



# Rapport d'activité 2020

Caf de la Côte-d'Or





# Édito

Le présent Rapport d'activité est une illustration de **la mobilisation et de la réactivité dont ont fait preuve le personnel et les administrateurs de la Caf de la Côte-d'Or** durant toute cette année 2020, qui fut marquée par la crise sanitaire.

En effet, dès le premier confinement du mois de mars, la Caf a affiché deux priorités : la préservation de la santé de tous et la poursuite du service public. C'est autour de ces deux objectifs que chacun s'est mobilisé, afin **non seulement de réaliser ses activités, parfois sous des formes repensées, mais aussi d'en prendre en charge de nouvelles.**

**En effet, la Caf a pu continuer à assurer ses principales missions que sont la délivrance de services et de prestations aux allocataires et aux partenaires** grâce à :

- un plan de continuité des activités opérationnel et efficient,
- l'anticipation de certaines mesures comme, par exemple, la commande de matériels permettant rapidement le télétravail dans un contexte de confinement,
- la mise en place de nouvelles organisations : modification des modalités de travail et de concertation, solidarité interservices, adaptation des moyens de communication internes et externes, ...
- la volonté de chacun de faire au mieux dans un contexte mouvant et incertain.

Dans ce contexte inédit, la Caf ne s'est pas contentée de maintenir ses activités, **elle s'est aussi mobilisée pour prendre en charge de nouvelles missions et services confiés à la branche Famille, adapter certains dispositifs et continuer à mener différents projets comme :**

- le versement d'aides exceptionnelles en faveur des allocataires,
- la mise en place de dispositifs nouveaux pour les partenaires, afin notamment de compenser les effets de la crise sanitaire,
- la poursuite du déploiement des Conventions territoriales globales, des travaux préparatoires pour le renouvellement de conventions structurantes (Sdsf, Maison du handicap, ...),
- le transfert du Centre Social des Grésilles aux Pep Cbfc, qui était la dernière structure en gestion directe de la Caf,
- la poursuite et le lancement de groupes de travail et chantiers locaux aboutissant parfois à des réorganisations internes,
- la signature de différents accords locaux portant sur le télétravail, les mobilités durables, la prévention de la désinsertion professionnelle, la durée forfaitaire du travail pour les cadres volontaires, les technologies de l'information et de la communication, ...

À la lecture de ce rapport, vous verrez que chacun a su faire preuve de capacités avérées de réactivité, d'adaptation et d'initiatives pour faire vivre les missions de la Caf, dont l'utilité et le rôle d'amortisseur de crise ont été confirmés **en cette année de 75<sup>e</sup> anniversaire de création de la Sécurité Sociale, dont les valeurs ont été plus que jamais d'actualité en 2020.**

Je souhaite donc très sincèrement remercier chaque salarié et chaque administrateur pour son implication et sa contribution à la mise en œuvre effective de ces valeurs au travers des actions menées tout au long de l'année, qui sont évoquées dans les pages de ce rapport d'activité.

La Directrice,  
Caroline Michal



# Sommaire

## Le portrait de la Caf

La branche Famille.....	08
Le contexte socio-économique.....	09
Le profil de la Caf.....	10

1

## Les temps forts 2020

Les faits marquants.....	14
Les chiffres clés.....	15

2

## La Caf aux côtés des allocataires

Des missions au service de nos publics.....	18
Garantir la qualité et l'accès aux droits.....	34

3

## Des ressources pour agir

Les ressources et les moyens.....	42
Le pilotage.....	47
Le développement durable.....	50
Le Centre de ressources.....	52

4

## La gouvernance

L'équipe de direction.....	56
Le conseil d'administration.....	57

5

## Annexes

Les prestations légales.....	60
Les aides d'action sociale.....	62
Les sigles utilisés.....	65

6



1



# Le portrait de la Caf

# La branche Famille

## La branche Famille en bref

Les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne depuis plus de 70 ans.

Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche Famille est un réseau piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales, présent sur tout le territoire grâce aux 101 caisses d'Allocations familiales.

La branche Famille est l'une des composantes du régime général de la Sécurité sociale, avec les branches Maladie, Vieillesse et Recouvrement.

Mobilisées au service des allocataires, les Caf gèrent les prestations légales et développent une action sociale familiale sur leurs territoires.

Les quatre missions emblématiques de la branche Famille sont fondatrices de son cœur de métier <sup>(1)</sup> :

- aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale,
- faciliter la relation parentale, favoriser le développement de l'enfant et soutenir les jeunes,
- créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle,
- accompagner les familles pour améliorer leur cadre de vie et leurs conditions de logement.



## La Convention d'objectifs et de gestion 2018-2022 : Agir pour toutes les familles

La branche Famille déploie ses actions dans le cadre d'une Convention d'objectifs et de gestion, signée entre l'État et la Cnaf tous les cinq ans.

La COG 2018-2022 fixe trois principaux objectifs <sup>(2)</sup> :

- agir pour le développement des services aux allocataires,
- garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production du service,
- mobiliser les personnels et moderniser le système d'information.

## La branche Famille en quelques chiffres

- 101 Caf,
- 35 770 salariés,
- 13,5 millions d'allocataires,
- 32,7 millions de personnes couvertes,
- 94,6 milliards d'euros de prestations versées par les Caf <sup>(3)</sup>.

(1) Cog 2018\_2022 - Préambule p6

(2) Document Cnaf "Agir pour toutes les familles"

(3) Chiffres clés 2019 de la branche Famille





# Le contexte socio-économique

## Le département de la Côte-d'Or

Le département de la Côte-d'Or est situé au cœur de la Région Bourgogne Franche-Comté.

Il est, par sa superficie, le 5<sup>e</sup> département de France métropolitaine. La densité de sa population est relativement faible : 61 habitants/km<sup>2</sup> contre 118 habitants/km<sup>2</sup> en France métropolitaine.

Il existe un contraste fort entre une moitié Ouest, à dominante rurale avec une faible densité de population, et une moitié Est, intégrant les deux pôles urbains, Dijon métropole et la Communauté d'agglomération de Beaune Côte et Sud, à forte densité de population.

La population de la Côte-d'Or, avec ses **533 819 habitants**, est stable. Selon l'Insee, sa croissance reposerait de plus en plus sur l'attractivité du département, avec l'apport de nouveaux habitants.

Si, entre deux périodes de recensement, Dijon Métropole gagne des habitants, toutes les Communautés de communes qui forment sa couronne subissent une baisse démographique.

## La situation économique

Avec une population au 2/3 citadine, le département possède un fort secteur tertiaire, très développé autour des deux grands carrefours (Dijon et Beaune) et une agriculture, faible en emplois, mais qui fait la renommée du département par son vignoble connu dans le monde entier.

La Côte-d'Or recueille 16% de l'emploi industriel régional.

## La situation de l'emploi en Côte-d'Or

La situation de l'emploi en Côte-d'Or a subi les effets de la crise sanitaire du Covid et des mesures liées au confinement de la population.

Au 3<sup>e</sup> trimestre 2020, la situation de l'emploi a vécu un rebond et le nombre de demandeurs d'emploi catégorie A était de 22 200 pour un taux de chômage de 6,9% (7,8% pour la région, 8,8% pour la France métropolitaine).

À l'intérieur du département ce taux varie selon le bassin d'emplois :

- Châtillon-sur-Seine et Montbard .....6,5 %
- Beaune .....5,3%
- Dijon .....7,5%

(Source : DIRECCTE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE  
Indicateurs trimestriels départementaux - économie, emploi,  
marché du travail et politiques d'emploi)



# Le profil de la Caf

## La Caf de la Côte-d'Or au cœur du département

La Caf de la Côte-d'Or compte 105 346 allocataires en 2020 (soit une progression de +1%, par rapport à 2019).

241 950 personnes, dont 96 239 enfants, ont pu bénéficier des prestations versées par la Caf.

Ainsi, 45% de la population du département est couverte par les aides de la Caf, allocataires ou ayants-droits. Ce taux de couverture atteint 50% à Dijon.



### Situation comparative 2019-2020

Nombre d'allocataires "Juin 2019 - Juin 2020"	Côte-d'Or			Dijon		
	juin-19	juin-20	Évolution en %	juin-19	juin-20	Évolution en %
Allocataires	104 347	105 346	1%	42 381	42 803	1%
Personnes couvertes	242 481	241 950	0%	78 005	78 112	0%
Enfants à charge selon la législation familiale	97 084	96 239	-1%	24 899	24 737	-1%

Depuis 2019, considérant qu'il reflète la moyenne mensuelle, juin est le mois de référence pour afficher le nombre mensuel des allocataires bénéficiaires de prestations versées par la Caf et les statistiques associées. Cependant, certaines prestations, versées ponctuellement, ou certains publics, nécessitent de s'appuyer sur des fichiers mensuels plus spécifiques. Ce sera le cas de l'Allocation de rentrée scolaire (Ars) et des l'Allocation logement étudiants (Ale) notamment.

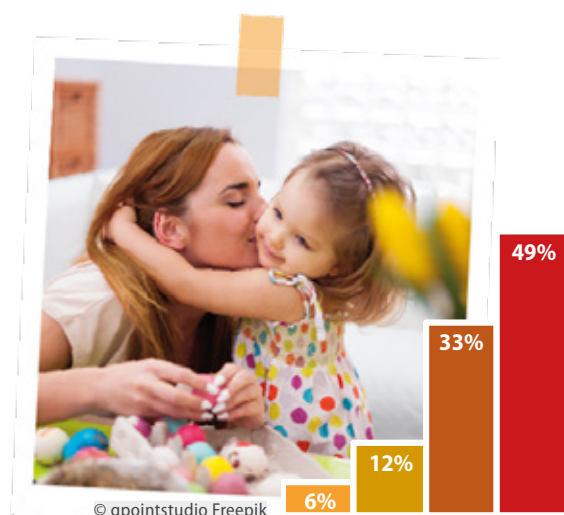
# Le profil de la Caf

## La diversité des situations familiales

En 2020, la Caf compte :

- 47 794 allocataires avec enfants : couples et parents isolés,
- 57 552 allocataires sans enfant : couples sans enfant et personnes isolées.

	Nombre d'allocataires	Répartition en %	Évolution 2019-2020 en %
Isolés	51 692	49%	3%
Couples sans enfant	5 860	6%	0%
Monoparents	12 990	12%	2%
Couples avec enfants	34 804	33%	-2%
TOTAL	105 346		1%



- Isolés
- Monoparents
- Couples avec enfants
- Couples sans enfant

## Les allocataires avec enfants

45% des allocataires ont des enfants.

27% des allocataires avec enfants sont des "parents isolés", soit plus du quart d'entre eux.

- 4 409 parents isolés perçoivent l'allocation de soutien familial pour 6 338 enfants.

## Les allocataires isolés sans enfant

49% des allocataires sont des personnes seules dites "isolées".

- 51% des personnes isolées allocataires sont des femmes,
- 53% des personnes isolées habitent à Dijon,
- Plus du tiers a moins de 25 ans,
- 27 635 résident à Dijon, dont 9 564 sont étudiants (hors apprentis),
- 14% des allocataires isolés ont 65 ans et plus, (+4% comparé à juin 2019), soit 7 387 allocataires, dont 7 femmes pour 3 hommes.

## Les couples sans enfant

La part des couples sans enfant représente 6% de la totalité des allocataires et reste stable.

## Le logement

L'Insee recense 287 831 logements en Côte-d'Or, dont 86,1% en résidences principales. 59,9% des ménages sont propriétaires (57,5% en France métropolitaine).

Source : Insee, RP2017 exploitation principale en géographie 2020

Le nombre de **bénéficiaires d'aides au logement** s'élève à **49 642** en 2020 contre 49 582 en 2019.

- Allocation de logement familiale (Alf) ..... 5 841 bénéficiaires (- 4%)
- Aide personnalisée au logement (Apl) ..... 20 938 bénéficiaires (- 5%)
- Allocation de logement social (Als) ..... 22 863 bénéficiaires (+ 7%)

## Les prestations de solidarité et revenus garantis

En 2020, **51 125 allocataires** sont bénéficiaires de **prestations de solidarité et insertion**, soit près d'un allocataire sur deux (49%) :

- 10 430 bénéficiaires du Rsa ..... + 7%,
- 8 095 bénéficiaires de l'Aah ..... + 2%,
- 35 905 bénéficiaires de la Prime d'activité ..... + 4%.

*Certains allocataires bénéficient de deux prestations.*

2



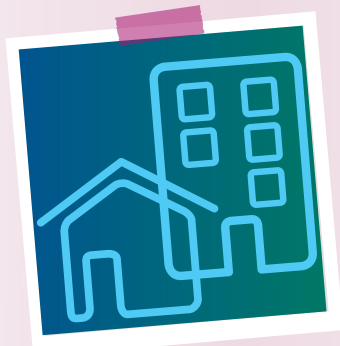
Les temps  
forts  
2020

# Les faits marquants



## MARS

Début de la mobilisation de la Caf pendant la crise sanitaire pour le maintien des droits et des services. Mise en place de modes de contacts adaptés.



## MAI

Aide exceptionnelle de solidarité destinée à soutenir les familles et personnes les plus modestes : 4,4 millions d'euros versés à 21 000 foyers.

## JUIN

Aides pour les jeunes précaires bénéficiaires d'une aide au logement : 4,4 millions d'euros versés à 22 000 allocataires.

## AOÛT

Mesures exceptionnelles de soutien aux structures afin d'atténuer les effets de la crise : 400 structures aidées à hauteur de 10 millions d'euros de mars à août.

Allocation de rentrée scolaire : augmentation exceptionnelle de 100 euros pour chaque enfant concerné.



## OCTOBRE

Nouvelles modalités d'accueil : la Caf adopte le 100% rendez-vous au siège et dans les permanences.

Baromètre de satisfaction allocataires : 87% d'allocataires satisfaits des services de la Caf.

Intermédiation financière : la Caf peut devenir l'intermédiaire entre les parents séparés en cas d'impayés de pensions alimentaires.



## NOVEMBRE

Transfert de Gestion du Centre social des Grésilles.

Deuxième aide exceptionnelle de solidarité : 5,8 millions d'euros versés à 29 504 foyers fragilisés par la crise.



## DÉCEMBRE

3230 : un nouveau numéro de téléphone non-surtaxé pour joindre la Caf, à disposition des allocataires.

# Les chiffres clés

## Caisse d'Allocations familiales de la Côte-d'Or

### Nos allocataires

**105 346**

allocataires

**96 239**

enfants bénéficiaires  
de prestations familiales

**241 950**

personnes couvertes  
par la Caf  
(45%  
de la population  
du département)

**48 224**

allocataires  
ayant un ou plusieurs  
enfants à charge

### Notre impact financier

**557 466 373 €**

de prestations  
légales

**44 472 946 €**

d'aides en action  
sociale (en direction  
des familles et des partenaires)

### Nos résultats

**11,9 jours**

délai de démarche moyen \*

**10,8 jours**

délai de démarche moyen \*  
pour les minima sociaux

**68,5%**

d'appels téléphoniques  
traités par des agents  
(plateforme de Bourgogne)

**74,3%**

d'informations arrivées  
par voie dématérialisée

**71,4%**

de réclamations traitées  
en 10j ou moins

(\*) Le délai de démarche mesure le temps  
écoulé entre l'arrivée de la pièce et la  
valorisation potentielle d'un droit ou la prise  
en compte d'un changement de situation.



© LIGHTFIELD STUDIOS AdobeStock

### Les relations avec nos allocataires

**35 258**

visites dans  
nos accueils

**1 027 301**

courriers reçus

**187 220**

appels téléphoniques reçus

**9 887**

rendez-vous téléphoniques

**3 318 313**

connexions  
sur caf.fr et l'appli mobile

**750 235**

visites sur le Blog  
des Caf de Bourgogne

**1 681**

"rendez-vous des droits"

### Les relations avec nos partenaires

**451**

structures  
soutenues financièrement  
par la Caf

**37**

contrats Enfance  
et Jeunesse

**2 902**

places en structures  
petite enfance  
41 places créées en Eaje

**20**

places créées  
en "Micro-crèches"

**8**

Ctg (Convention territoriale  
globale)

**4**

Ctre (Contrat territorial  
réservataire employeur)

**111 390**

Cdap (Consultation données  
allocataires par les partenaires)

### Nos moyens humains

**264**

salariés  
au service  
des allocataires  
et des partenaires

**23**

administrateurs

3





La Caf  
aux côtés des  
allocataires

# Des missions au service de nos publics

## Agir pour toutes les familles



Master135 Freepik

*"La branche Famille entend être présente auprès de toutes les familles, tout au long de la vie. La conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle demeure un objectif prioritaire, et justifie de continuer à développer les services aux familles. C'est dans cet esprit qu'il est notamment prévu de financer 30 000 places supplémentaires en établissements d'accueil du jeune enfant, 500 000 places supplémentaires en accueils de loisirs dans le cadre du "Plan mercredi" et 500 lieux d'accueil enfants-parents, en cohérence avec la stratégie nationale de soutien à la parentalité.*

*C'est le même esprit d'universalité et la recherche d'une égalité réelle qui nous engagent dans la prévention et la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes, auxquelles nous invitent les pouvoirs publics. L'investissement dans la petite enfance est, en effet, un investissement social qui permet de lutter contre les inégalités sociales et territoriales dès le plus jeune âge. C'est dans ce but qu'une réforme du contrat enfance et jeunesse est prévue pour favoriser la mixité sociale et la création de nouveaux services aux familles dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. De même, la prise en compte du handicap dans l'ensemble des politiques publiques portées par la branche Famille constitue une priorité. (...)"*

Cog 2018-2022

"Agir pour toutes les familles"

Isabelle SANCERNI,

Présidente du Conseil d'administration

Vincent MAZAURIC,

Directeur général

# Des missions au service de nos publics

## Famille : au plus proche des parents et des enfants

### Le partenariat départemental

La Caf de la Côte-d'Or poursuit son implication dans la dynamique départementale.

Elle mobilise ses compétences en ingénierie de projet, au service des thématiques petite enfance, enfance jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale, habitat. Elle est au service de toutes les familles avec une attention particulière aux plus vulnérables.

**Le schéma départemental des services aux familles 2016/2020** (co-signé par l'État, la Caf, le Conseil départemental et la Mutualité sociale agricole de Bourgogne) s'articule selon deux thèmes et quatre axes :

- **La Petite Enfance**

**Axe I.** Identifier et réduire les inégalités territoriales et sociales en matière d'accueil du jeune enfant

**Axe II.** Développer une démarche partagée pour un accueil de qualité

**Axe III.** Offrir aux familles ayant de jeunes enfants, les services leur permettant de répondre à la diversité de leurs situations

- **La Parentalité**

**Axe IV.** Accompagner les parents, les professionnels et les bénévoles.

L'instance opérationnelle interpartenariale du schéma (Comité opérationnel), assurant le suivi et l'animation des actions validées par le comité départemental des services aux familles, du fait de la crise sanitaire, s'est réuni 4 fois en 2020.

**Ses travaux :**

- la préparation d'un avenant de prolongation du Schéma départemental des services aux familles (Sdsf) sur 2021, le lancement de la démarche de renouvellement du Sdsf.
- le suivi opérationnel du diagnostic départemental partagé, assuré par un cabinet externe. Ces éléments serviront de base à l'élaboration du second Sdsf, dont la signature est prévue en 2021.

### L'animation de réseaux

Pour accompagner les territoires, la Caf soutient les professionnels qui œuvrent au service des familles.

La Caf anime plusieurs réseaux: Relais assistants maternels, Maison d'assistants maternels, professionnels de l'Animation de la vie sociale, ainsi que celui des coordinateurs de territoires, autour d'informations et d'échanges sur les démarches et dispositifs de la branche Famille (Conventions territoriales globales, parentalité, bonus mixité et handicap, ...).

Sur l'année 2020, ces réseaux n'ont pu être réunis mais ont été les interlocuteurs privilégiés pour la diffusion des nombreuses consignes sanitaires et réglementaires dans le cadre de la crise sanitaire.

### La convention territoriale globale (Ctg)

#### *Le déploiement se poursuit sur le département*

La Ctg, convention de partenariat, renforce l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions en direction des habitants d'un territoire. Elle se concrétise par la signature d'un accord cadre entre la Caf et une collectivité territoriale, autour d'un diagnostic de territoire et d'un plan d'actions partagé.

En 2020, 8 démarches Ctg sont mises en oeuvre (ville de Talant et Ville de Sennecey-lès-Dijon, Communauté de communes de la Plaine dijonnaise, Communauté de communes du Mirebellois Fontenois, Communauté de Communes des Terres d'Auxois, Commune d'Ouges, Communauté de communes de Rive de Saône et la Commune de Bressey-sur-Tille). Cette dynamique se poursuivra en 2021 puisque, progressivement, les Contrats enfance-jeunesse, arrivant à échéance, seront renouvelés en Ctg.

### Le soutien aux associations départementales

La Caf veille à ce que des réponses qualitatives soient apportées aux besoins des allocataires. Elle veille à l'accessibilité géographique, monétaire, informative des services offerts aux familles. Elle soutient donc techniquement et financièrement les associations qui contribuent :

- à l'animation de réseaux de partenaires
- au déploiement des politiques publiques en faveur des familles, avec une attention particulière aux familles vulnérables.

# Des missions au service de nos publics

## Famille : au plus proche des parents et des enfants

### Développer l'offre d'accueil du jeune enfant

L'accueil du jeune enfant constitue une des priorités de la Convention d'objectifs et de gestion (Cog).

Pour aider les parents à mieux concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale, la Caf de la Côte-d'Or apporte une expertise, un accompagnement technique et un soutien financier aux projets. Elle agit à l'échelle départementale et territoriale auprès des élus, des gestionnaires, des professionnels, des parents, des porteurs de projet.

#### Le soutien financier aux territoires

- **La prestation de service unique (Psu)**

Destinée aux Établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje), la Psu a été versée à 85 Eaje pour un montant de **13 351 633 €**, auquel s'ajoute l'aide compensatrice Covid de **4 751 917 €**.

- **Le Contrat enfance jeunesse (Cej)**

C'est un Contrat d'objectifs et de co-financement qui peut être signé avec une commune, un regroupement de communes, une association, voire une entreprise.

D'une durée de 4 ans, il permet de financer 55% des dépenses de fonctionnement d'une structure. Le Cej concerne l'accueil des enfants et des jeunes de 0 à 17 ans révolus et accompagne le développement de projets "Petite Enfance" et "Enfance Jeunesse" sur le département depuis 2006.

En 2020, **37 Cej** sont actifs en Côte-d'Or.

Le financement global correspondant s'élève à **5 304 317 €**.

- **La Prestation de service Relais assistants maternels (Ram)**

40 Ram ont bénéficié de cette prestation de service en 2020 à hauteur de **929 523 €**.

- **Le Fonds d'accompagnement "publics et territoires"**

Ce fonds vise à mieux répondre aux besoins des publics et aux spécificités des territoires. Il s'applique à plusieurs thématiques.

S'agissant de la petite enfance, il permet de :

- "renforcer l'accueil des enfants porteurs de handicap dans les établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) et les accueils de loisirs sans hébergement (Alsh), afin de continuer à développer leur accueil effectif dans les structures de droit commun,
- adapter l'offre d'accueil aux besoins des publics confrontés à des horaires spécifiques, à des problématiques liées à l'employabilité ou à des situations de fragilité,
- accompagner les problématiques territoriales des équipements et services d'accueil pour contribuer à la structuration de l'offre sur les territoires,
- prendre en compte les difficultés structurelles rencontrées par des établissements,
- accompagner des démarches innovantes".

- **Les Aides financières à l'investissement**

Elles comprennent les aides sur fonds locaux et dans le cadre des "plans crèche", les fonds de rénovation et les fonds d'accompagnement Psu.

# Des missions au service de nos publics

## Famille : au plus proche des parents et des enfants

### Accompagner les parcours éducatifs des enfants

La Caf de la Côte-d'Or poursuit son engagement en faveur de ces publics à travers différents dispositifs.

#### Le temps libre des enfants

##### *Le soutien aux territoires (fonds nationaux)*

La Caf de la Côte-d'Or a versé des prestations de service à 241 structures.

- Accueil extrascolaire..... 77 structures
- Accueil périscolaire..... 126 structures
- Rythmes éducatifs ..... 10 structures
- Accueil jeunes ..... 25 structures

##### *Le soutien aux familles (fonds locaux)*

4 697 familles et 28 453 enfants ont bénéficié des aides au Temps libre, dont :

- pour les Activités de loisirs :  
544 familles pour 784 enfants
- pour les Centres collectifs de vacances :  
248 familles pour 351 enfants

Globalement, les engagements financiers de la Caf, au titre des Aides au temps libre, représentent une enveloppe de **10 339 961 €**.



# Des missions au service de nos publics

## Famille : au plus proche des parents et des enfants

### Soutenir les jeunes dans leur accès à l'autonomie

#### La prestation de service Jeunes

Afin de soutenir les jeunes âgés de 12 à 25 ans dans leurs parcours d'accès à l'autonomie, la branche Famille a créé, au 1er janvier 2020, la Prestation de service Jeunes.

Les objectifs de la PS Jeunes :

- Faire évoluer l'offre en direction des jeunes pour leur permettre davantage de prise d'initiative,
- Développer les partenariats locaux autour de la jeunesse et intégrer les actions soutenues dans ce partenariat,
- Consolider la fonction éducative à destination des 12-25 ans en agissant sur le cadre de travail des professionnels de la jeunesse,
- Mobiliser les jeunes qui ne fréquentent pas les structures grâce à des actions itinérantes et "hors les murs".

Cela se traduit par :

- le soutien à l'émergence d'une nouvelle offre, innovante et adaptée aux aspirations des jeunes,
- l'adaptation des modalités de fonctionnement de l'offre existante pour mieux répondre aux besoins et attentes des jeunes.

En 2020, la Caf de la Côte-d'Or a lancé un appel à projet pour identifier les porteurs de projet potentiel.

Malgré le contexte sanitaire, un dossier a été déposé et agréé par la Commission d'action sociale.

#### Les aides aux projets portés par les jeunes

Depuis 2013, grâce au "Fonds d'accompagnement Publics et Territoires", la Caf propose la "Bourse ados Caf" à destination des adolescents (11-17 ans) pour financer des actions visant à favoriser l'autonomie, susciter les initiatives et la prise de responsabilité et contribuer à leur épanouissement et à leur intégration sociale.

#### Les aides aux structures

Le dispositif "*Fonds d'accompagnement publics et territoires*" a permis de financer des structures porteuses de projets "jeunes" et "Accueils de loisirs sans hébergement".

#### Les Promeneurs du net,

une présence éducative sur le web

Le Promeneur du net est un professionnel (animateur, éducateur, ...) qui entre en contact et crée des liens avec les jeunes sur les réseaux sociaux.

Il communique, accompagne, prévient et conseille les jeunes internautes.

Le Promeneur du net poursuit en ligne, dans la "rue numérique", le travail réalisé sur le terrain et offre une présence éducative là où l'encadrement adulte fait encore trop défaut.

Afin de dynamiser ce réseau, il a été contractualisé, avec le Centre régional d'information Jeunesse de Bourgogne-Franche-Comté (Crijbfc), un élargissement des missions confiées au coordinateur du dispositif, notamment sur l'axe promotion du dispositif et un engagement pluri-annuel avec une convention pour l'année 2020 renouvelable deux fois.

En 2020, le réseau Côte-d'Orien était composé de 16 professionnels de la jeunesse issus de différentes structures (espace jeunes, centre social, Pij, Adosphère, Fjt, mission locale) et de qualification animateur ou éducateur.

Tous les réseaux sociaux sont utilisés (Facebook, Snapchat, WhatsApp, Instagram, Twitter), ce qui suppose une formation et adaptation permanente des Promeneurs du Net.

Un nouveau coordinateur a pris ses fonctions début mai 2020. Il a alors pu :

- organiser un comité de pilotage,
- tenir une réunion du réseau des promeneurs,
- proposer des formations aux promeneurs : "Web citoyen" proposée par la Cnaf, "Quelle éducation aux médias" proposée par la Caf de la Côte-d'Or et une formation communication,
- suivre une formation des coordinateurs organisée par la Cnaf.

#### Le Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur

En 2020, la Caf de la Côte-d'Or a versé une aide forfaitaire à 80 stagiaires, préparant le Bafa, soit un montant total de 7 470 €.

# Des missions au service de nos publics

## Famille : au plus proche des parents et des enfants

### Soutenir la parentalité en Côte-d'Or

#### Parentalité et vie quotidienne

##### *Le Contrat d'accompagnement à la scolarité (Clas)*

Ce dispositif, animé par la Caf de la Côte-d'Or, vise à une meilleure égalité des chances, à la prévention de l'échec scolaire et de l'absentéisme. Il propose un ensemble d'actions visant à offrir, en dehors du temps d'école, l'appui et les ressources dont les enfants ont besoin pour réussir leur scolarité. Ces actions concilient l'aide aux devoirs et les apports culturels nécessaires à la réussite scolaire ; elles doivent s'assurer de la participation des parents.

En 2020, 2 406 enfants (293 groupes) ont pu bénéficier d'une action Clas en Côte-d'Or. L'engagement financier de la Caf s'élève à **371 662 €**.

Grâce à la mobilisation des 32 opérateurs Clas du département, y compris durant la crise sanitaire, le nombre d'enfants bénéficiaires du dispositif est resté constant. Le maintien exceptionnel du dispositif durant la période estivale a également permis de lutter contre le décrochage scolaire.

##### *Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)*

Ce dispositif répond à quatre principes :

- aider les parents en prenant appui sur leurs compétences et leurs savoir-faire,
- les parents sont les acteurs privilégiés des Reaap,
- un fonctionnement en réseau multi-partenarial,
- le respect et la neutralité.

Les Reaap ont pour objectif de :

- mettre à disposition des parents, des services et moyens leur permettant d'assumer pleinement leur rôle éducatif,

- mettre en réseau tous ceux qui contribuent à conforter les parents dans leur rôle structurant vis-à-vis de leurs enfants. Dans ce cadre, les partenaires du Reaap et les responsables des actions de soutien à la parentalité adhèrent à une charte spécifique.

En 2020, la Caf de la Côte-d'Or, avec la Commission Reaap, a étudié les demandes de 35 porteurs de projet correspondant à 56 actions : **101 545 €** en accompagnement des actions, **50 000 €** en accompagnement de la coordination des acteurs, **28 000 €** en soutien au fonctionnement des structures.

##### *Les Lieux d'accueil enfant parents (Laep)*

Les Laep sont ouverts aux enfants âgés de moins de 6 ans, accompagnés de leur(s) parent(s) ou d'un adulte familial pour participer à des temps conviviaux de jeux et d'échanges.

Cet accueil peut être gratuit ou faire appel à une contribution financière symbolique. La fréquentation d'un Laep est basée sur le volontariat et le respect de l'anonymat et de la confidentialité.

Des professionnels, formés à l'écoute, sont présents pour assurer l'accueil des familles.

Les principaux objectifs de ces lieux :

- participer à l'éveil et à la socialisation de l'enfant,
- apporter un appui aux parents dans l'exercice de leur rôle par un échange avec d'autres parents ou avec des professionnels.

La Caf de la Côte-d'Or accompagne techniquement et financièrement (**98 725 €** en 2020) les projets de 5 Laep en Côte-d'Or :

- "La Cadole" et "L'Amarine" à Dijon,
- "P'tit bleu P'tit jaune" à Chenôve,
- La maison de l'enfance "Arc-en-ciel" à Beaune,
- "Les ptites pousses" au Csf de Quetigny.

# Des missions au service de nos publics

## Famille : au plus proche des parents et des enfants

### L'aide à domicile

La Caf de la Côte-d'Or, dans le cadre d'une convention avec deux associations sur le département, finance les Avs (Auxiliaires de vie sociale) et Tisf (Technicien(ne)s d'intervention sociale et familiale) pour leur accompagnement social et éducatif, mis en œuvre à partir d'un diagnostic formalisé, d'un contrat d'intervention et d'une évaluation.

Ces professionnels interviennent en cas d'indisponibilités temporaires des parents.

Ce dispositif prévoit une tarification adaptée aux ressources des familles.

Un financement de **951 767 €** a été consacré à l'aide à domicile.

### Les dispositifs confiés à "Atome Mutualité Française"

Afin de concilier vie familiale et vie professionnelle, la Caf de la Côte-d'Or s'engage auprès des familles à participer au financement de l'accueil de leur(s) enfant(s) à domicile.

Ce soutien financier est possible grâce au Fonds d'accompagnement "publics et territoires" de la branche Famille.

### Horaires spécifiques :

Tôt le matin et/ou tard le soir, le week-end ou les jours fériés

Ce dispositif s'adresse, depuis 2015, aux familles :

- rencontrant une difficulté temporaire ou en recherche d'emploi, en formation ou dans une démarche d'insertion professionnelle,
- ayant besoin d'un mode de garde pour son ou ses enfant(s) âgé(s) de moins de 12 ans, sur des horaires spécifiques.

### Crise sanitaire et Aide exceptionnelle à la poursuite ou à la reprise d'activité professionnelle (Aepra)

- Une extension du dispositif précédent a été mise en place, pour permettre aux familles, dont les accueils collectifs n'avaient pas complètement repris, de faire face aux problèmes de garde de leurs enfants.

### Les vacances familiales (Vacaf)

Les familles, dont la situation économique et/ou sociale ne permet pas de financer la totalité d'un séjour et répondant à des critères de quotients familiaux, peuvent bénéficier de l'Aide aux vacances familles (Avf). Il s'agit de la prise en charge d'une partie de leur séjour dans une structure "labellisée Vacaf".

En 2020, 330 familles allocataires ont utilisé cette aide.

La Caf de la Côte-d'Or finance également les associations qui accompagnent le départ en vacances des familles, selon les modalités définies annuellement dans son Règlement intérieur d'action sociale (Rias).



pressfoto Freepik



# Des missions au service de nos publics

## Famille : au plus proche des parents et des enfants

### Parentalité et recompositions familiales

#### La médiation familiale

La médiation familiale s'inscrit dans l'offre globale de services aux familles en situation de rupture.

Elle répond aux objectifs suivants :

- permettre aux deux parents de dépasser les conflits, renouer le dialogue,
- préserver les liens familiaux,
- trouver des solutions adaptées aux besoins de chacun, avec l'aide d'une tierce personne qualifiée.

La Caf de la Côte-d'Or, en partenariat avec la Msa, les Services judiciaires et la Direction départementale déléguée de la Cohésion sociale, finance **quatre services de médiation familiale** :

- "Larpe" médiation familiale à Dijon,
- "Entr'actes familles" à Is-sur-Tille,
- L'Espace médiation familiale de la Caf à Quetigny,
- Le Cidff médiation familiale.

Le conventionnement inter-partenarial garantit une qualité de services et une accessibilité financière (tarification proposée en fonction des revenus) des personnes à la médiation familiale.

#### Une reprise rapide des accueils en période de crise sanitaire

Les confinements successifs ont été les révélateurs d'un nombre important de conflits familiaux.

Dès l'annonce du premier confinement, une permanence téléphonique a été mise en place par l'Espace Médiation familiale de la Caisse d'Allocations familiales de la Côte-d'Or, afin d'accompagner au mieux les familles.

Les médiations ont repris, en présentiel, dès le lundi 8 juin au Centre social des Grésilles. Cette reprise, rendue plus que nécessaire au regard de l'urgence sociale, a été possible grâce aux dispositions prises par l'équipe dans le plus strict respect des règles sanitaires.

La Caisse d'Allocations familiales de la Côte-d'Or a également poursuivi son accompagnement technique et financier des services de médiations familiales conventionnés qui sont restés mobilisés durant cette période, offrant ainsi une couverture maximum du département.

#### Les espaces rencontres

- La Caf accompagne techniquement et finance deux Espaces de rencontres : "Larpe" à Dijon et "1, 2, 3 familles" à Montbard.



# Des missions au service de nos publics

## Logement et habitat : améliorer le cadre de vie

### L'accès et le maintien dans le logement

#### Le prêt ménager, mobilier et de 1ère installation

La Caf a accordé 164 prêts pour la somme totale de 87 719 €.

#### Les Foyers de jeunes travailleurs (Fjt)

Au titre de la prestation socio-éducative, la Caf de la Côte-d'Or a prévu en 2020, pour les quatre Foyers de jeunes travailleurs du département, la somme de 188 246 €. A noter que le Fjt Urbanalis (250 lits) est bénéficiaire à lui seul de plus de la moitié de ce montant soit 101 550 €. Comparativement à l'année précédente, il est à signaler une baisse de 16% de l'enveloppe, notamment en raison de la fermeture définitive du Fjt de la Trémouille au mois de juin 2020.

#### L'Aide à la gestion des aires d'Accueil Alt2

Une enveloppe de 75 047 €, en diminution de 38% par rapport à l'année 2019. Du fait des confinements et des restrictions de circulation, la fréquentation des aires d'accueil départementales a été fortement impactée. Pour mémoire, l'aide financière basée sur le taux de fréquentation des structures (Métropole, Montbard, Genlis) est versée aux collectivités ayant en charge la gestion des aires d'accueil.

#### La prévention des impayés de loyer/expulsions locatives

En 2020, ce sont 1 348 nouveaux impayés de loyer, dont 319 du parc privé, qui ont été pris en charge par le Pôle habitat logement, soit une diminution de 20%. Ces résultats s'expliquent par l'impact de la crise sanitaire et les moyens mis en place. Pour exemple, lors du premier confinement, la Caf a fait des maintiens de droits automatiques de l'aide au logement avant résiliation de bail. À noter également, qu'aucune expulsion n'a eu lieu en 2020.

En tant que membre de la Commission de coordination d'action de prévention des expulsions locatives (Ccapex), la Caf a participé à 10 réunions et accompagné 440 dossiers.

Parallèlement, en tant que membre des commissions d'expulsion mises en œuvre par la préfecture de Côte-d'Or et les sous-préfectures d'arrondissement, la Caf a suivi 42 situations pour Montbard et 51 pour Beaune.

Pour mémoire, devant l'augmentation croissante des situations, une nouvelle commission dénommée "Pré-Ccapex" a été mise en place à compter de janvier 2017. Elle a pour objectif de réduire le nombre de dossiers présentés en Ccapex en traitant le plus en amont possible les situations complexes. Ainsi, 192 dossiers ont-ils été étudiés au sein de cette instance. Cette instance se nomme, depuis 2020, "Commission technique d'examen des situations individuelles du parc privé".

Avec la crise sanitaire, le Pôle habitat logement (Phl) s'est réorganisé afin que les dossiers soient suivis, sous forme d'échanges par mail, avec les partenaires, afin de poursuivre la garantie du service rendu à la fois aux allocataires mais aussi aux partenaires.

Le montant moyen de l'impayé de loyer dans le parc social se situe cette année à hauteur de 1 356 €.

L'accompagnement social des ménages en situation d'impayé locatif dans le parc privé est en amélioration sensible pour la quatrième année consécutive.

En effet, parmi les 299 offres de contact émises suite à un impayé déclaré, 201 ménages ont pu bénéficier d'un accompagnement social soit 10% de plus qu'en 2019 et 20% de plus qu'en 2018. Parmi eux, 187 locataires ont été rencontrés soit à l'occasion d'un accueil physique (108), soit téléphonique (79).

Par ailleurs, l'offre adressée aux bailleurs privés a permis à 123 propriétaires en difficulté relationnelle avec leurs locataires de bénéficier d'une médiation avec un travailleur social du Pôle habitat logement soit une augmentation de 108% par rapport à 2019. Durant la crise sanitaire, les bailleurs privés ont contacté davantage les travailleurs sociaux pour avoir des conseils concernant l'impayé de loyer de leur locataire.

Le montant moyen de l'impayé de loyer dans le parc privé est de 2 822 €.

# Des missions au service de nos publics

## Logement et habitat : améliorer le cadre de vie

### L'Association départementale d'information logement (Adil)

En contrepartie des engagements de partenariat avec la Caf, l'Adil 21, a bénéficié d'une subvention de fonctionnement de la Caf d'un montant de 30 000 €.

L'Adil apporte à la Caf son expertise juridique en matière de logement. Elle est membre du Comité de logement indigne (Cli) aux côtés de notre organisme. Elle est un appui essentiel dans l'accompagnement des dossiers des familles allocataires confrontées à ces situations. Elle participe activement auprès de la Caf et de ses autres partenaires au bon fonctionnement de la Ccapex. À ce titre, elle est un atout majeur dans le cadre de la prévention des expulsions locatives. L'Adil 21 est un relais efficace pour la promotion de l'Agence Immobilière Sociale (Ais) de Soliha, soutenue par la Caf. L'Adil centralise les signalements des logements non décents pour l'ensemble des partenaires départementaux.

### L'Agence immobilière sociale (Ais) de Soliha

En 2020, la Caf a soutenu l'Agence immobilière sociale de Soliha avec une enveloppe de 50 000 € (30 000 € sur ses fonds propres et 20 000 € sur des fonds nationaux). Maintenant forte d'une centaine de logements, essentiellement situés dans la Métropole dijonnaise, l'Ais agence Doubs et Côte-d'Or est une association qui a gagné en autonomie face à la structure mère, Soliha. L'agence de Dijon (installée à Quetigny) a ouvert ses portes en juin 2020.

La captation de nouveaux logements se poursuit dans le département. L'objectif est d'atteindre une cinquantaine de nouveaux logements par an. Le regain d'activité de l'Ais encourage la Caf et ses partenaires à la création d'une Commission d'attribution des logements (Cal) dans le courant de l'année 2021.

### La contribution à l'amélioration du cadre de vie

#### Prêt Amélioration de l'habitat (Pah)

Destinée aux propriétaires, cette aide a permis à 4 ménages de réaliser des travaux d'isolation et d'embellissement, pour un montant total de 3 251,87 €. Complémentaire aux prêts et subvention Anah, cette aide est encore trop peu utilisée.

#### Prêt amélioration de lieu d'accueil de l'enfant (Pala)

Les prêts consentis au titre de l'amélioration des lieux d'accueil de l'enfant ont permis à 4 assistants maternels de bénéficier de cette aide pour un montant total de 32 570,34 €.

#### Le logement non-décent

La Caf a pris en charge 13 nouveaux diagnostics de non-décent (5 par le Schs sur la ville de Dijon et 8 par Soliha sur le reste du département) dans le cadre de la Commission logement indigne (Cli). À noter que la Caf est signataire d'une convention qui réunit, avec elle, l'État, le Conseil départemental, Dijon-Métropole. La Caf prend en charge 36% des sommes totales dues en exécution du marché départemental, soit 9 125 € pour l'année 2020.

#### L'accompagnement des ménages Roms du village de stabilisation

Depuis 2015, une travailleuse sociale de la Caf assure une présence de 3 heures mensuelles, sur le site du village Dom' Ici "2 choses lune". En 2020, elle est intervenue au village à l'occasion de dix permanences représentant plus de trente heures de présence lui permettant de traiter une quarantaine de situations d'accès aux droits. Chargée de l'accompagnement des familles afin de faciliter leurs relations avec la Caf, elle assure une intervention et une information technique auprès des nouveaux allocataires avec l'objectif de les rendre autonome dans leur organisation de vie, notamment en matière de logement. La travailleuse sociale de la Caf intervient en étroite concertation avec l'équipe de travailleurs sociaux du village de stabilisation, ainsi qu'avec les référents techniques de la Caisse.



# Des missions au service de nos publics

## Logement et habitat : améliorer le cadre de vie

### Développer l'animation de la vie sociale

#### Le partenariat départemental

##### *Le Schéma Directeur de l'animation de la vie sociale 2017/2022*

Piloté par La Caisse d'Allocations familiales de la Côte-d'Or, il est co-signé par le Conseil départemental de la Côte-d'Or, la Caisse régionale de Mutualité sociale agricole Bourgogne (Crmsab) et la Fédération départementale des Centres sociaux (Fdcs).

Son plan d'actions :

- mettre en place une instance de pilotage et les instances techniques qui en découlent,
- maintenir l'accompagnement d'ingénierie aux acteurs de l'Animation de la vie sociale,
- soutenir les démarches de formation,
- élaborer un plan de communication autour du Schéma directeur de l'animation de la vie sociale (Sdavs),
- renforcer le maillage territorial,
- développer une approche territoriale globale,
- déployer les Ctg.

En 2020, l'action de la Caf s'est concentrée sur le soutien aux structures pendant la crise sanitaire.

En effet, les centres sociaux sont restés en activité et ont accompagné les familles sur des besoins spécifiques liés à la crise sanitaire :

- aide alimentaire
- portage de repas à domicile
- soutien aux besoins matériels liés à la scolarisation à domicile (matériel et impression des cours).



# Des missions au service de nos publics



# Des missions au service de nos publics

## Solidarité et insertion : des droits pour tous

### Accompagner les plus vulnérables

#### Les aides financières aux familles

Chaque année, le Conseil d'administration valide le cadrage de différentes aides financières venant soutenir les familles, confrontées à des difficultés liées à des événements de vie. En cette année si particulière, la Caf de la Côte-d'Or a déployé de nouvelles aides financières, permettant aux familles de faire face aux impacts de la crise sanitaire sur leur vie quotidienne, en ciblant l'alimentation et le logement.

Signataire du protocole de prévention et de lutte contre les violences conjugales, la Caf de la Côte-d'Or a également mis en place une aide spécifique pour ces victimes.

Le montant total des aides financières versées aux familles atteint, en 2020, **576 179 €**.

À noter, le déploiement en 2020, de l'Aide nationale en cas de décès d'enfant.

#### Le lancement du dispositif expérimental "les paniers solidaires"

Le partenariat national Cnaf et Msa, conjuguant les valeurs de solidarité et de responsabilité, a imaginé ce dispositif pour venir en aide à la fois aux familles victimes de la crise sanitaires et aux agriculteurs.

Le principe : rendre accessible chaque semaine, financièrement et géographiquement, un panier bio aux familles en situation de fragilité monétaire.

Fin 2020, en Côte-d'Or, la Caf et la CrMsa Bourgogne ont posé les bases de l'action inter-partenaire des "paniers solidaires" avec :

- un territoire expérimental ciblé : la Communauté de communes du pays du châillonnais,
- des partenaires et des professionnels du travail social associés : le Conseil départemental, les Associations caritatives, Collectivités, le Centre social intercommunal, ...
- une association d'insertion identifiée : L'Association Gren (Groupe recherche d'emplois nouveaux) structure d'Insertion par l'Activité économique à but non lucratif, chargée de la production et de la remise des paniers aux familles.

Cette action se déploiera en 2021.

#### Le travail social

L'accompagnement des familles les plus vulnérables est un véritable enjeu pour la Caf de la Côte-d'Or. Le travail social s'inscrit comme un levier au service des familles ; il est complémentaire aux versements des prestations légales, à la mobilisation des équipements et aux services financés par la Caf.

L'accompagnement des allocataires s'inscrit dans une logique proactive et réactive. Il permet d'aller au-devant des familles nécessitant d'être accompagnées lors d'un changement de situation pouvant fragiliser leur projet de vie. La connaissance des familles et le requêtage des situations permettent d'agir au plus tôt après la survenance de cet événement.

Une offre de service est systématiquement proposée aux familles identifiées. Elle permet d'éviter une dégradation de la situation. Elle favorise la construction d'un projet qui remobilise les familles et leur permet de retrouver leur autonomie dans des équilibres durables.

Les interventions sociales sont déployées dans une proximité avec les allocataires sur l'ensemble du département, avec 17 lieux de permanences : points d'accueil administratif Caf ou dans des structures partenaires. Ces interventions sont exclusivement réalisées sur rendez-vous. Des visites à domicile sont également proposées en cas de besoin.

Le travail social se structure autour de deux axes forts : l'accompagnement individuel et la mise en place d'actions collectives. Ces deux modes d'intervention sont complémentaires.



# Des missions au service de nos publics

## Solidarité et insertion : des droits pour tous

### Les offres communes à toutes les Caf

Pour l'accompagnement individuel, certaines offres de service sont définies au regard des directives nationales. Elles concernent les situations de séparation, de décès d'enfant ou de conjoint. L'offre de service proposée à vocation à répondre à l'ensemble des préoccupations rencontrées par les familles. Elle prend en compte les impacts induits par les changements, en lien avec la nouvelle situation, et s'articule autour d'une réorganisation familiale.

### Les offres locales

Parallèlement aux offres nationales, la Caf de la Côte-d'Or met en place des offres locales.

#### L'offre "Première naissance"

est proposée aux jeunes mères de moins de 20 ans, aux mères concernées par des grossesses multiples, aux parents handicapés, aux mères isolées et également en cas d'adoption d'un premier enfant. Les parents bénéficient d'une écoute et d'un soutien en lien avec la naissance. Ils sont informés de leurs droits : prestation d'accueil du jeune enfant, ... et peuvent ainsi faire des choix au regard de leurs nouvelles connaissances. Un travailleur social effectue une permanence à la maternité de Beaune. Cette permanence permet de développer les partenariats pour mieux accompagner les jeunes parents. La prise en charge de la famille, dès l'arrivée du bébé, facilite les échanges avec la Caf et favorise l'accès aux droits.

Lors de chaque offre de service, un "rendez-vous des droits" est réalisé. Il permet une étude globale et personnalisée des aides Caf, mais également une information sur les dispositifs gérés par les autres opérateurs.

La méthodologie de l'intervention individualisée reste la même, quelle que soit la problématique d'origine. En fonction du diagnostic réalisé par le travailleur social, la relation établie entre la famille et le travailleur social prend la forme soit d'une information conseil, soit d'un accompagnement social.

### La résolution des dossiers complexes

Parallèlement à ces offres ciblées, les travailleurs sociaux sont sollicités par les partenaires, pour la résolution de dossiers complexes. Face à des exigences administratives lourdes et aux situations familiales très fragilisées, un accompagnement est réalisé pour débloquer des situations administratives complexes. Une collaboration constructive entre la Caf et les partenaires locaux permet ainsi une meilleure fluidité dans l'accès aux droits.

Après le diagnostic de la situation, l'accompagnement à l'accès aux droits prend plusieurs formes :

- faciliter la compréhension sur les droits et les devoirs et la mise en œuvre des droits Caf et hors Caf,
- aider à l'ouverture ou à la réouverture des droits Caf,
- informer sur les différents dispositifs de soutien : Msap, Centres sociaux, ...

Le travail social interagit face à des problématiques individuelles mais également collectives et sociétales.

### L'accompagnement aux démarches

Les travailleurs sociaux sont intervenus au sein de chantiers d'insertion, afin de permettre aux salariés de connaître et de comprendre leurs droits Caf et les démarches à réaliser.

En complément à ces interventions, des ateliers, relatifs au site internet Caf.fr, sont organisés au sein de la maison digitale d'une entreprise d'insertion.

Des salariés en insertion ont pu, grâce à ces ateliers, comprendre et s'approprier les usages numériques en manipulant notamment le site Caf.fr.

L'objectif de toutes ces offres de service est le paiement du juste droit pouvant garantir aux familles un équilibre de vie.

# Des missions au service de nos publics

## Solidarité et insertion : des droits pour tous

### La promotion des valeurs de la République et la Prévention de la radicalisation

Différentes actions ont été mises en place en 2020. De nombreux projets, issus de la dynamique initiée en 2019, ont été décalés sur 2021 en raison du contexte sanitaire.

#### Suivi des enfants déscolarisés

Une convention Caf - Ville de Chenôve - Éducation nationale.

#### Actions de prévention, en partenariat

- Formation éducation aux médias, réseaux sociaux et contre-discours (Formation Artemis)
- 2 sessions de 2 jours en 2019 et 2020, en faveur de 60 professionnels auprès de la jeunesse, issus de structures diverses.



#### Pièce de théâtre abordant les questions d'embrigadement, de radicalisation, suivie d'un débat :

- "Gehenne" en visio, le 18 décembre 2020, avec une centaine d'élèves connectés,

#### Spectacle "Après Nour"

Ateliers d'écriture et de théâtre, suite au spectacle de Rachid Benzine "Lettres à Nour".

11 femmes, issues de différents quartiers (Chenôve, Longvic, Grésilles) ont participé au projet :

- réalisation d'un recueil de textes illustrés,
- présentation d'un spectacle dans le cadre des "Nuits d'Orient",
- une séance scolaire : une classe du Collège du Chapitre à Chenôve investie dans le projet,
- une séance tout public avec environ 60 personnes,
- présentation du spectacle sur d'autres quartiers de la Métropole et en milieu rural prévue en 2021.

#### Appel à projets "Valeurs de la République"

- En 2020, le dispositif a permis de financer le "Tournoi Enerjeunes", projet porté par la Communauté de communes de la Plaine dijonnaise.



# Des missions au service de nos publics



# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Renforcer l'accès aux droits

Développer l'accessibilité aux services grâce au numérique, tout en maintenant un accueil spécifique pour accompagner tous les publics qui le nécessitent, garantir le droit à l'erreur pour les allocataires de bonne foi, assurer le traitement des réclamations, ... Ces exemples illustrent la volonté de la branche Famille de développer la qualité de ses services pour permettre aux allocataires un meilleur accès à leurs droits.

### Le développement d'une relation multicanale

L'accès aux droits est un élément déterminant de la relation de service aux allocataires que la Caf propose, en mobilisant tous les canaux (téléphone, bornes, caf.fr, téléprocédures, partenariats, ...), ceci pour les inscrire progressivement dans une démarche plus coordonnée et lisible pour l'utilisateur.

### L'accueil physique

L'accueil des allocataires à Dijon, au siège de la Caf, concentre plus des 3/4 des visites. Des postes informatiques sont mis à disposition des allocataires, afin qu'ils puissent réaliser leurs démarches en ligne sur caf.fr, en toute autonomie ou accompagnés par un agent d'accueil.

L'accueil est réorganisé pour permettre une grande confidentialité et un parcours identifié.

En 2020, sur l'ensemble des lieux d'accueil de la Caf, **35 258 personnes ont été reçues**, dont 25 317 au siège de la Caf.

La Caf de Côte d'Or propose également l'accueil sur rendez-vous, à l'initiative des professionnels de la Caf pour offrir des réponses personnalisées sur des dossiers complexes pouvant entraîner une modification ou rupture des droits.

Au total, **4 155 rendez-vous** ont été réalisés en 2020

En octobre, la Caf est passée au 100% rendez-vous.

### L'accueil téléphonique

En 2020, **187 220 appels** ont abouti sur notre numéro unique. Parmi ces appels, 61 016 ont été traités par le serveur vocal et 76 965 par un agent.

L'accueil téléphonique est ouvert de 9h00 à 16h30, soit 37h30 heures par semaine. L'accueil de premier niveau est réalisé par une plateforme téléphonique localisée à la Caf de Saône-et-Loire. Les gestionnaires conseils de la Caf de la Côte-d'Or rappellent les allocataires si une réponse approfondie doit être apportée.

**9 887 rendez-vous téléphoniques** ont été assurés en 2020.

### Le traitement des dossiers

En 2020, **1 592 935 pièces** ont été reçues à la Caf (dont 45,8% via internet) soit une moyenne d'environ **132 700 pièces chaque mois**.

Sur l'ensemble de l'année 2020, le délai de démarche moyen s'est établi à 11,9 jours contre 16,2 jours en 2019. Le délai de démarche mesure le temps écoulé entre l'arrivée de la pièce et la valorisation potentielle d'un droit ou la prise en compte d'un changement de situation.

Ce délai passe à 10,8 jours concernant les pièces relatives à un dossier d'allocataire touchant un minima social.

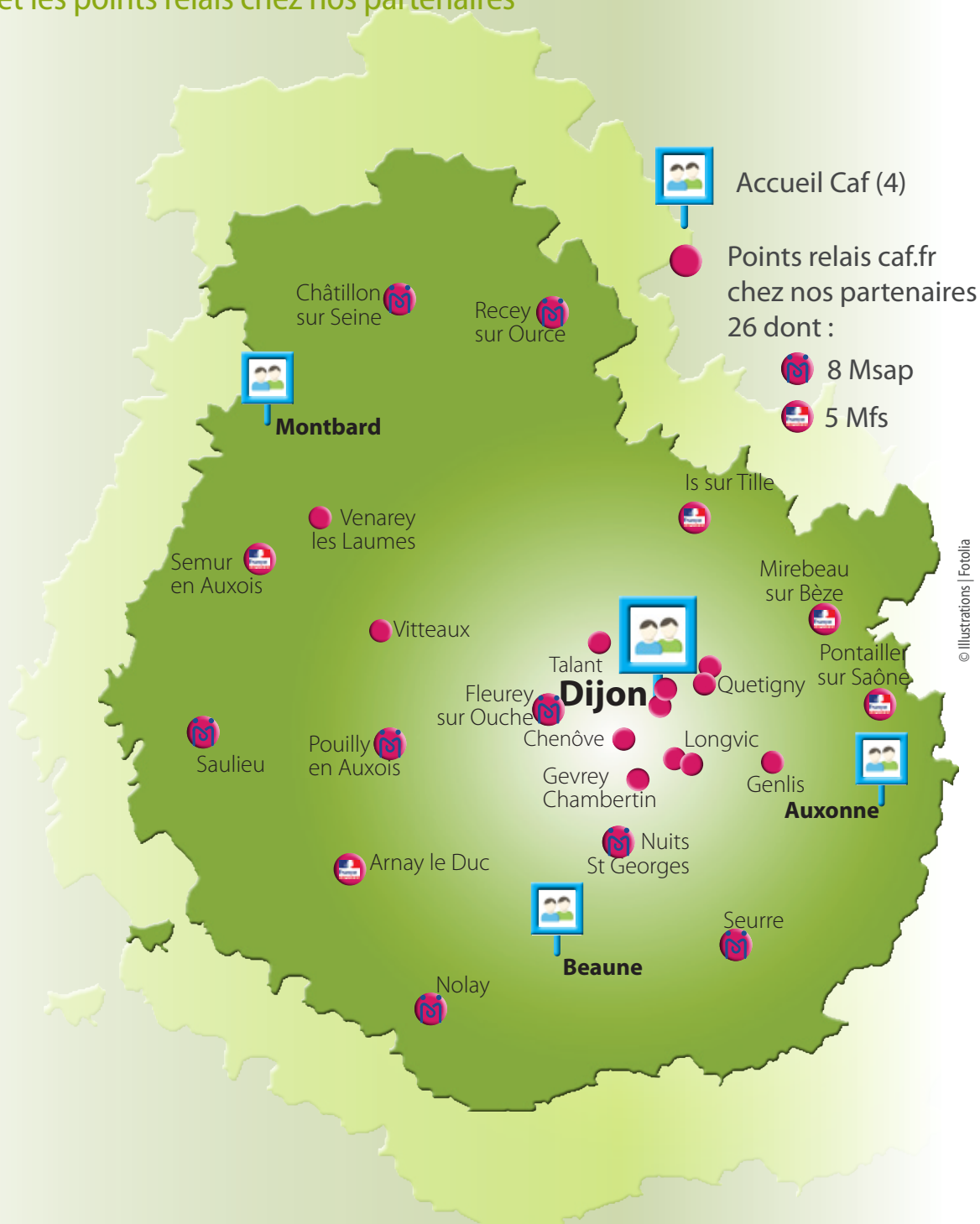


(\*) Extrait d'une lettre d'allocataire de la Caf21

# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Renforcer l'accès aux droits

### Les points d'accueil Caf et les points relais chez nos partenaires



# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Renforcer l'accès aux droits

### Le partenariat

Le déploiement des partenariats d'accueil garantit l'accessibilité aux services et aux droits pour tous, dans des bassins de vie dépourvus d'accueil Caf.

Les usagers ont accès, gratuitement, à internet pour effectuer leurs démarches sur caf.fr, en toute autonomie ou accompagnés par un agent, formé par la Caf à l'utilisation des services en ligne.

26 points relais caf.fr chez des partenaires sont présents sur l'ensemble du département.

Réservé aux professionnels, le service internet Cdap (Consultation des données des allocataires par les partenaires) permet aux partenaires autorisés d'accéder à certaines informations. Il est ouvert aux travailleurs sociaux, aux délégués à la tutelle, ..., dès lors qu'ils ont besoin d'accéder au dossier d'un allocataire pour l'accomplissement de leur mission.



© Lucky Creative's AdobeStock

### Le développement de l'offre de service digitale

La Caf de Côte d'Or développe depuis plusieurs années les démarches en ligne.

Cette stratégie s'accompagne de la mise en place d'une promotion forte de la dématérialisation au niveau local :

- Mise à disposition des allocataires d'espaces libre-service sur les lieux de permanences, mais aussi au siège avec la possibilité d'être accompagné par un conseiller ;
- Développement des relations partenariales pour permettre l'accès à l'offre de service Caf, avec une attention particulière pour les zones rurales du département ;
- Mise en oeuvre d'actions de communication en direction des allocataires et des partenaires, comme au moment de la rentrée scolaire et étudiante, et tout au long de l'année pour la promotion des téléprocédures.

# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Renforcer l'accès aux droits

### Caf.fr

En 2020, 1 331 400 connexions ont été enregistrées sur le site www.caf.fr. On dénombre également en 2020, 1 986 913 connexions via l'offre mobile (site optimisé ou application mobile) **soit 27% de plus qu'en 2019**. La tendance observée depuis 2018 se confirme : l'utilisation du Caf.fr se fait désormais de plus en plus via l'offre mobile.

En 2020, 52 793 mails ont été envoyés depuis le site Caf.fr. Depuis juin 2019, la mise en place de l'intelligence artificielle permet de répondre aux questionnements des allocataires.

### Téléprocédures

Le taux de recours aux téléservices s'établit à 88,8% en 2020, soit +5,9% par rapport à 2019 (+5,5% au niveau national).

On peut noter par exemple, que plus de 99% des changements d'adresse, près de 87% des demandes d'aide au logement et des justificatifs de scolarité ainsi que 83% des déclarations annuelles de ressources sont arrivés par la téléprocédure proposée sur le Caf.fr.

Le taux de Rib, arrivés par téléprocédure, a augmenté de 10%, celui des déclarations trimestrielles Aah de 9% et de 6% pour les déclarations trimestrielles Rsa.

Le taux de liquidation automatique est à 27,8% en 2020 (+3,5% par rapport à 2019 pour la Caf de la Côte-d'Or et +1,9% au niveau national).

### PC en libre-service

En 2020, près de 4 500 connexions ont été comptabilisées sur les Pc en libre-service, qui sont au nombre de 10 dans nos différents lieux d'accueil (6 à l'Espace libre-service au siège à Dijon, 2 à Beaune, 1 à Auxonne et 1 à Montbard).



# Garantir la qualité et l'accès aux droits

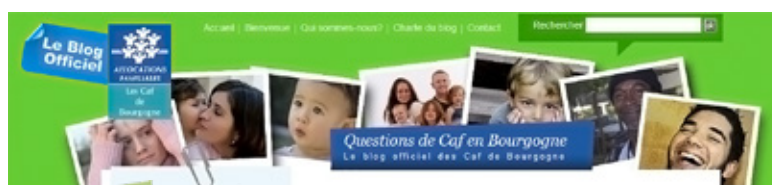
## Communiquer et informer

### La Caf présente sur Twitter

La Caf de la Côte-d'Or est présente sur le réseau social Twitter, depuis septembre 2018.

Le compte [twitter.com/caf21\\_actus](https://twitter.com/caf21_actus) permet de relayer les actualités et campagnes nationales ou locales, mais aussi de valoriser des temps forts institutionnels.

Le fil d'actualité de la Caf de la Côte-d'Or s'adresse prioritairement aux partenaires, journalistes et publics institutionnels.



### Le blog des Caf de Bourgogne

En dix années d'existence, le blog des Caf de Bourgogne a su conquérir un lectorat, dont l'ancrage géographique allait bien au-delà des frontières régionales.

Pour la seule année 2020, **750 235 visites** et **934 351 pages vues** ont été enregistrées.

Depuis l'origine du projet, la Caf de la Côte-d'Or a assuré le pilotage et l'animation du blog. Sa création avait été portée par les quatre Caf de Bourgogne.

Les publications ont pris fin en décembre 2020, la Caf restant présente sur le web aux côtés des allocataires avec le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Communiquer et informer

### Les campagnes de communication

Afin d'accompagner au mieux les allocataires pendant la crise sanitaire, trois campagnes ont été réalisées en direction de tous les allocataires (plus de 100 000 mails à chaque campagne).

- Avril 2021  
**"Coronavirus : la Caf de la Côte d'Or reste mobilisée"**
- Mai 2021  
**"Comment contacter votre Caf à compter du 11 mai 2020 ?"**
- Octobre 2021  
**"Nos modalités d'accueil changent. À partir du 12 octobre, prenez rendez-vous !"**

Deux campagnes dédiées ont été réalisées à l'attention des allocataires parents (près de 50 000 mails) :

- **"Un été en famille".**
- **"Prendre soin de ses enfants pendant la crise".**

Parallèlement aux envois emailing, ces campagnes ont été relayées sur Caf.fr, le blog, twitter, dans la presse et dans nos accueils.

**La campagne "100% Rendez-vous"** a fait l'objet de deux actions spécifiques : display mobile (affichage flash sur téléphone mobile) et affi'pain (distribution de 20 000 sacs à baguettes dans 20 boulangeries de l'agglomération dijonnaise).

Par ailleurs, deux nouvelles campagnes e-mailing locales mensuelles ont été initiées :

- **"Bienvenue aux nouveaux allocataires"**  
(campagne emailing adressée chaque mois à tous les nouveaux allocataires pour les informer sur les modalités de contact, les services en ligne).
- **"Où en est votre enfant ?"**  
(campagne emailing diffusée aux parents d'enfants de plus de 16 ans pour les inciter à déclarer tout changement de situation et, ainsi prévenir les indus).

### La promotion des téléprocédures

La promotion des téléprocédures s'intègre dans la stratégie institutionnelle de la Cnaf de développement des services en ligne. L'enjeu est d'augmenter les taux de dématérialisation des services en ligne prioritaires dans l'ensemble des Caf.

En 2020, les services en ligne ont fait l'objet d'actions de communication, via les différents outils disponibles (e-mailing, blog, twitter, caf.fr, affichage et vidéo accueil).



1: New Africa  
2: Syda Productions  
3: Photo Antonioguillet  
4: Konstantin Yuganov (AdobeStock)

4





Des  
ressources  
pour agir

# Les ressources et les moyens

## Les ressources humaines

### La Caf et son personnel

La Caf compte 264 salariés au 31 décembre 2020, dont 218 femmes (82,57%).

L'âge moyen des agents est de 45,20 ans et l'ancienneté moyenne institutionnelle est de 17,88 ans.

38 agents travaillent à temps partiel, avec des durées hebdomadaires de 15 h à 34 h 30.

### Les mouvements du personnel et la politique salariale

Les procédures de recrutement (internes et externes) ont abouti à l'embauche de 10 Cdi, dont 3 mutations, et 8 Cdd,. Cette année l'utilisation de la méthode "Mrs" (Méthode de recrutement par simulation) -qui vise à ne pas tenir compte des Cv et diplômes pour privilégier les aptitudes des candidats- a été expérimentée et a permis de sélectionner de nouveaux collaborateurs selon des méthodes qui s'inscrivent dans le cadre de la Responsabilité sociale de l'entreprise (Rse).

La Caf publie ses annonces sur le site internet "lasecurecrute.fr" et, depuis 2020, elle les relaie également sur le réseau LinkedIn.

Le recours à l'intérim : 12 appels à l'intérim ont été conclus.

En 2020, 6,82% des agents ont bénéficié d'une promotion et 30,30% de points de compétences.

L'ensemble des agents de la Caf bénéficie d'un Entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement. Des entretiens professionnels sont proposés tous les 2 ans aux salariés.

### La santé et la sécurité au travail et les conditions de travail

Des opérations de réhabilitation des espaces de travail sont réalisées en fonction des besoins, la Commission santé, sécurité et conditions de travail (Cscct) est associée aux décisions.

Le référent Handicap et le référent Santé-Sécurité sont à la disposition des agents pour gérer leur situation.

Le ménage en journée et en continu a été généralisé en 2020 pour éviter des horaires atypiques au personnel d'entretien.

Les référents Covid et le service Ressources humaines ont été mobilisés pour accompagner, au quotidien, l'ensemble de collaborateurs depuis le début du confinement de mars 2020.



# Les ressources et les moyens

## Les ressources humaines

### Les événements à destination des salariés pour renforcer le collectif et affirmer notre solidarité

En janvier 2020, la cérémonie des vœux s'est déroulée dans les locaux de la Caf, avec une participation plus importante du personnel. Des animations, tombola, cocktail ont été proposés aux collaborateurs.

Des réunions de l'ensemble du personnel ont été organisées dès le début de la crise sanitaire, afin d'apporter des informations au personnel et maintenir le lien si précieux dans ces périodes particulières.

À l'occasion du confinement, la Direction de la Caf a mis en place une cagnotte solidaire, constituée à partir de jours que les salariés avaient mis sur leur Compte épargne temps. Ceci a permis de financer des séances, type "relaxation", aux salariés du Chu de Dijon.

La Caf soutient la lutte contre le cancer du sein et a financé la participation de salariés à la course "connectée" Odyssea, la semaine du 5 au 11 octobre 2020.

L'assemblée générale du personnel de la Caf a été maintenue et s'est déroulée le 15 octobre via Teams.

Des collectes de vêtements, de produits alimentaires et d'hygiène ont été organisées à l'occasion de la Semaine européenne du développement durable et au profit des enfants défavorisés du Secours populaire de la Côte-d'Or qui a acheté des jouets.

La Caf a participé à la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées 2020 (Seeph) et a proposé à ses salariés de répondre à un quizz sur le sujet du handicap..

### Le dialogue social

L'année 2020 a été marquée par la signature de 6 protocoles d'accord :

- sur le don de jours de repos,
- sur la prévention de la désinsertion professionnelle,
- sur le forfait de mobilités durables,
- sur l'usage de l'intranet par les organisations syndicales,
- sur la mise en place du statut de cadres au forfait,
- sur le télétravail.

### La formation professionnelle

**505 225 €** ont été consacrés en 2020, à la formation professionnelle :

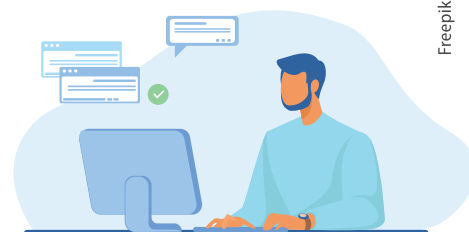
- Versements libératoires..... 108 782 €
- Coûts pédagogiques ..... 82 804 €  
(montants réglés aux prestataires -déduction faite, le cas échéant, des prises en charges d'Uniformation- et salaires des formateurs internes)
- Maintien de salaires aux stagiaires et frais de déplacement et d'hébergement.....255 640 €
- Dépenses de formation internes..... 57 999 €

**234 salariés** (soit 88% des effectifs au 31/12/2020) ont bénéficié d'une ou plusieurs formations, dans le cadre du plan de formation ou de leurs droits au Cpf.

**9 567 heures de formation** ont été comptabilisées :

- 2 351 heures ont été dispensées en interne,
- 7 216 heures ont été dispensées par des organismes de formation externes.

**5 Certificats de Qualification Professionnelle** "Gestionnaire Conseil Allocataires" ont démarré en 2020.



Freepik.com

# Les ressources et les moyens

## Les moyens financiers

### La gestion des fonds publics

#### Les prestations légales

Les prestations légales, versées aux allocataires s'élèvent à **557 466 373,12 €** et sont réparties comme suit :

- 38,42% sont des prestations versées sur le fonds national des Prestations familiales (214 189 655,81 €),
- 50,75% sont des prestations versées sur fonds de l'État (282 906 075,30 €),
- 10,83% sont des prestations versées sur fonds du Département (60 370 642,01 €).

#### L'action sociale

Les aides d'action sociale aux familles et aux partenaires représentent un montant global de **44 472 946,02 €**, soit :

- les aides aux partenaires..... 41 564 095,69 €
- les aides individuelles .....1 602 614,82 €
- les charges techniques et provisions ..... 952 937,64 €
- les oeuvres en gestion directe ..... 353 297,87 €

La dotation pour les dépenses sur fonds propres de la Caisse s'élève, en 2020, à 2 488 408,96 €.

Le fond de roulement, disponible au 31 décembre 2020, est de 207 776,01 €.

### La gestion administrative de la Caf

#### de la Caf

Le total des dépenses, hors amortissement pour l'année 2020 s'est élevé à **15 149 897,79 €**. Ces dépenses se décomposent comme suit :

- frais de personnel..... 13 295 483,79 €
- fonctionnement ..... 1 731 020,21 €
- investissement..... 123 393,79 €

Le coût de gestion s'élève à **2,5%**.

#### du Centre de ressources

Le total des dépenses hors amortissement s'est élevé, pour l'année 2020, à **1 528 148,52 €**. Ces dépenses se décomposent comme suit :

- frais de personnel..... 1 452 832,72 €
- fonctionnement ..... 69 377,98 €
- investissement..... 5 937,82 €

Le total des engagements financiers, au titre de l'année 2020, s'établit à **618 617 365,45 €**.



# Les ressources et les moyens

## Les moyens financiers

### L'activité comptable

Plus d'un million de virements ont été émis en 2020 à destination des allocataires.

Au total, ce sont **12 770 pièces comptables** qui ont été comptabilisées, traduisant les opérations diverses de la Caisse avec ses allocataires, partenaires, fournisseurs et agents.

Un processus de certification des comptes est mis en place avec, pour point d'entrée, l'ensemble de ces enregistrements. En effet, depuis la loi organique du 2 août 2005, les comptes des Caf doivent être validés par l'Agent-comptable national. Les comptes nationaux doivent ensuite être validés par la Cour des comptes.

La Caf est ainsi tenue de fournir, en plus des comptes annuels et des documents de synthèse, un dossier de clôture ayant pour objet de justifier certaines sommes ou d'expliquer les variations les plus importantes.

### La maîtrise des risques

La Direction comptable et financière est engagée dans la maîtrise des risques au travers des contrôles métier qu'elle réalise, mais aussi avec les vérifications portant sur les données entrantes.



Freepik.com

# Les ressources et les moyens

## Le système d'information



### Le déploiement du télétravail

La crise sanitaire 2020 a eu pour conséquence la pratique généralisée du télétravail pour la continuité d'activité. Les utilisateurs ont pu bénéficier de l'équipement informatique nécessaire pour réaliser leur activité professionnelle à leur domicile. Rapidement, une augmentation massive des connexions au réseau d'entreprise (Vpn) a permis aux agents de travailler avec leurs applications "métiers".

### Une digitalisation massive

Les nouveaux outils collaboratifs ont été un levier essentiel pour la poursuite de l'activité. Les flux papiers restants ont été dématérialisés, et les réunions virtualisées. Les services se sont réorganisés avec de nouveaux outils de communication tel que Microsoft Teams. L'accentuation de nouvelles pratiques, tels que le partage de fichier ou l'usage courant de visio-conférences, a permis de favoriser les échanges internes comme externes. De multiples actions d'accompagnement techniques et managériales ont été réalisées pour faciliter cette transition.

### L'amorce d'un nouveau Système d'information

Les premières briques du Nouveau système d'information (Nsi) ont été mises en production, en septembre 2020, dans une version dite "silencieuse". Elles constituent les prérequis à d'autres projets qui forment un premier palier de la refonte du Système d'information de la branche et de la mise en œuvre du nouveau modèle de production, lesquelles seront utilisées à l'occasion de l'évolution des Aides au logement prévu d'ébut 2021.



# Le pilotage

## La démarche qualité

### La démarche de qualité intégrée, de management par les processus et les boucles qualité

Dans le cadre du contrôle interne, la démarche qualité vise à rendre plus homogènes les processus de travail dans les Caf, à mettre en œuvre des bonnes pratiques pour pallier les risques financiers et qualitatifs. Il s'agit de rendre les pratiques de travail plus efficaces, à travers une démarche d'amélioration continue.

#### Les actions réalisées en 2020

**Deux nouveaux référentiels** ont été livrés par la Cnaf et sont en cours de déploiement : "gérer les achats et le patrimoine" et "gérer les contacts physiques".

**Le plan de supervision de l'organisme a été mis en œuvre** au cours de cette même année et a fait l'objet d'un bilan ; 1 717 supervisions ont été réalisées.

**Des revues de processus et de référentiels ont été organisées**, avec la participation des acteurs de terrain. Elles serviront pour alimenter la revue de direction. Elle permet d'évaluer le niveau de qualité dans les différents secteurs de la Caf, de valider les plans d'actions consécutifs à l'analyse des taux de rejet, des résultats des nouvelles cibles (indices de qualité de la liquidation), des résultats de la reliquidation, de l'analyse de la supervision, ... Elle fixe également les priorités pour les différents secteurs de la Caisse pour l'année à venir.

**Une boucle qualité a été mise en œuvre** afin d'analyser l'origine des erreurs et de mettre en place des plans d'action. Cette boucle concernait les contrôles datamining données entrantes.

**Un atelier d'optimisation a été réalisé.** Il concernait les processus vérification métier et gestions des prestations légales et déléguées et portait sur la dématérialisation des échanges de documents entre le service vérification et les services prestations de l'Offre de service "Allocataires".

En 2020, la Caf a également fait l'objet d'un **audit de structure**. Cet audit a concerné tous les secteurs de la Caf et a abouti à une appréciation positive du fonctionnement de la Caf.



# Le pilotage

## La démarche qualité

### La politique de contrôle et la lutte contre la fraude

La sécurisation des informations passe par une politique de contrôles ciblés sur les risques dominants. Ces informations procèdent d'une confiance faite a priori à l'allocataire et dont la contrepartie légitime réside dans des contrôles et vérifications.

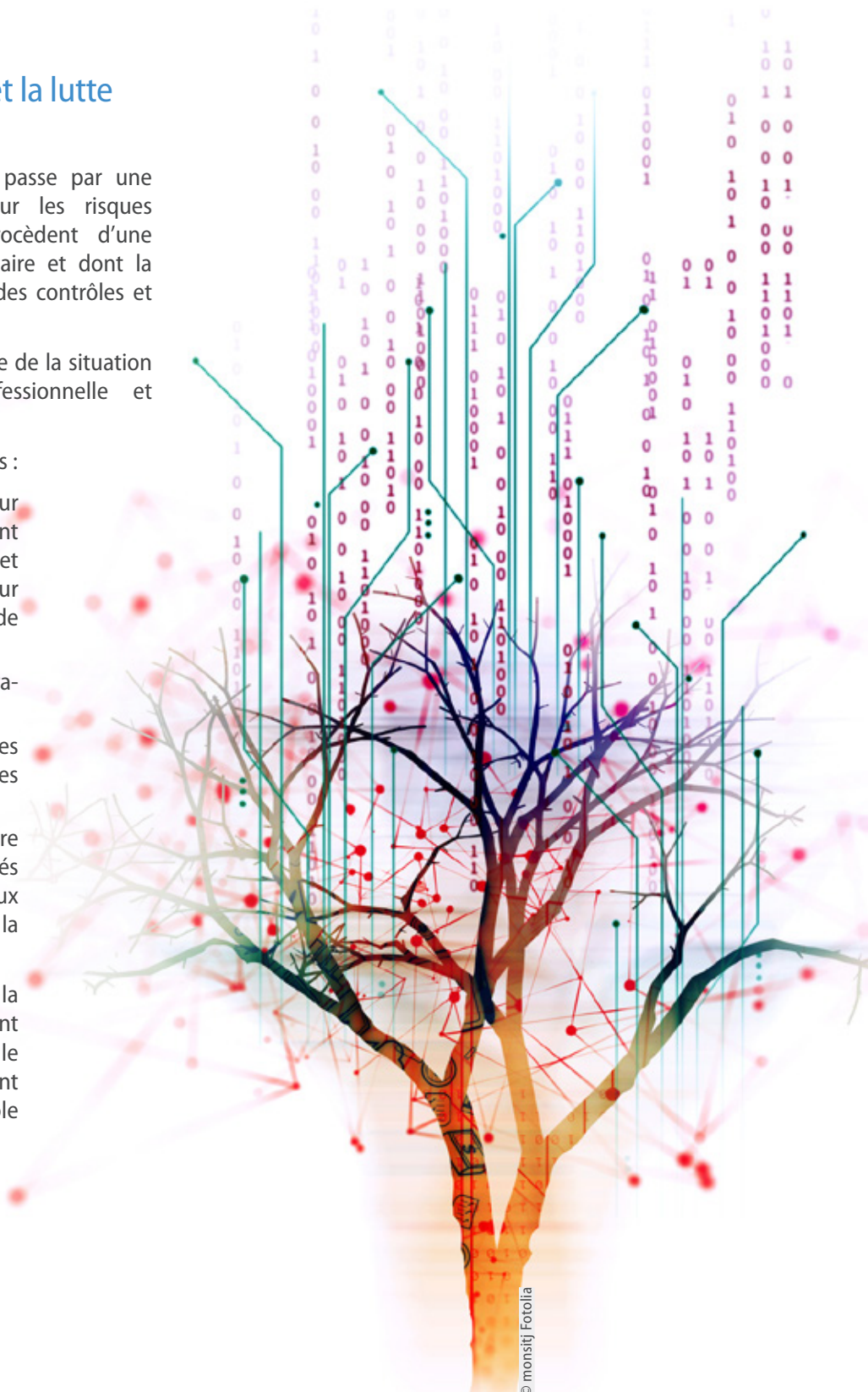
Les contrôles portent sur l'ensemble de la situation de l'allocataire : familiale, professionnelle et financière.

On distingue trois types de contrôles :

- le contrôle sur place par contrôleur assermenté, allant généralement au domicile des allocataires et travaillant essentiellement sur les dossiers présentant le plus de risques,
- le contrôle sur pièces administratives,
- le contrôle issu des échanges informatiques avec nos partenaires (le Fisc, Pôle emploi, ...).

Le système d'information intègre également des contrôles automatisés ainsi que des portails partenariaux consultables par les techniciens de la Caf.

Dans le cadre de la liquidation et de la vérification, les agents sont également amenés à solliciter l'allocataire ou le tiers lorsque des incohérences sont relevées, voire de solliciter un contrôle sur place.





# Le pilotage

## La démarche qualité



© j-mel AdobeStock

### Le datamining

Le datamining, initié depuis 2011, permet le ciblage des contrôles.

En 2020, 761 contrôles datamining données entrantes et 7 247 datamining métier ont été réalisés à la Caf de la Côte-d'Or :

- un taux d'impact financier de 18,7% pour un montant de 773 880 € pour le Data métier prévisionnel,
- un taux d'impact financier de 89% pour un montant de 679 730 € pour la Data Données entrantes.

### Les opérations de contrôles

En sus des contrôles datamining, en 2020, la Caf de la Côte-d'Or a effectué des contrôles métiers sur :

- 10 810 cibles obligatoires pour un impact financier de 1 120 654 €,
- 495 cibles locales pour un impact financier de 90 627 €,

Soit un total de vérification métier de **20 424 contrôles pièces** pour un impact financier de **2 709 559 €**.

### Les fraudes

**279 fraudes** ont été qualifiées en 2020 par la Commission administrative des fraudes.

Le montant des fraudes qualifiées s'élève à **1 126 468,53 €**, soit 0,22% des montants versés.

Les sanctions suivantes ont été prononcées :

- 117 avertissements Caf  
+ 23 avertissements Conseil départemental,
- 11 dépôts de plainte Caf  
+ 28 dépôts de plainte du Conseil départemental,
- 152 pénalités Caf pour un montant de 114 890 €  
+ 18 pénalités du Conseil départemental pour un montant de 8 985 €
- 38 dossiers ont fait l'objet d'une sanction relevant uniquement du Conseil départemental.



© j-mel AdobeStock

# Le développement durable

## La mise en place d'un projet Responsabilité sociale d'entreprise (Rse)

Pour préparer sa stratégie et sa Cog 2022 2025, la Direction de la Caf a décidé de mettre en œuvre un projet global de Responsabilité sociale d'entreprise.

L'objectif de ce projet, qui est conduit sur 18 mois, est de définir les priorités d'actions et faire en sorte que chaque décision prise dans l'organisme soit cohérente avec le développement durable sur ses trois axes : **environnemental, économique et sociétal**.

Une phase d'état des lieux a été réalisée au dernier trimestre de l'année et doit permettre, au regard de la Norme Iso 26000, de dégager des pistes d'amélioration dans les domaines de la gouvernance, la loyauté des pratiques, la place des usagers et des partenaires, les relations et conditions de travail, les enjeux du territoire et de l'intérêt local, l'environnement et les droits humains.

Ce projet s'appuie aussi sur les 17 objectifs de développement durable fixés par 99 États des Nations-Unies.



## Une année marquée par la crise sanitaire

Avec les mesures sanitaires mises en œuvre en 2020, les activités de la Caf ont été bouleversées.

La mise en place du télétravail exceptionnel à 100% durant la première période de confinement de mars à mai 2020, puis de façon adaptée aux décisions gouvernementales jusqu'à la fin de l'année ont eu des impacts sur le fonctionnement des locaux, sur les déplacements, sur la gestion documentaire et la politique d'impression.

Pour garantir les mesures sanitaires, la Caf21 a fourni des masques, du gel hydroalcoolique, des lingettes désinfectantes, ... et a investi dans des affiches de communication interne.

La Caf 21 a réalisé des économies importantes, notamment en consommation d'énergies (chauffage-gaz, électricité, liées aux déplacements)

Grâce aux économies réalisées, la Caf a mené un projet sur le thème de la biodiversité (refonte complète du patio de l'immeuble du siège, avec la mise en place d'un hôtel à insectes, de nichoirs et de plantes et arbustes divers, permettant une floraison et une pollinisation).

Afin d'embellir les locaux, chaque agent a pu se doter d'une plante verte parmi une sélection (certaines plantes ayant des vertus d'absorption des ondes).

Poursuivant sa stratégie de remplacement des véhicules les plus polluants, la Caf s'est dotée, en 2020, de 2 nouveaux véhicules de type hybride, qui proposent une consommation de Co<sup>2</sup> de moins de 110 grammes par kilomètre parcouru.

# Le développement durable



Rapport-DD Cnaf 2019-2020

# Le Centre de ressources du Centre-Est

## Un service régional

Le Centre de ressources Centre-Est (CdrCE) est un service régional qui accompagne les 16 Caf de l'inter-région (Bourgogne Franche-Comté et Grand-Est) dans le déploiement et la gestion des processus métiers et dans l'appropriation des évolutions fonctionnelles des applicatifs. Il intervient sur l'ensemble des secteurs d'activité d'une Caf : la gestion des prestations légales et déléguées, la relation de service à l'utilisateur et aux partenaires, la gestion des processus pilotage et supports. Le CdrCE est constitué de conseillers métiers supports aux Caf.

Le Centre de Ressources Centre-Est, est adossé administrativement et hiérarchiquement à la Caf de la Côte-d'Or. Sur le plan fonctionnel, il est piloté par la Direction du réseau de la Cnaf.

### Les Missions

Les missions du Centre de ressources s'articulent autour de 3 axes principaux :

#### **la contribution aux projets nationaux**

L'amplitude de la mobilisation de l'expert est fixée dans un contrat de projet entre la Direction concernée de la Cnaf et le responsable du Centre de ressource.

#### **l'appui au déploiement des outils et de la doctrine institutionnelle**

Il s'agit d'accompagner dans les meilleures conditions le déploiement des doctrines et outils institutionnels, de disposer de remontées du local régulières et fiables sur les conditions de leur mise en œuvre dans les Caf (difficultés rencontrées ou proposition d'approches plus performantes).

#### **l'assistance/appui de proximité et l'animation de la vie régionale**

Le service de proximité réalisé par les experts doit notamment couvrir :

- le déploiement des solutions techniques et organisationnelles,
- la gestion des sollicitations des Caisses et la remontée des anomalies en veillant à apporter une réponse juste et rapide,
- la communication entre les projets,
- l'animation locale des expertises des Caf.

Ces missions ont été déclinées dans la région Centre-Est, complétées et formalisées dans un catalogue de services, conduites avec une méthodologie éprouvée et adaptable à chaque Caf.

Le Centre de ressources est structuré autour des services suivants :

#### **1. Service Régional d'Appui**

Ingénierie de production, aide au pilotage, relation de service, action sociale, achats et marchés, maîtrise des risques.

#### **2. Pôle national d'expertise Rh**

#### **3. Service national d'Appui à la continuité d'activité**

dont l'activité a été grandement impactée par la crise sanitaire, chaque Caf ayant activé un Plan de continuité dès mars 2020.

#### **4. Mission Nationale – Support Accueil Applicatif**

Le Centre de ressources couvre, pour tout ou partie, deux régions administratives :

##### • **Grand-Est**

Caf de l'Aube, Caf du Bas-Rhin et Caf du Haut-Rhin, Caf de la Haute-Marne, Caf de Meurthe-et-Moselle, Caf de la Meuse, Caf de la Moselle et Caf des Vosges,

##### • **Bourgogne Franche-Comté**

Caf de la Côte d'Or, Caf du Doubs, Caf du Jura, Caf de la Haute-Saône, Caf de la Nièvre, Caf de la Saône et Loire, Caf du Territoire de Belfort, Caf de l'Yonne.

L'expertise Grh (Gestion des Ressources Humaines) couvre un périmètre plus large puisqu'il s'étend sur les Caf des Régions Centre-Est, Rhône-Alpes Auvergne, Pays Centre-Loire, mais aussi sur les Ars.

L'assistance fonctionnelle Grh est assurée pour 3 Régions, ce qui représente un total de 48 organismes soit :

- 19 organismes pour la Région Centre-Est,
- 16 organismes pour la Région Rhône-Alpes Auvergne,
- 13 organismes pour la Région Pays Centre-Loire,
- Les Agences Régionales de Santé (Ars).

# Le Centre de ressources du Centre-Est

## Un service régional

### La feuille de route et les offres de services

Le Cdrce est chargé d'assurer un appui au bénéfice des Caf, qui intègre et concilie outils et métiers. Il accompagne l'évolution des organisations et les outils de pilotage ainsi que le déploiement des versions informatiques. Il propose des offres de service adaptées aux Caf de la région.

En 2020, l'activité a été marquée par :

- la préparation de la réforme de l'Allocation logement,
- l'ouverture des portails Rina et Travailleurs indépendants,
- la mise en place de l'allocation journalière du proche aidant (Ajpa) et de l'allocation forfaitaire décès enfant,
- l'offre de service "bonus territoire" en action sociale,
- le déploiement de SmartPush (envoi de campagnes de sms) et Orion (gestion des courriels et des réponses),
- le déploiement de Prevers (l'outil de gestion et de prévision pour l'écoulement de la charge), et des nouveaux protocoles en contrôle sur place et pièces,
- la participation aux travaux de refonte du nouveau système d'information en recouvrement et recours et aux travaux de modernisation du Sid,
- l'accompagnement à la mutualisation régionale des marchés et achats.



### Les faits marquants 2020

L'année 2020 fut une année particulière pour le Cdrce :

- la crise sanitaire a fortement impacté l'activité du Cdrce, il a fallu s'adapter rapidement et mettre en place de nouveaux modes de communication et de fonctionnement avec les Caf ;
- la crise a également conduit à une prise en charge de nouvelles activités ou à l'accroissement des tâches déjà existantes, notamment pour les missions nationales portées par le Snaca et le pôle Pne -Rh dont font partie certains collaborateurs du Cdrce ;
- un diagnostic de la situation du Cdrce a été réalisé par un prestataire extérieur, associant les salariés du Cdrce mais aussi quelques Caf clientes. Il a permis de définir un plan d'action volontariste dans différents domaines, conduisant à la mise en place de différents groupes de travail devant décliner concrètement chaque action envisagée, ces groupes étant composés de salariés du Cdrce et associant parfois des intervenants de services supports de la Caf de la Côte-d'Or ;
- l'arrivée de nouveaux collaborateurs au sein du Cdrce, avec comme objectifs de renforcer certaines expertises du Cdrce et ainsi de mieux répondre aux besoins des Caf clientes. La définition d'une nouvelle ligne managériale qui s'appuie sur la mise en place d'un management intermédiaire à compter de fin 2020 pour le pôle Mdr/Dqi/Recouvrement, et celui des prestations de service.

Ces évolutions ont conduit à démarrer des travaux d'aménagement des locaux du Cdrce fin 2020 qui devraient s'achever en mars 2021. Tout ceci a permis au Cdrce d'améliorer son service et d'atteindre un taux de réalisation de sa feuille de route de 89% à fin 2020.

5



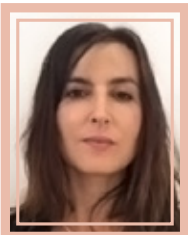
**La  
gouvernance  
2020**

# Les instances de direction

## L'équipe de direction et le conseil d'administration

### L'équipe de direction

#### Rôle et composition



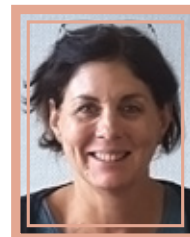
Charlotte Mamessier  
Sous-Directrice  
Offre de service  
allocataires



Cyrille Husson  
Directeur  
comptable  
et financier



Caroline Michal  
Directrice



Valérie Routhier  
Directrice-  
adjointe



Laurent Pedeau  
Sous-Directeur  
Développement  
territorial

La directrice de la Caf prépare et exécute les décisions du Conseil d'administration.

À la tête des services de la Caf elle définit l'organisation, gère le personnel, ordonnance les dépenses et préside le Comité Social Économique (Cse).

La directrice est assistée, dans ses missions, par une équipe de direction.

### Le conseil d'administration

#### Rôle et composition

Le conseil d'administration de la Caf est composé de 23 membres titulaires, de 13 suppléants, de 3 représentants du personnel titulaires et 3 suppléants.

Le conseil d'administration définit la politique de l'organisme et vote les budgets, en cohérence avec les orientations nationales

#### Les réunions

4 réunions du conseil d'administration se sont tenues en 2020 ; certaines ont été organisées en distanciel pour tenir compte du contexte sanitaire.

#### Les principales commissions

- la commission de recours amiable,
- la commission pénalités-fraudes,
- la commission d'action sociale,
- la commission des aides financières individuelles sur projet,
- la commission des marchés.



# Les instances de direction

## L'équipe de direction et le conseil d'administration

### Le conseil d'administration

#### Président

Patrick Moreau

#### Vice-Présidentes

Françoise Plassard ... 1ère Vice-présidente

Béregère Chabrier .... 2è Vice-présidente

Isabelle Goudier ..... 3è Vice-présidente



De gauche à droite  
Isabelle Goudier, Patrick Moreau, Béregère Chabrier, Françoise Plassard

Titulaires | Suppléants

#### REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

CGT

Dominique Godefroy, Jonathan Marceau | Postes vacants

CGT-FO

Isabelle Goudier, Pascal Petitboulanger | Hélène Bolopion, Karen Mauri

CFDT

Fabienne Chazal, Patrick Moreau | Sandrine Entemeyer, Muriel Cadouot

CFTC

Lilas Michelet | Annie Valier-Brasier

CGC (CFE-CGC)

Manuela Dias | Véronique Genot-Girard

#### REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

MEDEF

Béregère Chabrier, Bruno David, Pascal Seguin | Walter Boblin, Nathalie Morin, Poste vacant

CPME

Alice Badet | Poste vacant

U2P

Jacques Maillot | Jean-Sébastien Nonque

#### REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

CPME

Thierry Moye | Poste vacant

U2P

Poste vacant | Ghyslaine Lanclume

UNAPL

Christophe Lesou | Poste vacant

#### REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

UDAF

Thierry Devred, Françoise Plassard, Monique Poittevin, Médéric Bertail | Yves Dupoyet, Emmanuel Jaspard, Christiane Keskic, Poste vacant

#### PERSONNES QUALIFIÉES

Véronique Baillet, Françoise de Villemereuil, Claude Noël, Pierre-Pascal Schmitt

#### REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

##### Collège Employés

CFDT

Fabienne Barabant | Jean-Marie Balleyguier

Anne Cloiseau | Aude Mathiron

##### Collège Cadres

CFDT

Stéphanie Maret | Armelle Millot

6



# Annexes

# Les prestations légales



© strichfiguren.de | Fotolia

NAISSANCE JEUNE ENFANT	PRESTATIONS D'ENTRETIEN DES ENFANTS	LOGEMENT	SOLIDARITÉ ET INSERTION (dont Handicap, Rsa et Prime d'activité)
Nombre de bénéficiaires <b>14 729</b> Évolution <b>-4,72%</b>	Nombre de bénéficiaires <b>37 344</b> Évolution <b>-0,50%</b>	Nombre de bénéficiaires <b>49 642</b> Évolution <b>+0,12%</b>	Nombre de bénéficiaires <b>51 125</b> Évolution <b>+4,43%</b>
Montant versé <b>82 603 374,06 €</b> Évolution <b>-6,91%</b>	Montant versé <b>131 531 505,63 €</b> Évolution <b>+1,75%</b>	Montant versé <b>123 057 262,97</b> Évolution <b>+0,56%</b>	Montant versé <b>220 136 463,97 €</b> Évolution <b>+11,52%</b>

Sources :  
Fichier Cnaf Filéas  
Rapport financier 2020 - Caf21

NB Le nombre total d'allocataires n'est pas la somme des différentes rubriques, un même allocataire pouvant percevoir plusieurs prestations.

## TOTAL 2020

Nombre total de bénéficiaires  
**105 346**  
 Évolution 2019-2020  
**+0,96%**

Montant total versé  
**557 466 373 €**  
 Évolution 2019-2020  
**+3,63%**



freepic.diller Freepik

# Les prestations légales

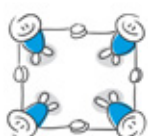
PRESTATION	NOMBRE D'ALLOCATAIRES au 30 juin			TOTAL ANNUEL (*)	MONTANT ANNUEL EN €		
	2020	2019	% Évolution		2020	2019	% Évolution
<b>NAISSANCE JEUNE ENFANT</b>	<b>14 729</b>	<b>15 458</b>	<b>-4,72%</b>	<b>18 498</b>	<b>82 603 374,06</b>	<b>88 734 466,89</b>	<b>-6,91%</b>
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)							
Prime de naissance   Prime d'adoption	311	337	-7,72%	3 791	3 904 885,12	3 807 169,56	2,57%
Allocation de base naissance et adoption	10 858	11 394	-4,70%	14 225	21 524 051,14	23 394 682,11	-8,00%
Complément libre choix d'activité	5	7	-100,00%	16	25 905,99	25 498,58	1,60%
Complément mode de garde assistant maternel	6 483	7 069	-8,29%	8 340	44 995 820,75	48 733 258,21	-7,67%
Complément mode de garde domicile	176	214	-17,76%	359	1 267 273,56	786 572,74	-20,12%
Complément mode de garde structure	815	855	-4,68%	574	728 239,21	1 586 521,49	-7,42%
Complément mode de garde micro-crèche	547	504	8,53%	839	3 624 614,05	3 479 058,49	4,18%
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (Prepare)	1 982	2 176	-8,69%	3 474	6 532 584,24	6 921 705,71	-5,62%
<b>PRESTATION D'ENTRETIEN DES ENFANTS</b>	<b>37 344</b>	<b>37 533</b>	<b>-0,50%</b>	<b>44 181</b>	<b>131 531 505,63</b>	<b>129 268 101,44</b>	<b>1,75%</b>
Allocations familiales	34 593	34 822	-0,66%	37 167	84 409 704,03	85 413 769,32	-1,18%
Allocations forfaitaires	689	671	2,68%	1 370	615 307,39	578 669,02	6,33%
Complément familial	5 686	5 801	-1,98%	6 593	14 436 630,46	14 626 533,56	-1,30%
Allocations de rentrée scolaire	19 568	19 788	-0,91%	19 995	16 104 790,60	12 904 570,78	24,80%
Allocation soutien familial	4 474	4 418	1,27%	5 745	9 098 269,80	9 238 055,24	-1,51%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)	1 781	1 715	3,85%	1 910	2 912 648,44	2 724 986,60	6,89%
Complément Aeeh	627	582	7,73%	783	2 981 862,63	2 946 455,86	1,20%
Complément Aeeh avec majoration parent isolé	155	156	-0,64%	171	229 905,70	207 184,24	10,97%
Allocation journalière de présence parentale	80	60	33,3%	138	712 232,01	595 927,21	19,52%
Complément Ajpp	1	22	-95,5%	44	30 154,57	31 949,61	-5,62%
<b>LOGEMENT</b>	<b>49 642</b>	<b>49 582</b>	<b>0,12%</b>	<b>65 645</b>	<b>123 057 262,98</b>	<b>122 374 053,54</b>	<b>0,56%</b>
Allocation de logement familiale	5 841	6 109	-4,39%	7 327	17 423 646,00	17 464 243,38	-0,23%
Allocation de logement sociale	22 863	22 134	3,29%	35 273	53 914 985,67	50 239 476,84	7,32%
Aide Personnalisée au Logement	20 938	21 339	-1,88%	24 664	51 695 473,52	54 631 639,88	-5,37%
Prime de déménagement (Alf et Apl)	-	27	-100,0%	32	23 157,79	38 693,44	-40,15%
<b>SOLIDARITÉ</b>	<b>51 125</b>	<b>48 955</b>				<b>197 396 743,34</b>	
Invalidité Handicap	8 095	7 907	2,38%	8 418	71 053 451,93	66 518 948,76	6,82%
Allocation aux adultes handicapés	8 095	7 907	2,38%	8 382	67 861 689,58	63 232 811,39	7,32%
Complément Aah	2 054	2 115	-2,88%	2 221	3 191 762,35	3 286 137,37	-2,87%
Précarité Rsa	10 430	9 790	6,65%	14 526	74 590 696,58	57 819 515,67	29,01%
Prime exceptionnelle et Retour emploi (État)	-	nd	-	-	-	2 111 677,10	572,45%
Rsa socle avec ou sans activité	9 291	9 780	-5,00%	14 517	52 583 808,27	48 356 200,25	8,74%
Rsa socle majoré (situation d'isolement familial)	1 134	1 082	4,81%	2 026	7 786 833,74	7 348 584,94	5,96%
Rsa Activité avec ou sans socle	-	-	-	-	-4 053,45	-11 146,71	-63,64%
Rsa Activité au titre des contrats aidés	-	-	-	-	-	492,57	-100,00%
Rsa jeunes	5	<5	-	12	24 213,87	13 707,52	76,65%
<b>Prime d'Activité</b>	<b>35 905</b>	<b>34 364</b>	<b>4,48%</b>	<b>50 699</b>	<b>74 492 315,40</b>	<b>73 058 278,91</b>	<b>1,96%</b>
Prime pour activité isolement	1 619	1 694	-4,43%	3 391	5 844 723,92	5 969 500,61	105 346
Prime pour activité moins de 25 ans	7 377	7 193	2,56%	11 966	13 277 204,78	13 582 270,52	-2,25%
Prime pour activité plus de 25 ans	26 909	25 477	5,62%	38 299	55 370 386,70	53 506 507,78	3,48%
<b>AUTRES ALLOCATIONS ET PRESTATIONS</b>					<b>137 766,49</b>	<b>172 196,45</b>	<b>-19,99%</b>
Aide à la gestion des aires d'accueil des gens du voyage (Alt2)	<5	<5	0,00%	<5	82 990,37	106 377,00	-21,98%
Allocations différentielles	6	169	-96,45%	171	29 311,58	26 069,79	12,44%
Prestations payées dans l'Union européenne	2	6	-66,67%	5	25 464,54	39 749,66	-35,94%
	<b>105 346</b>	<b>104 347</b>	<b>0,96%</b>		<b>557 466 373,13</b>	<b>536 160 688,99</b>	<b>3,97%</b>

Sources :  
Fichier Cnaf Filéas (Allocataires "Noyau dur")  
Rapport financier 2020 - Caf21

(\*) Nombre total d'allocataires ayant bénéficié  
d'une Prestation familiale au cours de l'année 2020

Ce tableau ne comprend pas les diverses remises, les annulations en non valeur, les annulations sur créances, les prêts à l'amélioration de l'habitat, les frais de tutelle.

# Les aides d'action sociale



ACCUEIL JEUNES ENFANTS	TEMPS LIBRES DES ENFANTS, DES JEUNES ET DES FAMILLES	ACCOMPAGN <sup>T</sup> SOCIAL DES FAMILLES ET DE LEURS ENFANTS	ANIMATION ET VIE SOCIALE	LOGEMENT ET HABITAT	AUTRES ACTIONS
Montant versé <b>26 707 325,94 €</b> Évolution <b>-1,63%</b>	Montant versé <b>10 766 135,27 €</b> Évolution <b>+9,38%</b>	Montant versé <b>1 558 875,99 €</b> Évolution <b>-35,35%</b>	Montant versé <b>3 694 589,65 €</b> Évolution <b>-44,27%</b>	Montant versé <b>218 282,14 €</b> Évolution <b>-44,27%</b>	Montant versé <b>1 527 737,03 €</b> Évolution <b>-6,84%</b>

© strichfiguren.de | Fotolia

## TOTAL 2020

Montant total versé  
**44 472 946,02 €**  
Évolution 2019-2020  
**-9,02 %**

Source :  
Rapport financier - Exercice 2020  
Caf de la Côte-d'Or



master1305 Freepik

# Les aides d'action sociale

FONCTION	DOMAINE D'INTERVENTION	MONTANT ANNUEL EN €		% Évolution
		2020	2019	
<b>ACCUEIL JEUNES ENFANTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crèches, haltes-garderies</li> <li>• Multi-accueils</li> <li>• Relais assistants maternels</li> <li>• Autres lieux d'accueil et d'éveil</li> <li>• Fonction globale accueil</li> <li>• Divers</li> </ul>	26 707 325,94	27 148 596,77	-1,63%
<b>TEMPS LIBRE DES ENFANTS, DES JEUNES ET DES FAMILLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil de loisirs sans hébergement</li> <li>• Colonies, camps</li> <li>• Autres loisirs de proximité</li> <li>• Fonction globale temps libre</li> <li>• Divers</li> </ul>	10 766 135,27	11 880 712,11	-9,38%
<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES ET DE LEURS ENFANTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniciennes de l'intervention sociale et familiale et auxiliaires de vie sociale</li> <li>• Aides financières aux familles</li> <li>• Divers</li> </ul>	1 558 875,99	2 411 072,95	-35,35%
<b>ANIMATION ET VIE SOCIALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centres sociaux</li> <li>• Foyers de jeunes travailleurs</li> <li>• Autres équipements de voisinages</li> <li>• Soutien aux associations familiales</li> <li>• Divers</li> </ul>	3 694 589,65	5 410 382,38	-31,71%
<b>LOGEMENT ET HABITAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aides à l'amélioration de l'habitat</li> <li>• Aides à l'équipement ménager et mobilier</li> <li>• Fonds de solidarité logement</li> <li>• Information et conseil aux familles</li> <li>• Divers</li> </ul>	218 282,14	391 649,29	-44,27%
<b>AUTRES ACTIONS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diverses interventions</li> </ul>	1 527 737,03	1 639 880,90	-6,84%
<b>MONTANT TOTAL</b>		<b>44 472 946,02</b>	<b>48 882 294,40</b>	<b>-9,02%</b>





# Les sigles utilisés

<b>a</b>	Aa	Allocation d'adoption
	Aah	Allocation aux adultes handicapés
	Adil	Association départementale d'information logement
	Admr	Aide à domicile en milieu rural
	Aes	Allocation d'éducation spéciale
	Afip	Aide à la gestion des aires d'accueil
	Agaa	Allocation d'éducation spéciale
	Ajpp	Aide journalière de présence parentale
	Alf	Allocation logement à caractère familial
	Als	Allocation logement à caractère social
	Alt	Allocation aux associations logeant, à titre temporaire, les personnes défavorisées
	Apl	Aide personnalisée au logement
	App	Allocation de présence parentale
	Asf	Allocation de soutien familial
	Avs	Animation de la vie sociale

<b>b</b>	Bafa	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur
	Bafd	Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur

<b>c</b>	Cafpro	Application Caf pour les professionnels
	Ccapex	Commission de coordination d'action et de prévention des expulsions
	Ccas	Centre communal d'action sociale
	Cdap	Consultation des données allocataires par les partenaires
	Cdd	Contrat à durée déterminée
	Cdi	Contrat à durée indéterminée
	Cdsp	Contrat départemental de soutien à la parentalité
	Cej	Contrat enfance et jeunesse
	Cf	Complément familial
	Cif	Congé individuel de formation
	Clas	Contrat local d'accompagnement à la scolarité
	Clsh	Centre de loisirs sans hébergement
	Cmsa	Caisse de Mutualité sociale agricole
	Cnaf	Caisse nationale des Allocations familiales
	Codaje	Commission d'accueil du jeune enfant
	Cog	Convention d'objectifs et de gestion
	Colca	Complément optionnel de libre choix d'activité
	Cpog	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion
	Ctg	Convention territoriale globale

<b>d</b>	Ddcsp	Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
	Ddfip	Direction départementale des finances publiques
	Dif	Droit individuel à la formation
	Dqi	Démarche qualité intégrée

<b>e</b>	Eaje	Établissement d'accueil du jeune enfant
----------	------	---

<b>f</b>	Fjt	Foyer de jeunes travailleurs
	Fsl	Fonds solidarité logement

<b>g</b>	Ged	Gestion électronique des documents
	Gipa	Garantie contre les impayés de pensions alimentaires

<b>l</b>	Laep	Lieu d'accueil enfants parents
----------	------	--------------------------------

<b>m</b>	Mdph	Maison départementale des personnes handicapées
	Mjc	Maison des jeunes et de la culture
	Mous	Maître d'oeuvre urbaine et sociale
	Msa	Mutualité sociale agricole
	Msap	Maison des services au public

<b>p</b>	Pah	Prêt à l'amélioration de l'habitat
	Pala	Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil de l'enfant
	Pap	Prêt d'accès à la propriété
	Pmi	Protection maternelle infantile
	Prepare	Prestation partagée de l'éducation de l'enfant
	Pso	Prestation de service ordinaire
Psu	Prestation de service unique	

<b>q</b>	Qf	Quotient familial
----------	----	-------------------

<b>r</b>	Ram	Relais assistants maternels
	Réaap	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
	Rnb	Recueil national des bénéficiaires
	Rsa	Revenu de solidarité active
	Rse	Responsabilité sociale de l'employeur

<b>s</b>	Sdavs	Schéma directeur de l'animation de la vie sociale
	Sdsf	Schéma départemental des services aux familles
	Srm	Schéma régional de mutualisation

<b>t</b>	Tisf	Technicienne d'intervention sociale et familiale
----------	------	--

<b>u</b>	Ucanss	Union des caisses nationales de sécurité sociale
	Udaf	Union départementale des associations familiales

<b>v</b>	Vacaf	Centre familial de vacances des Caf
----------	-------	-------------------------------------





Directrice de la publication  
Caroline Michal

Maquette & Mise en page  
Caf de Côte-d'Or | Pôle Communication

Crédit photos  
[fr.fotolia.com](http://fr.fotolia.com) | [pixabay.com](http://pixabay.com) | [pikwizard.com](http://pikwizard.com)  
Adobe | Pexels

Couverture © soleg AdobeStock

## **Caf de la Côte-d'Or**

8 boulevard Clemenceau  
21043 Dijon cedex 9  
Tél : 3230

Site internet officiel  
**[www.caf.fr](http://www.caf.fr)**



**La sécurité  
sociale**

*Agir avec vous*

Juin 2021