



LA CAF

À CHAQUE ÉTAPE



DE LA VIE.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

CAF DU RHÔNE



2023 C'EST...



CAF DU RHÔNE
Les super temps forts
2023

Des projets qui se sont concrétisés et des actions essentielles pour optimiser le service aux usagers et le partenariat local.

18 janvier

« Imaginez, innovez, réalisez », c'est le slogan du tout nouveau laboratoire d'innovation de la Caf du Rhône, un outil pour adapter notre service public aux enjeux de demain.



9 janvier

La Caf a reçu Jean-Christophe Combe, ministre des Solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées. Au programme de cette visite officielle : accès aux droits, non-recours, soutien aux familles monoparentales, généralisation de l'intermédiation financière des pensions alimentaires (entrée en vigueur au 1er janvier 2023).



15 juin

Ouverture de l'extension de la cafétéria (+ 180 m²) et une terrasse aménagée au siège après 1 an de travaux. Un lieu de rassemblement et de convivialité pour nos 850 salariés affectés au siège.



15 mars

La Caf co-organise la journée de concertation territoriale pour le Service public de la petite enfance en présence d'Elisabeth Lalthier, Rapporteuse générale, qui a rencontré les acteurs locaux de la petite enfance.



18 janvier

« Imaginez, innovez, réalisez », c'est le slogan du tout nouveau laboratoire d'innovation de la Caf du Rhône, un outil pour adapter notre service public aux enjeux de demain.



9 mars

Caf INSIDE event, premier forum des métiers de la Caf, a rassemblé près de 180 visiteurs à la recherche d'un emploi ou intéressés par nos métiers. Cinquante salariés se sont engagés pour promouvoir leurs missions auprès des visiteurs.



4 juillet

Synergie et énergie sont les maîtres-mots de la dynamique impulsée par la Caf sur le périmètre du contrôle et de la lutte contre la fraude à l'occasion de la première rencontre des organismes locaux de la Sécurité sociale.



Webinaires partenaires

La Caf a poursuivi le développement de ses webinaires partenaires pour faciliter l'accès aux droits et à l'offre de service de la Caf : 18 webinaires, 8 thématiques et 650 participants.



Signatures de conventions partenariales

Afin de faciliter l'accès aux droits et accompagner les démarches des bénéficiaires de la protection internationale, la Caf a signé 3 conventions partenariales en 2023 avec Adoma (Groupe CDC Habitat), Entraide Pierre Valdo et Forum réfugiés.



Développement durable

Plusieurs temps forts dans l'année pour sensibiliser les salariés aux enjeux de la transition écologique avec l'animation « Fresque du climat » (30 ambassadeurs), une conférence sobriété énergétique réunissant les salariés Caf et Urssaf (600 participants) et une conférence participative sur le management écofrugal (70 managers).



Acteurs solidaires

La solidarité des salariés de la Caf s'est de nouveau exprimée à l'occasion de plusieurs collectes solidaires organisées durant l'année. Elles ont été remises aux diverses associations locales (Règles élémentaires, Restos du cœur...).




435 289
allocataires


2 498 498 197
de prestations légales versées


237 710 968
de dépenses en action sociale

* Données au 31/12/N-1 connues au 01/02/N

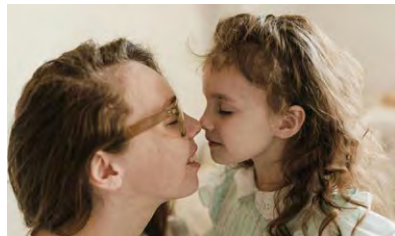
SOMMAIRE

TEMPS FORTS	5
UN TERRITOIRE DES ALLOCATAIRES	13
NOS MISSIONS	15
Petite enfance	16
Enfance jeunesse	18
Logement	21
Solidarité et insertion	24
Travail social	26
Aripa	27
GOUVERNANCE ET RESSOURCES	28
Le conseil d'administration	29
L'équipe de direction	34
Les ressources	35
RÉSULTATS ET POLITIQUE DE PERFORMANCE	39
L'accessibilité aux services	40
Leviers de performance	43
PROJET D'ENTREPRISE	45



LES TEMPS FORTS DE LA CAF DU RHÔNE

JANVIER



Le recours à **l'intermédiation financière** devient automatique pour toutes les situations de séparations, contentieuses ou amiables, sauf lorsque les parents s'y opposent conjointement (hors contexte de violence conjugale) ou si le juge en a écarté la mise en place. Le service Aripa de la Caf rencontre près de 80 avocats du barreau de Lyon pour présenter et échanger sur cette offre de service.



La Caf est **signataire du contrat local de santé 2022-2027 de la Ville de Lyon** dont les 5 axes visent à garantir, sur le territoire, un bon état de santé physique, mental et social.



Travaux de **préfiguration de l'EspasLab**, futur laboratoire d'innovation de la Caf du Rhône avec le concours de la Public Factory de Sciences Po Lyon et de Strate, École de Design, pour mener à bien ce projet avec les différentes parties prenantes.

Réunion annuelle des équipes de direction de la Carsat Rhône-Alpes et de la Caf du Rhône dans le cadre de la convention partenariale signée en juillet 2020. L'occasion de faire le bilan et les perspectives de ce partenariat au service des usagers.



Visite officielle du ministre des Solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées dans les locaux du site Caf de Lyon 8ème pour échanger avec des usagers et les équipes sur l'accès aux droits et le non-recours, le soutien aux familles monoparentales ainsi que la généralisation de l'intermédiation financière des pensions alimentaires.



Journée d'information pour les partenaires sur les dispositifs **Vacaf** et Vacances familles solidarité. Au programme, présentation du parcours vacances et loisirs des familles suivie de deux groupes de réflexion autour des sorties familiales.



Salon de l'étudiant : les équipes de la Caf, aux côtés de celles de la Cpm, renseignent les jeunes sur leurs droits et démarches en matière d'aide au logement, de prime d'activité et de formation Bafa.

FÉVRIER



MARS



Signature de la convention partenariale entre la Caf du Rhône et Adoma (Groupe CDC Habitat) visant à définir les modalités de coopération dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale. Cette signature traduit la volonté d'œuvrer ensemble dans l'intérêt du public commun.



Signature de la convention partenariale entre la Caf du Rhône et l'association Entraide P. Valdo visant à engager mutuellement des actions favorisant l'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale. Cette convention formalise la volonté commune de renforcer l'accès aux droits et de simplifier les démarches administratives des usagers.

Avec une couverture de 100 % des habitants du Rhône fin 2022, la Caf assure une **large promotion des conventions territoriales globales** auprès des élus en vue de leur renouvellement à compter de 2023.

Inauguration de BOB, le bus des initiatives co-financé par la Caf du Rhône. Il sillonne les rues de la ville de Rillieux-la-Pape à la rencontre des habitants pour faciliter et accompagner l'accès au numérique, à la culture, au jeu et à l'animation sociale.

Fresque du climat : quand la ludo-pédagogie permet une véritable prise de conscience grâce à une compréhension partagée des causes et conséquences du dérèglement climatique. Ce sont 30 ambassadeurs (équipe de direction et managers stratégiques) qui pourront impulser et essaimer en interne.

Caf INSIDE event : franc succès pour le 1er forum des métiers de la Caf qui a rassemblé, dans les locaux, près de 180 visiteurs à la recherche d'un emploi ou intéressés par les métiers de la Caf. Une cinquantaine de salariés volontaires ont tenu les différents stands pour promouvoir leur métier auprès des visiteurs.

En lien avec le Comité des services aux familles et en partenariat avec la Mairie de Lyon, la Caf a accueilli Elisabeth Laithier, Rapporteuse générale de la consultation du **Service public de la petite enfance**, pour une journée de concertation et de rencontre des acteurs locaux de la petite enfance dans le Rhône.



La Caf participe à la **chaire de protection sociale et territoire** portée par Sciences Po et l'EN3S sur « fragilités sociales et territoires » et plus particulièrement à la table ronde sur les fragilités des jeunes sur les territoires.

AVRIL

En partenariat avec Pôle emploi, un **jobdating** a été organisé dans les locaux de la Caf du Rhône afin de faciliter le recrutement de demandeurs d'emploi nouvellement diplômés du CAP aide éducative petite enfance. 16 employeurs du secteur de la petite enfance étaient présents pour proposer des opportunités d'emploi et de formation à près de 100 candidats.



OCTOBRE

La **déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés** entre en vigueur et change le mode de calcul de l'allocation pour les personnes vivant en couple. Dans le Rhône, près de 6 000 allocataires sont concernés parmi près de 32 000 bénéficiaires d'AAH.

Octobre rose : les salariés sont sensibilisés au dépistage des cancers du sein, du col de l'utérus et colorectal à l'occasion d'une conférence et d'un atelier animés par le centre de dépistage des cancers et le service de santé au travail de la Caf..



Caf INSIDE event : **1er jobdating de la Caf du Rhône** organisé à l'occasion de la Semaine de l'Emploi de la Sécurité sociale. Après une



information collective, plus de 100 personnes ont été reçues en entretien en distanciel par les chargés de recrutement pour des postes d'agents d'accueil et agents administratifs.



Dans le cadre de son partenariat local et parce que la Caf se mobilise pour faciliter l'accès aux droits des plus fragiles et réduire les inégalités sociales, l'accueil Vivier Merle a accueilli un stand TCL trois mardis de suite. Objectif : proposer et ouvrir les droits aux bénéficiaires RSA et AAH à l'abonnement solidaire qui permet de circuler gratuitement sur l'ensemble du réseau de transports lyonnais.



Lancement du tout nouveau parcours d'intégration des nouveaux embauchés : entièrement revisité, il est désormais structuré en étapes et dispose d'un espace entièrement

dédié dans l'intranet permettant d'accompagner le nouveau salarié dans sa prise de fonction.

Les nouveaux embauchés récemment arrivés à la Caf du Rhône sont conviés par Véronique Henri-Bougreau, directrice générale : un **temps de partage convivial**, inscrit dans le parcours d'accueil et d'intégration, pour faire connaissance, mieux connaître le parcours de chacun et échanger autour des missions de la Caf, ses valeurs et son projet d'entreprise.

Matinée-conférence inspirante dédiée à la thématique du management et de la transition écologique en vue d'intégrer cette dimension dans le prochain CPOG de la Caf avec la présentation du rapport de projet recherche-action de l'EN3S « réduire la contribution au changement climatique des prestations versées par la branche famille » et l'intervention du fondateur de monatelier-ecofrugal.fr, sur le rôle du manager au quotidien.



La Sécu recrute : la Caf du Rhône renouvelle sa participation aux côtés des autres organismes de Sécurité sociale Urssaf Rhône-Alpes, Cnam du Rhône et Urssaf Rhône-Alpes au Village des recruteurs durant 2 jours.



Journée dédiée à l'insertion des familles monoparentales : les partenaires locaux et plusieurs participants internes ont répondu présent pour partager leur expérience, leur regard et construire une réflexion commune sur la question fondamentale de l'insertion sociale et professionnelle des monoparents et par extension de leurs familles.

NOVEMBRE



Réunion des managers pour une journée visant à réfléchir à l'avenir du projet d'entreprise à l'aune de la nouvelle COG. Au programme : rétrospective des actions lancées depuis 2019, ponctuée de quiz, de témoignages et de vidéos et ateliers pour se projeter dans l'avenir.

Semaine des assistantes maternelles co-organisée par la Métropole de Lyon, la Caf et des professionnels de la petite enfance avec notamment une conférence théâtralisée pour « nouer des liens de confiance » et bien faire grandir les enfants.

Dans le cadre de la **semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées**, la troupe de théâtre Insolite FabriQ composée de comédiens porteurs de handicap est montée la scène de la Caf pour la 5ème fois. La Caf a également participé au dispositif Duoday pour la deuxième année consécutive et composé deux binômes pour une journée découverte.



Journée des centres sociaux : plus de 180 participants Caf / Métropole / centres sociaux se réunissent pour échanger et réfléchir ensemble à

des stratégies territoriales communes et les conditions de leurs réussites.

3 500 ! C'est le nombre d'abonnés qui suivent les actualités de la Caf sur LinkedIn créée en 2019.



Ruban blanc : plusieurs actions de sensibilisation sont proposées par les travailleurs sociaux en direction du public avec notamment un stand itinérant pluri-partenarial sur des marchés du nord du département et en direction de l'interne avec une exposition de Fanny Vella et des interventions dans les services pour échanger en termes d'orientation et de circuits.



A l'occasion du démarrage de la **39ème campagne d'hiver des Restos du Cœur**, la Caf remet aux bénévoles de l'association 113 kg de dons collectés en interne. C'est la 5ème fois que la Caf du Rhône organise cette collecte

solidaire en 7 ans, soit plus de 750 kg de dons cumulés depuis 2017 en produits alimentaires, produits d'hygiène et produits pour bébé.

La Caf renouvelle sa participation au **salon virtuel de recrutement en ligne Hello Handicap** : 39 personnes ont un entretien par téléphone avec l'un des chargés de recrutement. 17 d'entre elles sont présélectionnées pour d'autres processus de recrutement si elles correspondent aux besoins définis.

DÉCEMBRE



La Caf verse la **nouvelle aide d'urgence à 138 victimes des violences conjugales** avec un montant moyen de 921 euros pour le seul mois de décembre. Il peut s'agir d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt en fonction de la situation financière et de la composition familiale du demandeur.



Réunion de **150 animateurs de relais petite enfance (RPE)** à la Caf avec présentation de la nouvelle COG centrée sur l'accueil individuel, témoignages, interventions et ateliers. Dans le Rhône, la Caf anime 6 réseaux de 20 à 25 animateurs, ce qui représente 124 RPE au total.

18^{ème} BlaBlaCaf depuis mai 2021 et un cumul de près de 130 participants. Une action proposée par et pour le personnel pour se rencontrer et échanger dans une ambiance conviviale et décorée.



La Caf verse automatiquement la **prime de Noël à plus de 45 000 bénéficiaires** du RSA dans le Rhône pour un montant de plus de 11 millions d'euros.



Après Raphaël, conseiller de services à l'usager, Florian, gestionnaire de domaine informatique, Samira, gestionnaire conseil maîtrise des risques allocataire et Géraldine, responsable du pôle qualité, c'est au tour de Fatima de présenter son métier de gestionnaire logistique cette année. L'intégralité des présentations métiers est à retrouver dans la playlist **Caf INSIDE studio** de la chaîne YouTube de la Caf.



Les agents de la Caf se mobilisent pour offrir des cadeaux aux étudiants et familles les plus en difficulté. **62 boîtes de Noël sont remises à l'association Gaelis de l'Université**

Lyon 1 en vue d'une distribution via l'épicerie solidaire étudiante du campus de La Doua et de Porte des Alpes. Et, plus d'une centaine de jouets pour enfants collectés en interne sont remis à l'unité locale Croix-Rouge Beaujolais Val de Saône de la Croix-Rouge française pour une distribution à ses familles bénéficiaires.



UN TERRITOIRE, DES ALLOCATAIRES

UN TERRITOIRE, DES ALLOCATAIRES

La Caf du Rhône couvre les territoires de la Métropole de Lyon et du Département du Rhône, qui comptent respectivement 1 416 545 et 466 892 habitants*.

Fin 2023, **435 289 allocataires** vivent sur le territoire de la Caf du Rhône. Au total, ce sont 1 015 958 personnes qui sont couvertes par les prestations versées par la Caf, soit 53,9 % de la population du territoire.



* source INSEE, population légale 2020

STABILITÉ DU NOMBRE D'ALLOCATAIRES

Avec 435 289 allocataires, le nombre d'allocataires est en très légère hausse par rapport à 2022 (+ 0,14 %).

La structure des foyers reste également globalement inchangée par rapport à 2022 avec une majorité d'allocataires isolés sans enfant (50,8 %).

DES PRESTATIONS VERSÉES POUR LE LOGEMENT, LA SOLIDARITÉ ET L'INSERTION

Les allocataires de la Caf sont bénéficiaires de prestations pour se loger (47,2 %), pour élever et faire garder les enfants (respectivement 39,5 % et 12,8 %) et pour les aider en situation de précarité ou de handicap (45,1 %).

Les bénéficiaires de prestations de solidarité et insertion ainsi que les bénéficiaires d'aides au logement sont en légère augmentation en 2023 par rapport à 2022. En revanche, les allocataires percevant des prestations liées à la petite enfance poursuivent leur baisse enclenchée depuis plusieurs années.



NOS MISSIONS

Acteur majeur de la politique familiale, la Caisse d'allocations familiales se situe au cœur des solidarités familiales et sociales.

Elle a pour mission d'aider les familles dans leur vie quotidienne et de développer la solidarité envers les plus vulnérables. La Caf du Rhône accompagne les familles par le versement des prestations et la mise à disposition de services tels que le développement de l'offre d'accueil des équipements collectifs. Elle assure un suivi social et des conseils à travers l'intervention des travailleurs sociaux. Durant la crise sanitaire, la Caf est restée engagée et solidaire auprès des allocataires et partenaires.

PETITE ENFANCE

LES PRESTATIONS VERSÉES AUX FAMILLES AU TITRE DU JEUNE ENFANT

Les aides allouées aux familles pour les jeunes enfants sont diverses. La prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) constitue l'une de ces mesures, offrant un soutien financier sous différentes formes : une prime à la naissance ou à l'adoption, une allocation de base et un complément de libre choix de mode de garde ou un complément de libre choix d'activité pour les parents qui réduisent ou cessent leur activité pour s'occuper de leur enfant.

En 2023, **55 632 familles du Rhône** ont bénéficié des diverses prestations destinées à la petite enfance. La Caf du Rhône a ainsi fourni une assistance financière d'environ **360 millions d'euros** aux bénéficiaires concernés. Malgré une baisse de 5,4 % du nombre de bénéficiaires entre 2022 et 2023, liée aux évolutions démographiques, le montant total des prestations versées est resté stable.

55 632
familles bénéficiaires

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE EN DIRECTION DE LA PETITE ENFANCE

La Caf, avec le financement de dépenses d'investissement et de fonctionnement des équipements, contribue au maintien et au développement de l'offre d'accueil collectif et individuel sur le territoire et à la rendre accessible aux familles.

En 2023, **15 346 places de crèches ont été soutenues financièrement** par la Caf qui a engagé près de 130 millions d'euros. La Caf œuvre pour le maintien des places existantes, dans un contexte de pénurie de personnels petite enfance.

124 relais petite enfance accueillant les assistant(e)s maternel(le)s, enfants et parents ont également été accompagnés à hauteur de 5 millions d'euros.

La Caf s'engage en faveur de l'inclusion des familles précaires, en finançant notamment 9 crèches à vocation d'insertion professionnelle et 17 crèches à vocation d'insertion sociale. Ces structures visent à favoriser l'accès à l'emploi des parents d'enfants de moins de 3 ans en leur permettant d'obtenir un accueil en crèche pour leur enfant et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé à la recherche d'emploi par les services de France Travail.

Enfin, dans le cadre des aides à l'investissement, la Caf a voté le financement de 124 nouvelles places pour un montant de subvention de près de 3 millions d'euros.

LA CONSULTATION TERRITORIALE DU SERVICE PUBLIC DE LA PETITE ENFANCE



Le Service Public de la Petite Enfance (SPPE) est un projet national qui vise à permettre à chaque parent qui le souhaite d'accéder à une solution d'accueil de qualité, financièrement accessible, partout en France. Pour dessiner les contours de ce SPPE, Jean-Christophe Combe, Ministre des Solidarités, a engagé, à l'issue d'une concertation nationale, une concertation locale auprès de 15 territoires dont le Rhône.

En mars 2023, la Caf du Rhône, en lien avec le Comité des services aux familles et en partenariat avec la Mairie de Lyon, a eu le plaisir d'accueillir Elisabeth Laithier, Rapporteuse générale de la consultation du Service Public de la Petite Enfance (SPPE).

Au programme de cette 8ème journée de concertation et de rencontre des acteurs locaux de la petite enfance dans le Rhône :

- La visite, à Lyon, des crèches Rochaix 2 et Tissot permettant d'illustrer la politique petite enfance de la Ville de Lyon, d'échanger avec les professionnels de terrain et quelques parents d'enfants accueillis dans ces structures soutenues par la Caf,
- Un échange avec l'instance de gouvernance du Schéma des services aux familles présidée par Julien Perroudou, Sous-Préfet, Secrétaire général adjoint de la Préfecture du Rhône,
- Deux ateliers de réflexion associant les membres du Comité des services aux familles et des acteurs forts du territoire sur les thématiques ouvertes à la consultation territoriale : « Remédier à la pénurie de professionnels de l'accueil du jeune enfant » et « Améliorer l'information, l'orientation des familles et accompagner les parents sans solution »
- Un temps de restitution des ateliers en séance plénière avec l'identification des freins, des leviers et solutions potentielles ainsi que des exemples de bonnes pratiques ou projets innovants.

ZOOM SUR LE JOBDATING DESTINÉ AUX MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE

Intimement liés au quotidien de millions de familles, les métiers de la petite enfance contribuent à l'éveil et au développement des jeunes enfants en France. Pour promouvoir cette filière, le Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées a lancé une campagne nationale de valorisation des métiers de la petite enfance.

Dans ce cadre, un job dating a été organisé en partenariat avec France Travail dans les locaux de la Caf du Rhône afin de faciliter le recrutement de demandeurs d'emploi nouvellement diplômés du CAP aide éducative petite enfance.

16 employeurs du secteur de la petite enfance étaient présents pour proposer de belles opportunités d'emploi et de formation à près de 100 candidats.



ENFANCE JEUNESSE

LES PRESTATIONS DESTINÉES À L'ENTRETIEN DES ENFANTS

Les prestations dédiées à l'entretien des enfants sont un soutien important pour les familles et la Caisse d'allocations familiales joue un rôle essentiel en contribuant financièrement à ces dépenses. Parmi ces prestations figurent les allocations familiales et l'allocation de rentrée scolaire.

171 905
bénéficiaires

En 2023, le nombre de bénéficiaires de ces prestations destinées à l'accompagnement de l'enfance et de la jeunesse est resté stable, avec 171 905 allocataires. Cependant, le montant total versé a augmenté d'environ 45 millions d'euros, atteignant plus de 688 millions d'euros. Cette augmentation s'explique en partie par la revalorisation des barèmes, mais aussi par une hausse de 5,8 % du nombre de bénéficiaires de l'allocation de soutien familial (ASF), due à la systématisation de l'intermédiation financière, ayant un impact sur toutes les composantes de l'ASF.

Concernant l'allocation de rentrée scolaire, près de 78 000 familles, représentant 142 000 enfants, ont bénéficié de cette prestation. Pendant la période de juillet à décembre, les familles doivent télédéclarer la situation de leurs enfants âgés de 16 à 18 ans pour pouvoir prétendre à ces droits.

De plus, les Caf ont mis en place un dispositif spécifique d'allocation de rentrée scolaire pour les enfants placés en famille d'accueil. Ce dispositif prévoit le versement du montant dû sur un compte bloqué auprès de la Caisse des dépôts et consignations, permettant ainsi aux enfants concernés de disposer d'une somme d'argent à leur majorité pour les accompagner vers l'autonomie. Cette année, cette mesure a soutenu environ 1 000 enfants placés relevant de la Caf du Rhône.

LA CAF SOUTIENT LA FONCTION PARENTALE ET FACILITE LES RELATIONS PARENTS / ENFANTS

Plusieurs dispositifs de soutien et d'accompagnement des parents, notamment dans leur rôle d'éducateur de leur enfant sont financés par la Caf :

► **58 lieux d'accueil enfants-parents**, espaces de jeux et d'échanges, pour les enfants de moins de 6 ans accompagnés d'un parent ou d'un adulte référent ;

► **4 espaces de rencontre**, lieux neutres permettant le maintien des relations entre un enfant et l'un de ses parents ou un tiers ;

► **2 espaces de rencontre protégés** créés en 2022 pour soutenir la fonction parentale dans un contexte de violences familiales et intrafamiliales ;

► **6 services de médiation familiale**, qui œuvrent pour créer ou recréer du lien lorsque des membres de la famille sont en conflit. 2 077 séances de médiation ont pu ainsi être conduites en 2022 ;

► **6 512 enfants accompagnés** sur l'année scolaire 2021-2022, par le biais de contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (CLAS), qui permettent de soutenir le lien entre les familles et l'école ;

► **121 projets financés** au titre du réseau d'écoute, d'accompagnement et d'appui des parents (REAAP), avec pour objectif d'aider les familles à assurer leur rôle parental en prenant appui sur leurs savoir-faire et leurs ressources.



La Caf œuvre également aux côtés de ses partenaires pour l'accompagnement des parcours éducatifs des enfants âgés de 3 à 11 ans et pour le soutien des jeunes de 12 à 25 ans dans leur parcours d'accès à l'autonomie :

- **558 accueils de loisirs** financés en 2023. Parmi eux, 194 accueils de loisirs soutenus dans une démarche d'amélioration de l'accès aux familles fragiles (inclusion, critères d'admission ou tarifs) ;
- **99 communes couvertes par un Projet éducatif de territoire et un Plan mercredi** afin de favoriser la qualité globale d'accueil des enfants et des jeunes et la continuité des parcours éducatif ;
- **115 promeneurs du net** en 2023, pour accroître la présence éducative sur les réseaux sociaux par des professionnels de la jeunesse. Les promeneurs du Net ont accompagné et échangé avec 6 941 jeunes (dont 673 précédemment inconnus des structures), 3 355 parents et 1 936 professionnels ;
- **8 points accueil écoute jeunes** soutenus par la Caf du Rhône qui mettent en œuvre des missions d'accueil et d'écoute généralistes auprès des jeunes de 12 à 25 ans, en particulier ceux qui rencontrent une difficulté ou se trouvent en situation de vulnérabilité, ainsi qu'auprès de leur entourage.

Les espaces de rencontre protégés

L'espace rencontre protégé (ERP) est un dispositif qui permet d'accueillir les auteurs de violences dans le couple et leurs enfants dans un lieu dédié. Il permet d'organiser leurs rencontres, en privilégiant l'intérêt et la sécurité de l'enfant et de la victime de violences.

Ce dispositif a vocation à prévenir la rupture des liens familiaux en proposant une offre d'accompagnement aux familles pour lesquelles un lieu neutre protégé est ordonné par le juge aux affaires familiales.

En 2023, la Caf du Rhône a soutenu financièrement les **deux ERP** implantés sur le territoire du Rhône :

- L'Association française des centres de consultations conjugales Rhône- Alpes (AFCCC) à Lyon 1er ;
- Colin Maillard à Villeurbanne.

L'aide à domicile des familles

La Caf du Rhône soutient **deux associations d'aide à domicile** : l'Adhiam (en secteur urbain) et l'ADMR (en secteur rural). En 2023, **2 530 000 €** ont permis l'intervention de TISF (techniciens d'intervention sociale familiale) ou d'AVS (auxiliaires de vie sociale) au domicile des familles.

La Caf soutient également des actions collectives auprès de celles-ci.

Les motifs d'intervention sont déterminés dans le cadre de la prestation de service nationale :

- Périnatalité / Arrivée d'un enfant (grossesse, naissance, adoption).
- Dynamique familiale (recomposition familiale, état de santé d'un enfant ou d'un parent, déménagement...).
- Rupture familiale (séparation, décès d'un enfant ou d'un parent, incarcération d'un parent...).
- Inclusion (insertion socio-professionnelle d'un mono-parent, inclusion dans son environnement d'un enfant porteur d'un handicap).

Les freins rencontrés depuis 2020 par ce secteur restent les difficultés de recrutement, de formation et de pérennisation des emplois. Alors que les besoins existent, la réponse est complexe, voire parfois impossible, sur certains territoires.

L'AIDE AU TEMPS LIBRE : VACAF

Depuis 2020, la Caf du Rhône déploie le dispositif Vacaf pour accompagner les familles et leurs enfants dans leur parcours loisirs et vacances.

Les familles ayant un quotient familial inférieur ou égal à 800 € au 1er janvier 2023 peuvent bénéficier de Vacaf. La Caf prend en charge un pourcentage du coût du séjour, que ce soit pour des vacances en familles ou pour les vacances collectives des enfants.

En 2023, un budget de **3 385 900 €** a permis d'accompagner **6 434 séjours** (enfants et familles).

Une aide au transport a été versée à **2 066 familles** ayant un quotient familial inférieur ou égal à 700 €, pour un montant de **296 100 €**, selon un forfait établi en fonction de la distance entre le lieu de vacances et le lieu de résidence pour tout séjour durant la période estivale.

En 2023, la Caf du Rhône a adhéré pour la première année au dispositif AVS (aides aux vacances sociales) proposé par Vacaf.

Ce dispositif est mobilisé par un travailleur social dans le cadre d'un accompagnement global des familles ayant un quotient familial inférieur à 800 €. Il permet aux familles fragilisées par un événement de vie d'être accompagnées avant, voire pendant et après le séjour.

Avec un budget de **74 062 €**, cette nouvelle offre a permis à **55 familles** de bénéficier d'une aide au départ en vacances et d'un accompagnement social dans leur projet vacances.



LA PRESTATION DE SERVICE JEUNES

En 2023, **61 partenaires de la jeunesse** ont été soutenus dans le cadre de la prestation de service jeunes.

La prestation de service jeunes cofinance des animateurs professionnels ayant pour missions principales d'« aller vers » les jeunes de 11 à 24 ans éloignés de l'offre de droit commun et de les accompagner dans la mise en œuvre de leur projet collectif (loisirs, culture, solidarité, citoyenneté ou développement durable).

Ces animateurs sont soutenus dans leurs pratiques professionnelles par le réseau PS jeunes animé par la Caf du Rhône qui contribue à favoriser l'échange de pratiques, la mutualisation et la montée en compétences.

LOGEMENT ET CADRE DE VIE

LES PRESTATIONS D'AIDE AU LOGEMENT

La Caf verse des prestations destinées à aider les familles ayant des revenus modestes à accéder à de meilleures conditions de logement.

205 336
bénéficiaires

Les aides au logement constituent un socle essentiel du soutien des Caf auprès des populations allocataires.

Avec **205 336 bénéficiaires**, elles concernent plus de 45 % des allocataires du Rhône pour un montant total dépensé de **527 millions d'euros**.

LA LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE

Cette mission recouvre la lutte contre la non-décence, l'insalubrité et les arrêtés de péril.

La Caf a pour mission principale la lutte contre la non-décence des logements. Un partenariat fort avec les acteurs du territoire permet de raisonner de manière globale sur l'ensemble du Département du Rhône et de la Métropole de Lyon afin de protéger les allocataires locataires d'habitats indignes et d'accompagner les propriétaires (bailleurs privés) pour effectuer les travaux de remises aux normes.

Ces détectations se font soit par « saisine directe de la Caf » par les locataires ou les partenaires, soit par des requêtes volontaristes sur certains territoires (460 courriers envoyés en 2023).

La Caf s'appuie sur l'expertise d'associations spécialisées (SOLIHA et ALPIL) pour mener les diagnostics d'indécence après l'information du bailleur par son locataire.

En cas de non-décence, l'allocation logement est conservée le temps que le propriétaire mette le logement aux normes. La levée de la non-décence entraîne le reversement de l'allocation logement au bailleur.

En 2023, 38 conservations ont été positionnées en la matière.

FONDS PUBLICS ET TERRITOIRES, UN FINANCEMENT AXÉ SUR LA LUTTE CONTRE LA NON-DÉCENCE DES LOGEMENTS

Ce financement permet de renforcer la lutte contre la non-décence des logements. 60 000 € ont ainsi été octroyés aux deux associations partenaires dans ce domaine, SOLIHA sur le territoire du Département du Rhône et ALPIL sur le territoire de la Métropole de Lyon.

LES FOYERS JEUNES TRAVAILLEURS POUR L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE DES JEUNES



La Caf du Rhône soutient par la prestation de service socio-éducative 18 foyers de jeunes travailleurs (dont 2 sur le Département du Rhône).

Le public est majoritairement âgé de 16 à 30 ans. Ces équipements préparent l'entrée des jeunes dans la vie active en favorisant leur insertion professionnelle, leur insertion sociale, l'accès et l'autonomie aux démarches administratives.

Depuis 2022, tout projet de foyer jeune travailleur (FJT) doit inclure la lutte contre la fracture numérique et se mobiliser dans le cadre du dispositif Promeneurs du Net.

En 2023, 2 042 lits agréés FJT ont été financés par la Caf à hauteur de 1 350 848 €.

LES DISPOSITIFS COMPLÉMENTAIRES

Des prêts pour améliorer les conditions de vie

La Caf propose, sous conditions, des prêts pour faciliter le financement de travaux dans le logement. En 2023, 67 prêts pour 51 981 € ont été attribués pour l'amélioration de l'habitat pour des résidences principales.

La Caf a financé également des prêts pour l'acquisition de biens ménagers ou mobiliers pour un montant de 1 121 442 € (couvrant également en moindre quantité des prêts pour un équipement informatique et des biens pour l'arrivée d'un enfant).

La prévention des expulsions

Avec plus de 50 000 situations d'impayés traitées en 2023, la Caf est un acteur incontournable de la prévention des expulsions en permettant un accompagnement de proximité avec les familles et les bailleurs (privés et publics). La Caf est le « guichet unique » de saisine par les bailleurs et les familles en cas d'impayés lorsque ces dernières bénéficient d'une aide au logement.

Elle intervient directement lors de la phase amiable visant la mise en œuvre d'un plan d'apurement de la dette.

En parallèle, la Caf contribue aux travaux des instances techniques CCAPEX (commission de coordination, d'accompagnement et de prévention des expulsions locatives) en apportant des informations sur la situation administrative et globale de la situation. Ce travail partenarial permet de mobiliser les ménages en difficulté afin de solder leur dette locative et les orienter vers différentes permanences, afin de lutter contre le non-recours.

En 2023, 82 dossiers ont été examinés pour les territoires des 7ème et 8ème arrondissements de Lyon, 27 à Villefranche-sur-Saône, 42 à Villeurbanne et 40 à Vaulx-en-Velin.

La Commission des aides individuelles d'action sociale a attribué en 2023 47 prêts (43 653 €) et 185 secours (102 449 €) pour des dettes de loyer et charges.

DES FAMILLES INTÉGRÉES DANS LA VIE COLLECTIVE ET CITOYENNE AU TRAVERS DES CENTRES SOCIAUX ET DES ESPACES DE VIE SOCIALE

Les structures d'animation de la vie sociale, vecteurs d'insertion sociale, de développement des liens sociaux et de cohésion sociale contribuent à la qualité de vie dans les territoires.

Les 78 centres sociaux et les 23 espaces de vie sociale emploient 4 788 salariés. Le budget cumulé de l'ensemble des équipements est de 92,6 millions d'euros, pour une participation de la Caf à hauteur de 37 millions d'euros.

Plusieurs projets soutenus par la Caf et les partenaires locaux se sont concrétisés en 2023 :

Création du Centre social « L'Arche de Noé » au cœur du quartier Guillotière à Lyon 7ème, porté par la Fondation de l'Armée du Salut ;

Espace de vie sociale « L'Espace des 4 vents » dans le quartier de Monplaisir à Lyon 8ème.

Ces projets ainsi que le nombre important de renouvellement d'agréments (30 centres sociaux et 5 espaces de vie sociale) ont fait l'objet d'un accompagnement important : rencontres préalables avec les associations pour valider la démarche, mobilisation des partenaires institutionnels, etc.

ZOOM SUR LA JOURNÉE DU 27 NOVEMBRE : UNE RENCONTRE CAF, MÉTROPOLIS DE LYON ET CENTRES SOCIAUX

Cette rencontre s'inscrivait dans une démarche globale de rapprochement et d'interconnaissance partenariale, démarche qui avait déjà fait l'objet d'une première réunion le 1er juin 2023, dans les locaux de l'Hôtel de la Métropole. 80 personnes avaient participé à cet événement.

Fort de ce succès et soucieux de développer une meilleure connaissance mutuelle des métiers, services et dispositifs de chacun, les collaborateurs Animation de la Vie Sociale de la Caf du Rhône ont reçu lundi 27 novembre 2023, 180 personnes de la Métropole et des centres sociaux avec l'objectif de travailler des stratégies territoriales communes et les conditions de leur réussite.

Organisée autour de 11 ateliers portant sur de nombreux sujets tels que la prévention spécialisée, la persévérance scolaire, l'inclusion numérique, la parentalité, les projets familles des centres sociaux, la nature des outils pour l'observation ou encore le futur contrat de ville, la matinée fut riche en découverte, en partage d'expériences et en témoignages.

Les échanges se sont poursuivis l'après-midi autour de tables rondes sur les thèmes de la jeunesse et de l'émancipation, du bien vivre ensemble et de l'accès aux droits.

Directeurs de territoires, de centres sociaux, chefs de service d'action sociale, de PMI, de l'insertion, référents familles de centres sociaux : tous ces professionnels étaient réunis le temps d'une journée pour échanger et déconstruire les représentations de chacun.



SOLIDARITÉ ET INSERTION

LES COMPLÉMENTS DE REVENUS

La Caf verse trois prestations principales concourant spécifiquement à améliorer l'insertion des usagers :

- **la prime d'activité** a pour objectif de soutenir le pouvoir d'achat des travailleurs aux ressources modestes ;
- **le revenu de solidarité active** (RSA) vise à combattre la précarité en apportant un soutien financier aux ménages disposant de faibles ressources ;
- **l'allocation aux adultes handicapés** (AAH) a pour but de garantir un revenu minimal aux individus en situation de handicap.

Les aides accordées au titre de la solidarité et de l'insertion sont demeurées stables entre 2022 et 2023. Elles ont bénéficié à 196 308 allocataires en 2023 (+ 0,3 %), pour un montant global de 923 millions d'euros (- 0,2 %).

Il est à noter qu'en 2023, en raison notamment de la réforme de la déconjugalisation de l'AAH, il a été observé une augmentation d'environ 1 100 bénéficiaires ainsi qu'une hausse de 5 % des montants versés, atteignant ainsi 321 millions d'euros. Entrée en vigueur le 1er octobre 2023, cette réforme vise à promouvoir l'autonomie des personnes handicapées en leur octroyant une allocation individualisée calculée sans prise en compte des ressources du conjoint.

Enfin, le nombre de bénéficiaires et les montants alloués à la prime d'activité et au RSA ont légèrement évolué entre 2021 et 2022 en lien avec la situation de l'emploi :

- **46 172 bénéficiaires de RSA** (- 1,4 %) pour un montant de 296 millions d'euros (+ 1,3 %)
- **131 084 bénéficiaires de la prime d'activité** (- 0,1 %) pour un montant de 292 millions d'euros (+ 7,5 %).

Enfin, les aides exceptionnelles attribuées au titre de l'inflation ont diminué sur la période passant de 54 millions d'euros en 2022 à 12 millions en 2023.

196 308
bénéficiaires

L'AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

L'année 2023 a été marquée par la mise en place de l'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales (AVVC). Ainsi, depuis le 1er décembre, les personnes victimes de violences conjugales peuvent bénéficier de cette aide financière octroyée par la Caf. Elle vise à permettre à la victime de s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et de faire face aux dépenses immédiates en attendant des solutions durables. Cette aide peut prendre la forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt en fonction de la situation financière et de la composition familiale du demandeur.

Pour le seul mois de décembre 2023, cette aide a été versée à 139 personnes pour un montant total de 127 856 euros. A l'occasion du traitement d'une demande d'AVVC, une étude complète du droit potentiel de l'utilisateur est réalisée.

Les travailleurs sociaux de la Caf ont également mené des actions, en interne et aux côtés des allocataires et partenaires sur la thématique de la lutte contre les violences faites aux femmes lors de la semaine du Ruban blanc du 20 au 24 novembre 2023.

Par ailleurs, une trentaine de partenaires, 12 jeunes accompagnés par la Mission locale de Vaulx-en-Velin et 180 allocataires (femmes, hommes, couples) ont pu visiter les expositions sur divers lieux (dont des marchés sur le territoire du Beaujolais) et échanger sur cette problématique.



L'AIDE À L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE

Cette aide a pour objet de soutenir une mise en mouvement des allocataires isolés, chefs de famille vers l'insertion socio-professionnelle. Elle permet à la famille monoparentale d'assumer les dépenses spécifiques liées à la réalisation de son projet.

En 2023, **192 familles en ont bénéficié pour un montant de 115 200 €.**

L'aide couvre les frais de restauration scolaire, de garde d'enfants, des frais professionnels, de loisirs pour les enfants et de transports. La mise en mouvement peut être constituée soit d'une entrée en stage, soit du démarrage d'une activité salariée (CDD, CDI, intérim...).

L'AIDE À LA SORTIE DE CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE

Ce dispositif consiste à accompagner les allocataires confrontés à la problématique de l'insertion sociale, à la suite d'épisodes de vie particulièrement difficiles.

Après un séjour en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), à la suite de ruptures brutales, voire violentes, les allocataires se trouvent face à une difficulté supplémentaire lors de l'entrée dans un logement de droit commun (achat de mobilier et d'équipement pour le logement définitif).

Cette aide repose sur la contribution du partenaire CHRS sur deux volets :

- accompagnement social de la famille et suivi « post CHRS »,
- contribution financière.

En 2022, **34 familles ont bénéficié de cette aide pour un montant de 24 000 €.**

TRAVAIL SOCIAL

Les familles allocataires vivent parfois des événements nécessitant un soutien de la Caf leur permettant d'être conseillées et guidées au mieux.

En 2023, les 38 travailleurs sociaux répartis sur tout le territoire ont réalisé :



5340

ACCOMPAGNEMENTS DE FAMILLES



47

ACTIONS COLLECTIVES SUR LE TERRITOIRE DU RHÔNE



9521

RENDEZ-VOUS INDIVIDUELS

Les rendez-vous individuels permettent un accompagnement, suite au diagnostic de la situation, une écoute, la fixation d'objectifs à mettre en œuvre aussi bien par la famille que par le travailleur social. L'accompagnement peut aboutir parfois à la réorientation vers d'autres partenaires (autres institutions, associations spécialisées...).

Un des objectifs principaux du travail social Caf est, à terme, l'autonomisation de la famille.

Les travailleurs sociaux en accord avec les familles mobilisent divers outils :

- les **aides financières individuelles** financées par la Caf ou d'autres partenaires,
- un **accueil par les structures du territoire** de vie des familles (centre social, établissement petite enfance, accueil de loisirs sans hébergement),
- des **actions diverses** (stages d'insertion, auto-écoles sociales, auto-réhabilitation des logements...).

L'accompagnement des familles, individuel ou collectif, s'est orienté de façon plus conséquente sur les « offres sociales spécifiques de travail social ». Il s'agit de proposer un « rendez-vous attentionné » lors des événements suivants : séparation, décès d'enfant, décès de conjoint, impayés de loyer et situation de monoparentalité (hors RSA sans insertion professionnelle).

Le travail social s'inscrit dans le cadre des parcours usagers déployés par la Cnaf.

Le parcours séparation a été le premier parcours national généralisé dans lequel l'offre spécifique de travail social « séparation » s'inscrit.

Concernant les situations de décès, impayés, monoparentalité et insertion socio-professionnelle, le travail social Caf propose des parcours basés sur des « rendez-vous spécifiques de travail social ».

Une communication à destination des familles et des partenaires est mise à disposition dans les lieux d'accueil de la Caf, des partenaires et sur Caf.fr afin de les informer le plus largement possible sur cette offre de service.

Les travailleurs sociaux de la Caf du Rhône se positionnent également en appui des agents Caf recevant du public, notamment dans les situations de violences intra-familiales et les situations de détresse psychique. Toutes les informations sur les démarches de chacun (le travailleur social mais aussi la famille) soient faites d'un commun accord.

L'ARIPA

Les missions de la Caf du Rhône s'inscrivent dans une offre nationale de service, pilotée par l'agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa).

Elles se déclinent en 4 axes :

- **Le versement d'une aide financière**, l'allocation de soutien familial : 23 354 bénéficiaires dans le Rhône.
- **Le recouvrement des pensions alimentaires** : 3 904 procédures pour 11 213 541 € recouvrés.
- **L'intermédiation financière** : 13 038 paiements intermédiés (volume multiplié par 5 par rapport à l'année précédente).
- **L'accompagnement social des parents séparés**.

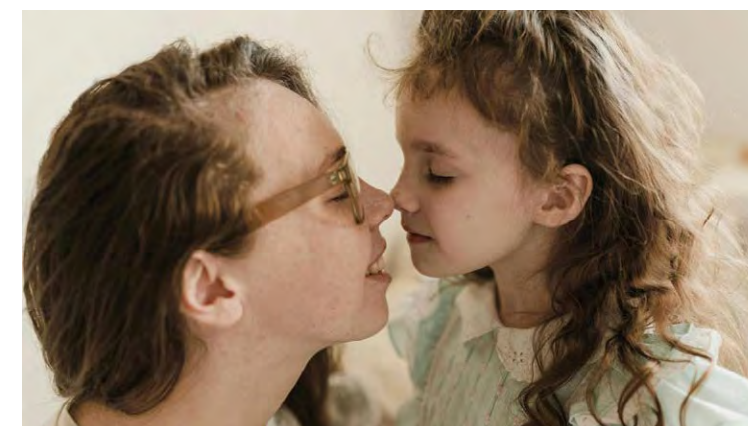
Ces axes s'inscrivent dans le cadre d'un « parcours séparation » rassemblant la Caf et son réseau de partenaires intervenant auprès des parents séparés ou en cours de séparation. Ce parcours a pour objectif d'apporter une réponse opérationnelle adaptée aux besoins et sollicitations tant des débiteurs que des créanciers de pensions alimentaires.

Deux comités de pilotage, l'un interne à la Caf et l'autre intégrant les partenaires, ont vocation à animer ce dispositif.

L'INTERMÉDIATION FINANCIÈRE

Depuis le 1er janvier 2023, la systématisation de l'intermédiation financière s'étend à toutes les décisions rendues, que les parents soient mariés ou non. Tous les couples bénéficient de l'automatisme, sauf refus conjoint des parents.

L'intermédiation financière est également accessible à tous les parents séparés avant 2023, sans condition d'impayé préalable. Un seul parent, celui qui verse ou celui qui reçoit la pension, peut faire la demande sans accord de l'autre parent.



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PARENTS SÉPARÉS

Le parcours séparation

En 2023, l'accent a été mis sur la communication à l'attention des partenaires. Le parcours séparation déployé à la Caf du Rhône a ainsi pu être présenté aux intervenants sociaux de la SNCF du Rhône, des mairies et des travailleurs sociaux des CCAS du Rhône. Ces actions ont concerné une centaine de partenaires.

Par ailleurs, la Caf a organisé une journée spécifique sur l'insertion socio-professionnelle des mono-parents. Divers partenaires (la MRIE, les services insertion du Département du Rhône et de la Métropole de Lyon...) sont intervenus auprès des travailleurs sociaux, des secrétaires sociales, des techniciens et gestionnaires des aides financières individuelles et des agents de l'accueil prestations. Les agents Caf mobilisés ont ainsi pu mieux appréhender les difficultés d'insertion socio-professionnelle de ces familles.

« Mieux se connaître pour mieux accompagner » tel a été le fil rouge de l'année 2023 dans le cadre du parcours séparation.

Les séances d'information

La Caf du Rhône a poursuivi les séances d'information « Être parents après la séparation » en 2023. 4 séances ont été organisées durant l'année dont une en présentiel au Centre d'information des droits des femmes et de la famille pour un cumul de 48 participants.

GOUVERNANCE ET RESSOURCES

Les instances de décision

Le conseil d'administration définit la politique de l'organisme en cohérence avec les orientations nationales. Le directeur de la Caf prépare et exécute les décisions du conseil d'administration, ordonnance les recettes et les dépenses, organise le travail des services, gère le personnel et préside le Comité d'entreprise ainsi que le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Il dirige l'organisme avec une équipe d'agents de direction en charge des différents services qui composent la Caf.

Les ressources

La Caf du Rhône est l'une des Caf les plus importantes de la branche Famille en termes de nombre de bénéficiaires. Ses équipes sont réparties entre service à l'utilisateur et versement des prestations, développement des partenariats et fonctions supports.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION (AU 31 DÉCEMBRE 2023)



Edith Galland
Présidente du conseil d'administration
MEDEF



Véronique Chalot
Première Vice-présidente
CGT-FO



Christine Fornès
Vice-présidente
U2P



Sylviane Nguyen
Vice-présidente
CFE-CGC

LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

TITULAIRES	ORGANISATIONS SYNDICALES ET PROFESSIONNELLES	SUPPLEANTS
REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX		
Véronique CHALOT	CGT-FO	Frédéric ROCK
Christian ODEMARD	CGT-FO	Estelle PIHET
Eric CROS	CFDT	Béatrice BEZ BALLAZ
Gloria DE LOS RIOS	CFDT	David CHAVANON
Michèle JACOB	CGT	Mohamed BEZZAYER
Priscilla OVAGHE	CGT	Franck FONTENEAU
Sylviane NGUYEN	CFE-CGC	Thierry RIOU
Patrick LEAULT	CFTC	Marjorie MALHEU
REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS		
Edith GALLAND	Medef	Non désigné
Marie-José BOURGEY	Medef	Non désigné
Jean-Jacques VIGNON	CPME	Olivier CHATARD
Non désigné	CPME	Céline THOBOIS
Christine FORNES	U2P	Yves ROUBI
REPRESENTANTS DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS		
Guy BACULARD	CPME	Christine BERGOT
Philippe LINARD	U2P	Abdallah ABDELLI
Romain BLACHIER	FNAE	Danièle ROBERTO
REPRESENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES		
Samir BOUAOUN	Udaf/Unaf	Christophe CHARVET
Ségolène DE TAISNE DE RAYMONVAL	Udaf/Unaf	Marie-Hélène GUYON
Noyale GIRARD	Udaf/Unaf	Non désigné
Séverine GNONHANLOU	Udaf/Unaf	Non désigné
PERSONNES QUALIFIEES		
Valérie HAELEWYN		
Catherine HERANNEY		
Dominique PERROT		
Gérard RONGIER		

Représentants élus du personnel siégeant à titre consultatif		
	TITULAIRES	SUPPLEANTS
Collège "cadres"	Philippe DESROCHES	Agnès VINCENT Chantal DUBOS
Collège "employés"	Karima GHERBI Nicolette GUERREIRO	Stanislas OSTAPOWICZ Karim EL YAAGOUBI

Confédération Générale du Travail (CGT)
Confédération Générale du Travail - Force Ouvrière (CGT-FO)
Confédération Française Démocratique du Travail (CFDT)
Confédération Française des Travailleurs Chrétiens (CFTC)
Confédération Française de l'Encadrement (CFE-CGC)

Mouvement des Entreprises de France (MEDEF)
Confédération des Petites et Moyennes Entreprises (CPME)
Union des Entreprises de Proximité (U2P)
Confédération des PME (CPME)
Fédération nationale des auto-entrepreneurs (FNAE)
Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)

LES COMMISSIONS RÉGLEMENTAIRES

La Commission de recours amiable (CRA) étudie les contestations formulées par les allocataires contre les décisions administratives prises par la Caf, ainsi que les demandes de remise de dette d'un montant supérieur à 2 000 euros. La CRA s'est réunie 22 fois en 2023, examinant 785 contestations de droits et 11 237 demandes de remises de dettes.

La fraude, l'inexactitude ou le caractère incomplet des déclarations faites par les allocataires pour le service des prestations versées peuvent faire l'objet d'une pénalité prononcée par le directeur de l'organisme. L'allocataire qui s'est vu infliger une pénalité peut former un recours gracieux contre cette décision auprès du directeur qui statue après avis de la **Commission des pénalités**. En 2023, la commission s'est réunie à 8 reprises et a examiné 51 dossiers.

La Commission des marchés examine les marchés dont le montant dépasse les seuils fixés par la réglementation. Elle étudie les offres des entreprises et attribue les marchés. Aucune commission des marchés ne s'est tenue en 2023

LES COMMISSIONS FACULTATIVES

La Commission d'action sociale a vocation à examiner les questions d'action sociale préalablement aux séances du conseil d'administration et conformément à la politique définie par ce dernier.

Elle a reçu délégation de décision dans les domaines suivants :

- ▶ Attribution de subventions de fonctionnement et d'investissement, sur fonds locaux et nationaux, inférieures ou égales à 50 000 euros,
- ▶ Décisions d'agrément des relais petite enfance et des foyers de jeunes travailleurs ainsi que d'attribution des prestations de service associées,
- ▶ Décisions d'agrément des structures d'animation de la vie sociale : espaces de vie sociale et centres sociaux, ainsi que d'attribution des prestations de service en découlant,
- ▶ Décisions d'agrément au titre de la prestation de service « jeunes »,
- ▶ Décisions sur les recours formulés à la suite du contrôle des gestionnaires d'équipements

La commission d'action sociale s'est réunie 5 fois en 2023.

La Commission des aides individuelles examine les demandes d'aides financières individuelles sur projets et aides d'urgence du règlement intérieur d'action sociale. Elle attribue des aides financières individuelles aux familles sous forme de secours ou de prêts. Elle a délégué sa compétence à la directrice générale pour les aides d'un montant inférieur ou égal à 600 euros. En 2023, cette commission s'est réunie 24 fois et a étudié 429 dossiers, accordant un montant total d'aides individuelles de 799 855 €.

La Commission d'examen des comptes étudie le rapport financier présenté par le directeur comptable et financier, après validation desdits comptes par le directeur comptable et financier national. Un rapporteur désigné au sein de cette commission présente les comptes au conseil d'administration aux fins d'approbation, sauf vote contraire à la majorité des deux tiers des membres présents.

LES REPRÉSENTATIONS EXTÉRIEURES

Représentations réglementaires

OFFICES PUBLICS DE L'HABITAT	Administrateurs désignés	Organisation
Deux Fleuves Rhône Habitat (ex OPAC du Rhône)	Patrick LEAULT	CFTC
GRAND LYON HABITAT	Christine BERGOT	CPME (Travailleurs indépendants)
LYON METROPOLE HABITAT	Eric CROS	CFDT
EST METROPOLE HABITAT	Christian ODEMARD	CGT-FO

	Administrateurs délégués	Organisation	Titulaire/suppléant
Commission de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX)	Marie-Hélène GUYON	UDAF	1 siège
Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH)	Christian ODEMARD	CGT-FO	Titulaire
	Gloria DE LOS RIOS	CFDT	Suppléante
Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)	Sylviane NGUYEN	CFE-CGC	Titulaire
	Guy BACULARD	CPME (Travailleurs indépendants)	Suppléant 1
	Philippe LINARD	U2P (Travailleurs indépendants)	Suppléant 2
Comité des services aux familles et à l'éducation (CSFE)	Edith GALLAND	Medef	Titulaire
	Philippe LINARD	U2P (Travailleurs indépendants)	Suppléant

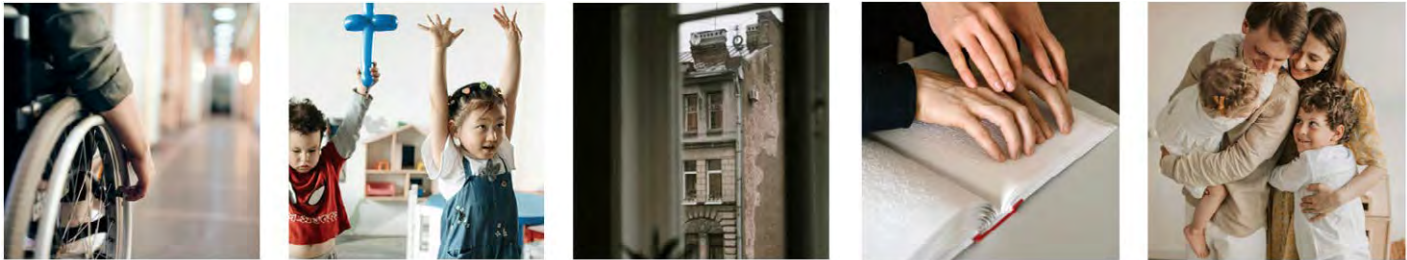
CONSEILS CONSULTATIFS DE REUSSITE EDUCATIVE	Administrateurs désignés	Organisation
BELLEVILLE SUR SAONE	Christophe CHARVET	UDAF
BRON	Jean-Jacques VIGNON	CMPE (Employeurs)
DECINES CHARPIEU	Gloria DE LOS RIOS	CFDT
GIVORS	Marjorie MALHEU	CFTC
GRIGNY	Eric CROS	CFDT
LYON	Edith GALLAND	Medef
MEYZIEU	Abdelli ABDALLAH	U2P (Travailleurs indépendants)
NEUVILLE-SUR-SAONE / GENAY	Christine FORNES	U2P (Employeurs)
PIERRE BENITE	Christian ODEMARD	CGT-FO
RILLIEUX-LA-PAPE	Gloria DE LOS RIOS	CFDT
SAINT-FONS	Marjorie MALHEU	CFTC
SAINT GENIS LAVAL	Marjorie MALHEU	CFTC
SAINT-PRIEST	Gloria DE LOS RIOS	CFDT
TARARE	Franck FONTENEAU	CGT
VAULX-EN-VELIN	Eric CROS	CFDT
VENISSIEUX	Valérie HAELEWYN	Personne qualifiée
VILLEFRANCHE-SUR-SAONE	Christine FORNES	U2P (Employeurs)
VILLEURBANNE	Philippe LINARD	U2P (Travailleurs indépendants)

Autres représentations

	Administrateurs désignés	Organisation
Agence départementale et métropolitaine d'information sur le logement (ADIL ou ADMIL)	Christine FORNES	U2P (Employeurs)

COMPOSITION DES COMMISSIONS

	TITULAIRES	SUPPLEANTS
COMMISSIONS REGLEMENTAIRES		
Commission de recours amiable Président de séance : Patrick LEAULT (CFTC) Vice-Président de séance : Christine FORNES (U2P)		
<i>Salariés (assurés sociaux)</i>	Véronique CHALOT (CGT-FO) Patrick LEAULT (CFTC)	Eric CROS (CFDT) Sylviane NGUYEN (CFE-CGC)
<i>Non salariés (Employeurs/Travailleurs indépendants)</i>	Christine FORNES (U2P Employeurs) Edith GALLAND (Medef)	Jean-Jacques VIGNON (CPME Employeurs) Philippe LINARD (U2P Travailleurs indépendants)
<i>Autre collège</i>	Noyale GIRARD (Udaf-Unaf)	Marie-Hélène GUYON (Udaf-Unaf)
Commission des pénalités administratives		
<i>Salariés (assurés sociaux)</i>	Véronique CHALOT (CGT-FO) Patrick LEAULT (CFTC)	Eric CROS (CFDT) Sylviane NGUYEN (CFE-CGC)
<i>Non salariés (Employeurs/Travailleurs indépendants)</i>	Christine FORNES (U2P Employeurs) Edith GALLAND (Medef)	Jean-Jacques VIGNON (CPME Employeurs) Philippe LINARD (U2P Travailleurs indépendants)
Commission des marchés	Eric CROS (CFDT)	David CHAVANON (CFDT)
	Sylviane NGUYEN (CFE-CGC)	Thierry RIOU (CFE-CGC)
	Patrick LEAULT (CFTC)	Marjorie MALHEU (CFTC)
	Franck FONTENEAU (CGT)	Mohamed BEZZAYER (CGT)
	Christian ODEMARD (CGT-FO)	Véronique CHALOT (CGT-FO)
	Christine BERGOT (CPME Travailleurs indépendants)	Guy BACULARD (CPME Travailleurs indépendants)
	Céline THOBOIS (CPME Employeurs)	Non désigné
	Edith GALLAND (Medef)	Marie José BOURGEY (Medef)
	Romain BLANCHIER (FNAE)	Danièle ROBERTO (FNAE)
	Philippe LINARD (U2P Travailleurs indépendants)	Abdallah ABDELLI (U2P Travailleurs indépendants)
COMMISSIONS FACULTATIVES		
Commission des aides individuelles	Gloria DE LOS RIOS (CFDT)	Eric CROS (CFDT)
	Thierry RIOU (CFE-CGC)	Sylviane NGUYEN (CFE-CGC)
	Patrick LEAULT (CFTC)	Marjorie MALHEU (CFTC)
	Priscilla OVAGHE (CGT)	Michèle JACOB (CGT)
	Véronique CHALOT (CGT-FO)	Frédéric ROCK (CGT-FO)
	Christine BERGOT (CPME Travailleurs indépendants)	Olivier CHATARD (CPME Employeurs)
	Edith GALLAND (Medef)	Non désigné
	Marie José BOURGEY (Medef)	Non désigné
	Christine FORNES (U2P Employeurs)	Yves ROUBI (U2P Employeurs)
	Philippe LINARD (U2P Travailleurs indépendants)	Abdallah ABDELLI (U2P Travailleurs indépendants)
Commission d'action sociale	Ségolène DE TAINNE DE RAYMONVAL (Udaf-Unaf)	Christophe CHARVET (Udaf-Unaf)
	Valérie HAELEWYN (Personne qualifiée)	Catherine HERANNEY (Personne qualifiée)
	Eric CROS (CFDT)	Gloria DE LOS RIOS (CFDT)
	Sylviane NGUYEN (CFE-CGC)	Thierry RIOU (CFE-CGC)
	Patrick LEAULT (CFTC)	Marjorie MALHEU (CFTC)
	Franck FONTENEAU (CGT)	Priscilla OVAGHE (CGT)
	Véronique CHALOT (CGT-FO)	Frédéric ROCK (CGT-FO)
	Non désigné	Céline THOBOIS (CPME Employeurs)
	Edith GALLAND (Medef)	Marie José BOURGEY (Medef)
	Romain BLANCHIER (FNAE)	Danièle ROBERTO (FNAE)
Commission d'examen des comptes	Christine FORNES (U2P Employeurs)	Yves ROUBI (U2P Employeurs)
	Philippe LINARD (U2P Travailleurs indépendants)	Abdallah ABDELLI (U2P Travailleurs indépendants)
	Séverine GNONHANLOU (Udaf-Unaf)	Ségolène DE TAINNE DE RAYMONVAL (Udaf-Unaf)
	Christophe CHARVET (Udaf-Unaf)	Noyale GIRARD (Udaf-Unaf)
	Gérard RONGIER (Personne qualifiée)	Catherine HERANNEY (Personne qualifiée)
	Gloria DE LOS RIOS (CFDT)	Béatrice BEZ BALLAZ (CFDT)
	Thierry RIOU (CFE-CGC)	Sylviane NGUYEN (CFE-CGC)
	Patrick LEAULT (CFTC)	Marjorie MALHEU (CFTC)
	Franck FONTENEAU (CGT)	Mohamed BEZZAYER (CGT)
	Véronique CHALOT (CGT-FO)	Christian ODEMARD (CGT-FO)



REPRÉSENTATIONS INSTITUTIONNELLES

- Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)

ENFANCE ET JEUNESSE

- Conseils consultatifs de réussite éducative

LOGEMENT ET HABITAT

- Offices publics de l'habitat (Opac du Rhône – Grand Lyon Habitat - Lyon Métropole Habitat - Est Métropole Habitat)
- Commission de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX)
- Agence départementale et métropolitaine d'information sur le logement (Adil-Admil)

PRÉCARITÉ ET ANIMATION SOCIALE

- Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH)
- Conseil d'administration des centres sociaux

FAMILLE ET PARENTALITÉ

- Comité des services aux familles et à l'éducation (CSFE)
- Conseils consultatifs de réussite éducative

LES REPRÉSENTATIONS EXTÉRIEURES

Dans le cadre de ses missions, le conseil d'administration de la Caf du Rhône a notamment statué sur les points suivants :

- **Approbation des comptes 2022.**
- **Vote des budgets 2023 et 2024 (budget commun de gestion et budget d'action sociale).**
- **Groupement de commandes concernant le marché de gardiennage.**
- **Vente de l'immeuble de Lyon 8 à la Ville de Lyon.**
- **Action sociale** : subventions de fonctionnement et d'investissement aux partenaires extérieurs supérieures à 50 000 euros dans le cadre du Plan d'investissement pour l'accueil du jeune enfant, du Fonds de modernisation des établissements d'accueil de jeunes enfants, du Plan mercredi...
- **Subventions au titre des appels à projet « valeurs de la république », fonds publics et territoires et fonds d'innovation petite enfance.**
- **Règlement intérieur d'action sociale 2024.**
- **Validation des projets et financement des associations d'aide à domicile.**
- **Aide au transport Vacaf.**

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

L'EQUIPE DE DIRECTION (SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2023)

L'équipe de direction élabore les orientations stratégiques et assure le pilotage général de l'organisme.



Véronique Henri-Bougreau
Directrice générale



Stéphane Moulin
Directeur comptable et financier



Claire Fournaux
Directrice générale adjointe en charge des ressources humaines et du centre de ressources Aura



Sandrine Roulet
Directrice adjointe en charge des politiques sociales et territoriales



Philippe Perrin
Sous-directeur Fondé de pouvoir



Corinne Jouclard
Sous-directrice en charge des ressources informatiques et logistiques



Heikel Abdelmoula
Sous-directeur en charge des prestations



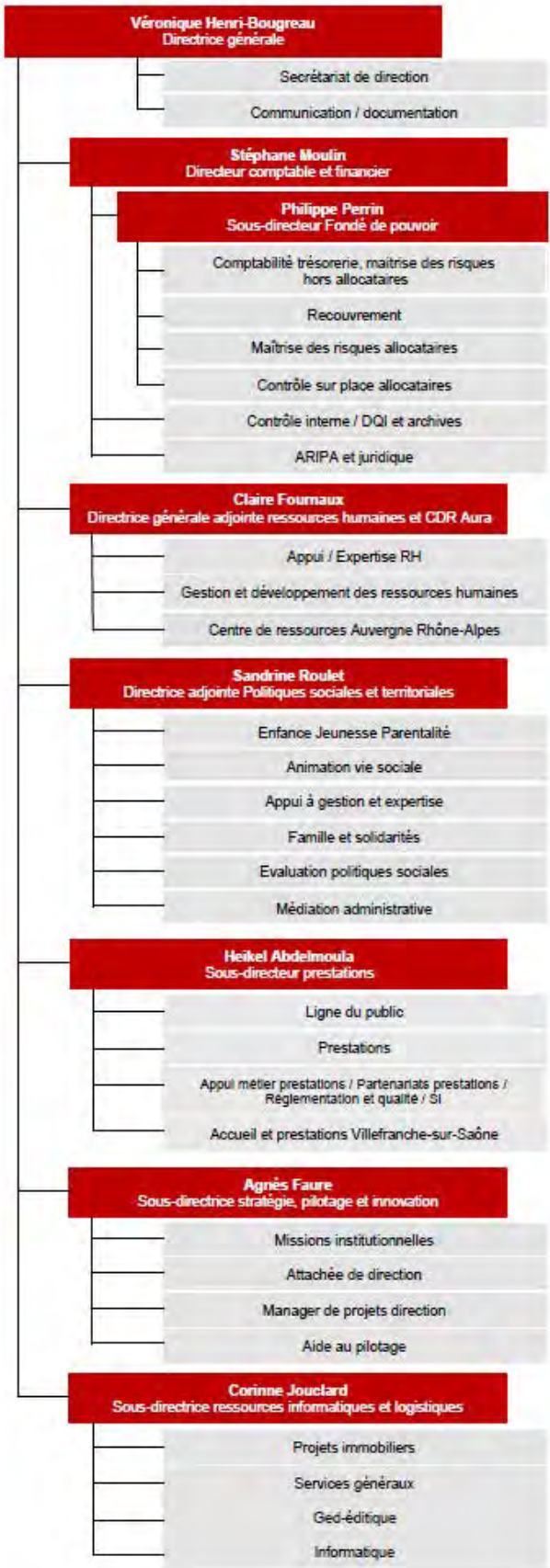
Agnès Faure
Sous-directrice en charge de la stratégie du pilotage et de l'innovation

LES RESSOURCES

LA STRUCTURE DES EFFECTIFS

En 2023, la Caf du Rhône compte 1 006 salariés, dont 945 en CDI et 61 CDD.

L'organigramme



La répartition du personnel par sexe



L'ancienneté moyenne



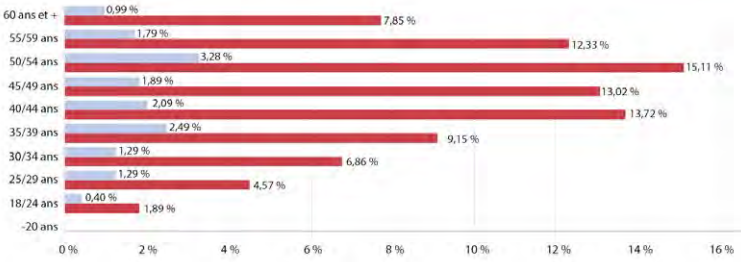
La moyenne d'âge



Le travail à temps partiel

18 % des salariés travaillent à temps réduit

La pyramide des âges



L'activité des ressources humaine en 2023 s'est structurée autour de 6 axes majeurs :

Attirer, recruter fidéliser

Accroître l'attractivité de nos métiers est une préoccupation constante. La **valorisation de notre marque employeur** « Caf INSIDE » s'est poursuivie avec deux actions phares : l'organisation du premier forum métiers à la Caf du Rhône et du premier jobdating spécifique au métier de conseiller service à l'utilisateur (CSU) au cours duquel se sont déroulés 100 entretiens de recrutement sur une journée.

Fidéliser est la suite incontournable de tout recrutement. En 2023, le parcours d'intégration des nouveaux embauchés a été entièrement revisité et outillé. Structuré, sous forme de trajet dans l'intranet de la Caf (Cafcom), il permet d'**accompagner le nouveau salarié** dans sa prise de fonction.

Développer les compétences

Le taux d'accès à la formation de **84,89 %** démontre l'enjeu de l'accompagnement des salariés aux évolutions de leurs métiers et à leur intégration dans l'organisme.

En 2023, le **parcours Pix** « évaluation des compétences numériques socles » a été déployé auprès des salariés de la Caf du Rhône pour proposer des actions de formation adaptées.

Trois promotions de nouveaux recrutés ont évolué en parallèle afin d'obtenir le certificat de qualification professionnelle de gestionnaire de Sécurité sociale (CQP GCSS).

Faisant suite à la refonte du dictionnaire national des compétences de la branche Famille, les 136 référentiels emploi de la Caf du Rhône ont été mis à jour.

Améliorer de façon continu le service rendu

La simplification et la dématérialisation des processus de gestion s'est poursuivie par la dématérialisation des bulletins de paie à compter de mai 2023.

Promouvoir la diversité et l'inclusion

La Caf du Rhône et les organisations syndicales ont signé le 28 avril 2023 un accord relatif à la responsabilité sociale employeur visant à poursuivre et amplifier les actions en faveur de la diversité, la non-discrimination et l'égalité des chances.

En 2023, trois résultats témoignent de l'investissement de la Caf du Rhône dans ces domaines :

Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap est de 11,55 % (10,58 % en 2022 et 9,09 % en 2021).

L'index relatif à l'égalité Femmes-Hommes est pour la deuxième année consécutive de 93 points sur 100 (83 points en 2021).

9 salariés en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ont été accueillis (contre 5 en 2022).

Par ailleurs, la Caf du Rhône a poursuivi son **action de mécénat** destinée à soutenir la troupe de théâtre « Insolite Fabriq », composée d'acteurs détenteurs du statut de travailleur handicapé, dans la réalisation de spectacles destinés à la sensibilisation au handicap en entreprise mais aussi dans les théâtres nationaux.

L'année 2023 est marquée également par la participation de la Caf au **salon de recrutement virtuel Hello Handicap**, à la reconduction de notre partenariat avec CapEmploi et de l'action Duoday dont l'objectif est de permettre à des personnes en situation de handicap de rencontrer des professionnels volontaires et ainsi de découvrir, en duo, différents métiers de la Caf. Ces trois actions ont permis d'intégrer à la Caf quatre salariés.

Veiller à la santé des salariés et au maintien dans l'emploi

Des sessions de **sensibilisation aux gestes de premiers secours** ont été ouvertes à l'ensemble des salariés de la Caf.

Dans le cadre de la **semaine QVCT**, la Caf du Rhône a participé, en collaboration avec d'autres organismes de la Sécurité sociale de la région Rhône-Alpes Auvergne, à la 48ème édition du parcours du cœur et organisé différents ateliers « Bien-être au travail ». Une sensibilisation sur le dépistage des cancers a également été initiée dans le cadre d'Octobre rose.

Par ailleurs, au cours de l'année 2023, **11 commissions internes de maintien dans l'emploi** ont été réalisées pour accompagner nos collaborateurs.

Accompagner la vie sociale dans l'entreprise

Fin 2023, se sont déroulées les élections professionnelles des représentants du personnel au CSE. Dans ce cadre, les organisations syndicales et la direction de la Caf ont signé 3 accords relatifs aux modalités d'organisations des élections, au recours au vote électronique et aux modalités du fonctionnement de CSE. Un accord relatif aux modalités de recours des organisations syndicales aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) a également été signé le 23 juin 2023.

Chiffres clés



ZOOM SUR LE PREMIER FORUM MÉTIERS ORGANISÉ À LA CAF DU RHÔNE LE 9 MARS 2023

Depuis fin 2021, les services recrutement et communication travaillent ensemble pour valoriser les métiers de la Caf, à travers le concept « Caf Inside ». Après les saisons 1 et 2 basées sur une valorisation via des fiches métiers, puis via des témoignages filmés, la Caf a poursuivi en organisant la saison 3 « Caf Inside Event », le premier forum métier organisé à la Caf du Rhône, le 9 mars 2023.

Ce projet a réuni plus de 50 collaborateurs autour d'une ambition commune : valoriser leur métier en échangeant avec les 187 visiteurs. Une véritable émulation s'est créée autour de ce forum, révélatrice de la fierté d'appartenance reliant les acteurs métiers entre eux.

Côté visiteurs, la satisfaction a été largement exprimée lors de l'évaluation « à chaud » sur place (93% de très satisfait). Ils ont apprécié les échanges avec les salariés. Ils ont pu par ailleurs obtenir des conseils pour transmettre une candidature via un jobboard et passer un test de personnalité. A cet effet, nos deux partenaires HelloWork et AssesFirst étaient présents.

Le bilan de la journée : **153 CV ont été déposés** composés d'une diversité de profils allant de CAP à Bac+5, de jeunes diplômés à seniors.



2023 a été, pour la Direction des ressources informatiques et logistiques, une nouvelle année de support et d'accompagnement des différentes directions et au service des allocataires. Les expertises déployées permettent de répondre aux objectifs de qualité de vie au travail et de performance.

GED

Le département GED a poursuivi ses activités socles de caisse pivot (tri du courrier et numérisation des plis allocataires) pour 5 Caf de la région : Ardèche, Allier, Drôme, Loire et le Rhône.

La Caf du Rhône pilote et assure l'acquisition des flux (papier, Caf.fr, mail) afin d'alimenter les corbeilles de traitement dans le respect de nos engagements nationaux.

Au niveau national, le département GED assure la numérisation prioritaire des plis de l'intermédiation financière Aripa pour toutes les Caf de la France métropolitaine.

Enfin, ce département, en sus de ses missions prioritaires, contribue quotidiennement au traitement des pièces de la Direction prestations et de la Direction comptable et financière.

Quelques données chiffrées :

- Environ 2 millions de pièces ont été intégrées dans les corbeilles en 2023. Parmi ces pièces, 69 % sont traitées par les machines Opex. Le Caf.fr et l'application mobile ont généré 23 % des pièces et enregistrent une augmentation de 46 %.
- Le taux de reconnaissance automatique des pièces s'élève à 70%. Le nombre quotidien de plis d'intermédiation financière Aripa progresse régulièrement pour atteindre 1 161 en 2023.

Services généraux et immobilier

Le programme de travaux et d'achats 2023 a été une nouvelle fois très dense :

- En lien avec les objectifs de **sobriété énergétique**, les agents du site de Lyon 8ème ont été installés au siège social après plusieurs semaines de travaux avec la création puis l'équipement de deux salles de formation et d'espaces pour accompagner les agents lors de leur période d'application tutorée.
- Le changement des portails du garage pour accéder au parking du siège, les travaux complémentaires sur les portes d'accès aux étages en facilitant leur ouverture, de nombreux travaux de peinture participant à la rénovation du cadre de travail... ont constitué des temps forts.
- Au niveau sécurité, le nouveau marché de gardiennage a été préparé puis lancé en procédure d'appel d'offres dans le cadre d'un groupement de commandes piloté par la Caf de la Loire.

Informatique

L'assistance aux utilisateurs représente une activité toujours aussi soutenue pour ce service. Un travail important a été conduit pour l'homogénéisation des équipements informatiques afin de faciliter le regroupement des agents dans les bureaux et participer aux objectifs de sobriété énergétique.

Les référents et facilitateurs numériques internes accompagnent les utilisateurs dans leurs pratiques quotidiennes des outils d'office 365.

La sécurité informatique et physique fait l'objet d'une attention constante avec la diffusion d'informations régulières et la mise à disposition d'équipements de protection auprès des salariés.

Le changement de l'application de demande des habilitations informatiques a fait l'objet de travaux préparatoires importants et d'accompagnement des utilisateurs.

Toujours dans un objectif d'amélioration de la qualité de service aux allocataires, différentes interventions techniques ont accompagné le regroupement de l'offre d'accueil de la Caf sur les sites partenaires de la Cpm et de la Carsat à Vénissieux.

L'amélioration de la qualité de service aux salariés s'est matérialisée par l'augmentation du débit réseau avec le doublement des réseaux au siège et à Villefranche. Désormais, il existe donc quatre lignes dédiées : une pour le réseau spécifique métier, une pour le flux O365, une pour le flux internet et une pour le secours du réseau métier.

L'application de gestion de bureaux permettant de connaître les taux d'occupation des espaces en temps réel a été déployée auprès des managers.

RÉSULTATS ET POLITIQUE DE PERFORMANCE

Le service rendu aux usagers est au centre des engagements qui guident l'action de la Caf
Plusieurs lieux d'accueil et différents modes de contact sont proposés aux usagers afin de leur permettre de choisir le canal adapté à leurs besoins. De nombreux services en ligne sont proposés pour faciliter leurs démarches administratives.

La Caf du Rhône gère des fonds publics. Dans ce cadre, elle doit garantir la qualité de service au meilleur coût et dans le respect de la réglementation.

Différents dispositifs y contribuent : le contrôle interne, la lutte contre la fraude, le recouvrement des indus et la gestion des recours.

L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

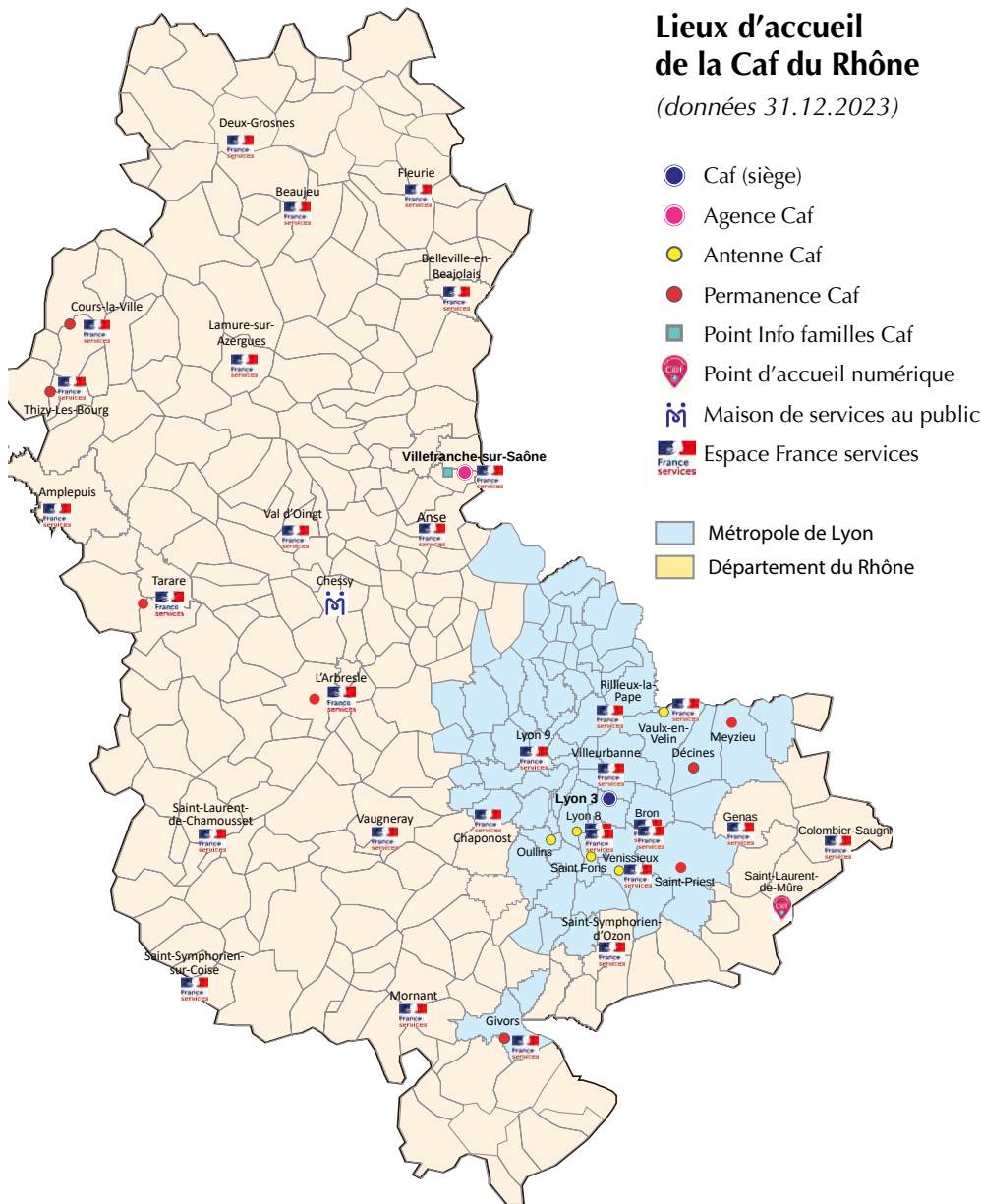
LES POINTS DE CONTACT

Au cours de l'année 2023, les accueils de la Caf du Rhône ont enregistré 207 394 visites dont plus de 98 000 rendez-vous (pour 56 686 rendez-vous en 2022).



L'offre de services de la Caf du Rhône s'appuie sur différents modes de contacts (canal téléphonique, rendez-vous physique téléphonique ou visio, accueil inconditionnel sur 2 sites majeurs, accompagnement numérique individualisé) afin de s'adapter aux besoins des allocataires. Entre 2022 et 2023, le nombre de visites a progressé de 11,8 % tout comme l'offre de rendez-vous proposée aux allocataires.

En 2023, la Caf du Rhône a collaboré avec les 35 espaces France services du département. Elle assure une réponse à leurs sollicitations sous 2 jours et leur dispense des formations.



Lieux d'accueil de la Caf du Rhône

(données 31.12.2023)

- Caf (siège)
- Agence Caf
- Antenne Caf
- Permanence Caf
- Point Info familles Caf
- Point d'accueil numérique
- Maison de services au public
- Espace France services
- Métropole de Lyon
- Département du Rhône

L'ADAPTATION DES OFFRES DE SERVICE

Notre offre de service en accueil est construite autour des axes suivants :

- **Un accueil inconditionnel** sur les sites principaux à Lyon 3ème et à Villefranche-sur-Saône soutenu par une offre en rendez-vous visant un accompagnement sur différents champs d'activités de la Caf (prestations, travail social, contrôle sur place).
- La Caf du Rhône propose des rendez-vous dans différentes antennes afin de couvrir les principales zones en quartiers politique de la ville. Dans ce cadre, **62 065 rendez-vous** (niveaux 1 et 2) ont été réalisés hors accueil sur le siège.
- L'accessibilité aux services Caf à distance s'inscrit également dans la continuité. En 2023, plus de **24 000 rendez-vous téléphoniques** ont été proposés permettant ainsi des rendez-vous de niveau 2 sans déplacement pour nos allocataires. En outre, l'offre de **rendez-vous réalisés en visio** se poursuit sur Saint-Symphorien-sur-Coise et Saint-Laurent de Chamoussat.
- L'offre de service assurée par des conseillers Caf formés en langue des signes française (LSF) permet un accueil adapté de nos allocataires. Près de **300 rendez-vous en LSF** ont été réalisés à l'accueil au siège en 2023.
- **La Caf accompagne ses allocataires sur le numérique.** En 2023, 90 accompagnements par jour en moyenne ont été réalisés en accueil inconditionnel sur le site Caf.fr (soit 34 588 accompagnements en 2023 pour 29 205 en 2022) et 1 044 rendez-vous d'aide aux démarches ont été réalisés sur l'ensemble du territoire.
- **La Caf est mobilisée auprès de ses partenaires.** Elle participe activement aux expérimentations réalisées sur le département pour lutter contre le non-recours et favoriser l'inclusion numérique. Elle propose des offres de formation spécifiques pour nos partenaires comme les espaces France services et des webinaires dédiés.

Des travaux conjoints avec nos partenaires ont permis de faire converger nos pratiques et coordonner certaines de nos offres respectives. Ainsi, des travaux menés conjointement en 2023 permettront le déploiement en 2024 d'offres de service adaptées ou interinstitutionnelles (notamment à destination des personnes réfugiées ou sortant d'incarcération).

Le développement de l'écoute des usagers

Depuis 2021, la Caf du Rhône a développé ses démarches d'écoute usagers avec pour objectif d'enrichir les pratiques et offres internes en intégrant davantage les besoins exprimés par ses allocataires. Une écoute usagers autour de **l'analyse des réitérations** a été menée en 2022 et 2023. Son analyse a généré le déploiement d'appels sortants proactifs en direction des allocataires afin de diminuer la réitération et l'insatisfaction.

Conformément aux dispositions relatives au **droit à l'erreur** prévu par la loi Essoc du 10 août 2018, la Caf veille à renforcer sa communication autour des voies de recours dans ses courriers de notification d'indus. Les informations relatives à la médiation administrative sont également disponibles sur les pages locales du Caf.fr.

Par ailleurs, la Caf du Rhône s'inscrit dans le programme « **Services publics +** » visant à valoriser les offres de service déployées et à renforcer la personnalisation des pratiques envers les allocataires. Dans la continuité des actions 2022 et de l'analyse de l'autodiagnostic 2023, des perspectives de travail ont été identifiées pour 2024.

LES MODES DE CONTACT

Au niveau national, **16 millions d’allocataires différents ont consulté au moins une fois l’offre digitale en 2023** dont 14,4 millions sur le site Caf.fr et 8,6 millions sur l’application mobile pour smartphone.

Au niveau local, le taux de dématérialisation des pièces arrivées continue sa progression avec 82,7 % en 2023 contre 80,4 % en 2022. L’augmentation de ce taux de dématérialisation est particulièrement significative sur les déclarations trimestrielles de ressources allocation adultes handicapés, les relevés d’identité bancaire, les justificatifs de scolarité, les déclarations de situations ainsi que les demandes d’aide au recouvrement des pensions alimentaires.

Par ailleurs, la Caf mène tous les ans un plan de contacts sortants avec un objectif principal « d’aller vers » les usagers, en prenant l’initiative du contact allocataire pour anticiper ses besoins et en accompagnant sa demande. Cette logique de communication omnicanale et proactive participe à la modernisation de la relation de service tout en renforçant l’accès aux droits.

Ainsi, en 2023, **16 kits marketing (dont 6 nouveaux) comprenant des actions ciblées ont été déployés**, soit plus de 145 000 SMS (+ 137 % par rapport à 2022) et plus de 355 000 emailings (+ 195 % par rapport à 2022).

Les allocataires peuvent également contacter la Caf par téléphone, par courrier et par mail. Plus de 219 470 mails ont été envoyés à la Caf par les allocataires via la rubrique dédiée du Caf.fr en 2023. Par ailleurs, la Caf a quant à elle envoyé 232 488 mails en réponse aux allocataires.



Le recueil des coordonnées de contact des usagers (adresse mail et numéro de téléphone portable) est un préalable indispensable pour pouvoir échanger par mail, SMS et téléphone :

Autorisation d’utilisation des coordonnées par les allocataires :



LEVIERS DE PERFORMANCE

LA POLITIQUE DE CONTRÔLE

La Caf doit s’assurer que chaque allocataire perçoive tous ses droits et rien que ses droits.

Les contrôles allocataires

En 2023, **49 034 contrôles** ont été effectués (hors contrôles automatisés). Les différents types de contrôle (sur pièces ou sur place) portent sur des éléments nécessaires au calcul des droits et utilisent différents modes de ciblage des dossiers.

- ▶ Les contrôles sur pièces : **45 902 situations** ont donné lieu à contrôle dans le cadre du datamining (processus de fouille des données entrantes permettant de scorer les dossiers en fonction de risques identifiés nationalement), ou après détection d’incohérences sur les ressources et les situations professionnelles.
- ▶ Les contrôles sur place (visite d’un contrôleur assermenté chez l’allocataire) : **3 132 visites**.



L’ensemble de ces contrôles de sécurisation des données entrantes représente un impact financier de **18 millions d’euros**.

Ce dispositif est complété par des vérifications « dites métier », portant essentiellement sur la bonne application de la réglementation lors du traitement des dossiers et l’évaluation du dispositif de contrôle interne.

A ce titre, **60 848 dossiers ont été vérifiés pour un impact financier global de 15 millions d’euros**.

Les contrôles partenaires

En 2023, **168 contrôles sur place ont été réalisés auprès des partenaires pour un impact financier global de 420 029 €**.

La Caf a également procédé à la vérification des paiements de subventions adressés aux partenaires à hauteur de 20,5 millions d’euros.

La lutte contre la fraude

Les fraudes sont des erreurs **volontaires** (fausses déclarations, répétition de non déclaration ou de déclaration manifestement erronées, usurpation d’identité...).

- Toutes les fraudes sont sanctionnées :
- ▶ 93 fraudes concernant uniquement le RSA ont été sanctionnées par la Métropole de Lyon et le Département du Rhône,
 - ▶ La Caf a pour sa part prononcé 1 004 sanctions se répartissant ainsi :
 - 318 dépôts de plainte représentant 31,7 % des sanctions,
 - 331 pénalités financières représentant 33 % des sanctions pour un montant de 306 120 €,
 - 355 avertissements représentant 35,3 % des sanctions.

LE RECOUVREMENT ET LES RECOURS

Le recouvrement des indus

Les principales données de 2023 :

- ▶ indus implantés : **107 280 258 €**
- ▶ indus recouvrés : **102 226 193 €**
- ▶ Solde à recouvrer au 31/12/2023 : **59 606 924 €**, soit 2,39 % des prestations versées.

Les recours

La commission de recours amiable

La commission de recours amiable statue sur les demandes de recours et les contestations formulées par les allocataires concernant leur droit aux prestations.

En 2023, ont été soumises à cette commission :

- ▶ 785 contestations allocataires, 98,34 % ayant reçu une suite défavorable,
- ▶ 11 237 demandes de remises de dettes étant précisé que les demandes de remises de dettes inférieures à 2 000 € sont traitées directement par les services administratifs.

	NOMBRE		MONTANT	
DÉCISIONS RENDUES À LA SUITE D'UNE DEMANDE DE REMISE DE DETTES	11 237	100 %	12 372 322	100 %
REMISES TOTALES	4 669	41,6 %	3 307 614	26,7 %
REMISES PARTIELLES	4 635	41,2 %	4 085 855	33 %
MAINTIENS PARTIELS			2 969 889	24 %
REJETS	1 933	17,2 %	2 008 963	16,3 %

Les recours juridictionnels

Les dossiers en cours

Au 31 décembre 2023, 207 affaires n’étaient pas encore jugées (hors pénal) : 55 auprès du pôle social du tribunal judiciaire, 129 auprès du tribunal administratif, 20 auprès de la cour d’appel et 3 auprès du tribunal correctionnel.

Les jugements rendus

En 2023, 380 décisions ont été rendues, 93 par le pôle social du tribunal judiciaire et 183 par le tribunal administratif, 3 par la cour d’appel du tribunal judiciaire et 1 par le tribunal correctionnel.

LE PROJET D'ENTREPRISE

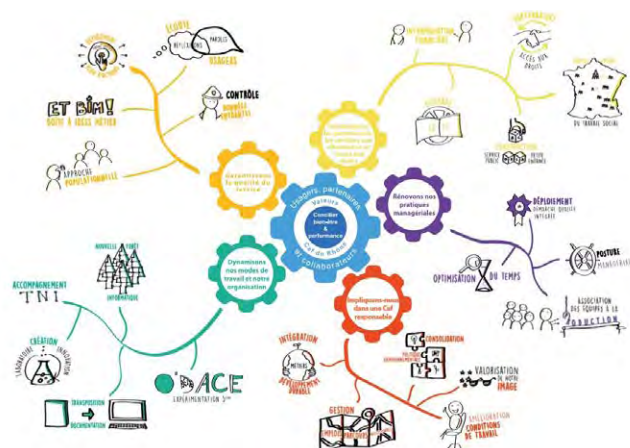
Solidarité, engagement, bienveillance et équité, telles sont les valeurs de la Caf du Rhône identifiées de manière participative en 2019. Elles reflètent les missions de service public de la Caf et irriguent les actions du projet d’entreprise qui vise à « Concilier bien-être au travail et performance du service public ».

Les actions prioritaires du projet d'entreprise et réalisations

Des projets prioritaires ont été définis en 2023 et rattachés au 5 axes du projet d'entreprise :

- Garantissons la qualité du service
- Développons les partenariats, les services aux allocataires et l'accès aux droits
- Rénovons nos pratiques managériales
- Impliquons-nous dans une Caf responsable
- Dynamisons nos modes de travail et notre organisation

Le projet d'entreprise de la Caf du Rhône introduit en 2019 s'adapte à l'évolution de la société et aux missions de la Caf. Ainsi, l'élaboration du nouveau CPOG fut l'opportunité sur la fin de l'année d'initier la rénovation du projet d'entreprise et la redéfinition de ses ambitions en associant les managers.



La transformation des pratiques managériales

L'année 2023 a été marquée par la rédaction du guide du manager, livret issu d'une réflexion collective, qui décline par posture les attendus managériaux d'aujourd'hui et des exemples concrets de pratiques managériales.

Un accompagnement au développement des compétences des managers est nécessaire. C'est pourquoi un parcours dédié a été élaboré autour de 5 axes :

- Se situer : il s'agit de permettre à chaque manager de se situer par rapport aux attendus managériaux
- Former : un dispositif de formation est en cours de conception avec l'aide d'un prestataire pour accompagner les nouveaux managers et les managers en poste à développer leurs compétences
- Partager, échanger, s'inspirer : divers événements sont proposés aux managers. Ainsi, en 2023, ces derniers ont pu assister à trois conférences inspirantes. L'intranet comprenant des outils à disposition du manager continue de s'enrichir.
- Accompagner : des sessions de codéveloppement sont proposées aux managers volontaires de la Caf du Rhône en partenariat avec l'Urssaf et la Carsat. Certains managers ont bénéficié par ailleurs de coaching.
- Intégrer : le dispositif de parrainage mis en place en 2021 se poursuit pour favoriser la bonne intégration des managers.

A partir du mois de septembre, une vingtaine de managers de la Caf du Rhône participent à l'expérimentation de l'application laWebbox pilotée par l'Ucanss.



Le développement durable

Les services généraux et le service informatique ont poursuivi le déploiement du plan de sobriété énergétique et numérique. Le déploiement de la LED a permis de contribuer à la réduction de la consommation électrique qui s'élève pour 2023 à 1,710 GWh, soit une baisse de 13,1 % par rapport à 2022. Un cleaning day numérique a été organisé. Au-delà du nettoyage de fichiers et des espaces obsolètes, c'est aussi une opportunité pour sensibiliser l'ensemble des salariés sur leur empreinte numérique.

La Caf a également réalisé son bilan carbone pour l'ensemble des sites concernés. Selon les différents projets de réaménagement ou d'équipement, la Caf poursuit une politique de réemploi. Dans le cadre du projet de réaménagement des espaces du 5ème étage, un diagnostic PEMD (produits, équipements, matériaux et déchets) a été ainsi conduit afin de repérer les possibilités de réemploi.

Le plan de sobriété énergétique a également été mis en place pour la période estivale avec un support de communication auprès de tous les agents les incitant à participer aux actions proposées.

Afin de réduire la consommation d'énergie, les services se sont également regroupés dans certains bureaux.

Les actions solidaires : une réussite collective



Tout au long de l'année 2023, les salariés de la Caf se sont engagés dans de nombreuses initiatives solidaires. Ils ont ainsi participé aux « Virades de l'Espoir » pour soutenir la lutte contre la mucoviscidose, ainsi qu'aux parcours du Cœur.

Diverses collectes ont également été organisées pour les Restos du Cœur (alimentaire), la Croix Rouge (jouets et livres), l'association Lunettes sans frontières, les étudiants de l'université Lyon 1 (boîtes de Noël), l'association Règles élémentaires (précarité menstruelle), ainsi que l'association Française du Syndrome de Rett (gourdes de compote usagées).

Un laboratoire d'innovation en pleine ébullition

En 2023, la Caf du Rhône a ouvert les portes de son laboratoire d'innovation baptisé "l'EspasLab", marquant ainsi le début d'une année fructueuse.

Ce laboratoire novateur découle d'une réflexion interne appuyée par des étudiants de la Public Factory. Doté d'un Lab mobile (pour se déplacer dans les services ou sur nos sites distants) et d'une Lab'othèque (ouverte à tous), l'EspasLab est supervisé par un responsable et une alternante chargée de mission, assistés par quatre super-facilitateurs, tous engagés à "Faire avec nos collaborateurs et usagers et pas seulement pour". Notre Lab intègre désormais le réseau des Laboratoires d'innovation de la région Auvergne Rhône-Alpes (France travail, Préfecture AURA, etc.). Conformément à la nouvelle convention d'objectifs et de gestion, l'EspasLab opère selon une feuille de route pour renforcer ses fondations dans un environnement propice à l'innovation.





Caisse d'allocations familiales du Rhône

67 boulevard Vivier Merle
69409 Lyon Cedex 03

<http://rapport-activite-caf-rhone.fr>
www.caf.fr