNI » pour diffuser des actualités sur la transformation numérique interne
- Information des **nouveaux embauchés**
- Organisation d'**ateliers TNI** : 4 ateliers à destination des managers sur l'utilisation de Todo et Planner
- **821 interventions** suite à sollicitation via l'outil STP (Sollicitations tout Support)

Il a contribué à la rédaction du Protocole d'accord local relatif à l'accès des organisations syndicales aux nouvelles technologies d'information et de communication.

5.2.2 Patrimoine, logistique et sécurité

Le Pôle Patrimoine Logistique et Sécurité a pour mission de :

- Mettre à disposition et maintenir les **locaux et ressources** dans un bon état de fonctionnement dans le respect des lois, des normes, des règles de l'art et documents unifiés ;
- Mettre en œuvre les dispositifs et moyens assurant **la sécurité et la sûreté des personnes et des biens** dans le respect de la réglementation, des normes techniques, du Code du Travail et des règlements de sécurité



- Maintenance régulière du système de vidéosurveillance et de contrôle d'accès ;
- Maintenance du système de sécurité incendie du siège
- Maintenance des pompes de relevages
- Remplacement des portes automatiques du siège
- Travaux sur la toiture du bâtiment abritant la cafétéria
- Travaux de plomberie à Ep'opé
- Remplacement des onduleurs des panneaux solaires
- Travaux sur le centre de Basse-Terre : réhabilitation de la toiture et remise en état du système de climatisation

Sécurité et sûreté des personnes

Afin de développer une culture de gestion des risques naturels et de développer les réflexes des salariés pour améliorer la prise en charge des activités face à des situations imprévues, différentes actions ont été mise en œuvre :

- 1 exercice de confinement sécurité attentat au Centre d'Accueil d'Ep'opé
- 2 exercices d'évacuation sismique au siège et au Centre d'Accueil d'Ep'opé
- Rappel des consignes de sécurité du siège et des centres extérieurs et promotion de la page Cafcom dédiée
- Sensibilisation des nouveaux agents à la sécurité



Gestion de la continuité d'activité

Formation des membres de la cellule de crise à l'outil Pilpac (Pilotage de la politique de la continuité de l'activité)

5.2.3 Les moyens financiers

Le Pôle Ressources Financières a pour mission de :

- Assurer les paiements aux allocataires, tiers et salariés ;
- Produire des comptes locaux de qualité certifiable (fiables, sincères, justifiés et donnant une image fidèle de l'organisme) ;
- Optimiser la gestion des fonds financiers de façon à tendre vers une trésorerie "zéro" ;
- Gérer quotidiennement la trésorerie (approvisionnement du compte pivot, encaissement des valeurs, mise à jour des créances...).

La validation des comptes

Les comptes 2023 de la Caf de la Guadeloupe et de Saint-Martin ont été validés avec **13 observations** cotées de A à D (A correspondant à un degré de gravité minimum et D, un maximum).

Cotation	Nombre d'observations		
	2021	2022	2023
A	4	7	8
B	1	2	4
C	0	1	0
D	0	0	1
Total	5	10	13



Réunion plénière de la Direction Comptable et Financière du 22/6/23

5.3 Développer la responsabilité sociétale de l'organisme

La Caf de la Guadeloupe et de saint-Martin poursuit son engagement dans le développement de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

Renforcer la gouvernance responsable en mobilisant des salariés autour d'actions solidaires

Octobre Rose

La Caf, la Caisse Générale de Sécurité Sociale, la Direction Régionale du Service Médical et la ville des Abymes ont organisé les 18 et 19 novembre une manifestation dans le cadre de la lutte contre le cancer du sein au cours de laquelle le public a pu participer à :

- un grand village d'informations comprenant différentes activités autour de la santé et du bien-être ;
- une marche pour la vie suivie d'une zumba géante.

En amont, les salariés ont participé aux Défis Octobre Rose qui consistaient à réaliser des coussins en forme de cœur et des œuvres artistiques. L'objectif était de faire don de ces réalisations aux associations de lutte contre le cancer du sein pour qu'elles puissent les vendre et collecter des fonds pour la recherche, pour effectuer de la prévention et poursuivre les actions d'accompagnement et de mobilisation contre l'avancement de ce cancer.



Défis Octobre Rose

Porter notre responsabilité sociale interne...

...par la qualité de vie au travail

Lancement de la 3^{ème} **campagne Télétravail** en octobre 2023 : 200 télétravailleurs (*plus d'infos p.56*)

Renouvellement du **Plan d'Action Qualité de Vie et des Conditions de Travail** (*plus d'infos p.56*)

Réduire notre impact environnemental...

...par la mobilité durable

Mise en place du **Forfait mobilité durable** (*plus d'infos p.55*)

Organisation du **Village des mobilités durables et de la transition écologique** les 12 et 13 décembre au cours duquel les salariés ont pu bénéficier d'une présentation des plateformes de co-voiturage et de stands de prestataires écoresponsables.



Intégrer les enjeux RSO dans la stratégie et le processus achats

Des **clauses environnementales** sont intégrées systématiquement dans les marchés.

Développer notre implication sociétale dans les territoires...

...par l'accompagnement numérique des allocataires

La Caf développe des partenariats numériques avec les associations, les services publics et les collectivités locales.

La Caf a ainsi participé à 16 manifestations qui ont permis d'accompagner 218 allocataires.

Des ateliers d'accès aux droits et numérique ont été réalisés avec 6 communes (Bouillante, Vieux-Habitants, Ste-Anne, Morne-à-l'Eau, Gourbeyre et Lamentin) dans le cadre des nouvelles Convention Territoriales Globales (CTG).

...par l'accompagnement des partenaires

La Caf soutient les **projets des partenaires en action sociale** qui prennent en compte les enjeux de la transition écologique et de l'innovation sociale.



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de la
Guadeloupe
et de
Saint-Martin

Agir ensemble pour nos territoires