

# Rapport d'activité 2021



ALLOCATIONS  
FAMILIALES

Caf  
de la Côte d'Or





# Édito

La couverture de ce rapport d'activité, qui a été choisie à l'issue d'un vote de l'ensemble du personnel de la Caf, nous rappelle la démarche volontariste de l'organisme en matière de Rse, qui se traduit par ses actions envers ses salariés, ses allocataires et ses partenaires, comme vous le constaterez à la lecture de ce document.

L'année 2021 aura certes été marquée par les conséquences de la poursuite de la crise sanitaire (nous en étions à une 5ème vague de Covid en fin d'année) et les perturbations liées à la mise en place de la réforme des aides au logement. Celles-ci et le nouveau système d'information ont eu un impact fort sur le traitement de nos dossiers, mais aussi sur nos relations avec nos publics. Cette année aura néanmoins été marquée par le dynamisme des activités menées par la Caf.

À titre d'illustration, on peut citer :

- Les 45 collectivités et les 450 structures aidées et accompagnées par la Caf tout au long de l'année.
- L'extension du dispositif des Ctg à 63% des territoires de Côte-d'Or.
- Le délai moyen de démarche, qui malgré les difficultés évoquées plus haut, s'établit à 16,3 jours (délai entre le moment où un allocataire fait sa demande et le moment où elle est traitée).
- Le renforcement de l'accompagnement social réalisé par les travailleurs sociaux de la Caf à l'occasion des événements de vie fragilisant les allocataires (décès, séparation, impayés de loyer, ...).

- La poursuite de la démarche qualité avec une fiabilité attestée de nos comptes et l'amélioration de certains de nos indicateurs qualité.
- L'investissement par la Caf des réseaux sociaux comme Twitter et LinkedIn : 56 500 vues sur les 6 derniers mois 2021.
- L'activité soutenue des services supports avec à titre d'exemple au niveau des RH, 21 496 heures de formation et 30 procédures de recrutements ; pour les affaires générales, un budget qui a poursuivi sa trajectoire d'économie (1 481 347 € contre 1 809 725 € en 2019), un Service informatique qui a répondu aux sollicitations des utilisateurs (4 578) et sécurisé les postes de la Caf, un centre de ressources qui a atteint tous ses objectifs en matière d'accompagnement des Caf de la région et enfin un service d'appui métier qui a organisé plus de 35 actions de formation interne en direction des gestionnaires conseil et qui a formé 2 classes de nouveaux gestionnaires.

Aussi, je tiens à remercier l'ensemble des salariés de la Caf et des administrateurs, qui ont su, malgré les difficultés rencontrées et le travail à distance parfois imposé, allier leurs efforts pour offrir une continuité de service aux allocataires et partenaires de la Caf.

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 2021

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 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, Autonomie 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,
- 13,6 millions d'allocataires,
- 32,9 millions de personnes couvertes,
- 98,6 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 2020 de la branche Famille





# Le profil de la Caf

## 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 représente 18,3% du territoire de la région (8 763 km<sup>2</sup>, soit le 1er département) et recense 534 124 habitants (Journal officiel 1er janvier 2022- recensement 2019), soit 19% de la population régionale.

Il est faiblement peuplé avec une densité de population (61 hab./km<sup>2</sup>) proche de la moyenne de la Bourgogne-Franche-Comté (59 hab./km<sup>2</sup>) et inférieure à celle de la France métropolitaine (119 hab./km<sup>2</sup>). Sa population est plus jeune que la moyenne régionale. Il gagne des habitants en raison d'un solde naturel légèrement excédentaire (0,1).

**La situation économique** (sources Pôle Emploi)

### *Un département attractif*

Sur les 222 550 actifs qui résident au sein du département de la Côte-d'Or, 93% d'entre eux y travaillent alors que 7% occupent un emploi en dehors du périmètre départemental (contre 9% en Bourgogne-Franche-Comté). On compte 227 060 emplois dans le département. 92% des actifs occupant ces emplois y résident, alors que 8% proviennent de l'extérieur (contre 4% en Bourgogne-Franche-Comté). La Côte d'Or affiche un solde migratoire positif de 4 510.

60% des ménages fiscaux sont imposés en Côte-d'Or (56 % en Bourgogne Franche Comté). Le revenu médian par unité de consommation est de 22 590 € (21 640 pour la région).

Le taux de pauvreté est égal à 11,2 % (12,8% en région). Il est plus marqué pour la métropole dijonnaise 13,8% et 15% à Dijon.

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

Au premier trimestre 2022, en Côte-d'Or, le nombre de demandeurs d'emploi tenus de rechercher un emploi et sans activité (catégorie A) s'établit en moyenne sur le trimestre à 18 160. Ce nombre baisse de 4,7% sur un trimestre (soit -890 personnes) et de 17,6% sur un an. En Bourgogne-Franche-Comté, ce nombre baisse de 6,0% sur un trimestre (-17,4% sur un an).

En Côte-d'Or, le nombre de demandeurs d'emploi tenus de rechercher un emploi, ayant ou non exercé une activité (catégories A, B, C), s'établit en moyenne à 37 940 au premier trimestre 2022. Ce nombre baisse de 2,9% sur le trimestre (soit -1 140 personnes) et de 7,7% sur un an. En Bourgogne-Franche-Comté, ce nombre baisse de 3,2% sur le trimestre (-8,3 % sur un an). Cela représente un taux de chômage de 6,2% fin 2021 (7,4% au niveau national).



# Le profil de la Caf

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

La Caf de la Côte-d'Or compte 105 846 foyers allocataires en juin 2021, soit une diminution de -0,2%, comparé à juin 2020.

243 385 personnes, dont 97 148 enfants, ont pu bénéficier des prestations versées par la Caf.

Ainsi, 45% de la population du département est couverte par au moins une prestation de la Caf, allocataires ou ayant-droits. Ce taux de couverture atteint 49% à Dijon.

**105 846**  
allocataires

**97 148**  
enfants

**243 385**  
personnes  
couvertes



### Situation comparative 2020-2021

| Nombre d'allocataires<br>"Juin 2020 - Juin 2021"   | Côte-d'Or |         |                   | Dijon   |         |                   |
|--|-----------|---------|-------------------|---------|---------|-------------------|
|  | juin-20   | juin-21 | Évolution<br>en % | juin-20 | juin-21 | Évolution<br>en % |
| Allocataires                                       | 106 098   | 105 846 | -0,2%             | 43 144  | 43 765  | 1,4%              |
| Personnes couvertes                                | 245 246   | 243 385 | -0,8%             | 79 552  | 79 631  | 0,1%              |
| Enfants à charge selon la<br>législation familiale | 97 956    | 97 148  | -0,8%             | 25 596  | 25 381  | -0,8%             |

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.

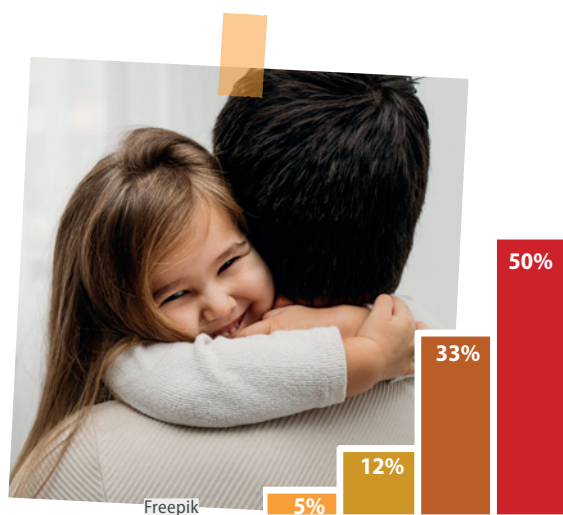
# Le profil de la Caf

## La diversité des situations familiales

En juin 2021, sans les bénéficiaires de l'Allocation de rentrée scolaire (Ars), la Caf compte :

- 47 314 foyers allocataires avec enfants de moins de 25 ans : couples et parents isolés,
- 57 466 foyers allocataires sans enfant : couples sans enfant et personnes isolées.

|                      | Nombre d'allocataires 2020 | Nombre d'allocataires 2021 | Évolution 2020-2021 en % |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Isolés               | 51 372                     | 51 822                     | 0,9%                     |
| Couples sans enfant  | 5 750                      | 5 426                      | -5,6%                    |
| Monoparents          | 13 310                     | 13 358                     | 0,4%                     |
| Couples avec enfants | 34 914                     | 34 412                     | -1,4%                    |
| <b>TOTAL</b>         | <b>105 346</b>             | <b>105 018</b>             | <b>-0,3%</b>             |



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

## Les allocataires avec enfants

45% des foyers allocataires ont des enfants.

28% de ces familles sont des "parents isolés" (séparés, veufs ou célibataires), soit plus du quart d'entre eux (situation très stable).

- 4 595 allocataires perçoivent une Allocation de soutien familial (Asf) pour 7 160 enfants différents. Dans 91% des cas, elle n'est pas récupérable.

## Les allocataires isolés sans enfant

50% des allocataires sont des personnes seules dites "isolées".

- 34% ont moins de 25 ans.
- Les étudiants isolés représentent 18% des personnes isolées pour l'ensemble du département. Cette répartition est de 31% pour la population de Dijon.
- 14% des allocataires isolés ont 60 ans et plus, soit 7 309 dont 7 femmes pour 3 hommes.

## Les couples sans enfant

Les couples sans enfant représentent 5% des allocataires de la Caf en 30 juin 2021. Cette proportion reste stable.

## Le logement

L'Insee recense 290 523 logements en Côte-d'Or, dont 86% en résidences principales (91% pour Dijon métropole). 60% des ménages sont propriétaires (47% pour Dijon métropole).

Source : Insee, RP2018 exploitation principale en géographie au 01.01.2021

En 2021, à la fin du mois d'octobre, après la rentrée universitaire, le nombre de bénéficiaires d'Aide au logement était de 49 492 quand il était de 47 855 en juin (+ 3%).

À la même date, il était de 53 810 en 2020, soit une baisse de 8 % du nombre de bénéficiaires en 2021.

- Allocation de logement familiale (Alf)
  - 4 740 bénéficiaires (- 18%)
- Aide personnalisée au logement (Apl)
  - 20 051 bénéficiaires (- 7%)
- Allocation de logement social (Als)
  - 27 701 bénéficiaires (- 7%)

## Les prestations de solidarité et revenus garantis

En juin 2021, 50 008 allocataires sont bénéficiaires de **prestations de solidarité et insertion**, soit près d'un allocataire sur deux (48%) :

- 9 947 bénéficiaires du Rsa ..... - 5%, les données sont très comparables à 2019, avant la crise sanitaire)
- 7 975 foyers perçoivent l'Aah ..... + 1%, (+ 4 % comparé à 2019), dont 239 pour les deux membres du couple, soit un total de 8 214 bénéficiaires
- 35 132 bénéficiaires de la Prime d'activité ..... - 2%. (+ 2 % comparé à 2019)

2



# Les temps forts 2021



# Les faits marquants



## JANVIER

- Mise en place de la réforme Allocation logement avec un Nouveau système d'information.
- Aripa : Ouverture du portail justice et Extension à tous les parents séparés.
- Présentation des vœux de l'ensemble du personnel et des administrateurs, à distance en Teams.
- Entrée en vigueur du protocole local sur la prévention de la désinsertion professionnelle.

## FÉVRIER

- Nouveau logo de la Sécurité sociale décliné localement.

## MARS

- Lancement de la saison 3 de la "Famille Tout-Écran".

## AVRIL

- 3ème confinement.
- Ensemble changeons notre regard sur le handicap.

## MAI

- Baromètre social institutionnel (Bsi) : Enquête auprès de l'ensemble des salariés de l'organisme.
- Signature du nouveau protocole local sur l'égalité des chances et la diversité.

## JUIN

- Enquêtes Rse auprès des allocataires, partenaires et salariés
- Semaine de la Qualité de vie au travail (Qvt).

## JUILLET

- Investissement conséquent sur les réseaux sociaux.
- Biodiversité à l'honneur (témoignages de salariés).

## AOÛT

- Mise en place de nouvelles solutions de restauration pour les salariés
- Animations internes autour des Jeux olympiques et paralympiques.

## SEPTEMBRE

- Fin du Plan de continuité de l'activité (Pca)
- Mise en place du télétravail contractuel pour 190 salariés.
- Versement de l'Allocation de rentrée scolaire.
- Mise en place de temps conviviaux (petits-déjeuners).

## OCTOBRE

- Mise en place de la Connexion à la personne (Calp).
- Participation à la course Odyssea en faveur de la lutte contre le cancer du sein.

## NOVEMBRE

- Dépistage du diabète pour les salariés dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (Seeph).

## DÉCEMBRE

- Aménagement de locaux collaboratifs au 3ème étage du bâtiment du siège.
- 63% des territoires du département couverts par une Convention territoriale globale (Ctg).
- Mise en place du visio-contact.

# Les chiffres clés

## Nos allocataires

**105 846**

foyers allocataires  
(bénéficiaires Ars compris)

**97 148**

enfants bénéficiaires  
de prestations familiales

**243 385**

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

**47 314**

allocataires  
ayant un ou plusieurs  
enfants à charge

## Nos moyens humains

**266**

salariés  
au service  
des allocataires  
et des partenaires

**24**

administrateurs

## Notre impact financier

**537 438 920 €**

de prestations légales  
(hors frais mandataires)

**43 224 118 €**

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

**Plus d'un million € / jour**  
injectés par la Caf  
dans l'économie sociale

## Nos résultats

**16,2 jours**

délai de démarche moyen \*

**14,7 jours**

délai de démarche moyen \*  
pour les minima sociaux

**47,3%**

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

**78,0%**

d'informations arrivées  
par voie dématérialisée

**94,0%**

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.

## Les relations avec nos allocataires

**30 336**

visites dans  
nos accueils

**1 020 479**

courriers reçus

**296 081**

appels téléphoniques reçus

**11 557**

rendez-vous téléphoniques

**8 862**

rendez-vous physiques

**1 176 437**

connexions caf.fr

**1 902 066**

connexions appli mobile

**2 055**

"rendez-vous des droits"

## Les relations avec nos partenaires

**450**

structures  
soutenues financièrement  
par la Caf

**32**

contrats Enfance  
et Jeunesse

**2 902**

places en structures  
petite enfance  
12 places créées en Eaje

**50**

places créées  
en "Micro-crèches"

**13**

Ctg (Convention territoriale  
globale)

**4**

Ctre (Contrat territorial  
réservataire employeur)



© pixelheadphoto AdobeStock

3





# La Caf aux côtés des allocataires



# Des missions au service de nos publics

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



© Jure AdobeStock

*"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 mène son action à l'échelle départementale.

Elle mobilise ses équipes et leurs compétences dans l'accompagnement des collectivités, associations et autres porteurs de projets, sur les thématiques petite enfance, enfance jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale, habitat. Elle soutient les services aux familles pour la prise en compte des besoins dans leur diversité, avec une attention particulière aux besoins spécifiques en lien, par exemple, avec les situations de handicap.

**La Caf : un acteur clé du 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)

Le Sdsf a été prolongé d'un an pour prendre en compte les évolutions, issues de l'ordonnance inter-ministérielle du 19 mai 2021, lors de son renouvellement.

Il 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 inter-partenaire 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 réunie régulièrement en 2021.

**Ses travaux :**

- La réalisation du diagnostic départemental, en prévision du renouvellement du contrat.
- La rédaction d'un avenant de prolongation couvrant l'année 2021.
- Appropriation, par les professionnels, des axes et des actions prévues dans le Sdsf.

### La Caf : animatrice de réseaux

Dans sa stratégie de déploiement de la politique familiale, tant au niveau financier que technique et stratégique, la Caf de Côte d'Or a fait le choix de développer et soutenir des réseaux d'acteurs locaux, à l'échelle départementale.

Pour ce faire, la Caf soutient les politiques locales, les services aux familles et les professionnels qui œuvrent en proximité, au plus près des réalités. La Caf anime plusieurs réseaux :

- Réseau des Relais Petite Enfance (Rpe),
- Réseau des *Coordonnateurs* "Contrat Enfance Jeunesse", transformés en *Chargés de coopération* dans le cadre des Ctg,
- Réseau des directeurs de Centres sociaux,
- Réseau des directeurs d'Eaje,
- Réseau des acteurs locaux de l'enfance et de la jeunesse.

Après une année 2020 limitée à des rencontres par visio-conférence du fait de la crise sanitaire, les réseaux ont pu être à nouveau réunis en 2021, avec un réel plaisir de se retrouver en présentiel.

### Les Conventions territoriales globales (Ctg) : un nouvel outil de la Caf au service des territoires *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 2021, de nombreuses démarches Ctg ont été finalisées (Communauté de Commune de Saulieu, Plombières les-Dijon) ou impulsées (ville de Dijon, Chenôve, ...). Cette dynamique se renforcera en 2022 puisque, progressivement, les Contrats enfance-jeunesse, arrivant à échéance, seront renouvelés en Ctg.

### La Caf : soutien des 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.

#### La Caf : un 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 **16 635 945 €**, auquel s'ajoute l'aide compensatrice Covid de **1 022 442 €**.

- **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 2021, **32 Cej** sont actifs en Côte-d'Or.

- **Le Bonus Territoire**

Remplaçant progressivement les financements Cej, son versement redéfinit les flux financiers entre la Caf et les territoires, sur les bases des montants versés précédemment dans le Cej.

En 2021, 4 collectivités ont basculé en Bonus territoire. Ainsi au 31/12/2021, 10 territoires bénéficient de ce bonus.

Le financement global, Cej et bonus confondus, s'élève à **10 374 025 €**.

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

40 Ram ont bénéficié de cette prestation de service en 2021 à hauteur de **1 070 443 €**.

- **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 crèches", les fonds de rénovation et les fonds d'accompagnement Psu.

- **Les Contrats Enfance Jeunesse Employeur (Ceje)**

En soutenant des places d'accueil collectif réservées par les employeurs, le Ceje a contribué à la politique de conciliation vie familiale/vie professionnelle portée par la branche Famille. Pour les entreprises concernées, il a constitué un outil majeur pour améliorer les conditions de travail, promouvoir l'égalité homme femme et l'attractivité des emplois proposés.

Comme pour les Cej, ils connaissent une évolution pour devenir progressivement des Contrats territoriaux réservataires employeurs (Ctre) et intégrer l'échelle régionale pour certains signataires, en fonction de leur siège social.

À ce titre, en 2021, la Caf de la Côte-d'Or a centralisé l'ensemble des Ceje départementaux du Sgar et de la Carsat dans des Ctre régionaux

# 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 ..... 127 structures
- Rythmes éducatifs ..... 9 structures
- Accueil jeunes ..... 26 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, en 2021, une enveloppe de 11 792 009 €.



# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Communiquer et informer

### 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 2021, la Caf de la Côte-d'Or a complété l'appel à projet lancé en 2020 par des démarches pro-actives à destination des porteurs de projet potentiel.

#### 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 2021, le réseau Côte-d'Or 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 investis (Facebook, Snapchat, WhatsApp, Instagram, Twitter), ce qui suppose une formation et adaptation permanente des Promeneurs du net.

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

En 2021, la Caf de la Côte-d'Or a versé une aide forfaitaire à 81 stagiaires, préparant le Bafa, soit un montant total de 7 591 €.

# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Communiquer et informer

### 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 2021, **2 181 enfants ont pu bénéficier d'une action Clas en Côte-d'Or**. 264 bénévoles et 427 salariés en ont assuré la mise en œuvre. L'engagement financier de la Caf s'élève à **442 661 €**.

Grâce à la mobilisation des 31 opérateurs Clas du département, déployant 62 actions, le nombre d'enfants bénéficiaires du dispositif reste constant et ce malgré un contexte sanitaire toujours contraignant. Le Clas reste un levier essentiel permettant de lutter contre le décrochage scolaire.

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

Ce dispositif répond à 4 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 2021, la Caf de la Côte-d'Or, en concertation avec le comité départemental Reaap, a étudié les demandes de 29 porteurs de projet correspondant à **55 actions pour un montant de 73 750 €** en accompagnement des actions, 50 000 € ont été mobilisés en accompagnement de la coordination des acteurs (volet 2), et 30 000 € en soutien au fonctionnement des structures (volet 3).

- **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.

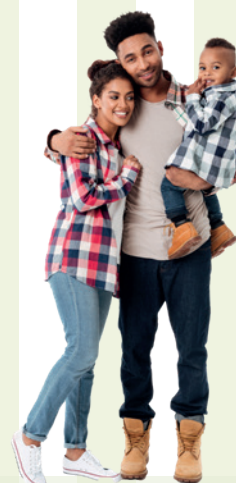
Des professionnel(le)s, formé(e)s à l'écoute, sont présent(e)s pour assurer l'accueil des familles.

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 (**112 736 €** en 2021 contre 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 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.

En 2021 les champs d'interventions éligibles ont été élargis. Ils concernent à présent 4 thématiques : la périnatalité, la dynamique familiale, la rupture familiale, l'inclusion.

Ce dispositif prévoit une tarification adaptée aux ressources des familles.

Un financement de **913 366 €** 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.

### 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 2021, **358 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).

## 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.

### Les espaces rencontres

- La Caf accompagne techniquement et finance deux Espaces de rencontres : "Larpe" à Dijon et "1, 2, 3 familles" à Montbard pour un montant de **144 658 €**.



# Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche des parents et des enfants



# 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 154 prêts pour la somme totale de 79 639 €.

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

Au titre de la prestation socio-éducative, la Caf de la Côte-d'Or a versé en 2021, pour les **quatre Foyers de jeunes travailleurs** du département, la somme de **203 384 €**. À noter que le Fjt Urbanalis (250 lits) est bénéficiaire à lui seul de plus de la moitié de ce montant, soit 105 516 €.

En raison de la crise sanitaire et de son fort impact sur le fonctionnement quotidien des structures Fjt du département, la Commission d'Action sociale de la Caf21 a décidé de **majorer à hauteur de 20%**, sur ses fonds locaux, le droit à la prestation de service pour l'année 2021, soit 41 204 €.

Le 9 mars 2021, les responsables des Fjt du département étaient réunis en visioconférence avec les services concernés de la Caf (Afc et Phl), pour une séance de travail sur la circulaire Cnaf 2020-10 qui "révise les critères de délivrance de la prestation de service Fjt dans une perspective d'adaptation aux évolutions des situations de jeunesse et aux besoins des gestionnaires".

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

L'aide de la Caf, versée aux gestionnaires des aires d'accueil, s'est montée à la somme totale de **69 221 €**, (Aire de Chevigny-Saint-Sauveur : 38 145 €, Genlis : 14 494 € et Montbard : 16 582 €). 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.

D'autre part, la Commission d'Action sociale de la Caf a octroyé une **aide financière à la Métropole de 40 000 €** (moitié sous la forme d'une subvention, moitié sous forme de prêt) pour les **travaux de réhabilitation de l'aire d'accueil de Chevigny-Saint-Sauveur**.

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

En 2021, ce sont 1 169 nouveaux impayés de loyer, dont 203 du parc privé, qui ont été pris en charge par le Pôle habitat logement, soit une diminution de 15%. Ces résultats s'expliquent par l'impact de la crise sanitaire et les moyens mis en place, tels que les différentes aides financières avec, notamment, les Afi impayés de loyer et le Fond de Solidarité Logement en prévention de l'impayé.

En 2021, **la Caf a accordé 47 Aides financières Impayés de loyer pour un montant total de 43 379 €**.

Le montant moyen de l'impayé de loyer dans le parc public est de 1334 €.

#### Les Commissions de coordination d'action de prévention des expulsions locatives (Ccapex)

Ces commissions examinent les situations des ménages domiciliés sur les territoires d'intervention des Espaces solidarités Côte-d'Or du Conseil départemental. En tant que membre de cette instance, la Caf a participé à 31 Ccapex territorialisées.

#### Les Commissions techniques d'examen de situations individuelles (Ctesi)

En amont des Ccapex, la Caf organise et pilote les Ctesi. En 2021, 52 Commissions ont été organisées, dont 10 pour le parc privé.

Les Commissions sont réunies une fois par mois avec chacun des bailleurs publics en présence d'un représentant de la Caf, du Conseil départemental, du bailleur concerné et de la Ddets.

**859 situations ont été examinées sur dossier** (649 parc public et 210 parc privé).

#### L'Accompagnement social des ménages en situation d'impayé locatif

En 2021, **169 ménages ont été accompagnés** (78% dans le parc privé et 22% chez le bailleur public Cdc Habitat).

Conformément aux orientations nationales concernant le travail social en Caf, les travailleurs sociaux du Pôle ont suivi 27% des allocataires en Information-Conseil (1 à 3 Rendez-vous) et 73% en accompagnement (à partir de 3 rendez-vous et plus).

# 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'Adil21, a bénéficié d'**une subvention de fonctionnement de la Caf d'un montant de 40 000 €**.

Plusieurs fois repoussée en raison de la crise sanitaire, la réunion de travail consacrée à "La gestion des loyers impayés", proposée par l'Adil, s'est finalement tenue le lundi 11 octobre 2021. Les équipes des travailleurs sociaux du Sis et du Phl, ainsi que l'ensemble de l'unité administrative du Phl, ont bénéficié de l'intervention d'une juriste de l'Adil sur le sujet.

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'Adil21 est un relais efficace pour la promotion de l'Agence Immobilière Sociale (Ais) de Soliha, soutenue par la Caf. L'Agence départementale d'information logement centralise les signalements des logements non décents pour l'ensemble des partenaires départementaux.

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

En 2021, la Caf a soutenu l'Agence immobilière sociale de Soliha grâce à **une aide financière de 50 000 €**. Les participations financières au budget des Ddets 25 et 21 et des Conseils départementaux 25 et 21 sont en hausse significative par rapport à l'année 2020 (respectivement + 96 500 € et + 13 000 €). Ils marquent ainsi un réel engagement supplémentaire, et par conséquent, un intérêt accru pour le travail engagé par l'Ais.

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

#### Le logement non-décent

La Caf a pris en charge 5 diagnostics de non-décent dans le cadre de la Commission logement indigne (Cli).

À noter que la Caf est signataire d'une convention d'un groupement de commandes qui réunit avec elle l'État, le Conseil départemental, Dijon-Métropole pour Soliha. La Caf **prend en charge 36% des sommes totales dues** en exécution du marché départemental, c'est-à-dire 9 125 € pour l'année 2021.

#### L'accompagnement des ménages "Gens du voyage" du village de stabilisation

Depuis 2015, une professionnelle Caf assure une présence de trois heures mensuelles, sur le site du village Dom'Ici – 2 choses lune. En 2021, elle est intervenue au village à l'occasion de **dix permanences**.

Elle assure une intervention et une information technique auprès des nouveaux allocataires, avec l'objectif de les rendre autonomes dans leur organisation de vie, notamment en matière de logement, en étroite concertation avec l'équipe de travailleurs sociaux du village de stabilisation.

#### 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 4 250 €.

#### 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 2 assistant(e) s maternel(le)s de bénéficier de cette aide pour un montant total de 13 614 €.

# Des missions au service de nos publics

## Animation de la vie sociale

### 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 Msa Bourgogne 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, en tenant compte de la poursuite du déploiement des Ctg.



# Des missions au service de nos publics

Animation de la vie sociale



# Des missions au service de nos publics

## Solidarité et insertion : des droits pour tous

### 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 consiste à accompagner des familles, à des moments clés de la vie, susceptibles d'affecter la cellule familiale. Cette mission dépasse les logiques sectorielles des dispositifs et propose une approche globale des situations en s'appuyant sur les ressources de la famille, sur son environnement et en garantissant un accès aux droits effectif.

L'accompagnement social des familles s'inscrit dans une **logique proactive** permettant d'identifier et d'aller au-devant des allocataires qui rencontrent des difficultés. En agissant au plus tôt, lors d'un changement de situation, cette démarche permet de prévenir l'installation et/ou l'aggravation de difficultés autour de situations cibles.

L'offre de travail social est donc, systématiquement proposée aux familles confrontées aux problématiques touchant :

- le soutien à la parentalité avec les offres "séparation des parents", "décès d'un conjoint ou d'un enfant",
- l'accès et le maintien dans le logement avec l'offre "impayés de loyer",
- le soutien vers l'insertion sociale et professionnelle avec l'offre "parents seuls".

Une équipe de 16 travailleurs sociaux et 3 assistantes se mobilisent auprès des familles. Le travailleur social accompagne le parcours de chaque allocataire. À ce titre, il construit un projet adapté à chaque famille, dans l'objectif d'améliorer sa situation sociale et professionnelle.

L'intervention sociale auprès des allocataires prend soit la forme d'informations conseils, soit d'accompagnement social.

L'information conseil s'opère sur un court terme. Elle permet de délivrer la totalité des informations en lien avec les préoccupations de la famille. À cette occasion, un rendez-vous des droits est également réalisé. Il permet une étude globale et personnalisée des aides Caf, mais également de celles délivrées par d'autres institutions.

En fonction du diagnostic social réalisé par le travailleur social, son intervention peut se limiter en une information conseil ou se poursuivre par un accompagnement social si la famille n'a pas une autonomie suffisante pour se mobiliser seule, dans les actions à réaliser.

Lors de l'accompagnement social, le travailleur social et la famille élaborent un plan d'aide qui se traduit par des propositions concrètes avec des démarches à réaliser et des points d'étapes planifiés. L'accompagnement se concentre sur l'ensemble des difficultés et préoccupations identifiées : l'environnement, le logement, la place des enfants dans le foyer, l'insertion professionnelle, l'insertion sociale, la santé, la culture, les loisirs, le lien social, ... ; le travailleur social s'appuie ainsi sur la mobilisation de la famille pour déterminer les actions à conduire.

Au cours de l'année 2021, **2 094 interventions** en travail social ont été réalisées pour la Caf de la Côte-d'Or, dont 62% en accompagnement social et 38% en information conseil.

Durant cette même période, la crise sanitaire a perduré accentuant la fragilité des familles. Le travail social en Caf a dû s'adapter pour être toujours plus en phase avec les réalités quotidiennes des allocataires.

Des aides d'urgence exceptionnelles ont été maintenues jusqu'au 31 décembre 2021.

Le travail social a été déterminant durant cette période, grâce à la proximité mise en œuvre avec les allocataires :

- permanences physiques sur **15 lieux d'accueil sur l'ensemble du département**,
- permanences téléphoniques, échanges par mails, soutien aux partenaires, ...

Le relais partenaires "Accès aux droits" de la Caf, composé d'un travailleur social, d'un référent technique et d'une assistante s'adresse aux partenaires en cas de dossiers complexes. Il a été très sollicité et a permis d'apporter **1 531 réponses aux partenaires**.

Le travail social de la Caf interagit face aux problématiques individuelles mais également collectives et sociétales. Il a su s'adapter au contexte en apportant des réponses face aux nouveaux besoins des familles.

# Des missions au service de nos publics

Solidarité et insertion : des droits pour tous



© Olly Adobe Stock

# 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

La Caf de la Côte-d'Or a poursuivi son implication et la mobilisation du fonds spécifique dédié.

Deux actions ont notamment été accompagnées :

#### **Atelier à visée philosophique pour collégiens en zone d'éducation prioritaire**

Dans le cadre du festival des Nuits d'Orient, les élèves d'un collège situé à Chenôve ont bénéficié de l'action d'une association "Le cri de la plume" :

- pour vivre une expérience démocratique, exercer son esprit critique, penser par et pour soi-même, apprendre à se parler, à s'écouter, à réfléchir à plusieurs,
- développer l'estime de soi, l'empathie, la tolérance, favoriser la confiance entre les élèves et avec les professeurs.

Financement Caf : 2 800 €

#### **Apprentissage de la citoyenneté, de la république et de la démocratie**

Exposition immersive "Faire vivre la république et incarner la république" :

- une immersion artistique et numérique dans le monde de l'histoire de France et les valeurs que défend notre nation, une exposition à mi- chemin entre art et technologie, avec la volonté de proposer une expérience ludique, interactive et transmettre la culture française à tout citoyen,
- un outil de prévention, de sensibilisation et de contre discours pour le public scolaire et tout public qui seront acteurs et spectateurs de cette œuvre.

Financement Caf : 5 000 €



# Des missions au service de nos publics

Solidarité et insertion : des droits pour tous



# 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

En 2021, **30 336 personnes** ont été reçues sur l'ensemble des lieux d'accueil de la Caf, dont 25 522 au siège de la Caf.

Parmi toutes ces visites, 8 862 se sont déroulées dans le cadre d'un rendez-vous physique.

La Caf de la Côte-d'Or propose également l'accueil sur rendez-vous, à l'initiative des professionnel(le)s de la Caf, pour offrir des réponses personnalisées sur des dossiers complexes pouvant entraîner une modification ou rupture des droits. En 2021, 2 056 rendez-vous des droits ont été réalisés par les travailleurs sociaux du service d'intervention sociale.

Des nouvelles modalités d'accueil ont été mises en place en juin 2021 : finalisation de l'accueil des allocataires **à 100% sur rendez-vous** (ce qui garantit un accueil de qualité -pas d'attente, préparation du dossier en amont, ...) et mise en place d'une assistance téléphonique à la prise de rendez-vous dans l'espace libre-service.

#### L'accueil téléphonique

En 2021, **296 081 appels** ont abouti sur notre numéro unique. Parmi ces appels, 119 550 ont été traités par le serveur vocal et 83 577 par un agent, soit un taux de **68,6% d'appels traités par agent**.

L'accueil téléphonique est ouvert de 9h00 à 16h30, soit 37h30 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.

Par ailleurs, **11 557 rendez-vous téléphoniques** ont été pris en charge par les gestionnaires conseils de la Caf de la Côte-d'Or en 2021.

#### Le traitement des dossiers

En 2021, **1 649 233 pièces** ont été reçues à la Caf (dont 49,6% via internet) soit une moyenne d'environ 137 500 pièces chaque mois.

Sur l'ensemble de l'année 2021, **le délai de démarche moyen s'est établi à 16,2 jours**. Il 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 14,7 jours concernant les pièces relatives à un dossier d'allocataire bénéficiaire d'un minima social.

#### Le déploiement du Visiocont@ct

Visiocont@ct est une solution technique, créée en mars 2019, pour permettre aux Caf d'assurer des rendez-vous à distance, par visioconférence. À la Caf de la Côte-d'Or, les rendez-vous par visioconférence ont été déployés le 14 décembre 2021.

# Garantir la qualité et l'accès aux droits

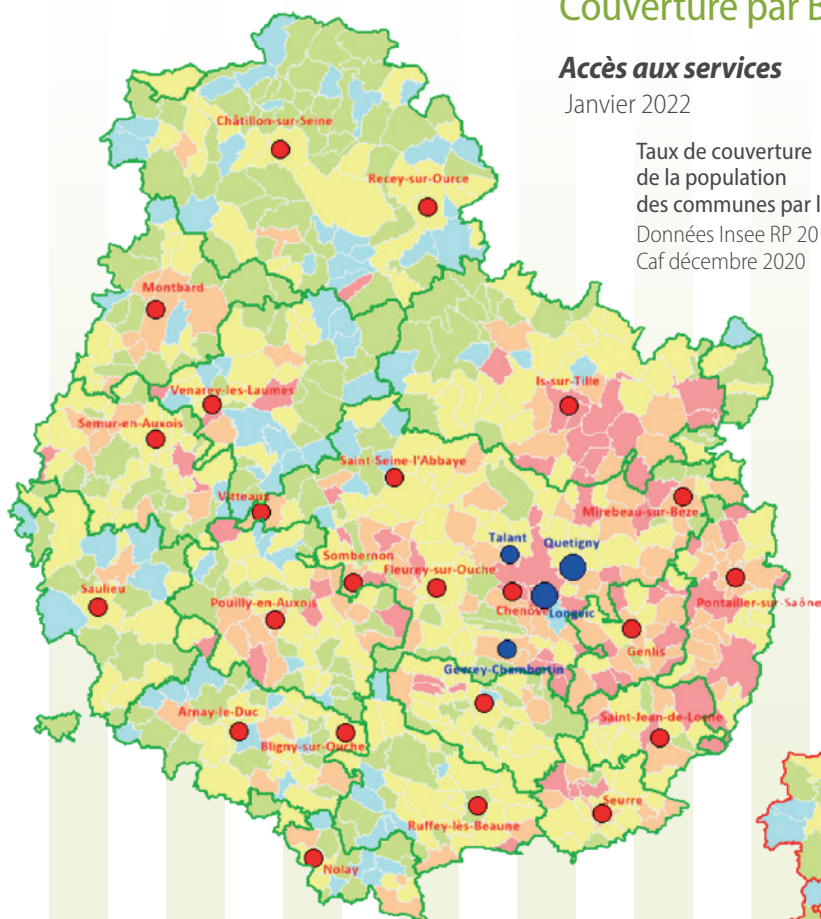
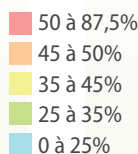
## Renforcer l'accès aux droits

### Couverture par Bassins de vie

#### Accès aux services

Janvier 2022

Taux de couverture de la population des communes par la Caf  
Données Insee RP 2018  
Caf décembre 2020



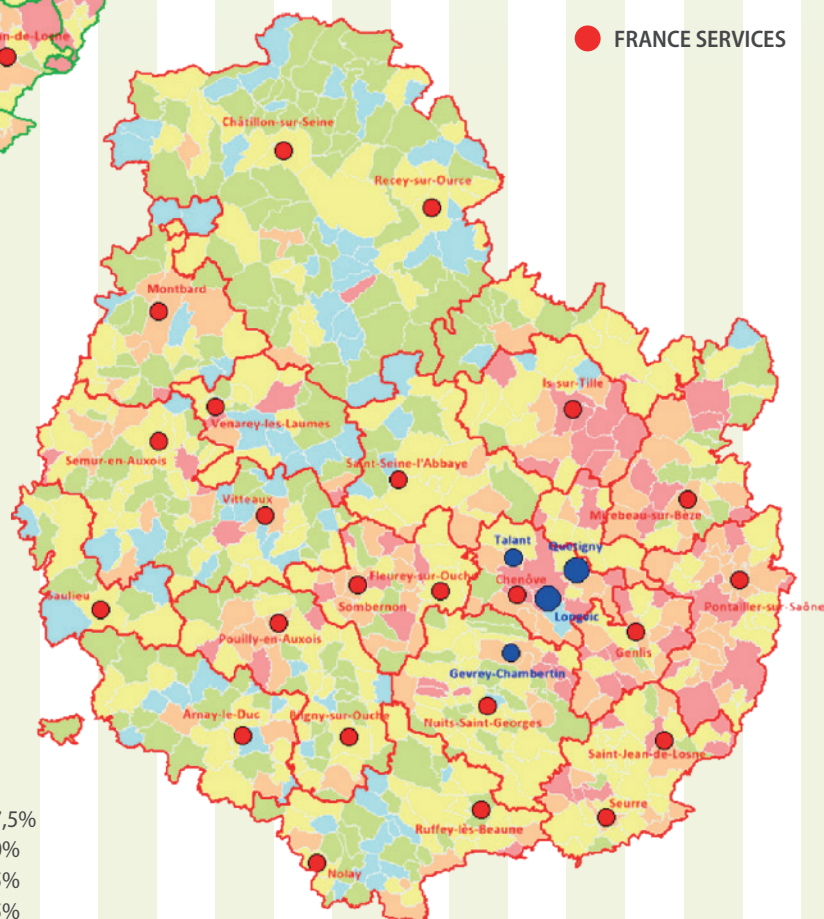
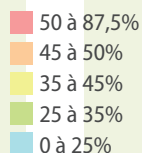
- AUTRES ACCÈS
- FRANCE SERVICES

### Couverture par Epci

#### Accès aux services

Janvier 2022

Taux de couverture de la population des communes par la Caf  
Données Insee RP 2018  
Caf décembre 2020



# 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](http://caf.fr), en toute autonomie ou accompagnés par un agent, formé par la Caf à l'utilisation des services en ligne.

21 guichets uniques "France Services" sont désormais présents sur l'ensemble du département. Ses agents accompagnent les usagers à l'utilisation de [caf.fr](http://caf.fr), mais également dans leurs démarches administratives.

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.

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

À la Caf de la Côte-d'Or, un groupe de travail étudie mensuellement les actions à mettre en place, afin d'envoyer des campagnes d'information pro-actives, via e-mailing ou Sms, aux allocataires et partenaires. Le pilotage de ce plan est réalisé par la responsable de la relation de service.

En parallèle, le service Communication a été repositionné en tant que pilote du suivi des actions pro-actives, menées au sein de la Caf par les différents services.

# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Renforcer l'accès aux droits

### Caf.fr

En 2021, 1 176 437 connexions ont été enregistrées sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr). On dénombre également en 2021, 1 902 066 connexions via l'offre mobile (site optimisé ou application mobile). La tendance observée depuis 2 ans se confirme : l'utilisation du Caf.fr se fait désormais de plus en plus via l'offre mobile.

En 2021, 49 600 mails ont été envoyés depuis le site Caf.fr. Depuis juin 2019, la mise en place de l'intelligence artificielle permet de répondre plus rapidement aux questionnements des allocataires.

### Téléprocédures

Le taux de recours aux téléservices s'établit à **90,6% en 2021** (contre 88,8% en 2020) soit légèrement plus qu'au niveau national : 90,0%.

On peut noter par exemple, que plus de 99% des changements d'adresse, plus de 85% des demandes d'aide au logement et des justificatifs de scolarité ainsi que près de 80% des déclarations annuelles de ressources sont arrivés par la téléprocédure proposée sur le Caf.fr.

On peut également noter que la plupart des déclarations trimestrielles Ppa ou Rsa (respectivement 98% et 95%) arrivent par voie dématérialisée.

Le taux de liquidation automatique s'élève à 31,7% en 2021 (contre 27,8% en 2020), soit à un niveau quasi équivalent à celui du national : 31,3%.

### PC en libre-service

En 2021, près de 6 000 connexions ont été comptabilisées sur les Pc en libre-service, qui sont au nombre de 8 dans nos différents lieux d'accueil :

- 5 à l'Espace libre-service au siège à Dijon,
- 1 à Beaune, 1 à Auxonne et 1 à Montbard.



# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Communiquer et informer

### La Caf présente sur les réseaux sociaux Twitter et LinkedIn

La Caf de la Côte-d'Or dispose d'un compte propre sur le réseau social Twitter, depuis septembre 2018. À partir de la mi-2021, la présence et le rythme de publication ont été considérablement renforcés afin d'augmenter l'impact des publications.

Ainsi, le compte **caf21\_actus** permet de relayer des campagnes de communication nationales (prévention des indus, connaissance des prestations légales) ou locales (promotion du métier d'assistant maternel). C'est aussi un canal par lequel nous pouvons afficher la présence et le soutien de la Caf auprès des partenaires sur le territoire (inauguration de structures, signature de convention territoriale globale). Cette stratégie de communication est complétée par le relai des articles du magazine Vies de Famille, le magazine des Allocations Familiales.

**Le fil d'actualité de la Caf de la Côte-d'Or s'adresse prioritairement aux partenaires, journalistes et publics institutionnels** qui pourront ensuite rediffuser l'information.

Cette stratégie affirmée de présence sur Twitter a permis **d'augmenter notre audience d'environ 30% sur 2021**.

La Caf de la Côte-d'Or investit également le réseau social professionnel **LinkedIn**. Promotion de la marque employeur, recrutements, relai des actions innovantes en matière de responsabilité sociale de l'entreprise, de politique handicap, de management et bien d'autres sont au programme du compte LinkedIn de la Caf21.

Le compte LinkedIn de notre Caf se veut une vitrine sur l'extérieur de l'innovation produite au quotidien par l'ensemble des collaborateurs.

En tant que réseau social professionnel, ce compte s'adresse principalement aux autres professionnels de la Sécurité sociale, aux futurs candidats souhaitant postuler au sein de notre organisme et à tout autre professionnel recherchant inspiration dans les actions menées par notre Caisse.



# Garantir la qualité et l'accès aux droits

## Communiquer et informer

### Les campagnes de communication multi-canaux

- Afin d'accompagner au mieux les allocataires dans leurs relations avec la Caf, une campagne a été réalisée en direction de tous les allocataires (plus de 100 000 mails).

*"La Caf accueille uniquement sur rendez-vous"*  
afin de rappeler les modalités en matière d'accueil physique au sein de la Caf.

- Une campagne dédiée a été réalisée à l'attention des allocataires parents (près de 40 000 mails) :

*"A nous les colos !"*  
afin de faire la promotion des colonies de vacances pour les enfants.

- Parallèlement aux envois e-mailing, ces campagnes ont été relayées sur Caf.fr, Twitter, dans la presse et dans nos accueils.

### Par ailleurs, des campagnes e-mailing locales mensuelles ont été poursuivies en 2021 :

*"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).

### D'autres campagnes ont été initiées en 2021 :

- 3 campagnes autour de la prévention des indus, pour informer sur la nécessité de déclarer chaque changement de situation pour les allocataires afin de percevoir le bon droit.
- Les campagnes e-mailing locales sont aussi un outil d'appui à notre action sur le territoire, dans le cadre des Conventions territoriales globales, via des enquêtes transmises aux habitants du territoire pour connaître leurs besoins.
- De même, face aux nouveautés touchant le quotidien des allocataires, des envois à visée informative d'e-mailing ont été faits. Cela a été le cas notamment pour promouvoir le changement du mode de connexion à l'espace Mon Compte utilisant maintenant le numéro de Sécurité Sociale. La promotion du nouveau service public des pensions alimentaires proposé par les Caf a également fait partie de nos envois. Enfin, en partenariat avec la Caisse primaire d'assurance maladie, une campagne auprès d'allocataires porteurs de handicap a été envoyée afin de connaître leur perception, via une enquête, sur leur accès aux soins, en lien avec l'association Handidactique.

### La promotion des téléprocédures et le marketing

La promotion des téléprocédures au niveau de la Caf21 s'intègre dans la stratégie institutionnelle de la Cnaf de développement des services en ligne et de marketing. L'enjeu est d'augmenter les taux de dématérialisation des services en ligne prioritaires dans l'ensemble des Caf.

En 2021, les services en ligne ont fait l'objet d'actions continues de communication, via les différents outils disponibles (e-mailing, Sms, Twitter, LinkedIn, Caf.fr, affichage et vidéo accueil).

**Les services en ligne pour les allocataires permettent l'accessibilité aux services de la Caf 24h/24 et 7 jours/7 et un traitement plus rapide des demandes.**



4





Des ressources  
pour agir



# Les ressources et les moyens

## Les ressources humaines

### La Caf et son personnel

La Caf compte 266 salariés au 31 décembre 2021, dont 216 femmes (81,20%).

L'âge moyen des agents est de 45,85 ans.

32 agents en Cdi travaillent à temps partiel, avec des durées hebdomadaires de 12h à 32h.

### Les mouvements du personnel et la politique salariale

Les procédures de recrutement (internes et externes) ont abouti à l'embauche de 11 Cdi, dont 4 mutations, 9 Cdd, et 11 mouvements internes (changement de poste et service).

Le recours à l'intérim : 5 appels à l'intérim ont été conclus.

En 2021, 7,52% des agents ont bénéficié d'une promotion et 27,07% de points de compétences.

Les agents de la Caf bénéficient d'un Entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement (97,5%). 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.

Les référents Handicap, Santé-Sécurité et Posture au travail sont à la disposition des agents pour gérer leur situation.

Le ménage en journée et en continu a été généralisé en 2020 et s'est poursuivi en 2021.

Les référents Covid et le service Ressources humaines ont été mobilisés pour accompagner, au quotidien, l'ensemble des collaborateurs depuis le début du confinement de mars 2020 et tout au long de l'année 2021.



# Les ressources et les moyens

## Les ressources humaines

### Le dialogue social

L'année 2021 a été marquée par la signature de 5 protocoles d'accord :

- le droit à la déconnexion,
- la diversité, l'égalité des chances et l'égalité entre les femmes et les hommes, et son avenant,
- la journée de solidarité,
- l'accord de méthode.



### La formation professionnelle

**768 631 €** ont été consacrés, en 2021, à la formation professionnelle :

- Versements libératoires (\*) ..... 108 615 €
- Coûts pédagogiques ..... 114 524 €  
(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 ..... 480 340 €
- Dépenses de formation internes ..... 65 152 €

**255 salariés** (soit 96% des effectifs au 31/12/2021) ont bénéficié d'une ou plusieurs formations, dans le cadre du plan de développement des compétences, du projet de transition professionnelle ou du compte personnel de formation.

**24 277 heures de formation** ont été comptabilisées :

- 4 568 heures ont été dispensées en interne,
- 19 709 heures ont été dispensées par des organismes de formation externes.

**12 stagiaires** ont obtenu, en 2021, un **Certificat de Qualification Professionnelle** "Gestionnaire Conseil Allocataires".

(\*) Ils indiquent le pourcentage de dépenses -taux d'effort formatif-

# Les ressources et les moyens

## Les moyens financiers

### La gestion des fonds publics

#### Les prestations légales

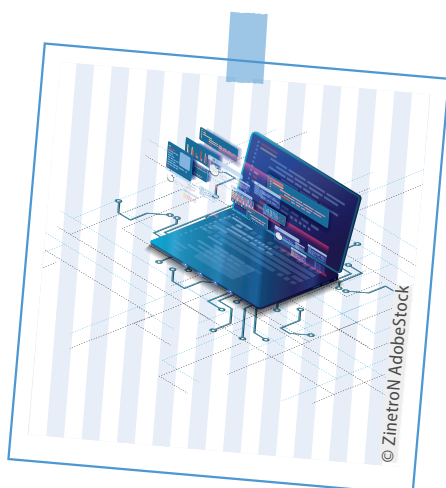
Les prestations légales, versées aux allocataires s'élèvent à **538 040 944 €** (dont 602 023 € de frais mandataires) et sont réparties comme suit :

- 38,77% sont des prestations versées sur le fonds national des Prestations familiales (208 587 767 €),
- 48,99% sont des prestations versées sur fonds de l'État (263 555 167 €),
- 11,04% sont des prestations versées sur fonds du Département (59 418 589 €) -Rmi et Rsa-,
- 1,20% sont des prestations versées sur fonds de la Cnsa (6 479 421 €).

#### L'action sociale

Les aides d'action sociale aux familles et aux partenaires représentent un montant global de **43 224 118 €**, soit :

- les aides aux partenaires ..... 39 898 522 €
- les aides individuelles ..... 1 222 601 €
- les charges techniques et provisions  
..... 2 102 995 €



### La gestion administrative

#### de la Caf

Le total des dépenses, hors amortissement pour l'année 2021 s'est élevé à **15 642 870 €**. Ces dépenses se décomposent comme suit :

- frais de personnel..... 13 469 040 €
- fonctionnement ..... 1 751 150 €
- investissement..... 422 680 €

Le coût de gestion s'élève à **2,8%**.

#### du Centre de ressources

Le total des dépenses hors amortissement s'est élevé, pour l'année 2021, à **1 619 981 €**. Ces dépenses se décomposent comme suit :

- frais de personnel..... 1 566 931 €
- fonctionnement ..... 52 837 €
- investissement..... 213 €

Le total des engagements financiers, au titre de l'année 2021, s'établit à **598 553 826 €**.



# Les ressources et les moyens

## Les moyens financiers

### L'activité comptable

**Plus de 1 221 000 virements** ont été émis en 2021 à destination des allocataires.

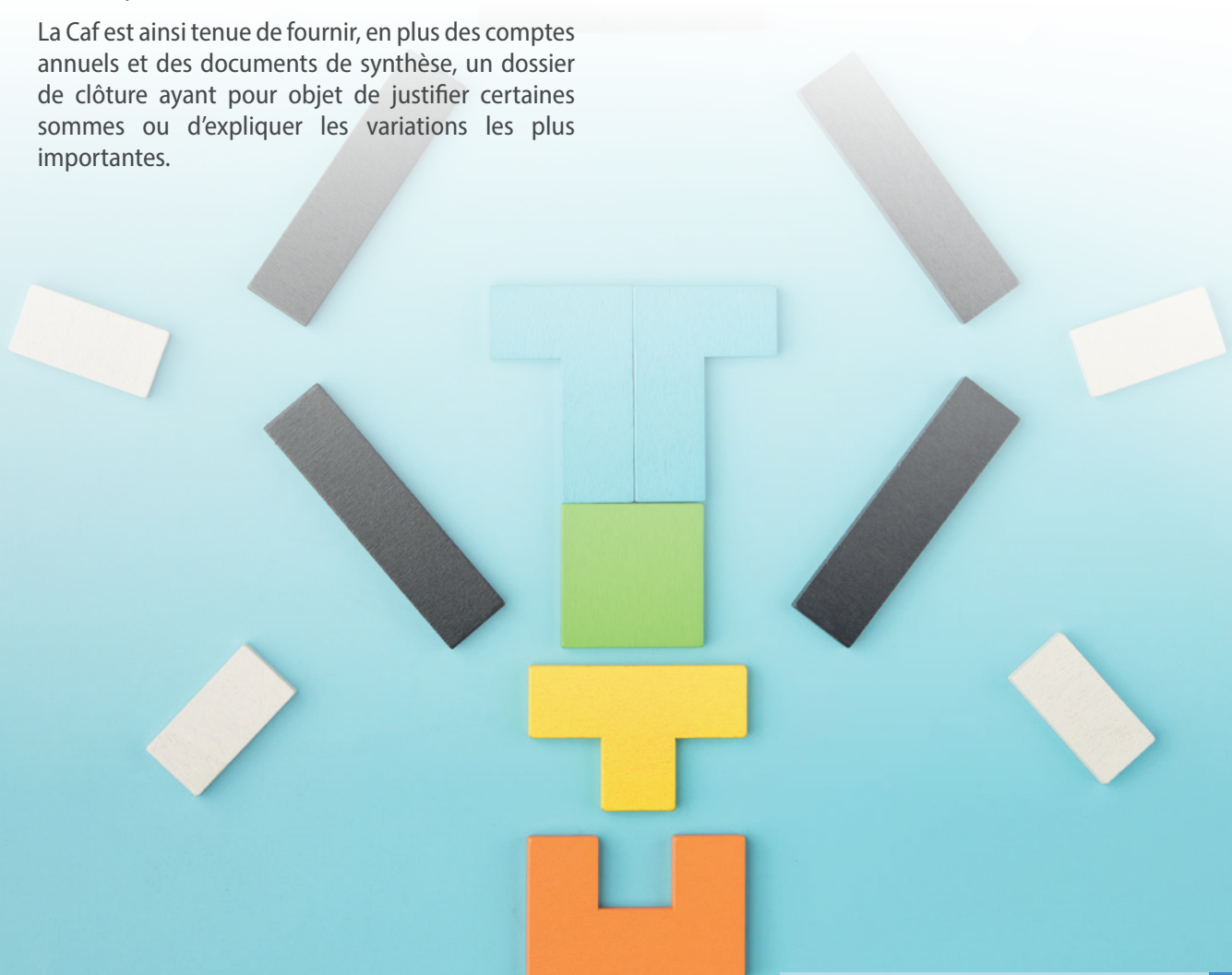
Au total, ce sont **13 391 pièces comptables** qui ont été comptabilisées, traduisant les opérations diverses de la Caisse avec ses allocataires, partenaires, fournisseurs et agents.

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.



# Les ressources et les moyens

## Le système d'information



### Le démarrage du Nouveau système d'information (Nsi)

Les premières briques du Nsi (Base nationale des allocataires, Accès aux ressources allocataires avec le Drm \*) ont été mises en place dans une nouvelle architecture technique utilisant des plateformes Cloud. Cette transformation majeure a été réalisée dans le même temps que la réforme des Aides personnalisées au logement (Apl), qui ne sont plus calculées sur la base des revenus d'il y a deux ans (année n-2), mais sur la base des ressources des douze derniers mois glissants. Leur montant est également actualisé tous les trimestres et non plus une fois par an en janvier.

Ces changements ont été facteur de complexité du fait de la cohabitation d'applicatifs de conceptions très différentes, Cristal et Nsi. Le volume d'incidents au démarrage a été conséquent, ce qui a entraîné un surcroît de charge pour les équipes Dsi et pour le réseau (Caf et Cnaf). Une organisation structurée de tous les acteurs (Informatique, Cdr, métiers) a permis de résoudre progressivement la majorité de ces problèmes et d'améliorer la performance des traitements.

### Une nouvelle politique d'impression

La stratégie des achats place les impressions au cœur des préoccupations de développement durable, notamment par le poids économique et surtout pour son impact sur l'environnement.

Durant la période de confinement due au Covid19, les services de la Caf21 ont su relever le défi de la non-impression. Les services ont ensuite capitalisé sur leurs nouvelles méthodes de travail en version dématérialisée.

Ainsi les obligations, en matière de réduction des dépenses de fonctionnement, et l'inscription de la Caf dans une démarche de développement durable de ses activités, ont conduit à la mise en oeuvre d'un système de gestion centralisée des impressions qui tient compte des besoins des services, des organisations et des possibilités.

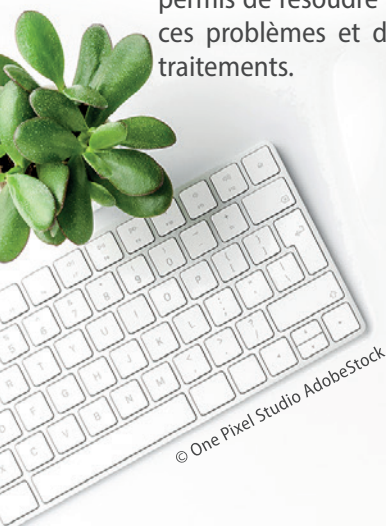
En 2021, la Caf a donc investi en acquérant 12 copieurs performants, afin de remplacer 14 copieurs vieillissants en location et 110 imprimantes avec de multiples références de consommables.

Les gains attendus sont :

- Rationalisation du parc de matériels d'impression avec un retour sur investissement dès la 3ème année,
- Réduction budgétaire d'au moins 20% de l'achat de papier et de consommables,
- Réduction du nombre de sollicitations informatique pour dépannage.

(\*) Drm : Données ressources mensuelles.

Les employeurs + Organismes sociaux + Organismes versant des revenus de remplacement y versent leurs données.



© One Pixel Studio AdobeStock

# Le pilotage

## La démarche qualité

### Le plan de qualité au travail

Quel que soit le domaine qui est amené à évoluer, les nouvelles organisations sont élaborées par la Direction en vue de préserver les conditions de travail des salariés.

C'est dans cet esprit que les formations au télétravail, tant pour les managers que l'ensemble des collaborateurs, se sont déroulées tout au long de l'année.

### La diversité et l'égalité des chances

Dans le cadre du dialogue social entrepris avec les partenaires sociaux, un nouvel accord sur la diversité, l'égalité des chances et l'égalité entre les femmes et les hommes a été signé en 2021.

Porteur des valeurs telles que la solidarité, le respect, l'égalité et la justice sociale, ce protocole marque la volonté de la Caf de s'inscrire dans une dynamique de lutte contre toutes les formes de discrimination.



# 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 (la Dgfi, 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



### Le datamining

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

En 2021, 710 contrôles "datamining données entrantes" et 6 981 contrôles "datamining métier" ont été réalisés à la Caf de la Côte-d'Or :

- un taux d'impact financier de 19,3% pour un montant de 769 638 € pour le Data métier prévisionnel,
- un taux d'impact financier de 64% pour un montant de 682 848 € pour le Data Données entrantes.

(\*) Le datamining est le procédé qui permet de trouver des corrélations entre de nombreuses bases de données relationnelles.

### Les opérations de contrôles

En sus des contrôles datamining, en 2021, la Caf de la Côte-d'Or a effectué des contrôles métiers sur :

- 13 386 cibles obligatoires pour un impact financier de 1 120 654 €,
- 650 cibles locales pour un impact financier de 68 093 €,

Soit un total de vérification métier de **21 786 contrôles pièces** pour un impact financier de **2 885 541 €**.

### Les fraudes

**303 fraudes** ont été qualifiées en 2021 par la Commission administrative des fraudes.

Le montant des fraudes qualifiées s'élève à **2 904 794 €**, soit 0,53% des montants versés.

Les sanctions suivantes ont été prononcées :

- 109 avertissements Caf  
+ 47 avertissements Conseil départemental,
- 19 dépôts de plainte Caf  
+ 37 dépôts de plainte du Conseil départemental,
- 175 pénalités Caf pour un montant de 120 350 €  
+ 28 pénalités du Conseil départemental pour un montant de 14 450 €.

# Le développement durable

## La responsabilité sociétale d'entreprise

Lancé en 2020, le projet Rse est passé dans sa phase opérationnelle en 2021.

En effet, début 2021, la Caf a interrogé, sur ce sujet, des 27 salariés, les secrétaires des instances Cse et Csst, le Président du Conseil d'administration et des partenaires externes (Pôle emploi, le Conseil départemental, des crèches, ...), ainsi que des allocataires.

Après une phase d'analyse de nos pratiques et de notre fonctionnement, 16 actions de court terme ont vu le jour durant l'année.

Ce projet, conduit en mode collaboratif, a permis à une cinquantaine de salariés d'intégrer l'un des 16 groupes de travail coordonnés par un membre du Comité de direction élargi.

De la conduite de réunions ou de projets, de la gestion de la communication interne à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, en passant par notre relation partenariale, autant d'actions ont été proposées en fin d'année pour améliorer notre fonctionnement et faire en sorte que nos décisions prises soient cohérentes avec les dimensions économiques, sociales et environnementales.

Depuis le dernier trimestre 2020, la Rse fait l'objet d'une actualité suivie.

Le Comité opérationnel Rse diffuse régulièrement des actualités sous forme de BD, dans lesquelles les agents sont acteurs. Le Service Communication promeut la démarche notamment sur les différentes conventions (avec Pôle emploi, ...), le Comité de direction élargie (Codire) assure le pilotage et définit la stratégie de la démarche



## En matière de sécurité physique et de sûreté

L'année 2021 a été marquée par une évolution importante en matière de mesures de sûreté. En effet, la direction de la Caf a impulsé l'installation, dans chaque étage, d'un dispositif d'alerte attentat. Tous les salariés de la Caf ont pu suivre une formation et une sensibilisation aux différents risques, sur la base du document unique d'évaluation des risques professionnels et notamment le risque agression et attentat.

En décembre 2021, deux exercices ont permis de tester la réaction des gestionnaires conseil allocataires à l'accueil, et des salariés dans les étages.

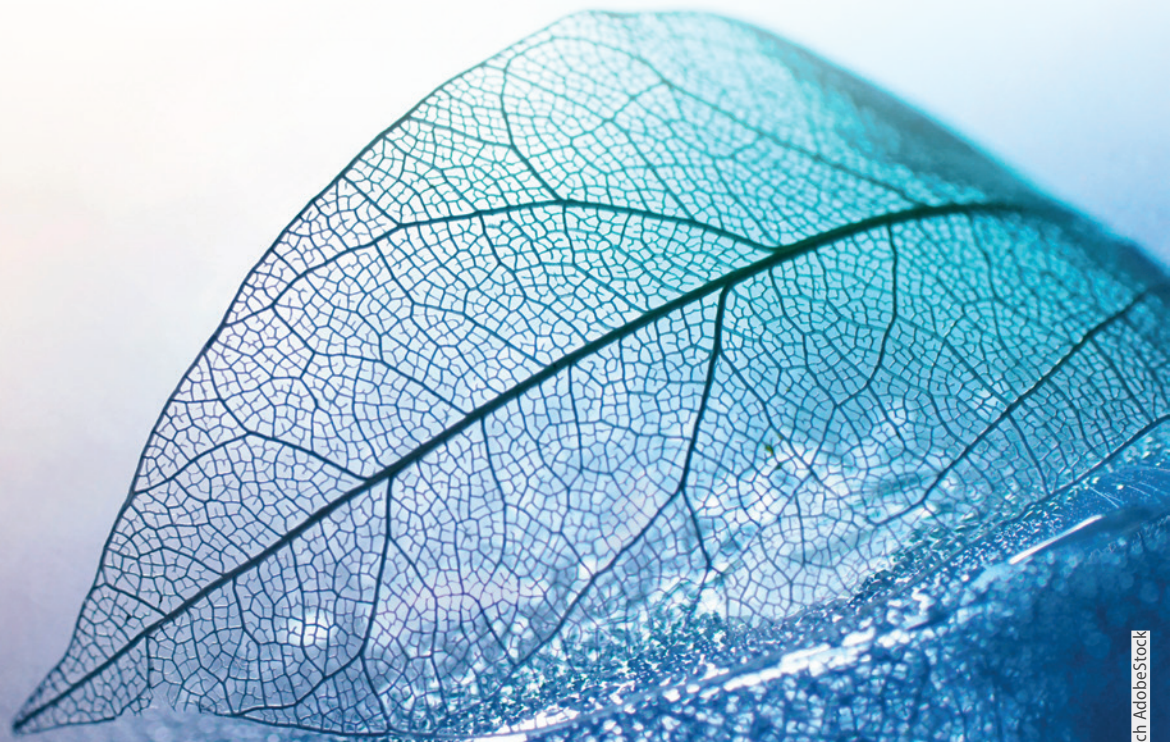
## La création d'espaces partagés et d'espaces collaboratifs

Avec la mise en place du télétravail et le besoin de création d'espaces complémentaires aux espaces de bureaux traditionnels, la direction a été conduite à rénover complètement le 3ème étage du siège de la Caf.

Les salariés des services de la Direction comptable et financière (comptabilité et vérification/données entrantes) sont désormais installés en partage de bureaux. Un espace dit "collaboratif" permet de tenir des réunions collectives via un système de visio-conférence, ainsi que des rencontres moins formelles.



# Le développement durable



# 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, la relation de service, l'action sociale, le contrôle interne et la maîtrise des risques, les domaines supports (achat-marché, appui au pilotage, ...).

Il comprend également des conseillers assurant des missions nationales (Snaca\*, Cnarh\*, Maîtrise d'œuvre et coordination stratégique).

Le Centre de Ressources Centre-Est est constitué de conseillers métiers, supports aux Caf. Il 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 ressources.

#### **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 - Centre national d'Appui Rh**

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

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).

(\*)

Snaca.....Service national d'appui à la continuité d'activité  
Cnarh.....Centre national d'appui ressources humaines

# Le Centre de ressources du Centre-Est

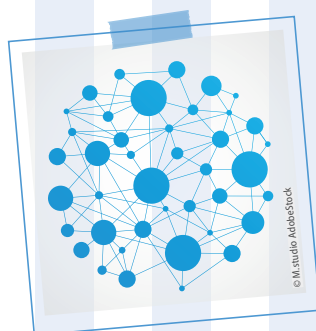
## Un service régional

### 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 2021, l'activité a été marquée par :

- le lancement du projet modernisation du Sid,
- le déploiement de l'outil Olia dans le domaine Ressources humaines,
- le déploiement de l'outil Prever dans certaines Caf de la région,
- le renforcement de l'animation de la vie régionale : production, maîtrise des risques, démarche qualité intégrée, ...
- la poursuite de la mise en place de l'Aripa avec l'outil Gaia,
- l'impact de la loi Essoc,
- la mise en place de la première brique du Nsi avec la mise en œuvre de la réforme des Aides au logement,
- la poursuite du déploiement de l'outil Maia en action sociale,
- le nombreuses évolutions concernant la relation de services : nouvel outil de gestion des courriels, la connexion à la personne, ...



### Les faits marquants 2021

L'année 2021 fut une année particulière pour le Cdrce, marquée par plusieurs actualités et changements majeurs :

- Tout d'abord la réforme de l'AL et la mise en place du DRM a fortement impacté l'activité des Caf et, par conséquent, celle du Cdrce en générant un fort besoin d'accompagnement des équipes. Le Cdrce a su faire preuve d'adaptabilité afin de renfoncer sa présence auprès des équipes et de l'encadrement production des Caf aidées. Outre la réforme "AL", les déploiements d'outils ont été nombreux et ont concerné l'ensemble des domaines métier des Caf (Calp, Omega, la modernisation du Sid, ...); l'enquête de satisfaction 2021, menée auprès des Caf clientes, montre que le Centre de ressources a su relever le défi et s'inscrire dans une dynamique d'amélioration quant à l'accompagnement apporté.
- Une autre évolution organisationnelle d'importance a été la nomination en début d'année 2021, de trois conseillères coordinatrices en charge du management des pôles production, Cna Rh et maîtrise des risques / Dqi / recouvrement, dans le cadre de la création d'une ligne managériale intermédiaire et le changement de responsable du CdrCe (Morgane Javelle succédant à François-Xavier Fresse).

*Enfin, les travaux d'aménagement des locaux, débutés en 2020, ont pu être menés à leur terme ; les conseillers ont donc profité du retour progressif en présentiel au cours de l'année 2021 pour bénéficier des nouvelles installations qui, pour rappel, ont consisté à créer des espaces de travail partagés par domaines métiers afin de renforcer la cohésion d'équipe et améliorer les conditions de travail.*

5



# La gouvernance 2021

# Les instances de direction

## L'équipe de direction



De bas en haut  
Valérie Routhier - Laurent Pedeau - Charlotte Mamessier - Bernard Tapie

De bas en haut  
Caroline Michal - Morgane Javelle

Caroline  
MICHAL  
**Directrice**

La directrice assure le fonctionnement de la Caf sous le contrôle du Conseil d'administration et en application des directives de la Cnaf.

Cyrille  
HUSSON  
jusqu'au 01.03.2021

Bernard  
TAPIE  
à/c du 01.07.2021

**Directeur comptable et financier**  
Intérim de Morgane Javelle, de mars à juin inclus

Ses attributions sont clairement définies :

- organisation du travail,
- gestion du personnel,
- arrêté des comptes et rapport d'activité,
- gestion budgétaire,
- signature du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog),
- représentation de la Caf,
- actions en justice.

Valérie  
ROUTHIER  
**Directrice-adjointe**

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

Laurent  
PEDEAU  
**Sous-Directeur**  
Développement des territoires et des services aux familles

La coopération entre la direction et le Conseil d'administration est nécessaire au bon fonctionnement de l'organisme.

Charlotte  
MAMESSIER  
**Sous-Directrice**  
Offre de service allocataires

Le directeur comptable et financier, placé sous l'autorité de la directrice, est en charge des opérations financières et comptables de l'organisme.

Morgane  
JAVELLE  
**Sous-Directrice**  
Centre de ressources du Centre-Est

La séparation stricte des pouvoirs, entre ces deux membres de la direction, a pour objectif de sécuriser l'emploi des fonds publics (un directeur ordonnance les dépenses et les recettes tandis qu'un directeur comptable et financier vérifie, paie et comptabilise).



# Les instances de direction

## Le conseil d'administration

### Le conseil d'administration

Le conseil d'administration entre dans sa 4ème année de mandat et sera renouvelé en 2022.

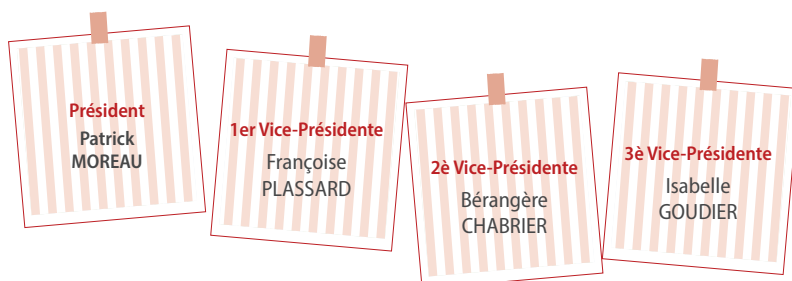
#### Rôle et composition

Le Conseil d'administration de la Caf est composé de 24 membres titulaires, de 3 représentants du personnel, et d'autant de suppléants.

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

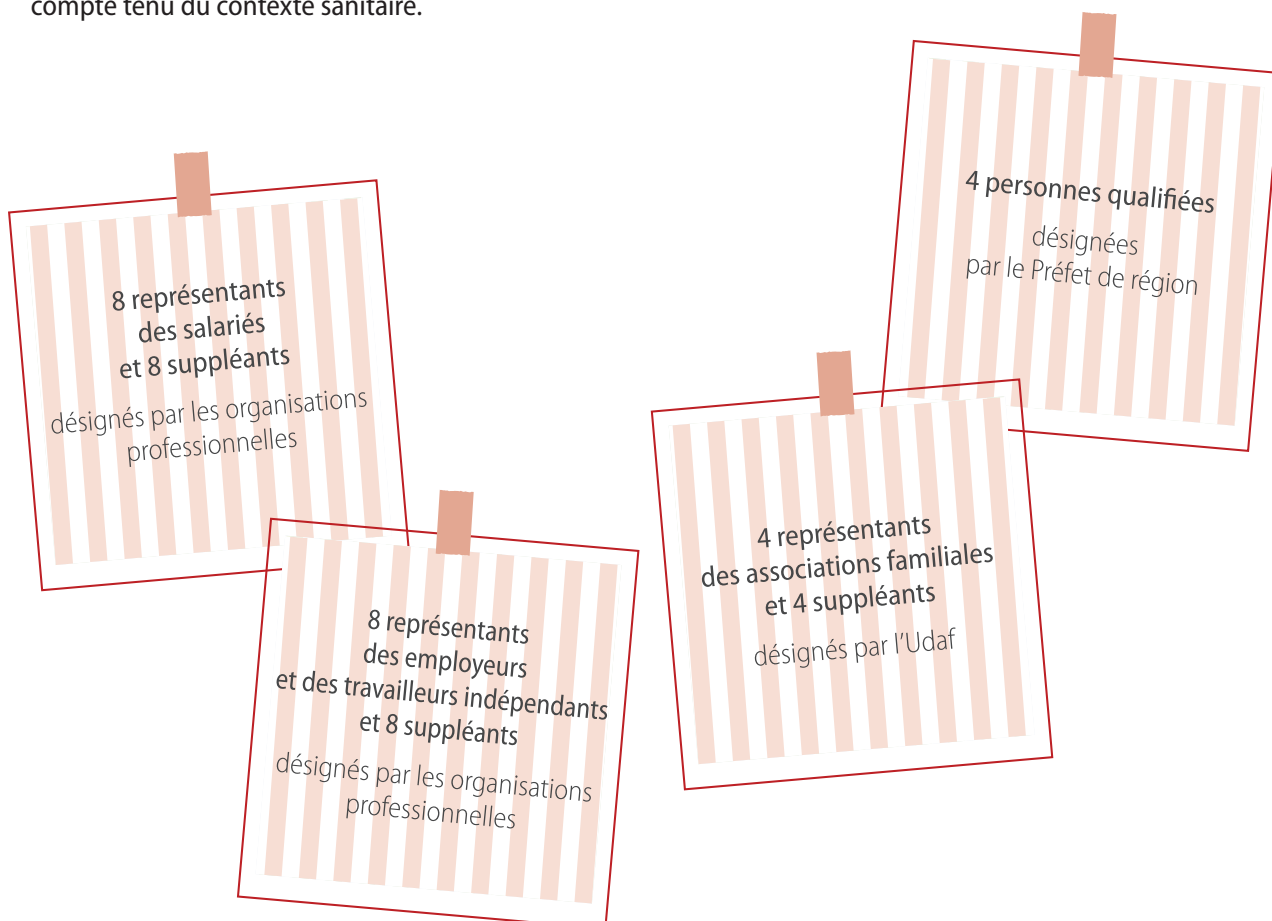
#### Les réunions

5 réunions du Conseil d'administration se sont tenues en 2021. L'une d'entre elles s'est déroulée en distanciel, compte tenu du contexte sanitaire.



#### Les principales commissions

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



6



# Annexes



# Les prestations légales



© strichfiguren.de | Fotolia

| NAISSANCE<br>JEUNE ENFANT   | PRESTATIONS<br>D'ENTRETIEN<br>DES ENFANTS                             | LOGEMENT  | SOLIDARITÉ<br>ET INSERTION<br>(dont Handicap, Rsa et<br>Prime d'activité) |
|---|---|---|---|
| Nombre de bénéficiaires<br><b>14 521</b><br>Évolution<br><b>-1,4%</b> | Nombre de bénéficiaires<br><b>40 216</b><br>Évolution<br><b>-0,8%</b> | Nombre de bénéficiaires<br><b>47 855</b><br>Évolution<br><b>-3,6%</b> | Nombre de bénéficiaires<br><b>50 008</b><br>Évolution<br><b>-1,7%</b>     |
| Montant versé<br><b>85 798 346,21 €</b><br>Évolution<br><b>3,9%</b>   | Montant versé<br><b>128 531 190,95 €</b><br>Évolution<br><b>2,7%</b>  | Montant versé<br><b>116 266 552,80 €</b><br>Évolution<br><b>-5,5%</b> | Montant versé<br><b>206 642 192,78 €</b><br>Évolution<br><b>3,9%</b>      |

Sources :  
Fichier Cnaf Filéas  
Rapport financier 2021 - Caf21

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

## TOTAL 2021

Nombre total de bénéficiaires  
**105 846**  
 Évolution 2020-2021  
**-0,2%**

Montant total versé  
**537 438 920 €**  
 Évolution 2020-2021  
**+0,2%**



freepic.diller Freepik

# Les prestations légales

| PRESTATION  | NOMBRE D'ALLOCATAIRES (*)<br>au 30 juin |                |                | MONTANT ANNUEL EN €   |                       |                |
|---|---|----------------|----------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|   | 2020                                    | 2021           | %<br>Évolution | 2020                  | 2021                  | %<br>Évolution |
| <b>NAISSANCE JEUNE ENFANT</b>                                   | <b>14 731</b>                           | <b>14 521</b>  | <b>-1,4%</b>   | <b>82 603 374,06</b>  | <b>85 798 346,21</b>  | <b>3,9%</b>    |
| Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)                     |   |                |                |                       |                       |                |
| Prime de naissance   Prime d'adoption                           | 313                                     | 308            | -1,6%          | 3 904 885,12          | 4 943 908,37          | 26,6%          |
| Allocation de base naissance et adoption                        | 10 858                                  | 10 509         | -3,2%          | 21 524 051,14         | 20 517 073,19         | -4,7%          |
| Complément mode de garde assistant maternel                     | 6 483                                   | 6 533          | 0,8%           | 44 995 820,75         | 47 694 152,53         | 6,0%           |
| Complément mode de garde domicile                               | 176                                     | 205            | 16,5%          | 1 267 273,56          | 1 774 229,34          | 40,0%          |
| Complément mode de garde structure                              | 815                                     | 980            | 20,2%          | 728 239,21            | 574 429,31            | -21,1%         |
| Complément mode de garde micro-crèche                           | 547                                     | -              | -              | 3 624 614,05          | 4 555 888,15          | 25,7%          |
| Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (Prepare)        | 1 987                                   | 1 777          | -10,6%         | 6 558 490,23          | 5 738 665,32          | -12,5%         |
| <b>PRESTATION D'ENTRETIEN DES ENFANTS</b>                       | <b>40 527</b>                           | <b>40 216</b>  | <b>-0,8%</b>   | <b>125 70 989,49</b>  | <b>128 531 190,95</b> | <b>2,4%</b>    |
| Allocations familiales  | 34 593                                  | 34 416         | -0,5%          | 78 674 265,48         | 84 027 712,23         | 6,8%           |
| ---dont Allocations forfaitaires                                | 702                                     | 689            | -1,9%          | 563 999,82            | 619 151,82            | -              |
| Complément familial   | 5 686                                   | 5 693          | 0,1%           | 13 862 860,44         | 14 485 153,16         | 4,5%           |
| Allocations de rentrée scolaire                                 | 19 834                                  | 19 868         | 0,2%           | 16 104 790,60         | 12 899 313,66         | -22,3%         |
| Allocation soutien familial                                     | 4 474                                   | 4 595          | 2,7%           | 9 098 269,80          | 9 245 484,57          | 1,6%           |
| Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)             | 1 781                                   | 1 920          | 7,8%           | 2 912 648,44          | 3 070 048,78          | 5,4%           |
| Complément Aeeh   | 627                                     | 638            | 1,8%           | 2 981 862,63          | 3 088 820,96          | 3,6%           |
| Complément Aeeh avec majoration parent isolé                    | 155                                     | -              | -              | 229 905,70            | 250 458,24            | 8,9%           |
| Allocation journalière de présence parentale                    | 80                                      | 81             | 1,3%           | 712 232,01            | 742 802,21            | 4,3%           |
| Complément Ajpp   | 1                                       | -              | -              | 30 154,57             | 32 152,33             | 6,6%           |
| Allocation journalière du proche aidant                         | 0                                       | 8              | -              | -                     | 70 092,99             | -              |
| <b>LOGEMENT</b>   | <b>49 642</b>                           | <b>47 855</b>  | <b>-3,6%</b>   | <b>123 057 262,98</b> | <b>116 266 552,80</b> | <b>-5,5%</b>   |
| Allocation de logement familiale                                | 5 841                                   | 5 092          | -12,8%         | 17 423 646,00         | 14 229 941,34         | -18,3%         |
| Allocation de logement sociale                                  | 22 863                                  | 22 605         | -1,1%          | 53 914 985,67         | 51 586 801,52         | -4,3%          |
| Aide Personnalisée au Logement                                  | 20 938                                  | 20 158         | -3,7%          | 51 695 473,52         | 50 429 850,52         | -2,4%          |
| Prime de déménagement (Alf et Apl)                              | -                                       | -              | -              | 23 157,79             | 19 959,42             | -13,8%         |
| <b>SOLIDARITÉ</b>   | <b>50 884</b>                           | <b>50 008</b>  | <b>-1,7%</b>   | <b>198 830 779,83</b> | <b>206 642 192,78</b> | <b>3,9%</b>    |
| Incapacité Handicap   | 8 095                                   | 8 214          | 1,5%           | 71 053 451,93         | 72 025 500,18         | 1,4%           |
| Allocation aux adultes handicapés                               | 8 095                                   | 8 214          | -1,5%          | 67 861 689,58         | 68 914 813,31         | 1,6%           |
| Complément Aah  | 1 977                                   | 1 952          | -1,3%          | 3 191 762,35          | 3 110 686,87          | -2,5%          |
| Précarité Rsa   | 10 430                                  | 9 947          | -4,6%          | 74 590 696,58         | 61 657 336,57         | -17,3%         |
| Prime exceptionnelle et Retour emploi (État)                    | -                                       | -              | -              | 14 199 894,15         | 2 226 134,43          | -84,3%         |
| Rsa socle   | 9 296                                   | 8 830          | -5,0%          | 52 583 808,27         | 51 761 574,89         | -1,6%          |
| Rsa socle majoré  | 1 134                                   | 1 117          | -1,5%          | 7 786 833,74          | 7 657 013,81          | -1,7%          |
| Rsa activité  | -                                       | -              | -              | -4 053,45             | 1 112,07              | -              |
| Rsa jeunes  | -                                       | -              | -              | 24 213,87             | 11 501,37             | -52,5%         |
| <b>Prime d'Activité</b>   | <b>35 905</b>                           | <b>35 132</b>  | <b>-2,2%</b>   | <b>74 492 315,40</b>  | <b>72 959 356,03</b>  | <b>-2,1%</b>   |
| Prime pour activité majorée                                     | 1 619                                   | 1 506          | -7,0%          | 5 844 723,92          | 5 315 297,28          | -9,1%          |
| Prime pour activité moins de 25 ans                             | 7 377                                   | 6 884          | -6,7%          | 13 277 204,78         | 12 320 749,75         | -7,2%          |
| Prime pour activité non majorée plus de 25 ans                  | 26 909                                  | 26 742         | -0,6%          | 55 370 386,70         | 55 323 309,00         | -0,1%          |
| <b>AUTRES ALLOCATIONS ET PRESTATIONS</b>                        |   |                |                | <b>137 766,49</b>     | <b>200 637,61</b>     | <b>45,6%</b>   |
| Aide à la gestion des aires d'accueil des gens du voyage (Alt2) | -                                       | -              | -              | 82 990,37             | 65 010,12             | -21,7%         |
| Allocations différentielles et complément                       | 6                                       | -              | -              | 29 311,58             | 18 208,56             | -37,9%         |
| Allocation forfaitaire en cas de décès d'enfant                 | -                                       | -              | -              | -                     | 85 508,93             | -              |
| Prestations payées dans l'Union européenne                      | -                                       | -              | -              | 25 464,54             | 31 910,00             | 25,3%          |
|   | <b>106 098</b>                          | <b>105 846</b> | <b>-0,2%</b>   | <b>536 160 688,99</b> | <b>537 438 920,35</b> | <b>0,2%</b>    |

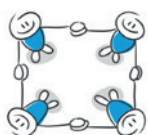
Sources :  
Fichier Cnaf Filéas (Allocataires "Noyau dur")  
Rapport financier 2021 - Caf21

(\*) Nombre total d'allocataires ayant bénéficié  
d'une Prestation familiale au cours de l'année 2021

Total foyers allocataires 537 438 920,35 €  
Frais mandataires 602 023,65 €  
**TOTAL (voir page 44) 538 040 944,00 €**

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>I</sup> SOCIAL DES FAMILLES ET DE LEURS ENFANTS    | ANIMATION ET VIE SOCIALE  | LOGEMENT ET HABITAT   | AUTRES ACTIONS  |
|---|---|---|---|---|---|
| Montant versé<br><b>25 406 922 €</b><br>Évolution<br><b>-4,9%</b> | Montant versé<br><b>11 792 009 €</b><br>Évolution<br><b>+9,5%</b> | Montant versé<br><b>1 282 343 €</b><br>Évolution<br><b>-17,7%</b> | Montant versé<br><b>2 837 340 €</b><br>Évolution<br><b>-23,2%</b> | Montant versé<br><b>318 430 €</b><br>Évolution<br><b>-45,9%</b> | Montant versé<br><b>1 587 074 €</b><br>Évolution<br><b>+3,88%</b> |

© strichfiguren.de | Fotolia

## TOTAL 2021

Montant total versé  
**43 224 118 €**  
Évolution 2020-2021  
**-2,8%**

Source :  
Rapport financier - Exercice 2021  
Caf de la Côte-d'Or



rawpixel.com Freepik

# Les aides d'action sociale

| FONCTION  | DOMAINE D'INTERVENTION   | MONTANT ANNUEL EN € |                     | % Évolution  |
|---|--|---------------------|---------------------|--------------|
|   |  | 2021                | 2020                |              |
| <b>ACCUEIL JEUNES ENFANTS</b>                                 | Crèches, haltes-garderies<br>Multi-accueils<br>Relais assistants maternels<br>Autres lieux d'accueil et d'éveil<br>Fonction globale accueil<br>Divers            | 25 406 922 €        | 26 707 326 €        | -4,9%        |
| <b>TEMPS LIBRE DES ENFANTS, DES JEUNES ET DES FAMILLES</b>    | Accueil de loisirs sans hébergement<br>Colonies, camps<br>Autres loisirs de proximité<br>Fonction globale temps libre<br>Divers                                  | 11 792 009 €        | 10 766 135 €        | 9,5%         |
| <b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES ET DE LEURS ENFANTS</b> | Techniciennes de l'intervention sociale et familiale et auxiliaires de vie sociale<br>Aides financières aux familles<br>Divers                                   | 1 282 343 €         | 1 558 876 €         | -17,7%       |
| <b>ANIMATION ET VIE SOCIALE</b>                               | Centres sociaux<br>Foyers de jeunes travailleurs<br>Autres équipements de voisinages<br>Soutien aux associations familiales<br>Divers                            | 2 837 340 €         | 3 694 590 €         | -23,2%       |
| <b>LOGEMENT ET HABITAT</b>                                    | Aides à l'amélioration de l'habitat<br>Aides à l'équipement ménager et mobilier<br>Fonds de solidarité logement<br>Information et conseil aux familles<br>Divers | 318 430 €           | 218 282 €           | 45,9%        |
| <b>AUTRES ACTIONS</b>   | Diverses interventions   | 1 587 074 €         | 1 527 737 €         | 3,88%        |
| <b>MONTANT TOTAL</b>  |  | <b>43 224 118 €</b> | <b>44 472 946 €</b> | <b>-2,8%</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 l'insertion professionnelle  |
|          | Agaa | Aide à la gestion des aires d'accueil   |
|          | 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   |
|          | Drm   | Dispositif de ressources mensuelles   |

|          |      |  |
|----------|------|--|
| <b>e</b> | Eaje | Établissement d'accueil du jeune enfant            |
|          | Epci | Établissement public de coopération intercommunale |

|          |     |                              |
|----------|-----|------------------------------|
| <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'accession 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 © Laura Pashkevich 1 Anna  
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 2022