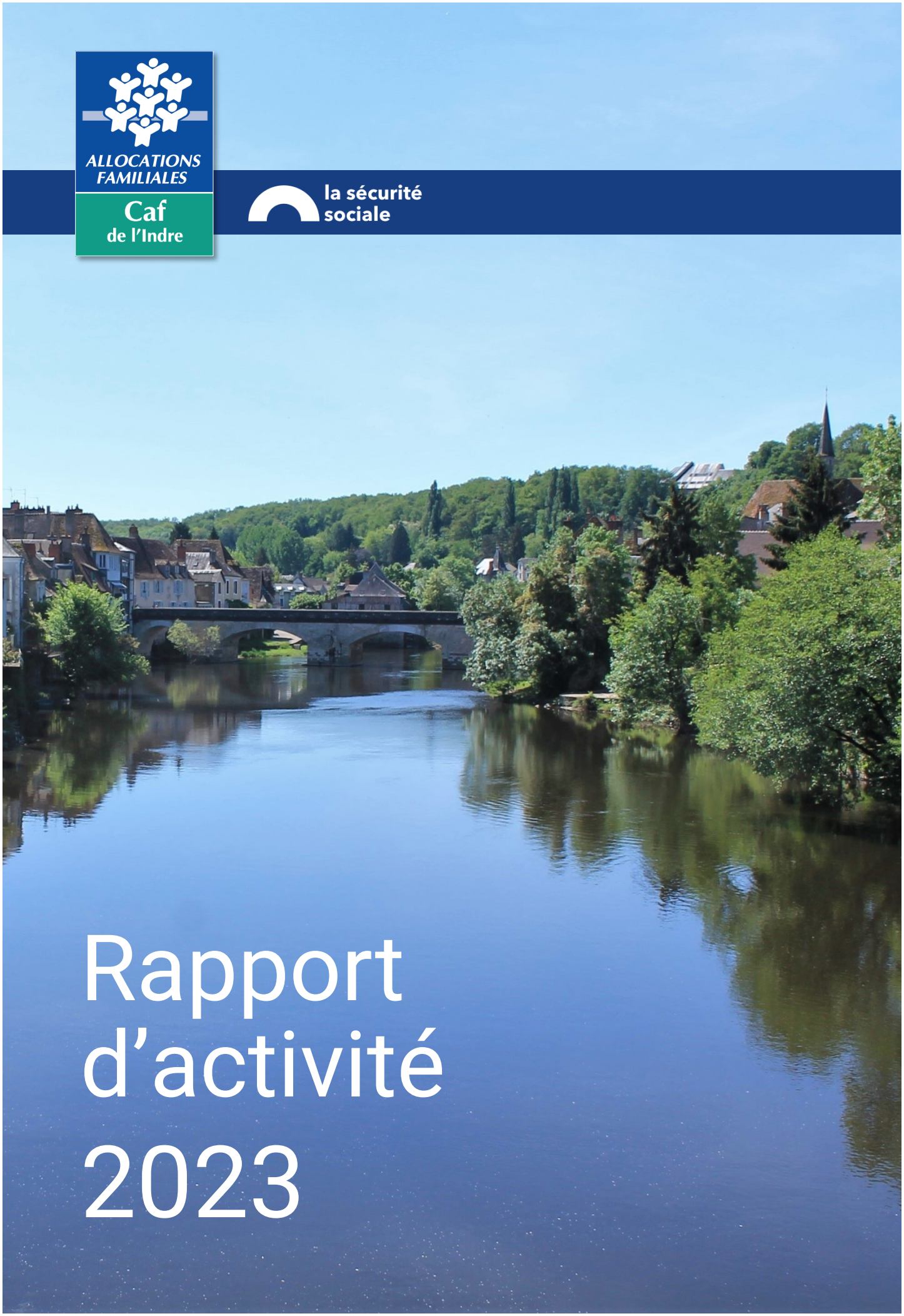
ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de l'Indre

la sécurité sociale



Rapport d'activité 2023

Édito

Marc BUCHON,
Directeur

Alain JARDAT,
Président

C'est toujours un moment important, à travers la rédaction d'un rapport d'activité, d'apprécier avec le recul nécessaire, la richesse, la variété et l'intensité des nombreux projets de la Caf de l'Indre, portés par ses collaborateurs sous l'impulsion de la Direction avec l'appui constant de notre Conseil d'administration, je tiens à le souligner.

Cette activité, et c'est le premier marqueur de cette année 2023, s'inscrit évidemment dans un projet de Branche concrétisé par l'adoption par le Conseil d'administration de la Cnaf de la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion 2023-2027, le 04 juillet 2023. De nouvelles ambitions négociées et contractualisées avec l'État mettent l'accent sur la nécessité de poursuivre l'amélioration de la qualité de service rendue à nos allocataires mais également de déployer de nouveaux grands projets tels que le projet de solidarité à la source sur cette période conventionnelle.

C'est dans ce cadre stratégique que se sont, dans un second temps, ouverts les travaux de déclinaison en local de ces enjeux afin de préparer le projet de Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion pour la Caf de l'Indre. La Direction a souhaité engager une démarche participative dans le cadre de laquelle les managers de l'organisme mais également les collaborateurs ont pu faire émerger des propositions d'axes stratégiques. Le défi a été bien relevé et le projet de Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion remonté dans les temps.

En parallèle, dès la fin de l'exercice 2023, les deux premières grandes réformes réglementaires ont pu être menées à bien avec la déconjugalisation de l'Allocation aux adultes handicapés au 1er octobre 2023 et la mise en place de l'aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales. Il est à noter que ces 2 réformes ont pu être mises en œuvre en des temps records et déclinées parfaitement par les services de la Caf de l'Indre.

Notre organisme s'est inscrit au cours de cet exercice 2023 dans une volonté constante d'améliorer le service rendu aux allocataires indriens, par le développement par exemple de l'accompagnement au numérique dans l'espace d'accueil au siège, mais également à nos partenaires en tentant, avec nos moyens, d'oser l'innovation et le changement dans nos conduites de projets.

Outre les réformes en 2023 de l'Allocation aux adultes handicapés et de l'aide d'urgence aux victimes de violences conjugales, l'année est marquée par l'adoption de la convention d'objectifs et de gestion, négociée entre la Cnaf et l'État, fixant le cap des 5 prochaines années.

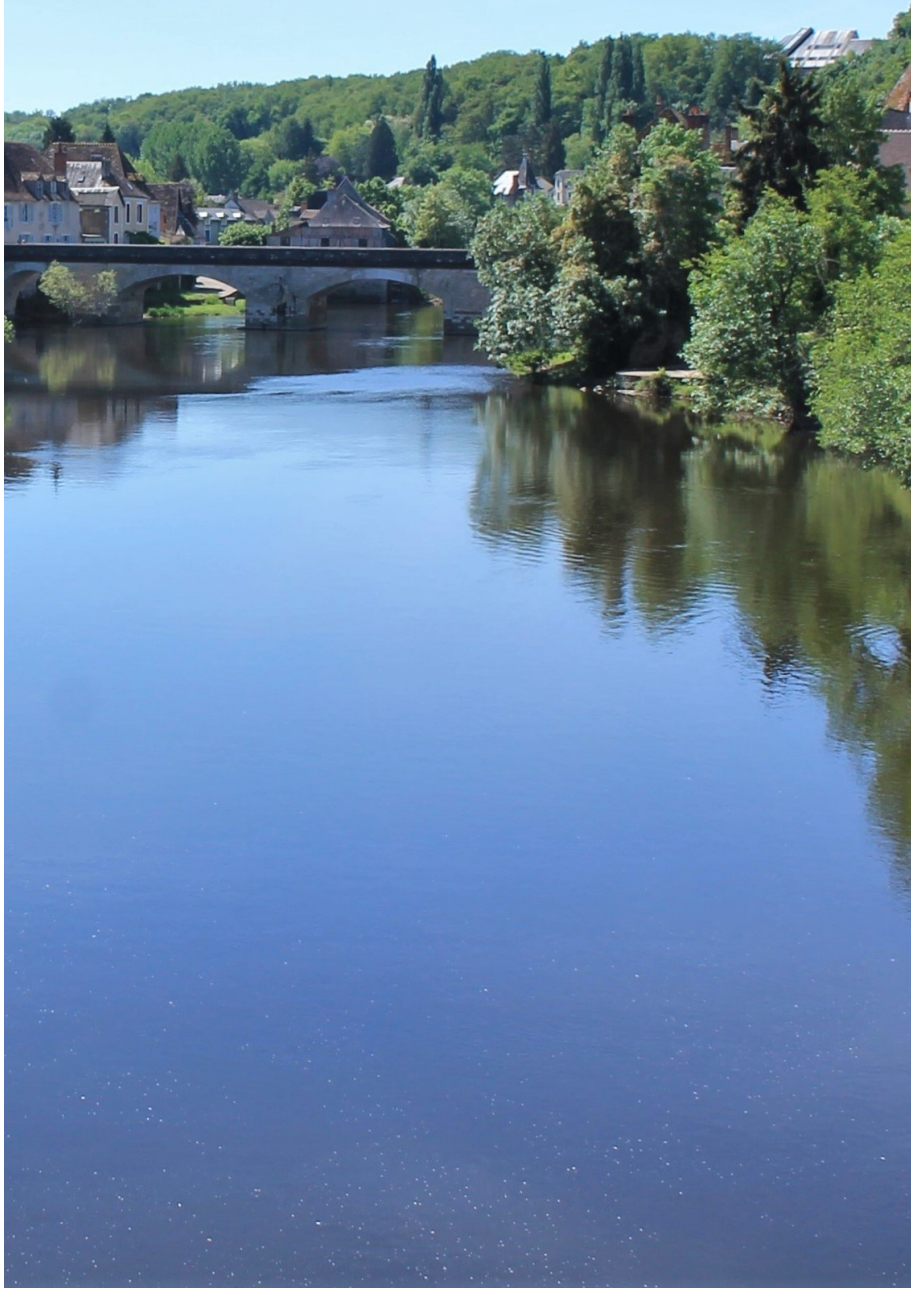
Près de 251 000 000 d'euros ont été versés au titre des prestations familiales aux 38 700 allocataires de l'Indre, dont 15% sont en grande précarité, ne percevant que les prestations légales comme ressource.

Je tiens à saluer l'ensemble des membres du Conseil d'administration de la Caf de l'Indre, qui ont voté dans le cadre de l'action sociale collective, près de 13 000 000 d'euros d'aides financières en faveur de l'investissement et du fonctionnement des collectivités locales et partenaires soutenant ainsi l'accès et le maintien à l'emploi, auxquels je suis très attaché.

Au nom du Conseil d'administration, je remercie toute l'équipe de Direction et ses collaborateurs de la qualité du travail effectué et de nos échanges constructifs.

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de l'Indre

la sécurité sociale



Page 04

Portrait de la Caf de l'Indre et de ses allocataires

Page 08

Une équipe au service des allocataires

Page 15

Une équipe au service des partenaires

Page 18

Innover à la Caf de l'Indre

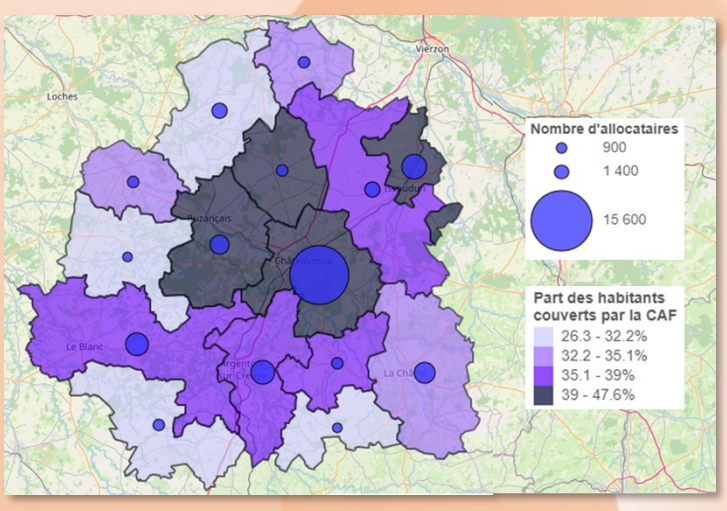
Page 20

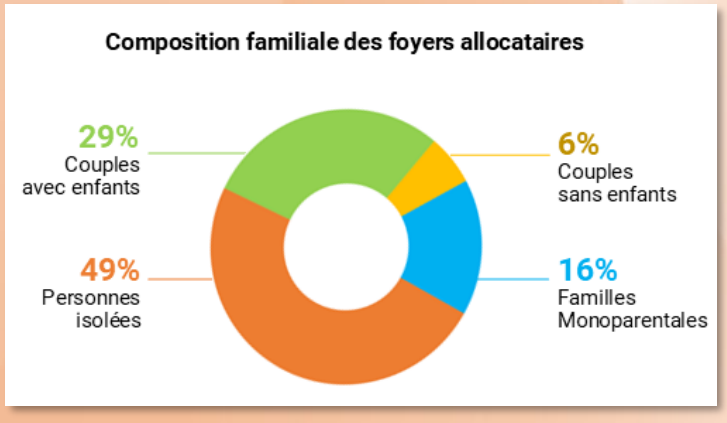
Chiffres clés

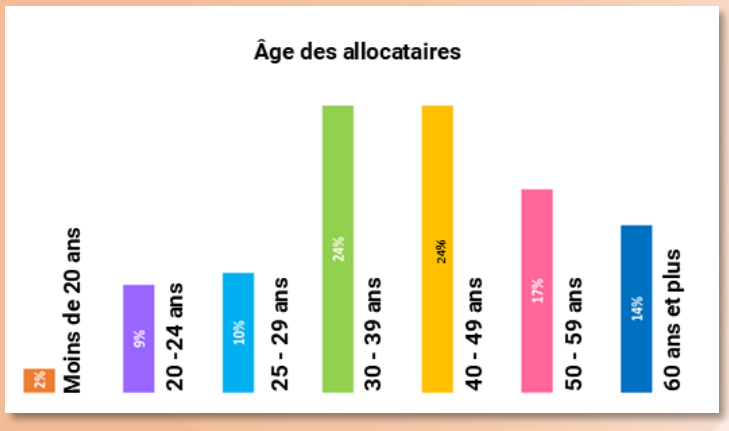
Page 23

Annexes :
- *Organigramme*
- *Glossaire*

Portrait de la Caf de l'Indre et de ses allocataires







217 228
Habitants

38 733
Allocataires

87 000
Personnes couvertes

40 %
de la population du département

15%
des allocataires ont la totalité de leurs ressources financières composées de prestations légales

Portrait de la Caf de l'Indre et de ses allocataires

Les dépenses

Prestations légales

250 948 239 €
de prestations légales versées (Plus de 20 prestations)

Les principales prestations versées :

Petite enfance, enfance, jeunesse

Prestation d'accueil du jeune enfant
4 544 bénéficiaires
31,3 millions d'euros

Prestations d'entretien (Allocations familiales, Allocation de rentrée scolaire, Allocation de soutien familial…)
25 105 bénéficiaires
54,7 millions d'euros

Solidarité, accompagnement du handicap

Prime d'activité
15 159 bénéficiaires
33,6 millions d'euros

Rsa*
5 101 bénéficiaires
33,3 millions d'euros

Aah*
5 714 bénéficiaires
54,7 millions d'euros

Aeeh*
1 187 bénéficiaires
2,8 millions d'euros

Logement

15 975 bénéficiaires
40,2 millions d'euros

*Rsa : Revenu de solidarité active
Aah : Allocation aux adultes handicapés
Aeeh : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé*

Action sociale

13 220 686 €
d'aides financières en action sociale versées

12 758 050 €
d'aides financières collectives
462 636 €
d'aides financières individuelles

La caisse d'Allocations familiales de l'Indre représente la branche Famille de la Sécurité sociale dans le département de l'Indre. Nous sommes un organisme privé chargé de la gestion d'un service public. Dans ce cadre, nous mettons en œuvre les principes généraux du service public : égalité de traitement, continuité du service et adaptabilité.

La branche Famille

La branche Famille est l'une des six composantes du régime général de la Sécurité sociale, avec la Maladie, les Risques professionnels, la Retraite, le Recouvrement et l'Autonomie. Elle constitue l'un des principaux acteurs de la politique familiale française.

> *Repère • Dans l'immédiat après-guerre, en 1945, son objectif était d'améliorer le niveau de vie des familles, de faciliter leur accès à un logement de qualité, d'atténuer les inégalités de revenus (prestations sous conditions de ressources) et d'accompagner le mouvement de reprise démographique, le baby-boom.*

Tous les 5 ans, la caisse nationale des Allocations familiales signe une Convention d'objectifs et de gestion (Cog) avec l'État. Cette Cog définit les priorités d'intervention et les moyens humains et financiers nécessaires à la bonne réalisation des priorités des Caf pour les 5 années à venir.

> *La nouvelle Cog, signée le 10 juillet 2023, couvre la période 2023-2027. Elle est déclinée, pour chaque Caf, en Contrats pluriannuels de gestion (Cpog), signés entre la caisse nationale et les caisses locales.*

Chaque année, le budget de la branche Famille, qui assure le paiement des prestations familiales et les dépenses d'intervention sociale des Caf, est voté par le Parlement dans le cadre de la loi de financement de la Sécurité sociale.

> *La branche Famille est placée sous la tutelle du Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités. La Cour des comptes, l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) et la Mission nationale de contrôle (Direction de la Sécurité sociale) assurent le contrôle sur la branche Famille.*

Nos missions prioritaires

1. Aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale ;
2. Faciliter la relation parentale, favoriser le développement de l'enfant et soutenir les jeunes ;
3. Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle,
4. Accompagner les familles pour améliorer leur cadre de vie et leurs conditions de logement.

Notre action

Pour remplir ces missions, nous proposons une offre globale de services, au plus près des habitants, en luttant contre les inégalités territoriales et sociales. Nous nous appuyons sur deux leviers :

- Le versement de prestations financières aux familles (prestations familiales, aides au logement, prime d'activité, minima sociaux comme le revenu de solidarité active et l'allocation aux adultes handicapés) ;
- L'accompagnement des familles et la mise en place ou le cofinancement de différents services et équipements collectifs qui leur sont destinés (comme les crèches).

Notre action est fondée sur les valeurs de solidarité, neutralité, laïcité et équité.

Notre fonctionnement

Pour garantir une offre de services de proximité en adéquation avec les besoins de la population, notre organisme est structuré autour de 3 grands domaines :

- **Les Pôles Ressources et Appui au pilotage** : ressources humaines, secrétariat de direction, communication, études et statistiques, informatique ;
- **L'offre globale de service** : pôle Services à l'allocataire, pôle Développement social des territoires, médiation administrative ;
- **La Direction comptable et financière** : comptabilité / recouvrement, gestion des risques économiques et financiers, maîtrise des risques.

Au 31/12/2023 :

134 Agents au service des allocataires et des partenaires

127 CDI • **7** CDD

122 femmes (91%)

12 hommes (9%)

Une gouvernance fondée sur le paritarisme

Le Conseil d'administration de la Caf de l'Indre représente les parties prenantes des politiques familiales et sociales. Les administrateurs représentent les assurés sociaux, les employeurs et travailleurs indépendants.

Le Conseil d'administration compte également des représentants des associations familiales et des personnes qualifiées. Au côté de ces administrateurs, des représentants du personnel, élus par les salariés de la Caf, siègent avec voix consultative.

Au 31 décembre 2023, le Conseil d'administration de la Caf de l'Indre est composé de 23 membres titulaires (et 15 suppléants) nommés par arrêté préfectoral pour une période de 4 ans. Les membres du Conseil d'administration ont pris leurs fonctions le 07 avril 2022. Lors de cette séance d'installation, ils ont élu :

Alain JARDAT (U2P)
Président

Luc DELLA-VALLE (CGT-FO)
1er Vice-Président

Marilyn VALIN (Medef)
2ème Vice-Présidente

Laurent GARACHON (Cfdt)
3ème Vice-Président

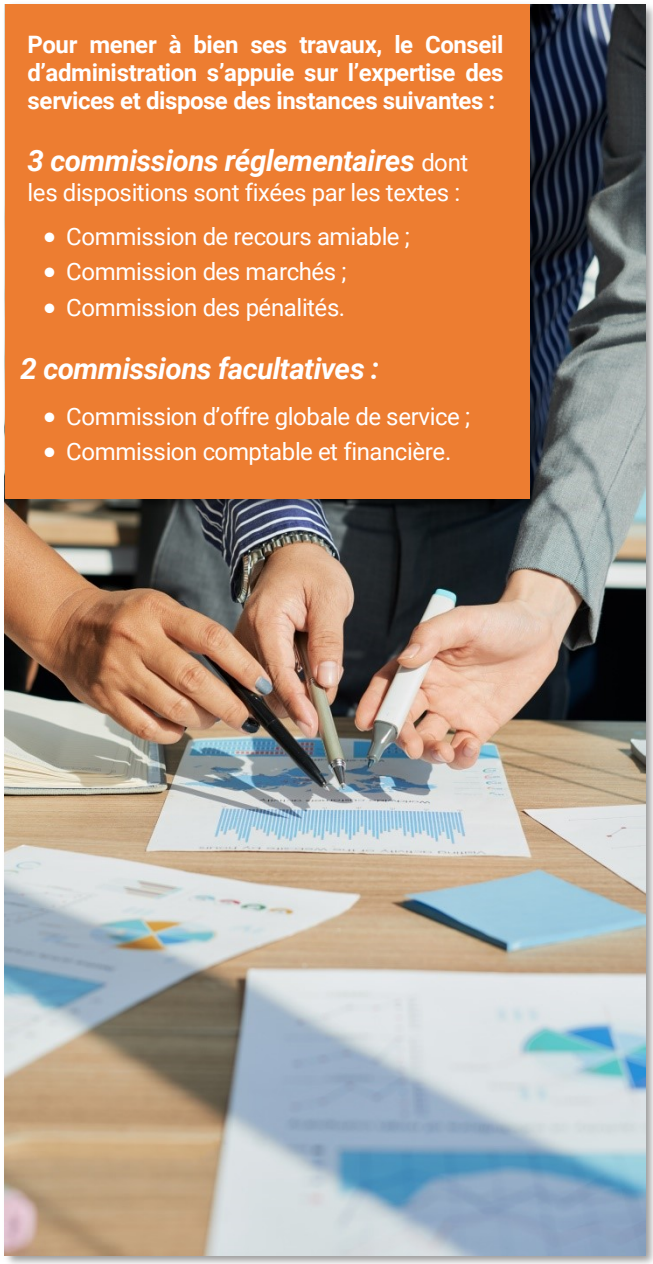
Pour mener à bien ses travaux, le Conseil d'administration s'appuie sur l'expertise des services et dispose des instances suivantes :

3 commissions réglementaires dont les dispositions sont fixées par les textes :

- Commission de recours amiable ;
- Commission des marchés ;
- Commission des pénalités.

2 commissions facultatives :

- Commission d'offre globale de service ;
- Commission comptable et financière.



Le Conseil d'administration a pour missions de :

- Définir des priorités locales en matière d'action sociale dans le cadre des orientations nationales ;
- Approuver les comptes annuels de l'organisme ;
- Voter le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion et les budgets annuels ;
- Participer aux commissions internes (commission de recours amiable, commission d'offre globale de service, commission financière…) ;
- Représenter la Caf auprès de partenaires et structures extérieures.

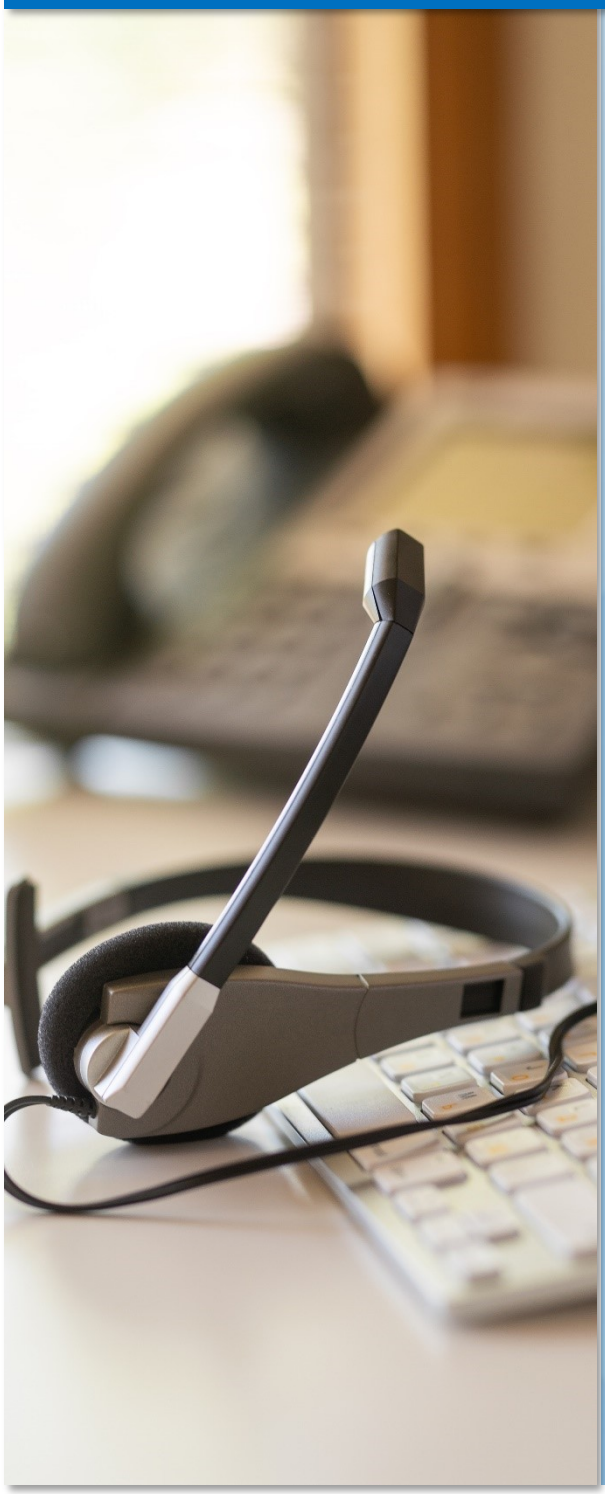
Le pilotage par l'équipe de direction

Le Directeur, **Marc BUCHON** (en poste depuis janvier 2023) assure le pilotage et le bon fonctionnement de l'organisme sous le contrôle du Conseil d'administration.

La Directrice adjointe, **Anne-Claire FROUIN**, assure le pilotage des Pôles « Services à l'allocataire » et « Développement social des territoires ». En parallèle, la fonction de médiation administrative lui est rattachée.

La Direction comptable et financière, **Pauline FOUCART**, est responsable, à titre personnel, de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme.

Une équipe au service de nos usagers



Délais de démarche

Le délai de démarche correspond au temps écoulé entre l'arrivée du document à la Caf et la prise en compte du changement de situation et/ou valorisation du droit.

Délai moyen de démarche pour les bénéficiaires des prestations familiales :
10,97 jours (impact national : < 16 jours)

Délai moyen de démarche pour des demandes de prestations afférentes aux minima sociaux :
9,87 jours (impact national : < 14 jours)

626 843 pièces reçues
Dont 315 028 dématérialisées

18 533 mails reçus

11 423 rendez-vous
Dont 3 557 rendez-vous téléphoniques

44 537 appels traités
Dont 24 077 par des agents de la Caf

Un service plus accessible : Un ancrage sur l'ensemble du territoire

Nos actions évoluent pour renforcer l'accès aux droits, en informant, orientant et accompagnant les familles.

Les Maisons France Service

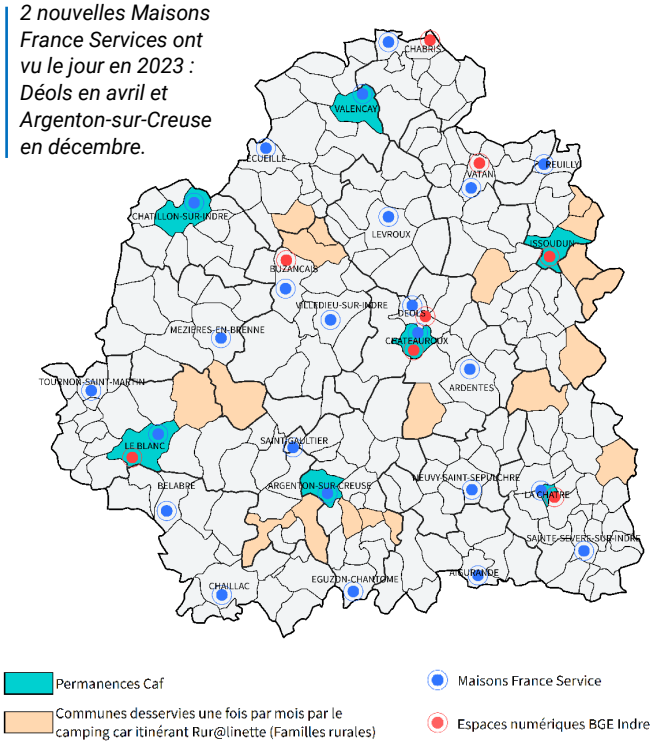
En complément de ses permanences, et dans la perspective de répondre aux problématiques de mobilité, la Caf de l'Indre renforce sa présence sur le territoire au travers des Maisons France Services.

26 communes indriennes sont dotées d'une Maison France Services, parmi elles : la Rur@linette, offre itinérante proposée par la Fédération départementale Familles Rurales et intervenant sur plusieurs communes.

Toutes bénéficient du partenariat de la Caf et constituent un relais d'informations sur les droits et démarches Caf sur l'ensemble du département.

Devenues essentielles à la population avec une offre d'accompagnement aux démarches administratives et un appui au service en ligne, les Maisons France Services sont synonymes de proximité. Elles offrent une réponse aux freins à l'accès aux services publics, constatés dans notre département, à savoir des problèmes de mobilité de nos citoyens sur un territoire majoritairement rural et des difficultés d'appréhension de l'environnement numérique.

2 nouvelles Maisons France Services ont vu le jour en 2023 : Déols en avril et Argenton-sur-Creuse en décembre.



Le maillage du département est complété par des structures, soutenues par la Caf. Elles ont pour objectifs d'accueillir les habitants et de répondre aux besoins spécifiques des familles.

Zoom sur Les Relais petite enfance (Rpe)

En 2023, **15** Relais petite enfance ont poursuivi leurs missions parmi lesquelles : informer les familles sur les différents modes d'accueil individuels et collectifs existant ou les accompagner au recours à un professionnel de l'accueil individuel.

Septembre 2023 :
Inauguration de la Maison des Familles du Poinçonnet. Elle regroupe les différents services liés à l'enfance, à la jeunesse et aux familles dont le Relais petite enfance.

Crédit photo : la Nouvelle République

Zoom sur Les Centres sociaux et Espaces de vie sociale

6 *Centres sociaux*
9 *Espaces de vie sociale*

Ces structures de proximité développent des actions collectives qui ont pour ambition de renforcer les liens sociaux et familiaux. Elles reposent sur une dynamique de mobilisation des habitants. Tout Centre social ou Espace de vie sociale organise une fonction d'accueil et d'écoute des habitants-usagers et des familles.

Un service plus accessible : un accompagnement aux démarches administratives via les outils numériques

Les années précédentes ont mis en exergue le déploiement de facilitateurs numériques et le partenariat avec BGE (Boutique de gestion des entreprises). En 2023, ces actions se poursuivent avec la volonté de la Caf de renforcer l'accompagnement au numérique. Nos actions évoluent pour renforcer l'accès aux droits, l'information, l'orientation et l'accompagnement des familles.

Zoom sur L'accompagnement sur l'espace numérique du siège de la Caf

La Caf de l'Indre poursuit son engagement en faveur de l'inclusion numérique. Depuis le 1er janvier 2023, l'accueil des allocataires au siège de la Caf de l'Indre a évolué en favorisant l'accompagnement numérique.

Un espace numérique est accessible du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 avec, tous les après-midi, la proposition d'accompagner les usagers (en fonction de leur niveau d'autonomie numérique) dans leurs démarches en ligne.

Des collaborateurs assurent donc la promotion des services numériques (caf.fr et application mobile) en promouvant leur intérêt et leur fonctionnement et en étant attentif aux besoins de chacun. Pour certains, cet appui à l'accueil leur permet de réaliser, par la suite, leurs démarches en ligne en autonomie.

> Informations arrivées par voie dématérialisée (hors partenaires) : 78,9 %
>
> Nombre de connexions à l'espace « Mon compte » du site caf.fr : 599 120
>
> Nombre de connexions à l'espace « Mon compte » l'application mobile 1 316 202
>
> Taux d'utilisation des téléservices : 77,25 %

Zoom sur La journée inclusion numérique

Les Caf de la Région Centre-Val de Loire et la Fédération des centres sociaux ont organisé une journée d'échanges portant sur l'inclusion numérique, le 07 novembre 2023 au Centre socioculturel de Beaulieu. L'ensemble des structures de l'animation de la vie sociale du département (Centres sociaux et Espaces de vie sociale) a été invité pour échanger ensemble sur la place du numérique au sein de leur projet social. Plusieurs thèmes ont donné place à des ateliers : « Numérique et parentalité », « Numérique et vieillissement », « Numérique et justice sociale », « Numérique et environnement ». Nos partenaires Emmaüs Connect et BGE (avec le dispositif « Promeneurs du net ») sont intervenus pour présenter leurs actions.

Zoom sur Notre participation au financement du projet « Un déclic pour un clic » du Centre Ressources Illettrisme et Alphabétisation 36 (CRIA 36)

L'atelier de médiation numérique « Un déclic pour un clic », porté par le CRIA 36, s'inscrit dans une démarche d'inclusion numérique. Il encourage au développement de la culture numérique pour des personnes dites « empêchées » (situations d'illettrisme, personnes porteuses de handicap mental léger, personnes étrangères en manque d'autonomie avec la langue). L'objectif est de répondre aux demandes des parents par des conseils et des repères simples et concrets pour une gestion sereine et adaptée du numérique en renforçant la parentalité.

> *Le CRIA 36 est un espace d'animation départemental qui répond aux problématiques d'accès aux compétences de base (lire, écrire, compter, utiliser le numérique) des adultes, favorisant ainsi leur intégration sociale.*

Un service plus accessible : Des démarches proactives pour lutter contre le non-recours

La Caf de l'Indre adopte une démarche proactive d'accès aux droits et propose une approche coordonnée auprès d'usagers avec des profils variés et auprès des partenaires.

Orienter et informer les usagers

04 Avr.

Orienter les habitants d'un territoires

Participation au forum « Travailler et vivre en Boischaut Sud » à la Châtre.

01, 06, 13, 22 Sept.

Accompagner les étudiants et apprentis

Participation aux réunions d'informations de l'IUT de Châteauroux et d'Issoudun, et à la réunion de pré-rentrée de l'Université de Châteauroux.

03 Oct.

Accompagner la reprise d'emploi

Participation au Festival des compétences et de l'emploi « Made in 36 » à Châteauroux.

25 Nov.

Lutter contre les violences conjugales : sensibiliser et informer sur l'ensemble des dispositifs existants.

Participation au « village d'information partenaires » porté par le Centre communal d'action sociale de Châteauroux.

Des forums à destination des usagers sont également l'occasion d'échanger avec nos partenaires.

Accompagner les partenaires relais

La Caf de l'Indre s'emploie à faire connaître son offre de services auprès de structures œuvrant aussi bien dans le domaine de la solidarité et des services aux familles que de l'économie locale. Le référent « Relation de service » de la Caf accompagne les partenaires relais dans l'appropriation et l'actualisation de leurs connaissances sur l'environnement de la Caf, notamment au cours de formations dispensées avec d'autres partenaires du territoire.

De cette manière, les partenaires relais sont susceptibles d'accompagner les usagers, en fonction de leur situation, dans leurs démarches ou vers une prise de rendez-vous avec un conseiller Caf pour des demandes plus complexes. Des forums à destination des usagers sont également l'occasion d'échanger avec nos partenaires.

Adapter nos supports d'information

Un service plus accessible : Des parcours attentionnés en fonction des événements de vie

L'unité de travail social

Les travailleurs sociaux de la Caf proposent un accompagnement social complémentaire à l'accompagnement administratif des allocataires, en prenant en compte les situations de vulnérabilité (séparation, décès, violence conjugale…)

303 Interventions des travailleurs sociaux (Séparation, Décès d'un enfant ou d'un parent, Impayés de loyers), dont :

139 pour de l'information et du conseil
164 pour de l'accompagnement

Zoom sur L'offre de service des travailleurs sociaux

Avec le consentement de la famille, un travailleur social de la Caf propose son écoute et son accompagnement pour soutenir le/les parents confrontés au deuil. Ce professionnel va soutenir les démarches et orienter la famille pour prévenir les conséquences majeures du décès d'un enfant ou d'un conjoint, faciliter l'ouverture de droits aux prestations familiales et sociales.

Un service plus rapide et de qualité : La simplification du recueil des informations nécessaires aux ouvertures de droits

Assurer un paiement rapide et du juste droit à l'usager demeure un enjeu fort pour la Caf de l'Indre.

Renforcement des téléprocédures et des liquidations automatisées.

Le recueil des informations à la source et les échanges de données automatisés

Le recueil des informations à la source et les échanges de données automatisés ont pour objectif de réduire le risque de données erronées aboutissant au mauvais calcul des droits, que ce soit pour l'acquisition de ressources de manière automatisée (et non via un mode déclaratif) ou pour les contrôles de cohérence auprès de partenaires des données déclarées par les allocataires.

Pour exemple, des échanges mensuels entre la Caf et France Travail (anciennement Pôle Emploi) ont permis :

- La mise à jour des situations de chômage des allocataires ou conjoints déclarés comme demandeurs d'emploi à la Caf,
- La vérification, et la rectification si nécessaire, du montant des allocations de chômage perçues chaque trimestre déclaré par des bénéficiaires de minima sociaux.

180 278 dossiers contrôlés, permettant l'actualisation de :

35 431 situations professionnelles
5 721 déclarations trimestrielles de Rsa
5 720 déclarations trimestrielles de Primes d'activité

Les démarches simplifiées pour les tuteurs

En 2023, une offre a été déployée à destination des tuteurs physiques afin de répondre à leurs attentes, tout en étant en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

La Caf propose désormais d'avoir un compte « tuteur », pour réaliser en ligne les principales démarches de l'allocataire protégé, déposer une demande de prestation ou transmettre les documents nécessaires en ligne et contacter la Caf pour le compte du protégé.

Mise en place de nouveaux dispositifs en 2023

Zoom sur **La mise en place de l'aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales**

Depuis le 1er décembre 2023, les personnes subissant des violences conjugales peuvent bénéficier d'une aide d'urgence versée par la Caf.

Cette prestation légale est un soutien financier qui doit permettre à la victime de s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et de faire face aux dépenses immédiates, dans l'attente de trouver des solutions durables.

L'aide est versée à toute personne victime de violences conjugales (physiques, psychologiques…) attestées par un document datant de moins de 12 mois : dépôt de plainte, ordonnance de protection ou signalement au procureur de la République. La victime doit résider en France et être en situation régulière sur le territoire français.

Le montant de l'aide varie en fonction des ressources et du nombre d'enfants à charge.

Selon la situation financière et sociale de la victime, cette aide se présente sous forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt.

Dans le cas d'un prêt, l'auteur des violences pourra être condamné à rembourser le prêt à la place de la victime.

Dossiers traités au cours du 1er mois : 17
Subventions non remboursables versées : 13
Pour un montant de 11 430 €

Zoom sur **La déconjugalisation* de l'Allocation aux adultes handicapés (Aah)**

Versée par la Caf et soumise à conditions de ressources, l'Allocation aux adultes handicapés (Aah) vient compléter les ressources des bénéficiaires en situation de handicap pour leur garantir un revenu minimal.

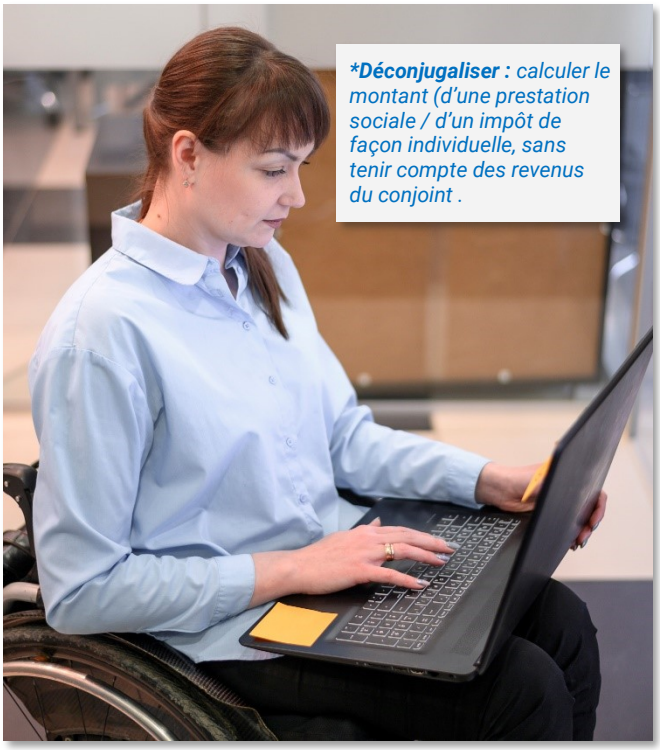
Jusqu'en septembre 2023, pour les bénéficiaires en couple, elle était calculée en prenant en compte l'ensemble des ressources du foyer.

Depuis le 1er octobre 2023, les ressources du conjoint ne sont plus prises en compte pour calculer le montant de l'Aah. Seul le bénéficiaire et ses ressources personnelles sont pris en compte dans le calcul de la prestation : c'est l'Aah déconjugalisée.

Cette réforme favorise l'autonomie des personnes handicapées, permettant ainsi à certaines personnes en couple d'accéder à cette prestation.

Sur 5 555 bénéficiaires de l'Aah, 1 354 en couple sont entrés dans le dispositif déconjugalisé

Ce dispositif a eu pour impact d'augmenter les dépenses en matière de l'Aah de 9,16 % par rapport à 2022.



***Déconjugaliser :** calculer le montant (d'une prestation sociale / d'un impôt de façon individuelle, sans tenir compte des revenus du conjoint .*

Un service plus rapide et de qualité : Une politique de contrôle au service de la qualité et de la prévention de la fraude

La maîtrise des risques

Le Directeur et la Directrice comptable et financière de la Caf de l'Indre mettent en œuvre conjointement un Plan de contrôle interne afin de maîtriser les risques inhérents aux missions confiées à la Caf.

4 618 contrôles de cohérence entre les natures de ressources déclarées ou non, annuellement ou trimestriellement, et la situation professionnelle connue ont permis de détecter des anomalies avec un impact financier de *1 351 652 €* et environ de 2/3 d'indus.

Des contrôles générés en fonction de la probabilité des risques ont permis de détecter *254* indus pour un montant de *286 818 €,* et *206* rappels pour un montant de *176 154 €*

Les agents de contrôle assermentés ont réalisé *506* contrôles, ayant permis de détecter *319* indus pour un montant de *882 299 €*, et *268* rappels pour un montant de *281 281 €.*

Les risques internes causés par des erreurs de traitement, sont couverts par les actions de supervision et de formation tout au long de l'année. Pour autant, ils donnent lieu à des actions de contrôle spécifiques par les services vérification de la Direction comptable et financière. *11 619* vérifications métiers ont permis de détecter *1 064* indus pour un montant de *1 104 481 €* et *1 110* rappels pour un montant de *893 650 €.* Ainsi le plan de vérification de la qualité métier a permis de rétablir des dossiers à hauteur de *1 998 132 €.*

Les risques liés aux données entrantes sont en partie couverts par le biais de la vérification par sondage de déclarations par internet (caf.fr) de l'allocataire. En 2023, *1 351* vérifications ont permis de détecter des anomalies avec un impact financier de *272 195 €.*

La prévention et la lutte contre la fraude

Dans le cadre de la prévention et du droit à l'erreur, chaque Caf a pour objectif d'adresser un nombre de courrier de mise en garde aux allocataires responsables d'indus longs et répétés afin de leur rappeler leurs obligations déclaratives.

586
courriers envoyés

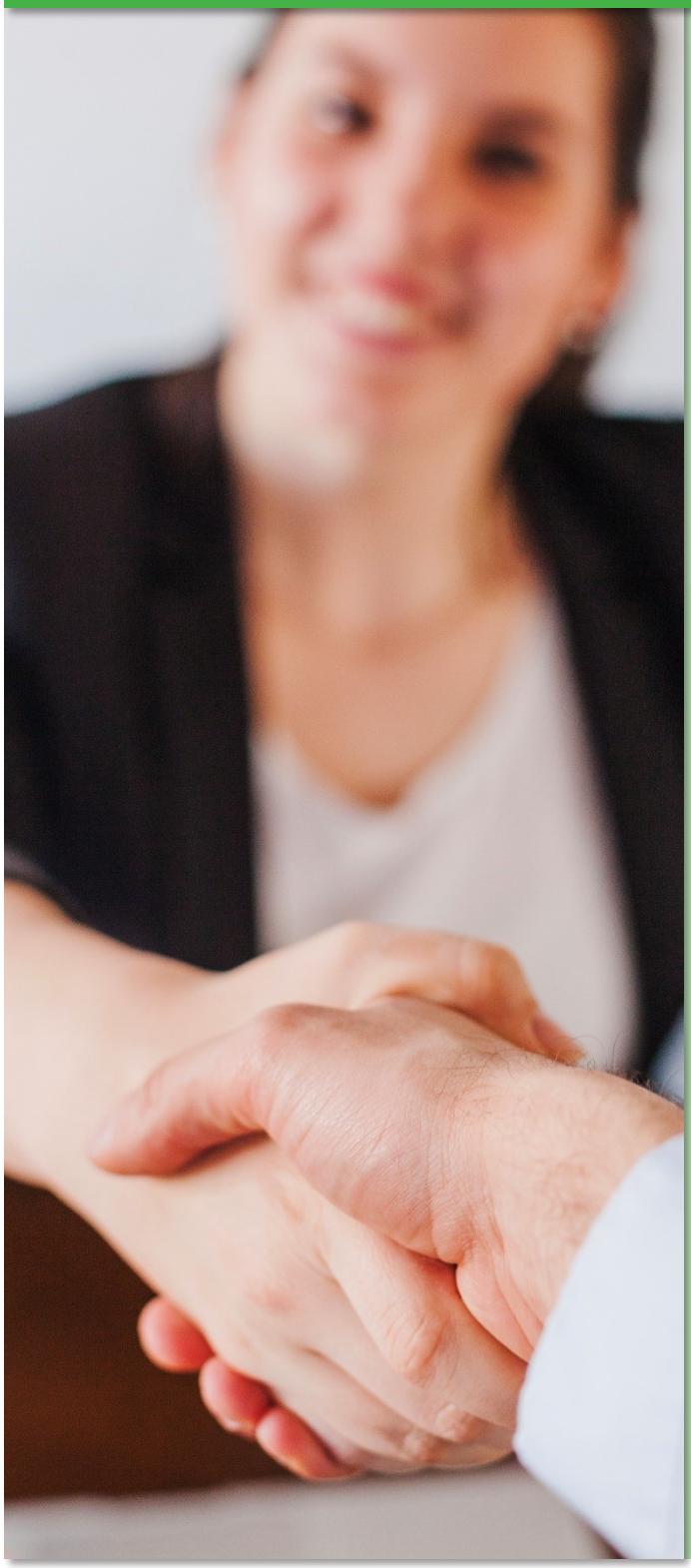
900 mails envoyés sur le thème des enfants salariés

650 mails envoyés sur le thème de la vie de couple

Des campagnes de régularisation spontanée sont déployées sur les thèmes des enfants salariés et la vie de couple. Les rappels sont envoyés uniquement auprès du public visé.

109 dossiers ont été qualifiés de frauduleux en 2023, pour un impact financier de *891 354 €.*

Une équipe au service des partenaires



Panorama des dépenses d'action sociale

12 758 050 €

+ 11.74 % en comparaison à 2022

12 396 176 €
d'aides au *fonctionnement*, dont :

Fonds nationaux : 11 174 186 €
Fonds publics et territoires : 32 648 €
Fonds locaux : 1 189 342 €

361 874 €
d'aides à l'*investissement*, dont :

Fonds locaux : 199 674 €
Plan crèche et fonds de rénovation : 162 200 €

Panorama des équipements

705 places d'accueil en EAJE
(Établissements d'accueil du jeune enfant)

6 Centres sociaux

9 Espaces de vie sociale

150 Accueils de loisirs sans hébergement

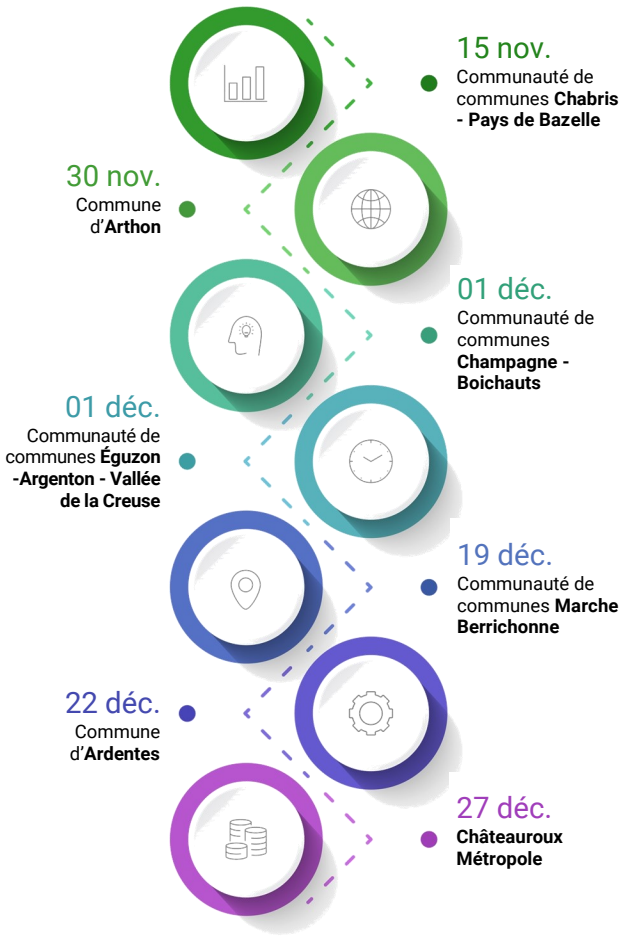
Des contractualisations pour développer les services aux familles

Les conventions territoriales globales

Une Convention territoriale globale (Ctg) est une convention partenariale visant à élaborer un projet de territoire plus cohérent et plus coordonné. Il s'agit d'un contrat multithématique : l'enfance, la jeunesse, la parentalité, le logement, l'accès aux droits, l'inclusion numérique, l'animation de la vie sociale…

- La Ctg s'appuie sur un diagnostic partagé avec les partenaires et permet l'identification des priorités et la définition des moyens dans le cadre d'un plan d'actions adapté.
- La Ctg facilite le rééquilibrage territorial des équipements, pour assurer un accès à tous à des services complets, innovants et de qualité.

*En 2023, **7** Conventions territoriales globales ont été signées.*



*En 2023, **96,72%** du territoire est couvert par une Convention territoriale globale.*

Zoom sur La signature d'une Convention territoriale globale avec Châteauroux

Le 27 décembre, la Caf et la Ville de Châteauroux ont renouvelé leur partenariat à travers la signature de la Convention territoriale globale. Cette nouvelle convention met l'accent sur 7 axes et enjeux :

- **Petite Enfance :** Une offre de garde ajustée aux besoins des parents en garantissant un accueil de qualité pour tous ;
- **Enfance Jeunesse** : une offre d'activité pour les enfants, adaptée aux contraintes des parents et aux conditions de travail des équipes ;
- **Animation de la vie sociale :** favoriser et développer le lien social ;
- **Parentalité :** permettre l'égalité des chances aux enfants dès les plus jeune âge ;
- **Inclusion :** favoriser l'inclusion des enfants en situation de handicap dans les structures de droit commun et accompagner les parents et professionnels ;
- **Accès aux droits :** favoriser à l'information et l'interconnaissance entre acteurs et bénéficiaire ;
- **Logement :** accompagner la population dans ses démarches.

Zoom sur La formation des chargés de coopération

En 2023, dans le cadre du développement des Conventions territoriales globales, la Caf de l'Indre a apporté son soutien pour élaborer et financer une formation à destination de chargés de coopération des collectivités locales signataires. Ces postes, cofinancés par la Caf, représentent 18,18 équivalents temps plein dans l'Indre. Les chargés de coopération ont pour mission, en lien avec les conseillers territoriaux de la Caf, d'accompagner, d'animer et d'évaluer la réalisation du projet de territoire portant sur tous les domaines de la Convention territoriale globale (accès aux droits, animation de la vie sociale, petite enfance, jeunesse…). Cette formation, organisée sur 5 journées, a mobilisé 7 participants avec pour objet d'accompagner l'évolution du périmètre de leurs missions, mobiliser des approches de travail innovantes et créer une dynamique de réseau sur le département.

Une évolution de notre organisation pour mieux répondre aux partenaires

Le traitement des aides financières collectives

Dans le cadre de son budget annuel d'action sociale, la Caf de l'Indre participe à la satisfaction des besoins sociaux collectifs, par l'octroi de subventions et/ou de prêts aux associations ou aux collectivités territoriales dans la limite des fonds disponibles. La Caf peut accorder une aide pour des opérations entrant dans le champ de compétence de son action sociale, à savoir : petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale, logement, insertion sociale des publics fragilisés, accès aux droits.

2023 a été marquée par l'évolution de l'organisation de l'unité technique du Pôle Développement social des territoires pour :

- Assurer un service de qualité et faciliter les échanges auprès des partenaires d'action sociale ;
- Assurer une continuité dans le traitement des dossiers des gestionnaires ;
- Sécuriser au maximum le traitement des données et les versements des prestations de services aux partenaires leur assurant sécurité financière ;
- Faciliter l'articulation avec les conseillers territoriaux et une meilleure prise en compte des spécificités de territoires.

Un travail important d'homogénéisation des pratiques et des outils de travail a été conduit collectivement grâce à des séances d'échange de pratiques et de transmission des savoirs tout au long de l'année.

> *En 2023, 241 dossiers, correspondant à 8 prestations de service, ont pu être répartis entre les 3 collaboratrices sur 15 territoires définis du département.*

L'accompagnement territorial et le contrôle des opérateurs sociaux : des interactions au service des partenaires

Si le contrôle des structures et établissements partenaires bénéficiaires des aides financières collectives d'action sociale permet de détecter les déclarations erronées ou fausses, il donne également lieu au repérage de financements potentiels, et de besoins des partenaires en matière d'informations et de conseils.

La complémentarité entre l'action des conseillers territoriaux, des techniciennes d'action sociale, et du contrôleur est un élément essentiel. Ce travail conjoint permet d'établir le relais entre les contrôles et le suivi des structures, et par conséquent d'améliorer l'accompagnement des partenaires et d'éviter les difficultés notamment financières.

> *Un plan de contrôle annuel établit la liste des structures qui seront contrôlées dans l'année. Cette sélection est réalisée à partir d'une évaluation du risque d'erreur portant sur les déclarations de données transmises par les partenaires. Les conseillers territoriaux et l'unité technique proposent des structures à contrôler, à partir de leur expertise et des difficultés qu'ils ont pu identifier au cours de leurs échanges avec les gestionnaires d'équipements.*

Trois exemples illustrent la complémentarité et la transversalité des équipes en 2023 :

- L'équipe des conseillers territoriaux a élaboré un manuel de procédures internes. Ce document décrit - au minimum - toutes les actions à mener au sein de la structure pour déterminer et fournir les données attendues par la Caf. Le contrôleur en vérifie l'existence auprès des partenaires.
- Un outil d'analyse des règlements de fonctionnement des Établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) a été travaillé conjointement entre les services pour guider les structures dans l'élaboration et la rédaction de leur projet.
- Le Pôle Développement social des territoires et le contrôleur ont programmé des visites conjointes sur place pour accompagner les structures dans l'appropriation des recommandations au cours des contrôles.

> *Les établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) de Thenay et Paulnay, et l'Accueil de loisirs de Luant ont été rencontrés à cet effet.*

Innover à la Caf de l'Indre

Innover localement pour la Caf de l'Indre, c'est offrir un service et soutenir des initiatives de partenaires locaux (collectivités, associations…) permettant d'améliorer l'existant de citoyens en prenant en compte les caractéristiques du territoire de l'Indre et les engagements de la branche Famille.

Innover pour soutenir la petite enfance et la jeunesse

Le 15 juin 2023, la Caf de l'Indre a participé à l'inauguration de la micro-crèche d'Ecueillé, « Enfantill'âge ».

> *Ouverte dès le mois d'avril 2023, la micro-crèche « Enfantill'âge » permet d'accueillir jusqu'à 12 enfants simultanément, encadrés par deux auxiliaires de puériculture et deux accompagnantes éducatives petite enfance.*

Ayant à cœur de permettre le développement de l'offre d'accueil petite enfance, la Caf est fière de contribuer, par le biais de ses financements, à cette création mais aussi au déploiement de maisons d'accueil d'assistants maternels, ou de toute autre structure sur le territoire.

Innover au service de l'éducation dans les quartiers politiques de la ville

Le Dispositif de réussite éducative met en place des accompagnements personnalisés pour des enfants et adolescents de 2 à 17 ans, habitant les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Dès l'origine du programme, la Caf de l'Indre s'est engagée en apportant son soutien au Dispositif de réussite éducative et à la démarche des Cités éducatives avec, en 2023, un appui complémentaire à une action visant à **lutter contre la fracture numérique des publics habitant les QPV** et promouvoir l'éducation au numérique pour mieux appréhender l'outil numérique.

> ***Les Cités éducatives*** *visent à intensifier les prises en charges éducatives des enfants et des jeunes, de la naissance à l'insertion professionnelle, avant, pendant, autour et après le cadre scolaire. Elles consistent en une grande alliance des acteurs éducatifs dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville : parents, services de l'État, collectivités, associations, habitants.*

Innover pour lutter contre l'habitat indigne et assurer de bonnes conditions de vie aux locataires

Après Châteauroux Métropole en 2022, la commune d'Argenton-sur-Creuse s'est associée en 2023 à la Caf de l'Indre pour assurer le **fonctionnement de la mesure « Permis de louer ». Ce partenariat permet un échange d'informations afin d'assurer que chaque propriétaire privé est en règle** (respect de critères électriques, énergétiques…) avant de mettre son bien en location.

> *Le « Permis de louer » est un dispositif issu de la loi Alur (Accès au logement et un urbanisme rénové). Il doit permettre de mieux identifier les logements insalubres, mais aussi ceux dont la performance énergétique n'est plus adaptée. Ce dispositif implique, pour tout propriétaire bailleur, l'obligation de fournir un logement décent à un locataire et de lui garantir de bonnes conditions de sécurité, d'occupation, et de salubrité de son logement.*

Innover dans le domaine de l'animation de la vie sociale

Le nouveau projet du Centre social « Le Part'âges », au Blanc, a été agréé par la Caf de l'Indre pour la période 2024-2028. Seul Centre social du département situé en zone rurale, anciennement en gestion Caf, le nouveau projet souligne la dynamique de cette structure en gestion associative et son engagement, en lien avec d'autres associations du territoire, pour le mieux et bien vivre ensemble.

En parallèle, la Caf a accompagné **le projet d'un Espace de vie sociale itinérant** porté par le Centre communal d'action sociale de Châteauroux **à destination spécifiquement des gens du voyage.**

> *Au même titre qu'un Centre social, un Espace de vie sociale contribue à la politique d'animation de la vie sociale. Il s'agit d'une structure associative de proximité ciblant tous les publics, a minima les familles, les enfants et les jeunes. Au travers de son projet et de ses actions, l'espace de vie sociale poursuit 3 finalités :*
>
> - *L'inclusion sociale et la socialisation des personnes pour lutter contre l'isolement ;*
> - *Le développement des liens sociaux et la cohésion sociale sur le territoire pour favoriser le « mieux vivre ensemble » ;*
> - *La prise de responsabilité des usagers et le développement de la citoyenneté de proximité pour développer les compétences des personnes et les impliquer dans la vie sociale.*

Chiffres clés

LES PRESTATIONS LÉGALES

Entretien des enfants	2020		2021		2022		2023	
	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €
Allocations familiales (Af)	12198	32 378 789	11 988	32 190 955	11 722	32 665 182	11 736	33 283 496
Complément familial (Cf)	2270	5 963 880	2 221	5 985 023	2 170	5 980 974	2 129	5 966 168
Allocation de rentrée scolaire (Ars)	8991	7 388 928	9 097	5 944 972	8 810	6 055 002	8 627	6 009 511
Allocation de soutien familial (Asf) Recouvrable Non recouvrable	2233	236 069 4 801 082	2 283	198 032 4 842 586	2 536	249 858 5 576 842	2 613	350 722 8 712 299
Autres (allocations différentielles, allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant, frais de mandataires judiciaires)	–	300 752	–	339 587	–	394 378	–	406 050
TOTAL	**25 692**	**51 069 490**	**25 589**	**49 501 154**	**25 338**	**50 922 236**	**25 105**	**54 728 446**

Naissance et accueil du jeune enfant	2020	2021	2022	2023
	Bénéficiaires	Bénéficiaires	Bénéficiaires	Bénéficiaires
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	4 746	4 677	4 619	4 544
dont prime à la naissance ou à l'adoption	*103*	*123*	*92*	*105*
dont allocation de base	*4 078*	*4 044*	*4 024*	*3 919*
dont prestation partagée à l'éducation de l'enfant PreParE)	*565*	*510*	*503*	*520*
Complément libre choix mode de garde (Cmg)	2 559	2 580	2 575	2 657
	Montant en €	Montant en €	Montant en €	Montant en €
	28 669 694 €	**29 525 724 €**	**30 404 859**	**31 343 988**

Aides au logement	2020		2021		2022		2023	
	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €
Allocation logement sociale (Als)	5 573	11 483 083	5 163	10 617 065	4 968	10 576 243	4 669	10 548 914
Aide personnalisée au logement (Apl)	9 997	23 266 460	9 320	21 755 227	9 243	21 636 147	9 059	21 929 811
Allocation logement familiale (Alf)	3 020	9 579 504	2 603	8 690 111	2 397	8 184 680	2 247	7 842 027
Allocation logement temporaire (Alt) Prêts	–	–	–	70 973	–	72 998		59 210 43 247
TOTAL	**18 780**	**44 405 595**	**17 086**	**41 133 376**	**16 608**	**40 470 068**	**15 975**	**40 423 209**

Accompagnement du handicap - Autonomie	2020		2021		2022		2023	
	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)	1 011	2 283 011	1 034	2 317 353	1 092	2 452 578	1 187	2 838 370
Allocation journalière de présence parentale (Ajpp)	26	301 510	29	341 126	33	402 325	39	485 715
AJPA						46 543		66 512
Allocation aux adultes handicapés-Aah - dont majoration pour la vie autonome (Mva)	5 520	47 085 488	5 517	48 030 747	5 689	50 099 944	5 714	54 690 777
TOTAL	**6 287**	**49 670 010**	**6 580**	**50 689 226**	**6 814**	**53 001 690**	**6 940**	**58 061 374**

Lutte contre la précarité	2020		2021		2022		2023	
	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €	Bénéficiaires	Montants en €
Revenu de solidarité active (Rsa)	5 471	33 320 566	5 241	32 756 713	5 071	31 479 958	5 101	31 501 205
Primes exceptionnelles	–	6 583 598	–	1 233 286	–	5 172 375		1 325 186
TOTAL		**39 904 134**	**5 241**	**33 989 999**	**5 071**	**36 652 333**	**5 101**	**32 826 391**

Prime d'activité (Ppa)	2020		2021		2022		2023	
	Bénéficiaires	Montant en €	Bénéficiaires	Montant en €	Bénéficiaires	Montant en €	Bénéficiaires	Montant en €
	14 393	**31 405 523**	**14 726**	**31 338 426**	**15 245**	**32 220 532**	**15 159**	**33 533 604**

Aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales Mise en place en décembre 2023	2023	
	Bénéficiaires	Montant en €
	13	**11 430**

LES DÉPENSES D'ACTION SOCIALE

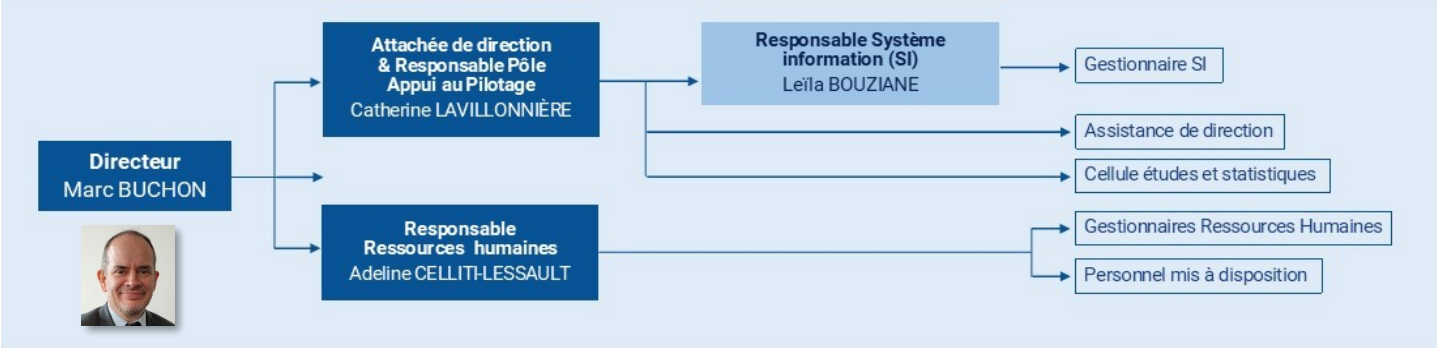
Source chiffres : Ventilation Fonctionnelle des Dépenses d'Action Sociale (VFDAS)

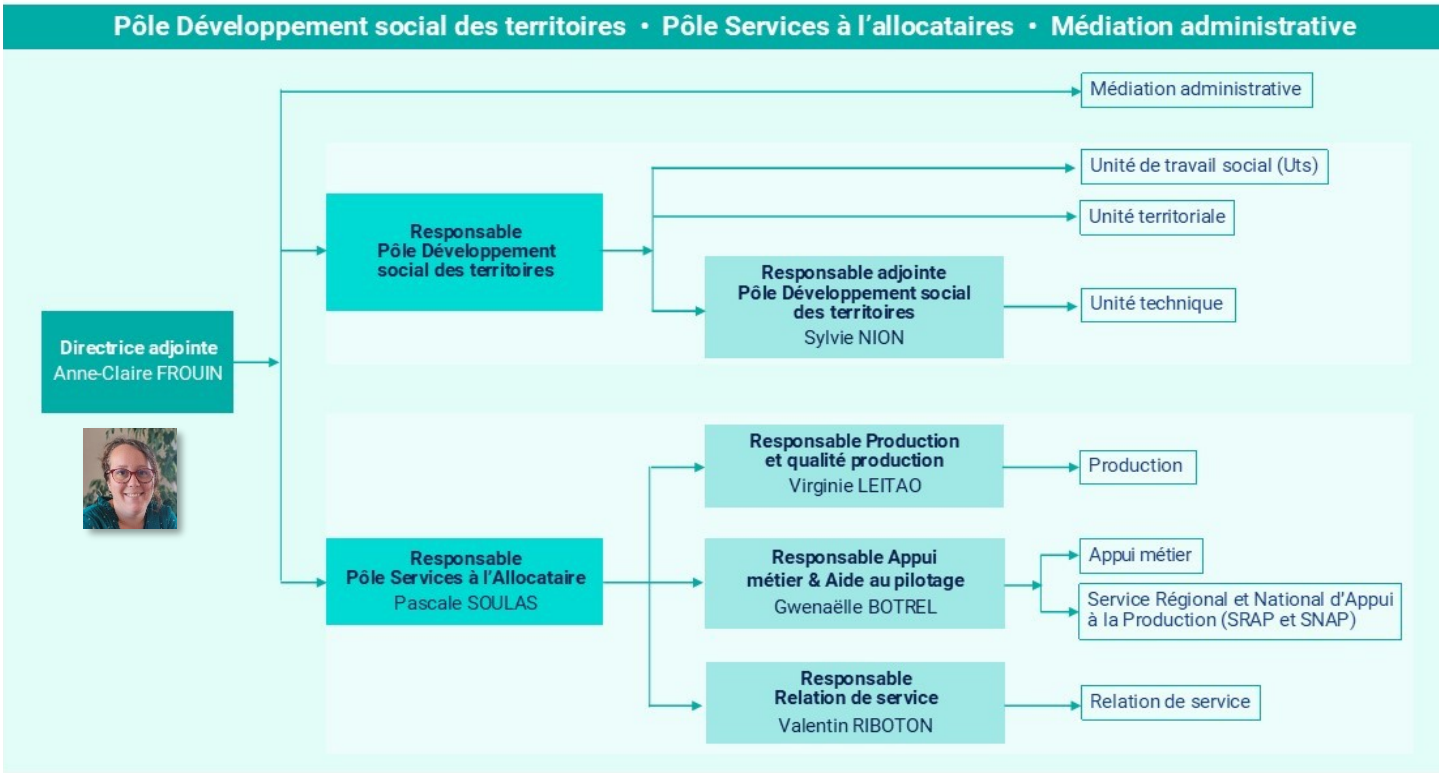
	2020 Montants en €	2021 Montants en €	2022 Montants en €	2023 Montants en €
Accueil des jeunes enfants	6 643 090	6 731 294	6 547 226	7 182 420
Temps libre des enfants	3 034 388	3 632 721	3 191 755	3 757 665
Accompagnement social des familles et de leurs enfants	674 960	270 096	183 523	275 820
Logement et habitat *(prêts équipement mobilier ménager inclus)*	227 450	247 841	293 671	325 836
Animation de la vie sociale	1 072 445	929 660	1 215 018	1 131 275
Aide à la fonction parentale	355 368	397 949	427 084	547 670
TOTAL	**11 780 251**	**12 209 561**	**11 858 277**	**13 220 686**

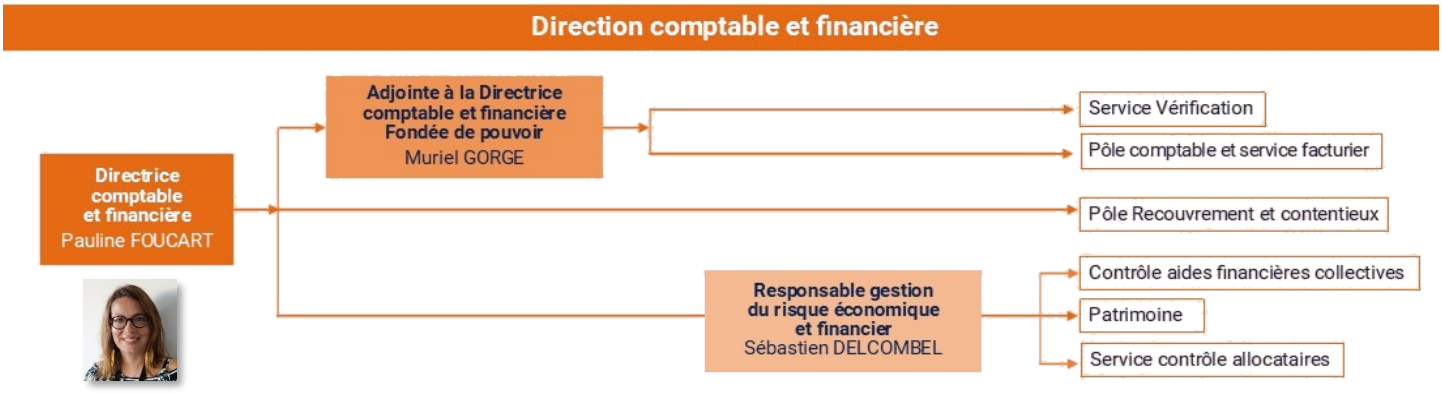
Les équipements d'accueil des enfants	Nombre d'établissements	Nombre de places
Crèche collective	3	93
Crèche familiale	1	70
Halte-Garderies	3	38
Micro-crèches	4	42
Multi accueils	22	462
Relais petite enfance	15	–

Les accueils de loisirs sans hébergement	150

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DES SERVICES au 31 décembre 2023







GLOSSAIRE

Prestations

AAH	Allocation adultes handicapés
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
AF	Allocations familiales
AJAP	Allocation journalière du proche aidant
AJPP	Allocation journalière de présence parentale
AL	Allocation logement
ALE	Allocation logement étudiant
ALF	Allocation de logement à caractère familial
ALS	Allocation de logement à caractère social
ALT	Allocation de logement temporaire
APL	Allocation personnalisée au logement
ARS	Allocation de rentrée scolaire
ASF	Allocation de soutien familial
ASFR	Allocation de soutien familial récupérable
AVPF	Assurance vieillesse des parents au foyer
CF	Complément familial
PA	Prime d'activité
PAJE	Prestation d'accueil du jeune enfant
PREPARE	Prestation partagée d'éducation de l'enfant
RSA	Revenu de solidarité active
TIM	Traitement informatisé des migrants

Institution et Organisation

ADIL	Agence départementale pour l'information sur le logement
ARIPA	Agence nationale de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAPEX	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions
CCAS	Centre communal d'action sociale
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
CDSF	Comité départemental des services aux familles
CIDFF	Centre d'information des droits des femmes et des familles
CDR	Centre de ressources
CESER	Conseil économique, social et environnemental régional
CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
CNIL	Commission nationale de l 'informatique et des libertés
CODAF	Comité départemental anti-fraude
COGS	Commission d'offre globale de service
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CRA	Commission de recours amiable
CSE	Comité social et économique
CSSCT	Commission santé sécurité et conditions de travail
CTI	Centre de traitement informatique
CNSA	Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
DALO	Droit au logement opposable
DDETSPP	Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (ex DDCSPP)
DSS	Direction de la Sécurité sociale
EN3S	École nationale supérieure de Sécurité sociale
FAF	Fonds d'assurance formation
FJT	Foyer de jeunes travailleurs
FNAL	Fonds national aide au logement
FNAS	Fonds national d'action sociale
FNGA	Fonds national gestion administrative
FNH	Fonds national de l'habitat
FNPF	Fonds national des prestations familiales
FSL	Fonds de solidarité logement
HCFEA	Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge
IGAS	Inspection générale des affaires sociales
LFSS	Loi de financement de la Sécurité sociale
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
MIPES	Mission d'information sur la pauvreté et l'exclusion sociale
MNC	Mission nationale de contrôle
MSA	Mutualité sociale agricole
PACT	Protection, amélioration, conservation, transformation de l'habitat
PEDT	Projet éducatif territorial
PMI	Protection maternelle et infantile
RAM	Relais assistants maternels
REAAP	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
SDSF	Schéma départemental des services aux familles

Action sociale

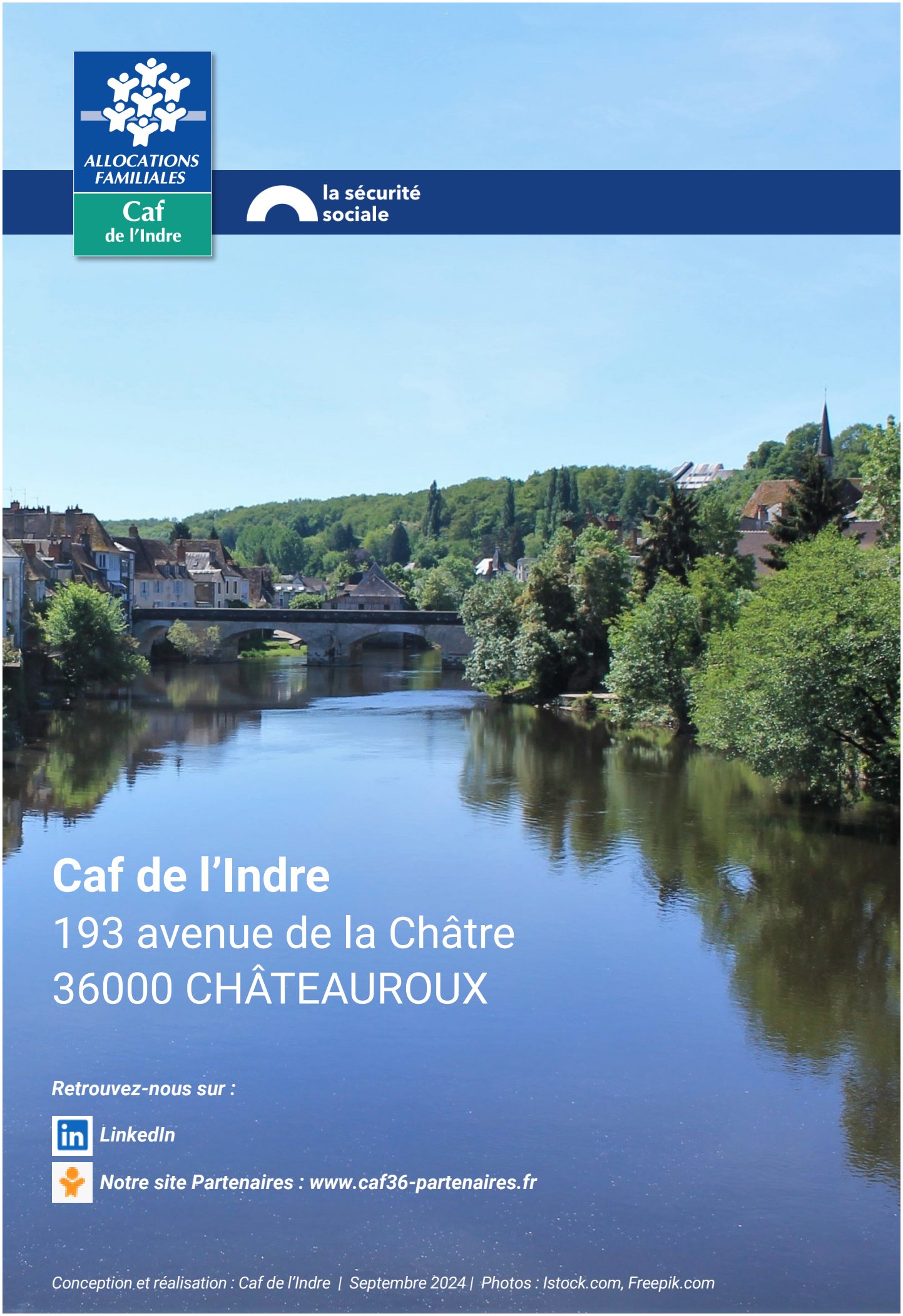
AAD	Aide à domicile
AFC	Aides financières collectives
AFI	Aides financières individuelles
ALSH	Accueil de loisirs sans hébergement
AVE	Aide aux vacances enfant
AVF	Aide aux vacances familiales
AVS	Aide aux vacances sociales
BAFA	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur
BAFD	Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur
CDSF	Comité départemental des services aux familles
CEJ	Contrat enfance jeunesse
CLAS	Contrat local d'accompagnement à la scolarité
CTG	Convention territorial globale
EAJE	Équipement d'accueil du jeune enfant
ER	Espace de rencontres
EVS	Espace de vie sociale
FJT	Foyer de jeunes travailleurs
LAEP	Lieu d'accueil enfant parents
MF	Médiation familiale
PAEJ	Point d'accueil et d'écoute jeunes
PSEJ	Prestation de service enfance et jeunesse
PSO	Prestation de service ordinaire
PSU	Prestation de service unique
QF	Quotient familial
REAAP	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
RPE	Relais petite enfance
SDSF	Schéma départemental des services aux familles
VACAF	Mission nationale d'aide au départ en vacances familiales

Termes techniques

BAS	Budget d'action sociale
BCG	Budget commun de gestion
COG	Convention d'objectifs et de gestion
CPOG	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion
DQI	Démarche Qualité Intégrée
DR	Déclaration de ressources
DTR	Déclaration trimestrielle de ressources
ESF	Économie sociale et familiale
GED	Gestion électronique des documents
GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et compétences
GRH	Gestion des ressources humaines
GVT	Glissement vieillesse technicité
LAD	Lecture automatique des documents
MAGIC	Modèle automatisé de gestion institutionnelle et comptable
MDR	Maîtrise des risques
MSAP	Maison de services au public
NIMS	Navigateur intranet multiservices
NIR	Numéro d'inscription au répertoire
OMEGA	Observation, mesure et gestion de l'action sociale
PCI	Plan de contrôle interne
PEI	Plan d'équipement informatique
PERL'S	Plan d'éco-responsabilité locale et sociale
RAC	Ressources activités contrôles
RIOSS	Recensement immobilier des organismes de Sécurité sociale
RMPP	Rémunération moyenne des personnels en place
RNB	Répertoire national des bénéficiaires
RNCPS	Répertoire national commun de la protection sociale
RNDC	Recueil national des données des Caf

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de l'Indre

la sécurité sociale



Caf de l'Indre

193 avenue de la Châtre
36000 CHÂTEAUROUX

Retrouvez-nous sur :

LinkedIn

Notre site Partenaires : www.caf36-partenaires.fr

Conception et réalisation : Caf de l'Indre | Septembre 2024 | Photos : Istock.com, Freepik.com