



NOTRE MÉTIER : ÊTRE LÀ, DANS LES MOMENTS CLEFS DE VOTRE VIE

ÉDITO



Le 24 janvier 2018, j'ai eu l'honneur d'être élu Président du Conseil d'Administration de la Caisse d'Allocations Familiales des Landes.

Nous sommes 24 à être désignés par nos organisations syndicales ou par le Préfet pour représenter les intérêts de nos concitoyens auprès de cet organisme, jusqu'en 2022. Une période qui s'annonce riche au niveau local et national.

J'ai avec moi une formidable équipe pour remplir notre mission et offrir les services qui conviennent à nos allocataires et à nos partenaires. Nous avons l'intention de poursuivre la voie tracée par nos prédécesseurs, le regard tourné vers les objectifs adaptés à notre département.

Je remercie très sincèrement et chaleureusement les administrateurs du précédent Conseil d'Administration, et particulièrement Michèle Braga. Ils ont consacré temps et énergie aux différents travaux et activités de leur mandat. C'est un engagement exigeant, avec une participation constante pour mettre en musique les actions au profit du plus grand nombre.

Ce rapport d'activité de l'année 2017 témoigne de leur responsabilité et de la richesse de leurs interventions.

Bonne lecture.

Claude LABARBE,
Président du Conseil d'Administration



L'organisation départementale des Caisses d'Allocations Familiales s'est achevée, en 2017 pour l'ensemble de la France, par le rattachement du canton de Saint Martin de Seignanx à la Caf de son département : les Landes.

C'est une étape importante : notre organisme gère désormais les aides en direction de plus de 66 000 foyers. En 10 ans, leur nombre a progressé de 34 %

ce qui témoigne de la vitalité de notre département.

2017, c'est aussi la reconnaissance de nos compétences et savoir-faire au niveau régional et national. Le plateau de réponse téléphonique aux usagers du Sud-Ouest s'est étoffé et le renfort pour le traitement des dossiers des Caisses a été pérennisé par l'attribution de nouveaux postes.

À l'échelle des Landes, des projets ont été menés à bien en coopération avec l'État et le Conseil Départemental : la réforme des minima sociaux, la mise en œuvre du schéma départemental des services aux familles.

Nous avons poursuivi notre soutien aux collectivités locales et au tissu associatif landais pour développer et faire vivre des services sur les territoires.

Ensemble, nous avons su mobiliser et conjuguer nos énergies et nos ambitions pour atteindre les résultats que vous trouverez dans ce rapport d'activité.

Vous en souhaitant une agréable découverte,

Antoine BIAVA,
Directeur



SOMMAIRE

LE JOURNAL DE L'ANNÉE	3
LA GOUVERNANCE	11
LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX FAMILLES	17
LE SERVICE RENDU AUX ALLOCATAIRES	35
LES FONCTIONS SUPPORTS	51
LA DÉMARCHE DE QUALITÉ INTÉGRÉE	63



LE JOURNAL DE L'ANNÉE

LES ÉVOLUTIONS MAJEURES

- › Le 19 octobre 2017 : le canton de Saint Martin de Seignanx est rattaché à la Caisse d'Allocations Familiales
- › L'enquête de satisfaction : des résultats encourageants
- › Le Plan de continuité des activités
- › De nouvelles missions confiées à la Caf des Landes
- › La réforme des minima sociaux

LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

- › Un plan d'action pour la jeunesse
- › Le 24 novembre 2017, la conférence parentalité : « Avec nos ADOS, osons être parents »
- › Le Rendez-vous des droits élargis : expérimentation en 2017
- › 3 nouveaux Points d'Accès Numérique (PAN) et 2 nouvelles Maisons de Services au Public (MSAP)
- › Un nouvel « Espace partenaires » sur Caf.fr avec une rubrique « Mon Compte Partenaire »

LES IMPACTS DE LA CAF DANS LE PAYSAGE LANDAIS

- › Les évolutions réglementaires 2017
- › Les bénéficiaires des prestations légales en 2017

LES ÉVOLUTIONS MAJEURES

Le 19 octobre 2017 : le canton de Saint Martin de Seignanx est rattaché à la Caisse d'Allocations Familiales

Pour des raisons liées à l'histoire, ce canton landais était rattaché à la Caisse d'Allocations Familiales de Bayonne. Un arrêté du 2 juin 2017 met fin à cette particularité : 4 329 allocataires ont rejoint notre organisme.

Il s'agit d'une population plutôt familiale, avec 2 746 familles, soit un taux de 63,4% et 5 268 enfants.

➤ Des moyens supplémentaires ont été alloués. Ils ont permis le recrutement de :

- 4 gestionnaires conseil allocataires,
- 1 conseiller service aux usagers,
- 1 gestionnaire pour le recouvrement des créances,
- 1 assistante sociale
- 1 responsable action sociale pour anticiper un départ à la retraite.

➤ Côté accueil, les permanences avec rendez-vous sont les mêmes (Tarnos et Saint Martin de Seignanx).

Les allocataires du canton sont toujours reçus à Bayonne pour les renseignements de 1^{er} niveau.

➤ Ce canton, au profil familial marqué, offre à ses habitants près d'une trentaine de services variés, allant de la petite enfance à l'âge adulte, en passant par la parentalité. Ils bénéficient d'un accompagnement technique de la Caf des Landes depuis le mois d'octobre. Les aides financières aux structures seront assumées par la Caf des Landes à compter du 1^{er} janvier 2018, compte tenu de règles budgétaires et comptables spécifiques.

Une assistante sociale est chargée de l'accompagnement des familles.

➤ Pour préparer cette échéance, nos partenaires ont été rencontrés et 5 795 courriers ont été adressés aux habitants, accompagnés d'un dépliant d'information sur les services mis à leur disposition par la Caf des Landes. Des heures supplémentaires ont été réalisées (1 160 heures) pour être le plus à jour possible et prendre en charge ces dossiers dans des conditions optimales.

Une série de défaillances techniques est venue bouleverser ces efforts d'anticipation. Grâce à la mobilisation des Caf de la Région, du personnel et la bienveillance de nos partenaires, tous les paiements ont pu être réalisés dans les délais.

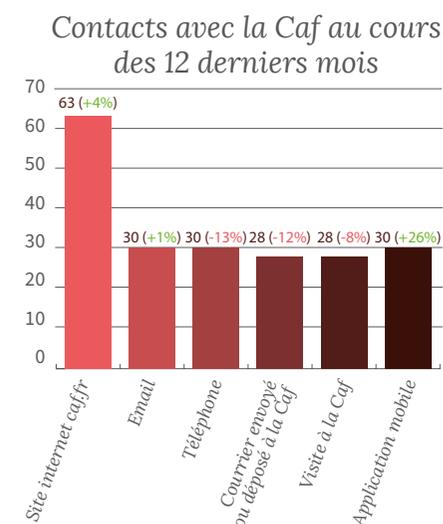
L'enquête de satisfaction : des résultats encourageants

L'IPSOS a interrogé, par internet ou téléphone, un échantillon représentatif de 1 000 allocataires par Caf. Sur 102 Caf, la Caf des Landes est à la 24^{ème} position pour la satisfaction générale de ses allocataires.

➤ Parmi ceux ayant récemment effectué une demande de prestation à la Caf, 81 % soulignent la facilité des démarches. La régularité des paiements est satisfaisante pour 92,5 %.

Au téléphone, l'amabilité du personnel est soulignée (87,6%) mais des progrès restent à faire pour réduire les temps d'attente.

Le délai entre la demande et le paiement est jugé moyennement satisfaisant (77,5 %) quoique nettement supérieur aux résultats nationaux (65,6 %).



Le Plan de continuité des activités

➤ L'année 2017 a été consacrée à finaliser ce plan avec :

- 44 fiches réflexes,
- 1 convention d'entraide entre les organismes de Sécurité Sociale a été signée (5 organismes),
- 1 plan de communication de crise,
- 1 note remise et expliquée à l'ensemble des salariés. Elle est commentée à tous les nouveaux embauchés.

ESCALADE DE L'ALERTE		
1	Incident mineur – impact faible <ul style="list-style-type: none"> • Urgence requérant des moyens modestes pour maîtriser la situation localement 	- Information Cadre Responsable d'activité - Information RPPCA
2	Incident grave – impact moyen <ul style="list-style-type: none"> • accident corporel : blessés légers • rupture partielle ou mineure de l'activité • pression / attractivité médiatique 	- Alerte Directeur / Directeur adjoint - Alerte Directeur des moyens
3	Incident majeur – impact fort <ul style="list-style-type: none"> • accident corporel : blessés graves, décès • rupture totale ou majeure de l'activité • crise en cause médiatique de l'établissement ou de l'un de ses membres • nombreuses parties prenantes impliquées dans la crise (personnel, clients, fournisseurs, groupes de pression, élus, médias...) 	- Alerte Directeur PCA National - Alerte Directeur Réseau

Un mémo, format carte de crédit, permet à chacun d'avoir les consignes sous la main.

La réforme des minima sociaux

➤ 2 objectifs :

- Simplifier les démarches des bénéficiaires d'Allocations aux Adultes Handicapés (AAH) et du Revenu de Solidarité Active (RSA),
- Renforcer la stabilité de l'aide versée au titre du Revenu de Solidarité Active (RSA) grâce à « l'effet figé ». Certains changements (vie de couple, reprise d'activité) sont pris en compte pour le calcul du montant versé le trimestre suivant. Par contre, la révision est immédiate en cas de séparation ou perte de revenu.

➤ 5 leviers :

- La formation : 541 heures
- Des réunions d'information avec les instructeurs RSA
- La communication
- Une organisation millimétrée pour le paiement

- Une remise à niveau, quelques mois plus tard, suite à des remontées de « terrain », alliant théorie et pratique pendant 1,5 jour.

➤ En chiffres :

- 8 122 allocataires pour le RSA
- 5 688 bénéficiaires d'AAH



De nouvelles missions confiées à la Caf des Landes

➤ Un Service National d'Appui à la Production (SNAP) polyvalent de 10 postes. L'objectif est d'établir dans les Landes une unité de production au service des Caf du réseau. Les conseillers chargés de cette mission suivront une formation de longue durée pour traiter toutes les aides. Ils seront certifiés.

➤ Le renforcement de la plateforme téléphonique SUDO : la Caf de la Gironde a confié 6 nouveaux postes de téléconseillers à la Caf des Landes pour renforcer sa capacité de réponse.

➤ La reconversion du pool téléphonique de la Caf des Yvelines s'est achevée avec succès : toute l'équipe a obtenu le Certificat de Qualification Professionnelle de Gestionnaire Conseil Allocataire (2 321 heures de formation). En 2017, les 15 membres de cette équipe ont géré 56 213 dossiers et 172 651 pièces de la Caf 78.



LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

Un plan d'action pour la jeunesse

► La branche Famille mobilisée pour accentuer son investissement vers la jeunesse

Les 3 orientations du plan :

- Favoriser l'engagement « éclairé » des jeunes, en privilégiant un accompagnement éducatif,
- Être présent à leurs côtés, en valorisant les liens des jeunes entre eux, avec leurs parents, et les institutions,
- Contribuer à créer les conditions permettant à chaque jeune d'avoir les moyens de son projet de vie.

9 actions portées par la Caf des Landes, en concertation avec les services de l'Etat et du Département :

- former les professionnels de la jeunesse à l'accompagnement à la citoyenneté,
- expérimenter le dispositif « Promeneurs du Net »,
- accompagner les projets jeunesse portant sur la citoyenneté,
- mettre en cohérence les dispositifs d'aide au temps libre en faveur de la jeunesse,
- proposer un rendez-vous des droits aux jeunes bénéficiaires de la prime d'activité,
- aider les familles de jeunes étudiants et les jeunes

bénéficiaires de la prime d'activité,

- constituer un groupe témoin de jeunes,
- mettre en place des actions de soutien à la parentalité pour les parents d'adolescents,
- communiquer sur les possibilités d'actions et les prises d'initiatives par et pour la jeunesse.



Le 24 novembre 2017, la conférence parentalité : « Avec nos ADOS, osons être parents »

► À l'initiative de la Caf, dans le cadre du schéma départemental des services aux familles, la conférence départementale annuelle dédiée à la parentalité a été consacrée à l'adolescence.

► Animée par Marie-Rose MORO, Psychiatre de l'enfant et de l'adolescent, Professeure des Universités, Chef de service de la Maison de Solenn à l'Hôpital Cochin, elle a permis aux parents comme aux professionnels de mieux comprendre les enjeux de cette période de transition entre l'enfance et l'âge adulte.



150 personnes sont venues écouter et débattre avec Marie-Rose MORO

Le Rendez-vous des droits élargis : expérimentation en 2017

➤ **Le constat** : certaines personnes ne font pas valoir les droits auxquels elles pourraient prétendre. Les causes en sont souvent multiples : méconnaissance, difficulté administrative...

➤ **L'objectif des « rendez-vous des droits élargis »** est de mieux connaître les différents facteurs de non recours et d'en mesurer l'importance sur le niveau de vie des personnes concernées, afin de pouvoir y remédier. Il s'inscrit dans le programme européen de recherche PROGRESS.

Le public cible : les demandeurs d'emploi en fin de droit ou sans indemnité, dont le foyer ne dépasse pas un certain seuil de ressources. Une proposition de contacts avec nos travailleurs sociaux a été adressée par courrier à 131 allocataires ou non allocataires, entre le 23 septembre et le 29 décembre 2017. Cette évaluation des droits potentiels a bénéficié à 36 personnes.

➤ Cette expérimentation fera l'objet d'une évaluation quantitative et qualitative, par un prestataire extérieur et servira de base aux réflexions et décisions pour réduire le non recours.



3 nouveaux Point d'Accès Numérique (PAN) et 2 nouvelles Maisons de Services au Public (MSAP)

➤ **3 nouveaux points relais ont été ouverts à Amou, Mont de Marsan (Bois et services) et Parentis. Ils permettent un accès gratuit aux démarches dématérialisées, proches de son lieu de vie.**

Ces points sont implantés en partenariat avec des collectivités locales ou des associations. Le développement se poursuit.

➤ **1^{ère} Maison de Services au Public portée par une collectivité locale, à Aire sur l'Adour.** Elle a été inaugurée le 18 janvier 2017.

- 28 services accessibles en un lieu unique.
- 3 animatrices de la Communauté de communes.
- La Maison améliore localement l'offre de services

Caf, grâce au déploiement du premier point relais Caf (dont l'objectif est la facilitation numérique et administrative), l'accueil sur rendez-vous par le conseiller Caf et un travailleur social.

- Elle facilite pour les familles l'accès aux droits et aux services de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse, de la parentalité, du logement et de l'animation de la vie sociale.

5 919 visites au point relais, 194 accueils sur rendez-vous en 2017.

➤ **Ouverture de la 2^{ème} Maison de Services au Public portée par la Communauté de communes de Marenne-Adour-Côte Sud, à Capbreton.**

Un nouvel « Espace partenaires » sur Caf.fr avec une rubrique « Mon Compte Partenaire »

➤ **L'objectif est de moderniser et d'étendre l'offre de service de la Caf à ses partenaires.** Mon Compte Partenaire est un espace sécurisé unique. Les partenaires de la Caf bénéficient de services en ligne avec un seul identifiant et un seul mot de passe.

Le premier service en ligne intégré à Mon Compte Partenaire est la Consultation du Dossier Allocataire par les Partenaires (CDAP). Il remplace l'ancien Caf Pro.



75 conventions ont été signées en 2017 avec des partenaires ayant des profils T1 à T5.

LES IMPACTS DE LA CAF DANS LE PAYSAGE LANDAIS

Les évolutions réglementaires 2017

Trois aides sont concernées par des modifications

➤ Le 1^{er} janvier 2017 : l'État crée l'Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires (ARIPA).



Depuis 1984, les Caf recouvrent les pensions alimentaires auprès du parent défaillant et accompagnent les familles qui se séparent. Grâce à cette Agence, la prévention des conflits et des impayés est renforcée, dans l'intérêt des enfants.

L'amélioration de l'offre de service s'est faite par pallier :

- un nouveau site : pension-alimentaire.caf.fr,
- un accompagnement de l'allocataire, dont la séparation est en cours, est prévu. Il peut être reçu sur rendez-vous par un conseiller pour faire le point sur ses droits Caf et être accompagné au besoin par un travailleur social.

*144 familles perçoivent l'ASF
complémentaire (56 le 31 décembre 2016)*

➤ La réforme du traitement des impayés en secteur locatif et accession.

- Une nouvelle définition de l'impayé : un montant égal à au moins 2 fois le montant mensuel du loyer avec charges (ou échéance de prêt).
- Une réduction des délais de signalement des impayés : ils sont réduits à deux mois (au lieu de trois précédemment).

➤ 2 nouvelles procédures pouvant être mises en oeuvre pour permettre le traitement rapide des impayés :

- un plan d'apurement par défaut pour apurer la dette de manière échelonnée sur 36 mois, quel que soit le montant de l'impayé, si le plan d'apurement négocié entre le bailleur et le locataire n'est pas transmis dans le délai fixé.
- un traitement simplifié pour les impayés inférieurs ou égaux à 100 €.

En 2017, 944 allocataires ont été signalés en impayé, 155 ont eu une proposition d'accompagnement social dans le cadre de la cible d'action sociale « impayés de loyer et de prêt d'accession à la propriété ».

➤ Les 1^{ères} mesures concernant les aides au logement :

- 2 mesures d'économie votées par le Parlement à effet d'octobre 2017 : une diminution de 5 € de l'aide au logement et le seuil de versement de l'aide au logement ramené à 10 €.
- La revalorisation concomitante des aides au logement à hauteur de 0,75 %.

Dans les Landes, le montant est resté identique pour 97 % des bénéficiaires. La diminution est de 57 € en moyenne pour 2,6 %. Pour atténuer les effets de la mesure, 11 dérogations ont été accordées.



Les bénéficiaires des prestations légales en 2017

Bénéficiaires : un nombre d'allocataires en forte augmentation

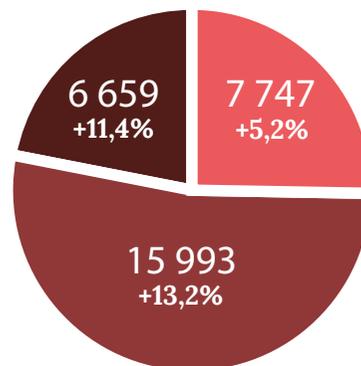
➤ **66 028 allocataires au 31 décembre 2017** soit + 8,1 % par rapport à 2016. Cette hausse est la seconde plus forte augmentation enregistrée au cours des 10 dernières années. Depuis 2007, le nombre d'allocataires a progressé de 33,6 % soit une évolution moyenne de 2,9 % entre 2007 et 2016.

➤ L'intégration des allocataires du canton de Saint Martin de Seignanx :

- Le 31/12/2017 : 4 329 allocataires vivent dans le canton du Seignanx (6,6 % des allocataires Caf 40).
- Avec 2 746 familles (63,4 % des allocataires) et 5 268 enfants, le canton a un caractère familial affirmé, comme le reste de la population landaise.
- L'augmentation du nombre d'allocataires aurait été de 1 % sans le canton du Seignanx.



➤ Les allocataires percevant des aides liées aux revenus garantis : + 9,7 % entre 2016 et 2017, soit + 2 939 bénéficiaires supplémentaires.



- Revenu de solidarité active
- Prime d'activité (PPA)
- Allocation adultes handicapés

➤ Cette forte hausse s'explique par la nouvelle gestion des allocataires du Seignanx (+1 571) et par l'augmentation du nombre de bénéficiaires de la PPA.

➤ Le nombre de bénéficiaires de l'Allocation aux Adultes Handicapés progresse chaque année. En 2017, + 11,4 % par rapport à 2016, 15 % ont des enfants à charge.

Le profil des allocataires : un profil familial toujours marqué

On dénombre 37 730 familles pour 71 816 enfants à charge, soit 57,1 % d'allocataires avec enfant(s) à charge.

La part des mono-parents représente 16 % (10 705 familles).

Quelques repères :

- 71 816 enfants bénéficiaires
- 2 982 naissances (2 815 naissances en 2016, sans le canton du Seignanx)
- 25 334 allocataires isolés sans enfant à charge
- 2 964 couples sans enfant à charge
- 37 424 couples avec enfant(s) à charge

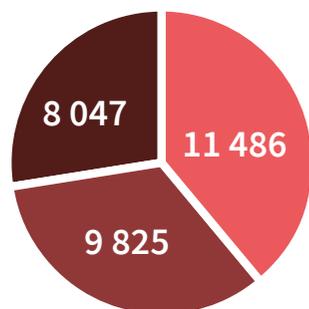
➤ Les allocations liées à la petite enfance (PAJE) ont augmenté de 4 % entre 2016 et 2017.

9 756 | Bénéficiaires de la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE)

➤ **Les bénéficiaires des allocations liées à la famille augmentent fortement en raison de l'intégration des habitants du Seignanx : 35 050 foyers**

Prestations versées	Nombre de bénéficiaires
Allocations Familiales	25 995
Complément familial	3 991
Allocation Soutien Familial	3 564
Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé	1 454
Allocation journalière de présence parentale	46
Allocation de rentrée scolaire	16 237 foyers pour 26 381 enfants

➤ **Les allocations liées au logement : 29 358 bénéficiaires, soit + 5,8 % par rapport à 2016**



- Allocation logement social
- Allocation personnalisée au logement
- Allocation logement familial

18 429 aides sont versées en tiers payant, soit 63 % du total.

Montants versés : un rôle économique essentiel

343 millions € de prestations légales versés, soit + 1,66 % d'augmentation par rapport à 2016

Naissance, petite enfance, entretien	143 793 648 €
Logement	73 058 981 €
Handicap	55 254 749 €
Précarité	70 920 859 €
TOTAL	343 028 237 €

5 613 € de prestations perçues en moyenne par allocataire en 2017 (soit 468 € par mois)

Une action sociale décentralisée : + de 23 millions € d'action sociale versées, soit + 15 % par rapport à 2016

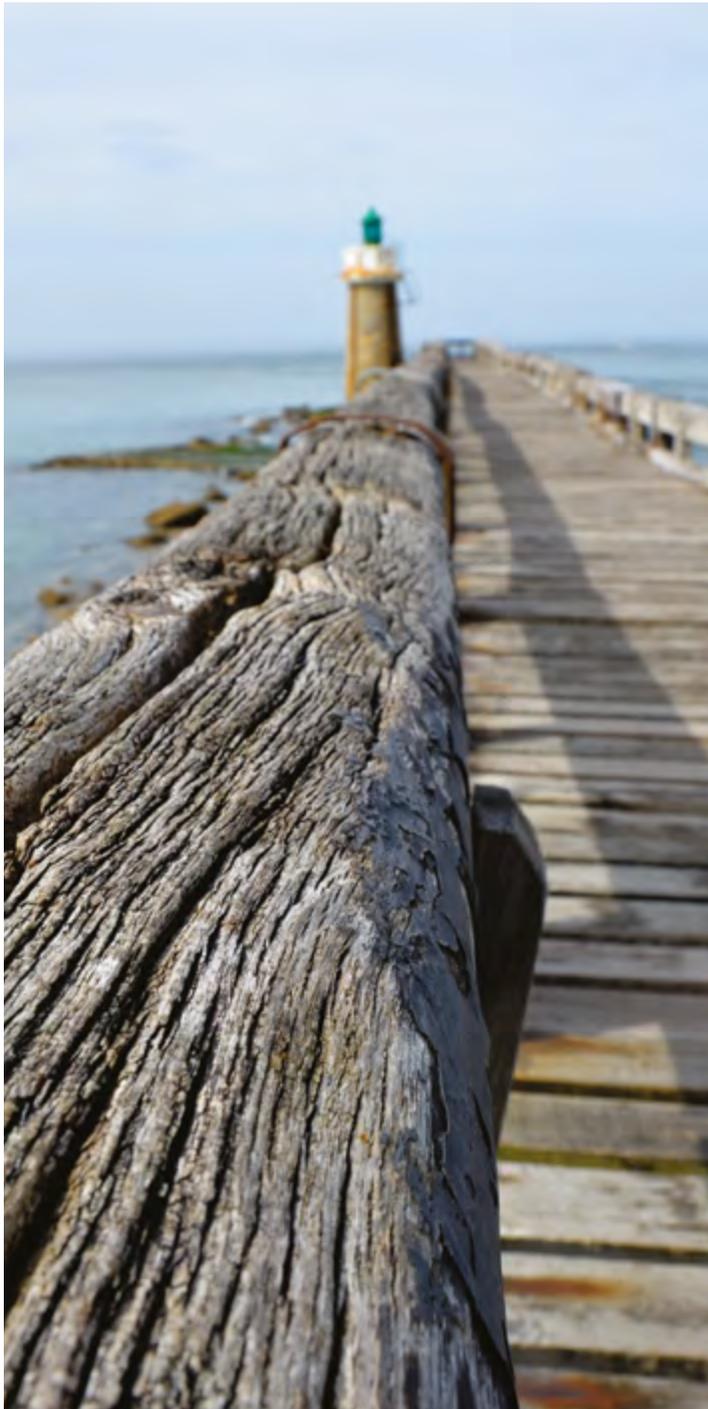
Aides individuelles	1 064 995 €
Aides aux partenaires : subventions d'investissement	1 690 177 €
Aides aux partenaires : subventions de fonctionnement	20 386 298 €
TOTAL	23 141 470 €

Un budget de gestion en augmentation de 5,25 %

Charges de gestion courante : 11,3 millions € (toutes gestions).

Postes de dépenses	2016	2017
Achats	66 951 €	83 765 €
Autres charges externes	633 011 €	712 893 €
Impôts, taxes et versements assimilés	765 457 €	761 727 €
Charges de personnel	8 687 699 €	9 207 404 €
Divers charges de gestion courante	652 525 €	643 213 €
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	518 226 €	509 371 €
TOTAL	11 323 870 €	11 918 373 €

Les charges de personnel sont à l'origine de cette progression. La prise en charge des services nationaux, régionaux ainsi que le transfert des allocataires du canton du Seignanx ont requis des recrutements pour mener à bien les nouvelles missions confiées à l'organisme.



LA GOUVERNANCE

UN ENGAGEMENT AU SERVICE DES ALLOCATAIRES

- › Les administrateurs, des acteurs des politiques locales
- › L'organigramme complet, par services et par unités
- › Le personnel, impliqué dans ses missions

LES INDICATEURS DE GESTION

- › La prise en compte du handicap dans l'emploi et l'accessibilité
- › Évolution de la dépense publique

UN ENGAGEMENT AU SERVICE DES ALLOCATAIRES

Les administrateurs, des acteurs des politiques locales

Composé de 24 membres, le Conseil d'Administration vote les budgets, définit une politique d'action sociale conforme aux orientations nationales, approuve le rapport d'activité et les comptes annuels. Le renouvellement a eu lieu en janvier 2018. Le nouveau conseil est installé pour 4 ans.

Réunions du Conseil d'Administration en 2017 et principales décisions



Présidente
Mme BRAGA Michèle (CFDT)



1^{er} Vice-président
M. CORBI François (UPA)



2^e Vice-présidente
Mme VINUESA Joëlle (CFTC)



3^e Vice-présidente
Mme Sophie CAFFARET (CGPME-TI)(UPA)



Les 24 membres du Conseil d'Administration

Présidente : Mme BRAGA Michèle (CFDT)

Vice-présidents : 1^{er} Vice-président : M. CORBI François (UPA)
 2^e Vice-présidente : Mme VINUESA Joëlle (CFTC)
 3^e Vice-présidente : Mme Sophie CAFFARET (CGPME-TI)

Représentants des assurés sociaux

TITULAIRES

Mme Sophie DUDOUS (CGT)
 Mme Armelle SAINT GERMAIN (CGT)
 M. Philippe LOBELLO (CGT-FO)
 Mme Bernadette NEPVEU (CGT-FO)
 Mme Michèle BRAGA (CFDT)
 Mme Nicole MENGUY (CFDT)
 Mme Joëlle VINUESA (CFTC)
 M. Christian FORENS (CFE-CGC)

SUPLÉANTS

Mme Célia DA COSTA (CGT)
 Mme Brigitte DUSSARRAT (CGT)
 M. François SOULEYREAU (CGT-FO)
 Mme Françoise TASTET (CGT-FO)
 M. Frédéric DENIS (CFDT)
 Mme Martine HERVIANT (CFDT)
 Mme Magali GOURVENEK(CFTC)
 M. Jean-Daniel CORBY (CFE-CGC)

Représentants des employeurs

M. François CORBI (UPA)
 Mme Dominique BARRAUD (UNAPL)
 M. Jean-Claude DAVIDSON (MEDEF)
 M. Claude LABARBE (MEDEF)
 M. Dominique MUHL (MEDEF)
 Mme Danielle FERRANDON (CGPME)
 Mme Claudine DARRAMBIDE (UPA)
 M. Franck CREMERS (MEDEF)

Représentants des travailleurs indépendants

Mme Nicole SERRES (UPA)
 Mme Sophie CAFFARET (CGPEM)
 Mme Delphine CARRERE (UPA)

Représentants des associations familiales

Mme Véronique CABE
 Mme Chantal LAGIERE
 Mme Mireille DARENGOSSE
 Mme Corinne PHILIPPONNEAU
 M. Jean du VAL
 Mme Michelle LAFFITAU
 Mme Claude Sarah DIAWARA

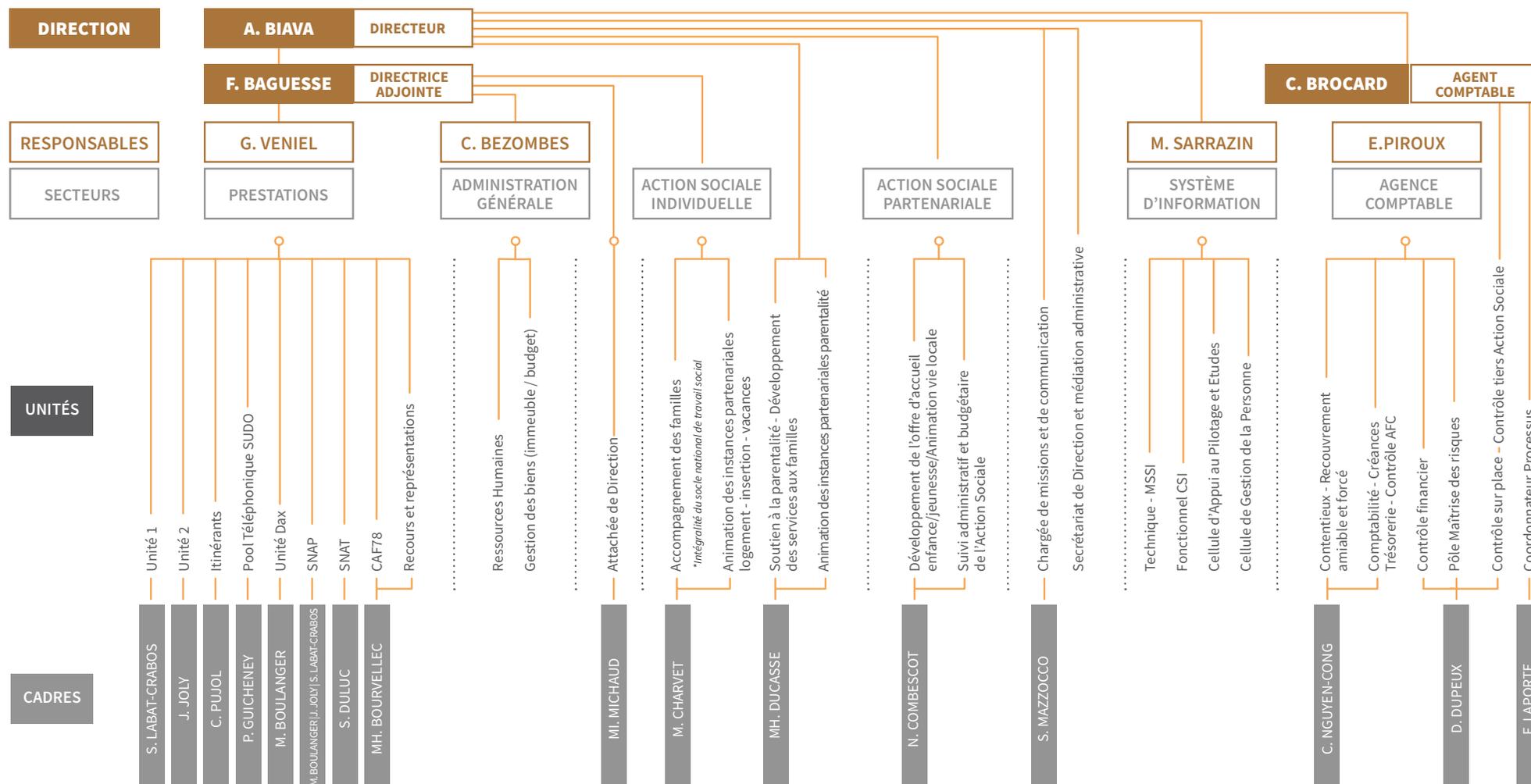
Personnes qualifiées

Mme Josette LABEGUERIE
 Mme Anne de LAPORTERIE
 Mme Anne-Marie CAMBLANNE
 M. Axel FRANK

Représentants du personnel (voix consultative)

Mme Frédérique DUPARC
 Mme Blandine MONDIN

L'organigramme complet, par services et par unités



Le personnel, impliqué dans ses missions

› L'équipe de Direction est composée :

- du Directeur, Antoine BIAVA,
- de l'Agent Comptable, Carole BROCARD
- de la Directrice-Adjointe, Frédérique BAGUESSE.

› Le Directeur

- prépare et exécute les décisions du Conseil d'Administration,
- soumet les projets de budgets,
- ordonnance les recettes et les dépenses,
- représente l'organisme,
- a autorité en matière de personnel et d'organisation du travail.

› L'Agent Comptable

- est chargé, sous sa propre responsabilité, du paiement des dépenses,
 - de l'encaissement des recettes,
 - des opérations de trésorerie, du maniement des fonds et des valeurs,
 - du recouvrement des créances.
- En collaboration avec le Directeur, il conçoit et met en place le dispositif de contrôle interne.

› **La Directrice-Adjointe** remplace et seconde le Directeur. Elle est plus particulièrement chargée de la gestion des dossiers des allocataires, des accueils téléphoniques et physiques et de l'accompagnement des familles. Les services généraux lui sont également rattachés.

Le 31 décembre 2017, la Caf des Landes employait 202 salariés

› 177 Contrats à Durée Indéterminée

- 163 à temps plein
- 14 à temps partiel

› 25 Contrats à Durée Déterminée



L'âge et l'ancienneté des effectifs titulaires

- › **58 % ont – de 45 ans** / L'âge moyen est de 41 ans
- › **72 % ont – de 20 ans d'ancienneté** / L'ancienneté moyenne est de 13 ans
- › **61 recrutements en 2017 :**

- **20 Contrats à Durée Indéterminée**
- 4 embauches
- 2 mutations
- 14 passages de CDD à CDI

- **41 Contrats à Durée Déterminée**
- 13 remplacements
- 43 surcroît d'activité

La formation professionnelle, un investissement majeur

En 2017, 10 803 heures ont été dispensées au profit de 178 salariés.

› 6 actions majeures

- 3 658 h suivies par 23 stagiaires pour obtenir la qualification professionnelle de gestionnaire conseil allocataires (GCA) ou conseiller de service à l'utilisateur (CSU)
- 541 h ont permis la gestion de la réforme des minima sociaux,
- 266 h de formation en alternance pour devenir manager et 1 162 h pour une scolarité à l'EN3S
- 2 359 h pour former à la réponse de 1^{er} niveau
- 1 337 h pour le Service National d'Appui à la Production
- 243 h pour la sécurité au travail

LES INDICATEURS DE GESTION

La prise en compte du handicap dans l'emploi et l'accessibilité

➤ Avec un taux d'emploi de 7% de salariés handicapés, la Caf des Landes - cette année encore - n'a pas versé de contribution à l'AGEFIPH.

➤ Les sites de Mont de Marsan et Dax répondent aux normes d'accessibilité des Etablissements Recevant du Public.

Visites majeures pour la gestion de l'organisme

➤ Du 21 juin au 23 juin, 2 Inspecteurs Généraux des Affaires Sociales (IGAS) ont rencontré la Direction dans le cadre d'un rapport sur le déroulement de la Convention d'Objectif et de Gestion en cours. L'objectif est de préparer celle des années 2018 à 2021.

➤ Le 6 avril 2017, le Directeur Général Délégué en charge du Réseau, Vincent Ravoux, s'est rendu dans l'organisme pour confier à la Caf de nouvelles missions (atelier Lean sur les mutations et Service National d'Appui à la Production pérenne).



Évolution de la dépense publique

Ratio des dépenses locales

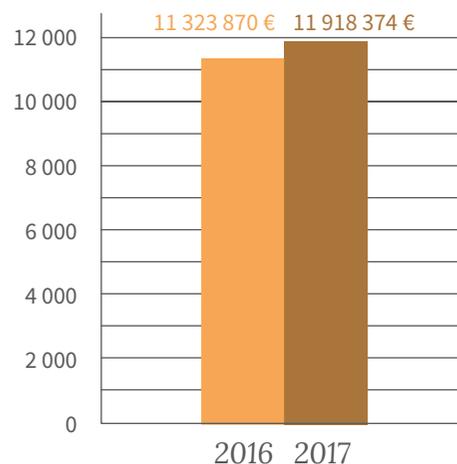
	2015	2016	2017
Coût global allocataire	160.2	148.85	140.38
Coût pondéré allocataire*	105.69	85.65	139.84

* Le coût pondéré tient compte de la complexité des dossiers en fonction des prestations reçues (solidarité, logement, famille)

Les indicateurs de gestion sont en augmentation en lien avec le renforcement de la capacité productive de l'organisme et la prise en charge de missions nationales. Les charges de personnel sont les plus impactées par cette augmentation.

Ces résultats sont conformes aux directives de la Caisse Nationale.

Un budget de gestion en augmentation de + 5,25 %





LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX FAMILLES

AIDER LES FAMILLES À CONCILIER VIE FAMILIALE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

- › Renforcer l'offre d'accueil des jeunes enfants pour toutes les familles et sur tous les territoires
- › Contribuer à la structuration d'une offre enfance et jeunesse adaptée aux besoins des familles

SOUTENIR LA FONCTION PARENTALE ET FACILITER LES RELATIONS PARENTS/ENFANTS

- › Développer, avec le concours de partenaires, des services d'appui aux parents
- › Assurer un meilleur accès des parents à l'information
- › S'impliquer dans la gouvernance partenariale de soutien à la parentalité

FACILITER L'INTÉGRATION SOCIALE DES FAMILLES ET LA COHÉSION SUR LES TERRITOIRES

LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX FAMILLES

La Caf des Landes mène une politique d'action sociale partenariale, en complément des prestations versées aux familles. Elle aide ainsi, sur le terrain, les collectivités locales et les associations à développer et faire vivre des services utiles aux familles.

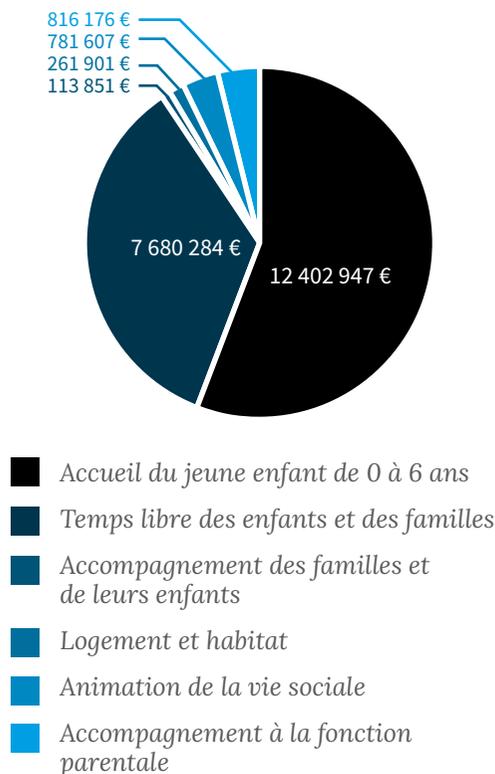
Dans ce domaine, quatre orientations mobilisent de manière coordonnée le service Enfance/jeunesse/vie sociale et le service Parentalité de la Caf :

- Renforcer le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants en direction de toutes les familles et de tous les territoires,
- Contribuer à la structuration d'une offre enfance et jeunesse adaptée aux besoins des familles,
- Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants,
- Faciliter l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires.

REPÈRES 2017 : des effectifs en croissance du fait de la présence de familles allocataires résidant sur le canton du Seignanx désormais intégrées à la Caf des Landes

- 26 719 couples avec enfants à charge
- 2 956 naissances
- 9 901 enfants de moins de 3 ans
- 34 226 enfants de 3 à 12 ans
- 22 606 enfants de 12 à 18 ans

Panorama 2017 des aides financières accordées aux partenaires de la Caf



22 056 767 € redistribués
aux partenaires du territoire
pour offrir des services aux familles

Les moyens du pôle action sociale partenarial

Les équipes

➤ Service Enfance/jeunesse et vie sociale

- 1 Responsable de service
- 4 Conseillers techniques au titre de la petite enfance, de l'enfance, de la jeunesse et de l'animation vie sociale
- 1 Gestionnaire Expert au titre de la production et du suivi budgétaire d'action sociale
- 4 Techniciens

➤ Service Parentalité

- 1 Responsable de service
- 1 Référent technique

Les dispositifs mobilisés

➤ **Des aides financières aux collectivités et aux associations** : contrats enfance jeunesse avec les collectivités, prestations de service pour le fonctionnement et le développement de services, subventions et prêts à taux zéro, fonds spécifiques dédiés.

➤ Des aides financières individuelles aux familles

➤ **Des expertises** : études et statistiques, accompagnements au projet, élaboration de Convention Territoriale Globale.

AIDER LES FAMILLES À CONCILIER VIE FAMILIALE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

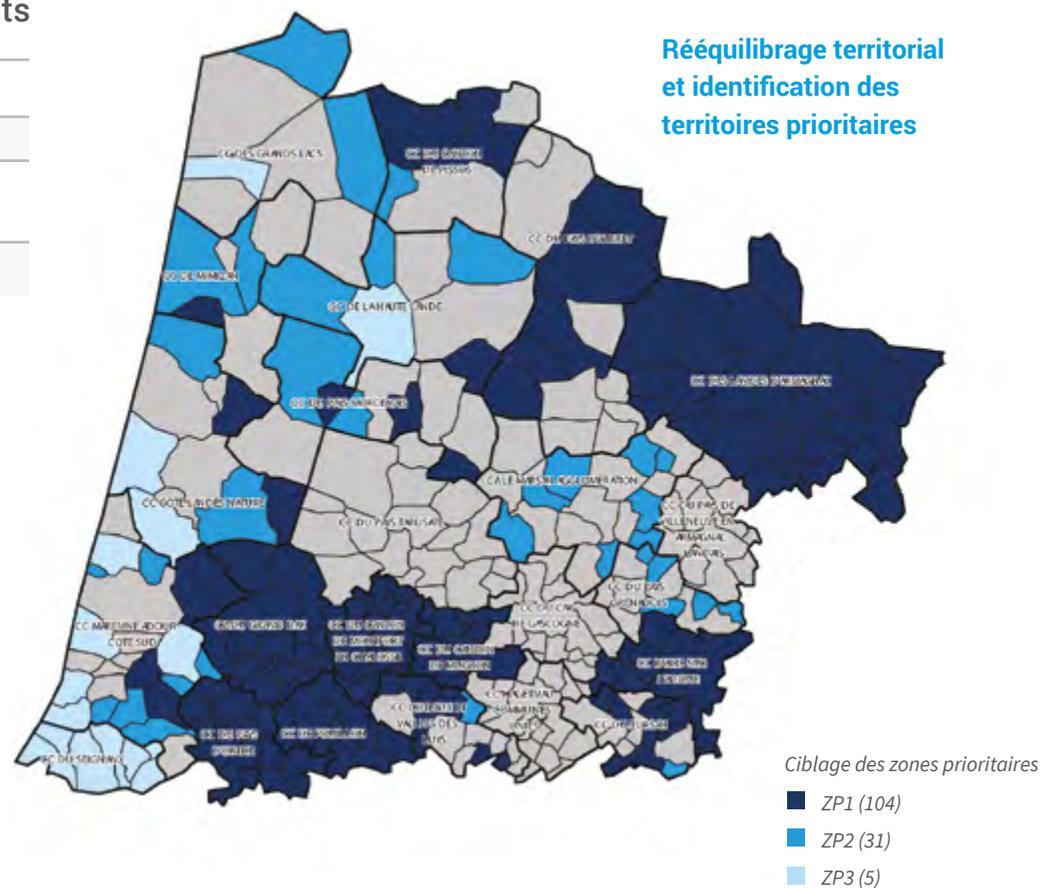
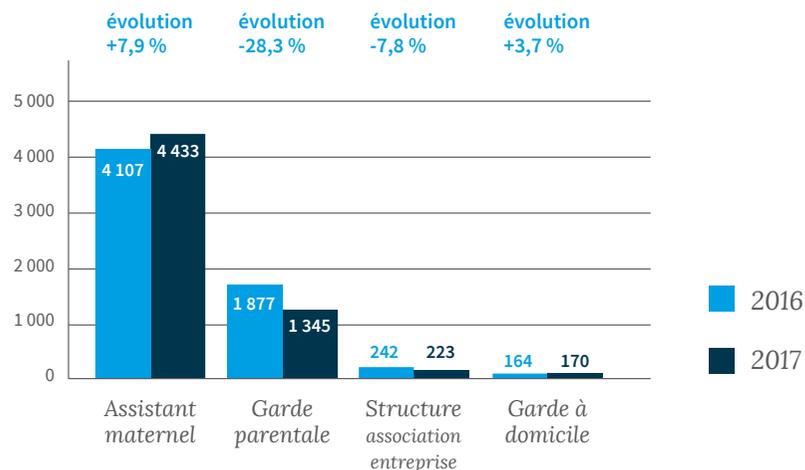
Renforcer l'offre d'accueil des jeunes enfants pour toutes les familles et sur tous les territoires

Les aides légales versées aux parents ayant de jeunes enfants

PAJE	Nombre de bénéficiaires	Montant PAJE versé
2016	9 359	61,7 millions
2017 (les données 2017 intègrent le canton du Seignanx)	9 756	60,1 millions
Evolution	+ 4,2 %	- 2,47 %

En complément des prestations versées aux familles pour leur garde d'enfants, **la Caf investit dans des services et équipements relatifs à la petite enfance**, afin de réduire les inégalités territoriales et sociales.

Détail des bénéficiaires selon le mode de garde (hors PSU)



Les territoires classés comme prioritaires en matière de petite enfance sont colorés en dégradés de bleu. Depuis la signature du Schéma départemental des services aux familles fin 2016, tous les territoires se situant en dessous du taux de couverture départemental en modes de garde des enfants de moins de trois ans (soit 59%) sont prioritaires.

Un soutien à la création de places en établissements d'accueil du jeune enfant

> 25 nouvelles places de crèche en 2017

CRÉATIONS		
Micro-crèche	Seignosse	10 places
Etablissement Multi-accueil	Communauté de communes de Villeneuve en Armagnac Landais	14 places
AUGMENTATION DE CAPACITÉ		
Etablissement Multi-accueil	Communauté de communes des Landes d'Armagnac	1 place



Une micro-crèche inaugurée à Seignosse le 9 juin 2017

Qu'est-ce qu'un établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) ?

Les établissements d'accueil du jeune enfant sont des structures d'accueil collectif : les crèches, les micro-crèches, les haltes-garderies, les structures multi-accueil ou encore les jardins d'enfants. Ces établissements sont soumis au respect d'une réglementation et font l'objet d'un avis ou d'une autorisation de fonctionnement délivrée par le Président du Conseil départemental, après avis des services de la Protection Maternelle et Infantile (PMI).

> Au 31/12/2017 :

- 1 226 places de crèche dans les Landes soutenues par la Caf
- 15 places de crèche dans le Gers

> Bilan COG en matière de création d'EAJE pour la période 2013/2017 : le passage de 38 établissements d'accueil du jeune enfant à fin 2012, à 43 EAJE à fin 2017.

> NOUVEAUTÉ : Dans le cadre du schéma départemental des services aux familles, les partenaires ont travaillé en 2017 sur plusieurs axes pour améliorer l'accueil de la petite enfance :

- l'élaboration d'un baromètre de l'offre petite enfance pour affiner la connaissance des évolutions territoriales et déceler les potentiels besoins,
- la création d'une charte de qualité et d'une procédure afin d'accompagner la création de Maison d'Assistants Maternels,

- le développement de la scolarisation des enfants âgés de 2 à 3 ans en maternelle ou en classe passerelle,
- l'accompagnement des territoires prioritaires pour créer de nouvelles places en crèche ou chez les assistants maternels agréés (73 places de crèches créées entre 2015 et 2017 sur les secteurs prioritaires),
- le maillage territorial des relais assistants maternels,
- le soutien des professionnels pour déployer localement des animations lors de la grande semaine de la petite enfance, qui a eu lieu du 13 au 18 mars 2017.

Une prime pour l'installation des nouveaux assistants maternels

➤ **La Caf aide les assistant(e)s maternel(le)s à s'équiper via une prime d'installation.** D'un montant de 300 €, elle peut atteindre 600 € dans les territoires prioritaires. Elle est octroyée à tout nouvel assistant maternel qui s'installe pour la 1^{ère} fois.

Pour être autorisé à accueillir des enfants à son domicile, l'assistant maternel doit être titulaire d'un agrément délivré par la PMI.

71 primes attribuées en 2017 pour un montant de 27 300 € (21 primes à 600 € et 50 primes à 300 €)

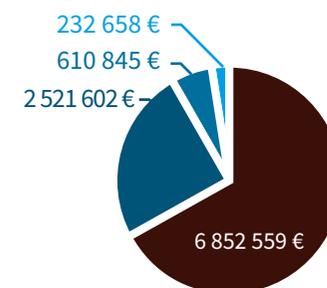
Des aides pour les Relais Assistants Maternels (RAM)

➤ **Au 31/12/2017, 24 Relais Assistants Maternels** sont en fonctionnement dans les Landes.

Bilan COG 2013/2017 en matière de RAM : de 20 RAM couvrant 86,7 % du territoire à 24 RAM couvrant 98 % du territoire

Les Relais Assistants Maternels (RAM) sont des lieux d'information, de rencontres et d'échanges au service des parents, des assistants maternels et des professionnels de la petite enfance. Les parents et les futurs parents peuvent y recevoir gratuitement des conseils et des informations sur l'ensemble des modes d'accueil. Ils apportent aux assistants maternels un soutien et un accompagnement dans leur pratique quotidienne en leur donnant la possibilité de se rencontrer et d'échanger leurs expériences.

Le soutien à la petite enfance en quelques chiffres



- Prestations de service unique structures petite enfance
- Prestation de service enfance jeunesse volet enfance
- Prestation de service pour les Relais Assistants Maternels
- Autres fonds Caf/Cnaf mobilisés pour des actions petite enfance

10 217 666 € octroyés par la Caf pour faire vivre les services et équipements petite enfance

2 185 281 € accordés au titre des aides à l'investissement pour l'accueil du jeune enfant (dont 399 354 € au titre de plans crèches)

➤ **Nouveau en 2017** : la signature par la PMI et la Caf d'une charte de qualité pour accompagner les porteurs de projets de Maisons d'Assistants Maternels.

➤ **Au 31/12/2017**, 21 maisons d'assistants maternels sont en fonctionnement dans les Landes.



➤ **Depuis 2010, les assistants maternels agréés ont la possibilité de se regrouper et d'exercer leur métier en dehors de leur domicile**, dans des locaux appelés « Maisons d'Assistants Maternels » (MAM). Les MAM permettent à quatre assistants maternels au plus d'accueillir chacun un maximum de quatre enfants simultanément dans un local adapté.

Contribuer à la structuration d'une offre enfance et jeunesse adaptée aux besoins des familles

En 2017, l'implication de la Caf pour une offre structurée en direction de l'enfance s'est poursuivie, tandis que celle en direction de la jeunesse s'est étoffée, sous l'impulsion d'un plan d'actions renforcé.

Le service enfance et jeunesse, avec l'appui de partenaires, a ainsi déployé les actions jeunesse suivantes :

- Expérimenter le dispositif « Promeneurs du Net »,

- Accompagner les projets en direction des jeunes portant sur la citoyenneté,
- Mettre en cohérence les dispositifs jeunesse.

Des aides pour le temps libre et les loisirs des enfants et des jeunes

› Landes Imaginations pour soutenir les initiatives des jeunes

C'est un dispositif qui relève d'un partenariat entre la DDCSPP, le Conseil départemental, la MSA, la Région Aquitaine et la Caf des Landes.

Il permet de soutenir et valoriser des projets à caractère social, culturel et sportif portés par des jeunes âgés de 12 à 28 ans, en offrant une aide technique, méthodologique et financière.

En 2017, 23 projets ont été soutenus par la Caf pour un montant de 29 279 €



1^{er} concours photos organisé par les partenaires du dispositif Landes Imaginations en direction des jeunes bénéficiaires : la cérémonie de remise des prix le 17/05/2017

› La Poursuite du dispositif « Cap Vacances pour tous »

Pour favoriser un premier départ en vacances des enfants issus de familles à faible quotient familial (*inférieur ou égal à 567 €*), la Caf a créé en 2016 un nouveau dispositif intitulé Cap Vacances Pour Tous, en partenariat avec les organisations landaises de séjours que sont la Ligue de l'Enseignement, les Francas et les Pupilles de l'Enseignement Public.

Étendue cette année aux centres de loisirs, cette aide financière majorée a permis à 85 enfants landais - âgés de 4 à 17 ans - de bénéficier de vacances durant l'été 2017.

› La carte d'identité vacances étendue jusqu'à 17 ans

C'est un dispositif pour les enfants âgés de 3 à 17 ans désormais fréquentant des Accueils de Loisirs sans Hébergement (ALSH) les mercredis après-midi, les week-ends et les vacances scolaires.

Les allocataires concernés par cette aide (quotient familial inférieur ou égal à 723 €) reçoivent en début d'année une carte d'identité vacances qui doit être présentée à l'accueil de loisirs sans hébergement au moment de l'inscription de l'enfant.

Cette carte permet à l'organisateur de calculer la participation financière de la famille déduction faite de l'aide de la Caf.

Cette aide est directement versée à l'organisateur de l'accueil de loisirs.

En 2017, la « Carte d'identité vacances 3-17 ans » de la Caf a bénéficié à :

- › 3 258 enfants au titre des Accueils de Loisirs, pour un montant global de 341 782 €
- › 1 716 enfants au titre des Accueils Collectifs de Vacances et Camp Vacances, pour un montant global de 157 078 €

➤ Les bourses pour favoriser l'accès à la formation BAFA

Le Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur est conçu pour **encadrer, à titre non professionnel et de façon occasionnelle, des enfants ou des jeunes** en accueil de loisirs, en séjour de vacances, en accueil de jeunes ou en accueil de scoutisme.

La Caf propose deux aides financières aux jeunes issus de familles modestes pour l'accès au BAFA :

- une aide nationale de 91,47 €
- une aide locale : de 257 € pour la formation générale et une de 228 € pour le stage d'approfondissement ou de qualification.

En 2017, la Caf a versé 12 519 € au titre des formations BAFA (dont 107 bourses sur fonds CNAF et 10 bourses sur fonds locaux)

Un soutien aux accueils de loisirs (temps périscolaire et/ou extra scolaire)

➤ Selon la réglementation en vigueur au cours de l'année 2017, la Caf a soutenu :

- 98 activités d'accueils de loisirs sans hébergement extra-scolaires
- 169 activités d'accueils de loisirs sans hébergement périscolaires

Des fonds publics et des territoires pour favoriser des projets répondant à des problématiques spécifiques (appels à projets thématiques)

➤ La Cnaf a créé un fonds « Publics et Territoires » pour la période 2013 à 2017 afin :

- de développer une offre d'accueil à même de mieux répondre aux besoins des familles,
- d'accroître l'accessibilité à l'offre de service « enfance » et « jeunesse »,
- d'accompagner la structuration de l'offre sur les territoires dans une dynamique partenariale.

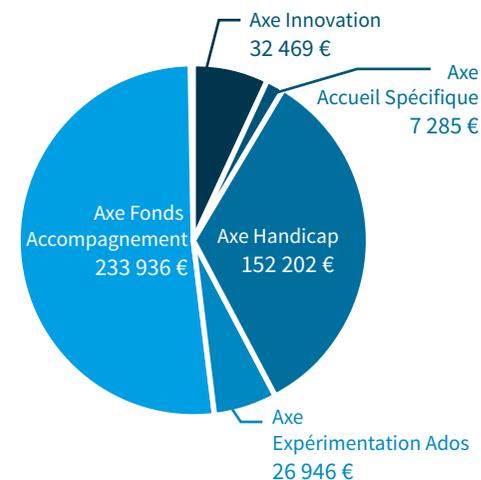
ZOOM 2017

Dans le cadre des fonds publics et territoires, 5 premiers Promeneurs du Net ont été habilités dans les Landes.

Un dispositif de la branche Famille déployé par la Caf à partir d'octobre 2017, avec le concours de la Fédération landaise de la Ligue de l'Enseignement Public.



➤ Panorama des aides accordées en 2017 :



L'accompagnement des partenaires dans le domaine des rythmes éducatifs

➤ Depuis la rentrée scolaire 2013/2014, la Caf accompagne les collectivités dans la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs en versant une « Aide Spécifique des Rythmes Éducatifs » (ASRE), au titre des 3 nouvelles heures par semaine d'accueil périscolaire créées par la réforme. Tous les enfants présents sur ces temps périscolaires sont éligibles à cette aide, quel que soit leur régime de sécurité sociale (général, agricole...).

En 2017, 1 137 785 € ont été mobilisés au titre de l'ASRE

Des contrats enfance et jeunesse (CEJ) pour le développement de politiques familiales locales

➤ Le contrat enfance jeunesse est un dispositif contractuel qui engage la Caf et les collectivités locales dans un plan de développement de l'offre d'accueil petite enfance et jeunesse à l'échelle du territoire de la collectivité signataire.

Dans le cadre de ce contrat, la Caf accompagne techniquement et financièrement le partenaire dans son projet de développement de services aux familles (sur la base de 55 % du reste à charge plafonné de la collectivité).

Les chiffres en 2017

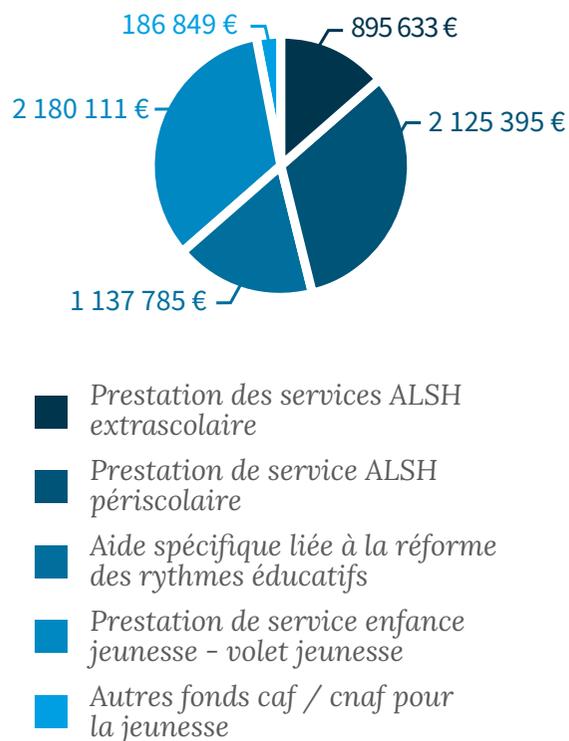
- 24 Contrats Enfance Jeunesse - volet enfance
- 30 Contrats Enfance Jeunesse - volet jeunesse
- 18 510 enfants de 0-5 ans révolus couverts par un CEJ, soit 94 % des enfants de cette tranche d'âge
- 40 003 enfants de 6-16 ans révolus couverts par un CEJ, soit 94 % des enfants de cette tranche d'âge
- 99 % des communes landaises couvertes par un CEJ enfance et jeunesse (soit 319).

1 contrat a été signé en fin d'année 2017

1 renouvellement de Contrat Enfance Jeunesse

Commune de Mézos

➤ 6 547 991 € de droits constatés en 2017 pour des aides de fonctionnement enfance et jeunesse



21 signatures d'avenant intégrant des nouvelles actions aux contrats en cours sur les 13 territoires suivants :

Communauté des communes de Marenne Adour Côte Sud

Commune de Sanguinet

Communauté des communes Landes Armagnac

Communauté des communes Villeneuve en Armagnac Landais

Communauté des communes Aire sur l'Adour

Communauté des communes des Vallées des Luys

Communauté des communes Hagetmau Communes Unies

Communauté des communes Montfort en Chalosse

Communauté d'agglomération du Grand Dax

Commune d'Ychoux

Communauté des communes du Pays Tarusate

Communauté des communes de Mugron

Communauté des communes de Pouillon

1 132 293 € accordés au titre des aides à l'investissement

Nouveau en 2017

20 octobre : L'inauguration de l'accueil périscolaire de Labenne



3 octobre : Un nouvel espace jeunes à Roquefort



3 juillet : le chantier de la crèche intercommunale à Pouillon



Le soutien aux structures favorisant l'autonomie des jeunes

➤ La Caf des Landes a poursuivi en 2017 son soutien à la Résidence Habitat Jeunes de Dax, structure agréée dans la circonscription pour loger des jeunes de 18 à 25 ans et accompagner leur autonomie. Cet établissement possède une capacité de 67 lits.

	Lits	Jeunes accueillis	Montant Prestation de Service	Montant subvention Caf fonctionnement
2016	67	155	58 813 €	123 842 €
2017	67	126	59 898 €	145 107 €
évolution	0 %	- 18,71 %	+ 1,84 %	+ 17,17 %



Résidence habitat jeunes à Dax

SOUTENIR LA FONCTION PARENTALE ET FACILITER LES RELATIONS PARENTS/ENFANTS

La Caf mène une politique d'action sociale pour aider les familles dans l'exercice de leur fonction parentale et faciliter les relations avec leurs enfants.

Repères

Plus d'1 parent sur 5 déclare avoir souvent rencontré des difficultés dans l'éducation de ses enfants. 16,3 % des familles allocataires sont monoparentales.

Source : CAF des Landes au 31.12.17

➤ La Convention d'Objectifs et de Gestion 2013/2017 fixe 3 orientations dans le domaine de la parentalité :

- développer une offre territoriale diversifiée et mieux structurée pour réduire les inégalités d'accès pour les parents,
- assurer une meilleure visibilité à la politique de soutien à la parentalité et un meilleur accès des parents à l'information,
- renforcer la fonction d'animation au sein de la gouvernance partenariale du soutien à la parentalité.

➤ C'est pourquoi, le service parentalité de la Caf des Landes :

- promeut, développe, finance des dispositifs et services d'aide et d'appui aux parents,
- assure un meilleur accès des parents à l'information,
- s'implique dans la gouvernance partenariale de cette politique.

Développer, avec le concours de partenaires, des services d'appui aux parents

➤ La Caf des Landes aide les associations et les collectivités territoriales à créer et faire vivre des services permettant aux parents de s'informer, d'échanger sur leur rôle de parents ou de les accompagner en cas de difficultés familiales.

➤ À ce titre, le service parentalité accompagne techniquement et financièrement les partenaires investis dans les domaines suivants :

- le Réseau d'Ecoute, d'Appui, et d'Accompagnement des Parents (REAAP), au titre des actions menées avec les familles et de l'animation territoriale des partenaires,

- la médiation familiale et espaces rencontres, sous l'égide du Comité Technique dédié,
- les lieux d'accueil enfants/parents (LAEP),
- les contrats d'accompagnement à la scolarité (CLAS),
- l'aide à domicile, comme outil d'appui aux parents confrontés à des événements déstabilisants,
- les Points Info Familles, par l'apport d'expertise, d'appui et d'outils pour la tenue de leurs missions en direction des publics.

➤ La Caf poursuit deux objectifs : une répartition équitable des services sur le territoire, et la recherche d'homogénéité dans l'offre de service aux familles.



Le réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP)

➤ **Le réseau REAAP promeut le développement des actions visant à conforter et optimiser les compétences des parents**, au travers d'activités partagées, dans un contexte de respect de chacun.

Les actions initiées par les associations et/ou les collectivités territoriales prennent appui sur les savoir-faire et les capacités des parents. Elles s'adressent à toutes les familles dans leur diversité.

L'implication des parents constitue l'objectif principal du REAAP

2017

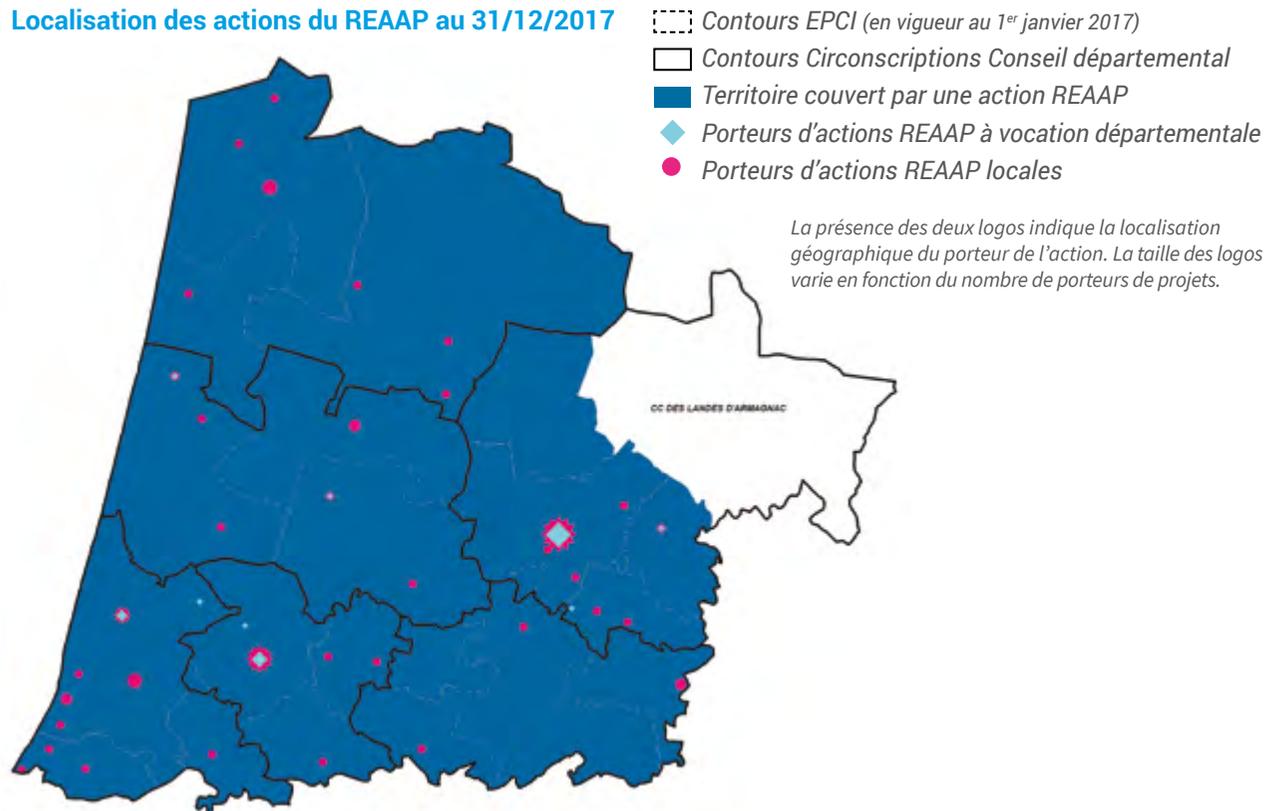
82 acteurs se sont investis afin de permettre aux parents de s'informer et d'échanger sur leur posture de parents

18 400 parents et enfants se sont impliqués
(7 624 familles différentes)

Taux de recours au REAAP : 17 %

Financement Caf 40 : 195 570 €
(dont 50 000 € fonds propres
et 145 570 € sur dotation nationale)

Localisation des actions du REAAP au 31/12/2017



Bilan COG 2013/2017 en matière de REAAP : un triplement du nombre de porteurs de projets sur la COG avec désormais une large couverture territoriale d'actions parentalité (de 26 porteurs d'actions REAAP à fin 2012 à 82 porteurs d'actions REAAP à fin 2017).



Le service de médiation familiale et les espaces rencontres

➤ **La médiation familiale constitue un levier incontournable du traitement des conflits familiaux**, notamment au cours de divorces ou séparations. L'action est menée par l'association habilitée « Accueil Médiation et Conflits Familiaux » (AMCF). La médiation familiale permet d'apaiser les relations familiales, redéfinir des modalités d'organisation, maintenir les liens familiaux, au bénéfice des enfants.

- **AMCF a mené 772 entretiens** (au titre de l'information individuelle et/ou collective et des séances de médiation familiale) et a réalisé 118 mesures de médiation (85 terminées au 2017).
- **Taux de recours à la médiation familiale : 3,5%**
- **Financement Caf : 175 600 € pour 2,55 ETP de médiation familiale** (dont 0,20 ETP affecté à la Direction).

L'aide à domicile

➤ **Un service d'aide à domicile, mobilisé par l'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR).**

En préservant l'équilibre et les relations familiales, les interventions d'aide à domicile participent à la prévention des difficultés familiales ou sociales, à la solidarité et, à ce titre, constituent l'un des leviers privilégiés de la Caf en faveur du soutien à la parentalité et à l'insertion. L'aide à domicile prévoit l'intervention de professionnels formés, AVS et TISF*, sur la base de critères précis d'intervention fixés par la Cnaf : événement déstabilisant pour la famille ou processus d'insertion sociale/professionnelle.

➤ **Les espaces rencontres** sont des dispositifs permettant de maintenir, préserver ou rétablir la relation entre l'enfant et le parent chez lequel il ne réside pas habituellement. L'espace rencontre reçoit un agrément de l'État et perçoit depuis 2015 une prestation de service nationale versée par la Caf des Landes.

- **2 espaces rencontres couvrant les Tribunaux de Mont de Marsan et Dax** financés par la Caf en 2017.



- **178 familles aidées** par l'association d'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR)

- **59 familles** ayant participé à des actions collectives



Les Points Informations Familles (PIF)

➤ **Leur vocation : offrir une information complète, actualisée et généraliste sur les questions de vie quotidienne.** Ils orientent vers les services les plus adaptés aux questionnements des familles. Ils proposent un accompagnement facilitant les démarches d'accès aux droits, notamment via l'accès aux outils informatiques et à l'@-administration. Un Point Info Famille peut organiser des animations et des conférences sur la parentalité.

➤ **Sur les cinq Points Info Famille que compte le département, trois interviennent dans le cadre du réseau animé par la Caf :** la Boutique de la Famille du Nord des Landes à Parentis, le Point Info Famille Aire et Tursan à Aire-sur-l'Adour, l'Escale Info pour la Communauté de communes de MACS à Capbreton. L'offre de service des Points Info Famille bénéficie des partenariats conclus et financés par la Caf : Médiation familiale (présente sur chaque PIF), Cultures du Cœur (pour l'accès aux spectacles culturels), CDAD⁽¹⁾ dans le cadre de l'accès au Droit, CIDFF⁽²⁾ pour une prise en compte des questionnements notamment juridiques des familles et des femmes confrontées à la violence intra familiale.

- **5 405 personnes reçues** par le réseau des PIF animé par la Caf

- **Financement Caf : 32 781 €** (soit 10 927 € par Point Info Famille et 2 500 € dédiés aux animations)

(1) Conseil Départemental d'Accès aux Droits

(2) Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles

* Auxiliaires de Vie Sociale et Techniciens d'intervention Sociale et Familiale

Les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (CLAS)

18 porteurs d'actions d'accompagnement à la scolarité

Ces contrats ont pour objectif d'accompagner les enfants vers la réussite scolaire, d'encourager leur goût de la découverte et des apprentissages et, parallèlement, d'accompagner leurs parents dans leur rôle éducatif et leur relation avec l'école.

Année scolaire 2016 / 2017

570 enfants concernés par une action CLAS
dont 307 situés en zone prioritaire

Financement Caf : 132 551 € prévisionnels

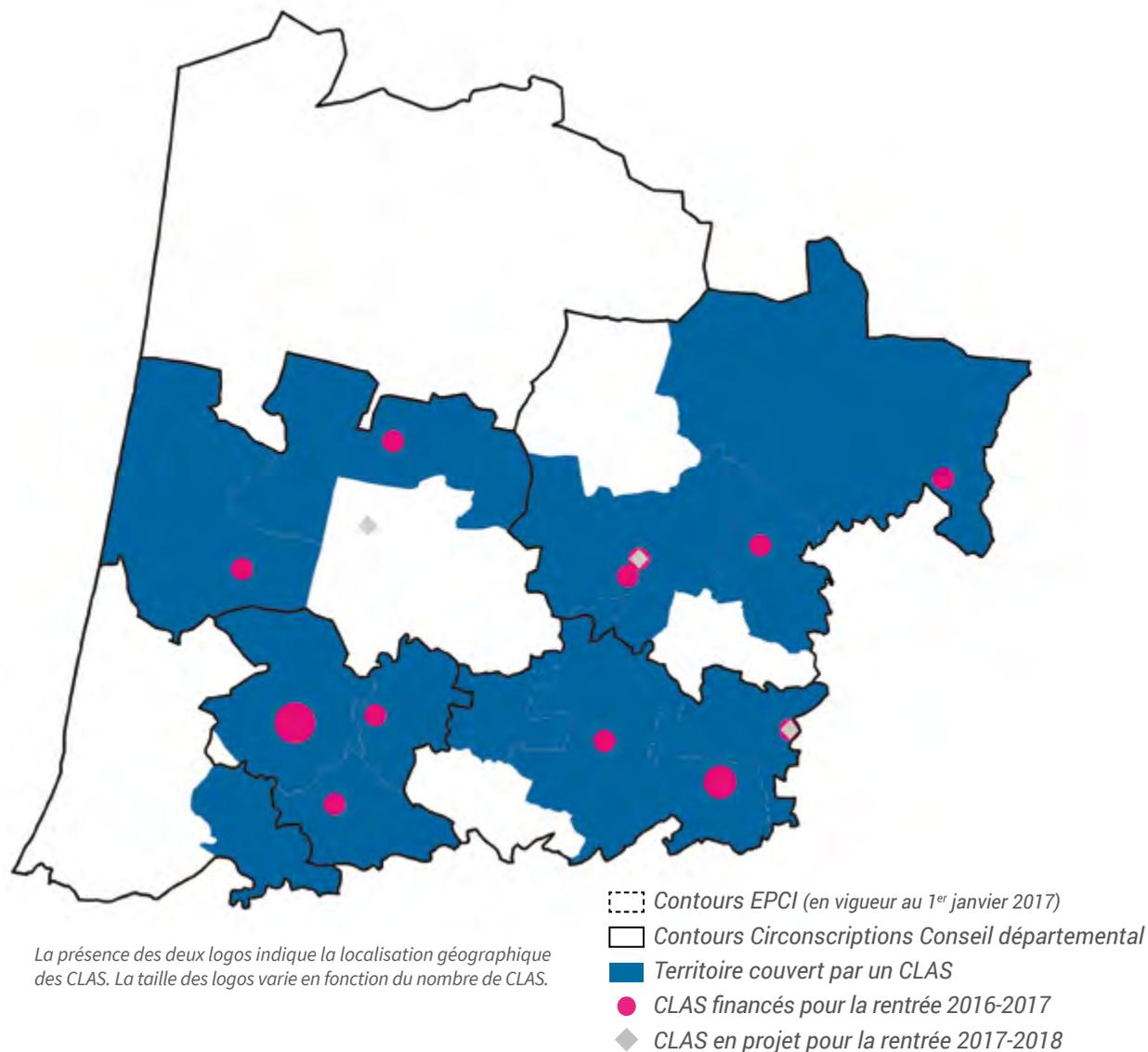
Pour l'année scolaire 2017-2018,
19 partenaires participent
à la dynamique CLAS

L'actualité 2017

15 coordonnateurs Clas ont participé en mars 2017 à une session de formation de 3 jours organisée par la Caf avec l'appui des Francas des Landes, pour professionnaliser les intervenants.



Localisation des CLAS



Les lieux d'accueil enfants/parents (LAEP)

➤ Sur la base de temps conviviaux et ludiques, les LAEP constituent des espaces de prévention primaire, de socialisation, d'échanges de pratiques de nature à conforter les parents dans leur rôle. Animés par des professionnels formés à l'écoute et bénéficiant de supervision et d'analyse de pratique, ils sont ouverts à tous les enfants de moins de 6 ans et leurs parents. Ils ne constituent pas un mode de garde.

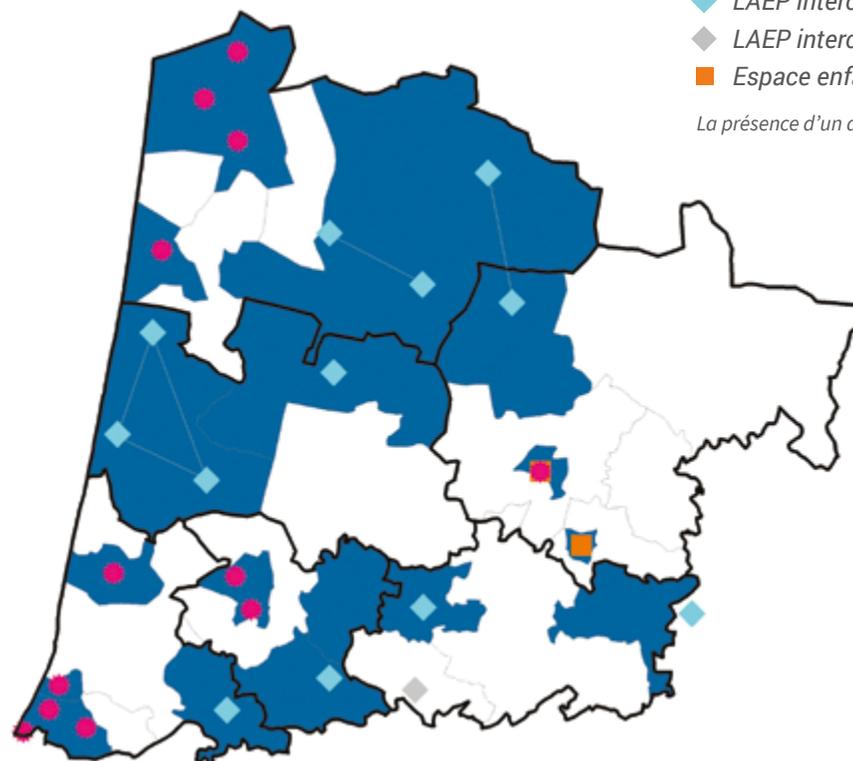
2017
20 LAEP
Taux de couverture : un LAEP pour 1 362 enfants de 0 à 5 ans révolus

20 lieux d'accueil enfants/parents
pour favoriser la socialisation des plus petits
et dialoguer entre parents

L'actualité 2017

- 2 nouveaux lieux d'accueil enfants/parents créés : le LAEP de la Communauté de communes d'Aire sur l'Adour et celui de la commune de Sanguinet.
- L'intégration des 3 LAEP situés sur le canton du Seignanx : commune d'Ondres, de Saint Martin de Seignanx et de Tarnos

Bilan LAEP sur la COG 2013/2017 :
passage de 7 à 20 LAEP



- Contours EPCI (en vigueur au 1^{er} janvier 2017)
- Contours Circonscriptions Conseil départemental
- Territoire couvert par un LAEP
- LAEP communaux
- LAEP intercommunaux
- LAEP intercommunaux (en projet)
- Espace enfants-parents

La présence d'un des logos indique la localisation géographique.

- La poursuite de l'animation de 4 comités territoriaux REAAP - Marenne Adour Cote Sud, Communauté de communes d'Aire sur l'Adour, Pays Tarusate et Dax - avec le concours de la Fédération départementale des Francas : la Caf a en effet signé pour la période 2015 à 2017 une convention avec les Francas des Landes, afin de développer l'animation partenariale REAAP à l'échelle des territoires de vie, permettant de mutualiser les moyens et les expertises, et d'accroître la lisibilité des actions auprès des familles.

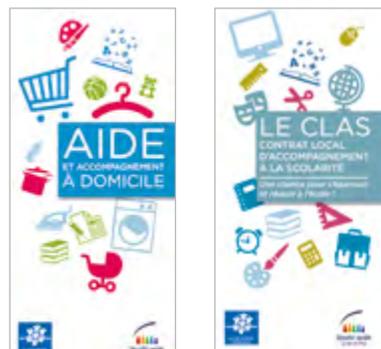
Assurer un meilleur accès des parents à l'information

➤ Des actions de communication ont été menées en 2017 par la Caf pour mieux faire connaître aux parents et aux partenaires les dispositifs d'aide à la parentalité.

- Pour le REAAP 40 : création d'un logo, de plaquettes d'information tant pour les parents que pour les partenaires, d'un kakémono pour les manifestations et événements.



- Des supports nationaux destinés à informer les publics sur les dispositifs CLAS et l'aide à domicile ont été relayés localement.



Le site www.mon-enfant.fr

Un enrichissement au fil de l'eau du site pour faciliter l'information des parents.

➤ Au 31/12/2017 :

- 100% des acteurs parentalité référencés
- 72 % des assistants maternels actifs référencés sur le site (1154).

Parmi eux, 31,6 % habilités pour la mise à jour de leurs disponibilités (365).

L'accompagnement des animateurs de RAM et des LAEP dans leur relation avec les parents

➤ Le service parentalité a poursuivi son accompagnement en direction des animateurs de RAM et des LAEP afin de les aider dans la mise en œuvre d'une offre de service homogène et cohérente.

Avec l'appui de partenaires - l'association ARRPE 64-40 d'une part et la JPA d'autre part - les professionnels des RAM et des LAEP ont ainsi pu bénéficier en 2017 des actions suivantes :

- Travail d'écoute et de mise en réflexion sur la réalité de terrain des accueillants,
- Organisation des échanges et des partages

d'expérience entre accueillants,

- Soutien et renforcement des compétences professionnelles des accueillants,
- Accompagnement des animateurs pour l'accueil de tous les enfants dans leur diversité.

Ce travail s'est déroulé dans le cadre du contexte de fonctionnement vécu par chaque RAM et chaque LAEP, incluant donc leurs spécificités territoriales et d'organisation.

Les parents et enfants fréquentant les RAM et LAEP sont les premiers bénéficiaires de ces temps de réflexion.



S'impliquer dans la gouvernance partenariale de soutien à la parentalité

➤ **Les instances de pilotage et technique de la parentalité** sont intégrées depuis 2016 dans la gouvernance globale du schéma départemental des services aux familles (SDSF) pour une coordination renforcée entre les partenaires et les dispositifs.

➤ **Rappel de l'axe stratégique parentalité dans le cadre du SDSF 2016/2018 :**

- Améliorer le maillage départemental en matière de soutien à la parentalité
- Soutenir les territoires encore peu investis en matière de soutien à la parentalité

- Densifier le REAAP 40
- Accompagner les jeunes parents déficients
- Accompagner les parents confrontés à la radicalisation
- Optimiser l'information des familles
- Mobiliser les acteurs de la parentalité sur l'apprentissage de la citoyenneté et le bon usage du Net

La gouvernance du Schéma Départemental des Services aux Familles



Les actions « Parentalité » menées en 2017 dans le cadre du schéma départemental des services aux familles

➤ Pour prévenir le phénomène de radicalisation : poursuite de la formation des professionnels de l'animation et du travail social afin d'accompagner les parents confrontés à la radicalisation.

La Caf des Landes, en coopération avec la Préfecture, a organisé plusieurs sessions d'information et d'échange sur le thème de la prévention de la radicalisation, dans le cadre du Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents landais. Avec l'implication de partenaires, comme l'ADAVEM et le Théâtre des Deux Mains, les professionnels de terrain ont pu bénéficier de clefs pour :

- mieux comprendre le phénomène de radicalisation et le déceler,
- accompagner en pratique les jeunes, leurs familles et prévenir ainsi les potentiels risques de dérive.



8 sessions de formation sur le phénomène de la radicalisation organisées par la Caf en octobre 2017 en direction de 300 professionnels de terrain, avec des mises en situation pour accompagner concrètement les parents et les jeunes.

➤ Pour mieux accompagner les jeunes parents déficients : le soutien de la Caf à la création d'une crèche familiale co-parentalité comme outil à la disposition des travailleurs sociaux.

➤ Pour aider les parents à mieux comprendre l'adolescence : une conférence-débat grand public a été organisée par la Caf le 24 novembre 2017 à Mont de Marsan, sur le thème « Avec nos ados, osons être parents ».

150 participants (parents, professionnels, élus) sont venus écouter et dialoguer avec l'intervenante Marie Rose Moro, Psychiatre de l'enfant et de l'adolescent, Professeure des Universités, Chef de service de la Maison de Solenn à l'Hôpital Cochin.

➤ Pour informer et accompagner au développement d'actions parentalité sur les zones non couvertes : la rencontre avec les Elus des territoires prioritaires en matière de parentalité : une dizaine de rendez-vous de terrain.

La Caf impliquée dans des dispositifs et instances plus spécifiques :

➤ Un soutien dans la dynamique « Convention territoriale globale » (CTG) sur les territoires où ce dispositif est développé : outre le suivi de la convention territoriale de Marenne Adour Côte Sud existante, la Caf a déployé en 2017 les instances techniques et de pilotage de la CTG d'Aire sur l'Adour, en partenariat avec la communauté de communes pour la mise en œuvre des axes prioritaires décidés.

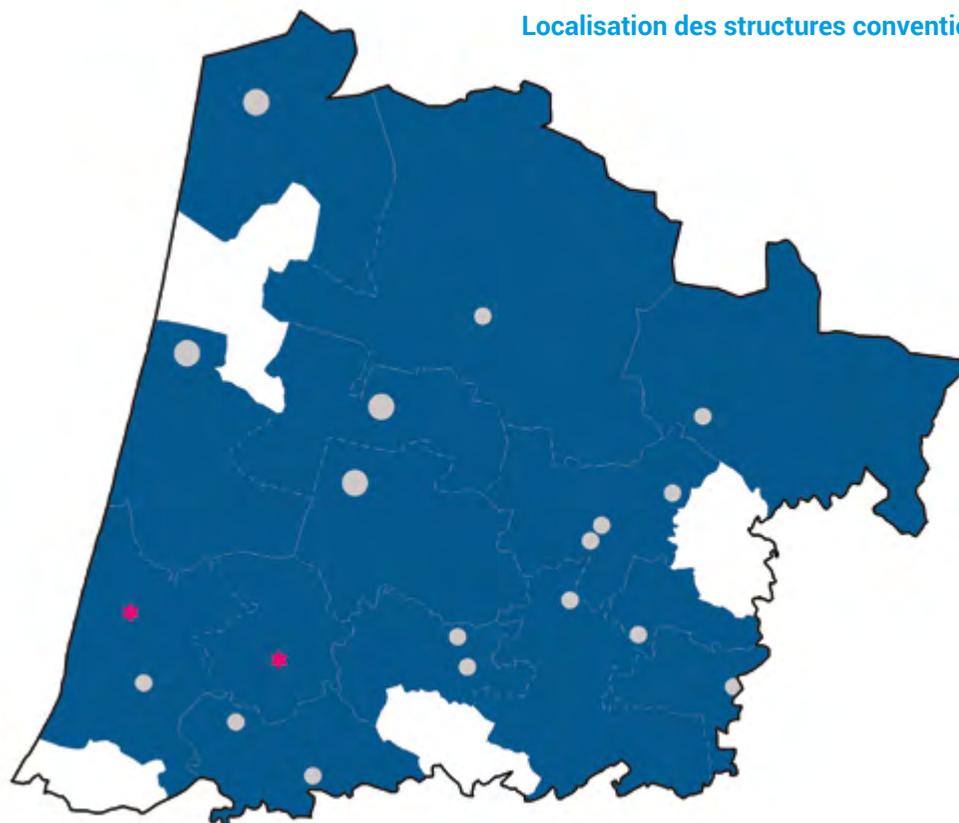
➤ Une participation aux instances départementales animées par la Préfecture pour la prévention et la lutte contre la radicalisation.

➤ Un engagement de la Caf aux côtés de la DSDEN pour promouvoir la pré-scolarisation des enfants de deux ans sur les territoires pertinents, en lien avec les préconisations nationales.

➤ Une implication dans la politique de la ville, pour l'étude des dossiers, l'apport de données et expertises, la participation à la dynamique d'évaluation, dans un contexte de coordination des actions menées.

FACILITER L'INTÉGRATION SOCIALE DES FAMILLES ET LA COHÉSION SUR LES TERRITOIRES

Localisation des structures conventionnées avec la Caf 40



- Contours EPCI (en vigueur au 1er janvier 2017)
- Territoire couvert par un dispositif d'animation de la vie sociale
- Espace de vie sociale
- Centre social

La présence du logo indique la localisation géographique du dispositif.
La taille du logo varie en fonction du nombre de dispositifs.

> **Les structures d'animation de la vie sociale accompagnent des projets collectifs d'habitants.** Aux côtés des collectivités locales, des institutions et des partenaires, elles proposent des activités et des services adaptés aux besoins des usagers. Elles contribuent au « pouvoir d'agir » des personnes en développant leurs capacités à prendre des initiatives pour l'amélioration de leur vie quotidienne. La Caf soutient techniquement et financièrement ces structures d'animation de la vie sociale.

2 Centres Sociaux et 21 Espaces de Vie Sociale, financés à hauteur de 522 008 € (fonctionnement et investissement)

En 2017 :

> **2 nouveaux espaces de vie sociale ont été agréés :** Association Sauce Ouest et Familles Rurales à Saint Julien en Born.

Nouveau en 2017 : Dans le cadre du schéma départemental des services aux familles, l'élaboration et la mise en œuvre d'un schéma de l'animation de la vie sociale pour les années 2017 et 2018.

Sa vocation :

- Partager une culture commune concernant ce mode d'intervention sociale,
- Définir un plan d'actions pour structurer et pérenniser les structures existantes,
- Développer les structures de l'animation vie sociale sur les quartiers « Politique de la Ville ».



LE SERVICE RENDU AUX ALLOCATAIRES

RESSOURCES HUMAINES 2017

LE DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

- › Objectif national : un délai inférieur à 15 jours pour 85 % des dossiers
- › Objectif national : 90 % des dossiers des minima-sociaux traités en moins de 10 jours
- › La maîtrise du stock

LES TÉLÉSERVICES

L'ACCUEIL PHYSIQUE

- › L'accueil sur rendez-vous
- › Les chiffres de l'accueil sur rendez-vous
- › L'accueil « Espace multi-services »
- › Des objectifs, des résultats
- › Le développement des Points d'Accès Numérique
- › Les « Rendez-vous des droits »
- › Les bornes

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- › La plateforme téléphonique SUDO
- › La reconversion du personnel de la plateforme téléphonique de la Caf des Yvelines (78)
- › L'accueil des partenaires

LES COURRIERS

- › Une progression consécutive à l'augmentation des allocataires
- › Les courriels traités
- › Les éditions : l'offre nationale éditique 3E

LES SERVICES NATIONAUX

- › Le Service National d'Appui Téléphonique
- › Le Service National d'Appui à la Production

LA PRISE EN COMPTE DES CONTESTATIONS

- › Le processus des réclamations
- › Les contestations

UN MÉDIATEUR À L'ÉCOUTE DE TOUS

- › La Commission de Recours Amiable (CRA)

L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

- › Les objectifs et les moyens
- › Moyens d'accompagnement
- › Répartition thématique des interventions

RESSOURCES HUMAINES 2017

> 48 Gestionnaires Conseil Allocataires

- Le traitement des prestations légales est réalisé par 42,5 % de salariés équivalent temps plein (40,3 % en 2016). Les effectifs de ce métier ont été renforcés en 2017 pour tendre vers la norme cible : 50 %.
- Des embauches : 4 gestionnaires conseil allocataires pour traiter les dossiers des allocataires du Seignanx,
- 6 certifications de gestionnaires conseil allocataires.

> La cartographie des compétences

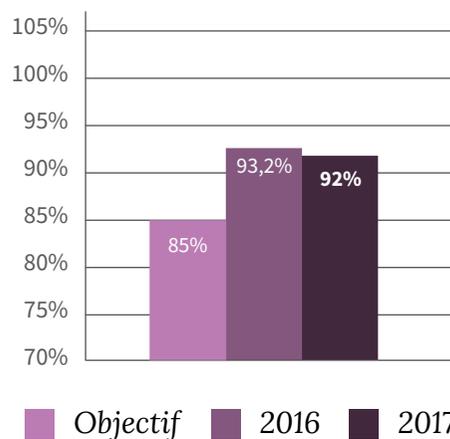
Au cours du dernier semestre, les travaux ont été engagés en mode projet en associant des Gestionnaires Conseil et des Conseillers de Service aux Usagers. Ils ont permis, dans un 1^{er} temps, l'évaluation managériale.

En 2018, ils serviront à l'auto-évaluation.

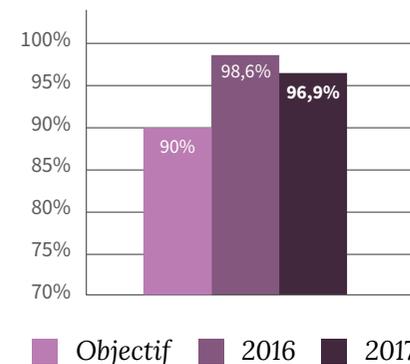
Les résultats de ces 2 évaluations seront croisés au cours d'un entretien.

LE DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Objectif national : un délai inférieur à 15 jours pour 85 % des dossiers



Objectif national : 90 % des dossiers des minima-sociaux (AAH, Prime d'Activité, RSA) traités en moins de 10 jours

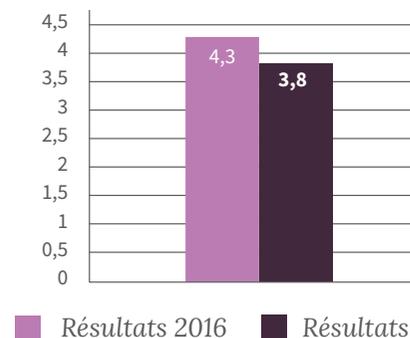


La vigilance de tous et un suivi quotidien ont permis d'atteindre ces résultats.

En 2017, la réforme des minima sociaux et l'intégration de 4 329 allocataires supplémentaires a rendu l'exploitation des dossiers moins fluide.

Des heures supplémentaires (1 265 h) et l'appui du réseau des CAF ont permis d'anticiper les pics d'activité.

La maîtrise du stock



(en jours de production)

LES TÉLÉSERVICES

Le *www.caf.fr* : la refonte du site en juin 2017

➤ Il offre désormais une ergonomie moderne, adaptée avec sa navigation guidée sur le site. De nouvelles pages pour les changements de situation facilitent les déclarations des allocataires.

Ces nouvelles fonctionnalités sont une réelle opportunité pour les usagers et pour l'organisme. Ce service a été promu tout au long de l'année pour faciliter son intégration dans la vie quotidienne.

➤ La rubrique « Mon compte », profondément modifiée, permet d'accéder directement à son dossier personnel pour une gestion aisée de ses droits.

Les allocataires y consultent principalement leur compte et leurs paiements.

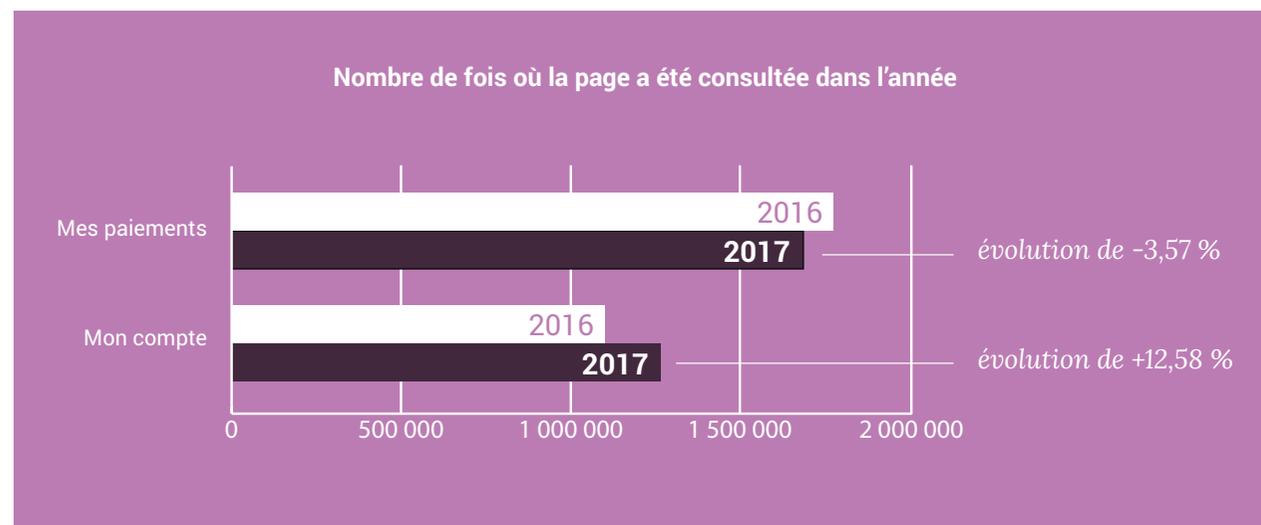
Son succès ne se dément pas : 65 066 allocataires landais l'ont utilisé en 2017 (+ 6,3%).

Les nouveautés 2017

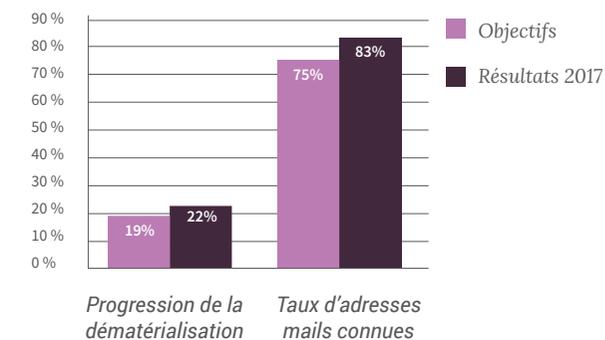
➤ Le développement de nouveaux téléservices avec la prise en compte de 3 nouvelles pièces :

- + 15 967 pièces
- relevé d'identité bancaire : + 5 819 pièces
- bulletins de salaire : + 2 219 pièces
- justificatifs de revenus : + 7 929 pièces

➤ La télédéclaration des loyers : en 2017, ils sont 67 % à l'avoir adopté, soit 5 891 bailleurs ont télédéclaré les loyers de 14 714 allocataires.



La dématérialisation des démarches



L'ACCUEIL PHYSIQUE

L'accueil sur rendez-vous

Son organisation

- **12 motifs sont éligibles à un rendez-vous.** Chaque entretien est préparé à l'avance par celui qui l'effectue, avec notamment un appel téléphonique à l'allocataire pour confirmer la date, obtenir des précisions si besoin.
- **Les rendez-vous sont fixés dans les 7 jours** pour 90 % des cas (objectif : 85 %).

Les chiffres de l'accueil sur rendez-vous en 2017

- **Mont-de-Marsan** : 2 962 rendez-vous ont été honorés (+ 40 % par rapport à 2016)
- **Dax** : 2 158 rendez-vous (+ 5,5 %)
- **Capbreton** : 689

Nouveaux en 2017

- **Aire sur l'Adour** : 194
- **Parentis** : 1 811

Lorsque le technicien rappelle l'allocataire pour préparer cette rencontre, il règle environ 30 % des demandes, évitant ainsi à l'allocataire un déplacement.

L'accueil « Espace multi-services »

Des moyens humains et matériels

- **10 postes informatiques et 3 écrans tactiles pour les demandes rapides (2 à Mont de Marsan, 1 à Dax)** sont à la disposition du public dans les espaces d'accueil multi-services.
- À Mont de Marsan et Dax, 5 Conseillers de Service à l'Usager sont spécialement formés pour accompagner le public sur ces nouveaux outils (2 CSU à Dax et 3 à Mont de Marsan assurent, à tour de rôle, l'accueil dans l'espace multi-services).

30 106 allocataires l'ont utilisé à Mont de Marsan et 26 080 à Dax.

784 ont fréquenté celui de Capbreton et 1 477 celui d'Aire sur Adour.

Des objectifs, des résultats

- **Amplitude horaire d'accueil** : 42 heures (objectif : 35 heures)
- **99 % des allocataires reçus en moins de 20 minutes** (objectif : 85 %)

Enquête de satisfaction des allocataires des « Espaces multi-services »

Pour la 2^{ème} année consécutive, 2 stagiaires en BTS ont réalisé une étude sur la politique d'accueil de la Caf à Mont de Marsan et Dax. Les résultats sont encourageants : 94 % se déclarent satisfaits de ce mode d'accueil. En 2016, ils étaient 56 %. Malgré la forte promotion du Caf.fr, 24 % se sont déplacés pour obtenir une attestation.

L'amélioration des accueils en 2017

- **En avril 2017**, la Caf des Landes a testé, pour la Région, un nouvel outil national sur la gestion de la file d'attente (e-sirius). Il propose un panel de motifs de rendez-vous.
- **En 2017, une signalétique efficace et colorée permet de se repérer dans l'espace multi-services de Dax.**



Le développement des Points d'Accès Numérique (PAN)

➤ Ces points sont à la disposition des allocataires résidant dans des territoires éloignés des accueils. Ils offrent un accès numérique gratuit et permettent aussi de réduire les déplacements. Les collectivités volontaires s'engagent à offrir au public un espace équipé, avec la présence d'une personne ressource pour les accompagner, à l'utilisation du caf.fr à raison de 12 heures minimum par semaine.

➤ Au 31 décembre 2017 :

- 8 Points d'Accès Numérique
- 620 visites assurées



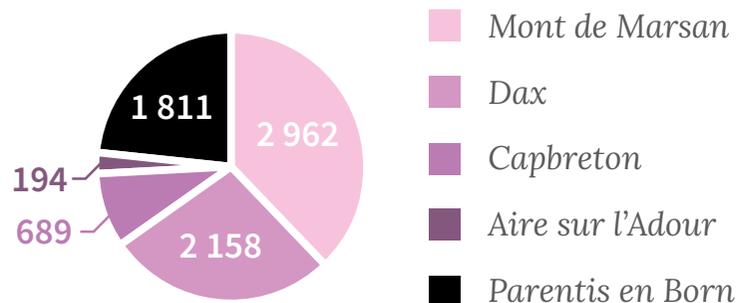
Les « Rendez-vous des droits »

➤ La Caf en est l'instigatrice pour permettre à chaque allocataire de bénéficier de ses droits en fonction de sa propre situation.

➤ En 2017, 334 rendez-vous par les gestionnaires conseil, 838 par les travailleurs sociaux et 983 instructions de RSA.

Si des difficultés sont repérées au préalable, un rendez-vous est alors proposé pour faire le point sur les droits actuels ou futurs, ainsi que les démarches pour les obtenir.

Accueils sur rendez-vous :
7 814 allocataires reçus



Les bornes

Pour éviter des déplacements à nos allocataires, **8 bornes web pouvaient être utilisées.**

En 2017, **2 880 visites** ont été enregistrées (une baisse de 62 % d'utilisation par rapport à 2016).

Le 6 avril 2017, les bornes obsolètes ont été enlevées, le marché national de maintenance étant arrivé à son terme.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

La plateforme téléphonique SUDO

➤ **Son activité a commencé le 1^{er} juillet 2016. Elle assure les réponses de 1^{er} niveau pour 4 caisses de Nouvelle-Aquitaine** : Gironde, Landes, Lot-et-Garonne et Pyrénées-Atlantiques.

- La Caf des Landes est la Caf pivot. L'hypervision lui a été confiée.
- L'effectif cible est de 30 équivalents temps plein. À partir du 1^{er} avril 2017, la Caf de la Gironde a confié à la Caf des Landes 6 positions (soit 7 postes).
- Les objectifs : 80 appels et 20 mails par jour et par agent. En mobilisant toutes les positions de renforts, la plateforme peut répondre à 3 600 appels.



La qualité du service

➤ **La double écoute** : elle est réalisée par la responsable et son assistante. 600 actes de supervision ont été réalisés. Le taux global qualité, supérieur à 90 %, est conforme aux résultats attendus.

➤ **Les écrits** : 91 % des 234 mails supervisés sont satisfaisants.

➤ **2 Conseillers Service à l'Usager** ont été certifiés et 4 Gestionnaires Conseil Allocataire en 2017.

➤ **12 formations** sur la prévention et la gestion des incivilités.

Des objectifs, des résultats

OBJECTIFS d'appels traités	90 %
Taux d'appels traités	84 %
Amplitude d'ouverture hebdomadaire : 9 h - 16 h	35h / semaine

➤ **L'objectif n'a pas pu être atteint en raison de la période de montée en charge qui requiert des formations**, puis un temps plus ou moins long de pratique professionnelle pour parvenir aux compétences exigées par l'exercice du métier de téléconseiller.

➤ **Les flux d'appels téléphoniques subissent aussi des variations**, rendant les moyens humains - affectés à cette réponse - insuffisants selon les périodes. En 2017, il y a eu 24 journées durant lesquelles la plateforme a reçu plus de 4 500 appels.

En 2017 :

- 775 927 appels présentés
- 652 895 appels traités
- Temps moyen de communication : 3 min 27 (*durée nationale préconisée : 3 min*)
- 264 933 mails traités



La reconversion du personnel de la plateforme téléphonique de la Caf des Yvelines (78)

➤ À partir du 6 mars 2017, la gestion des dossiers de la zone sud de Saint Quentin a été confiée au groupe. À partir de septembre, de nouvelles corbeilles leur ont été affectées.

➤ La formatrice détachée par la Caf 78 est restée jusqu'au 30 juin 2017 pour accompagner le groupe. Le tutorat et monitorat sont assurés par 2 référents confirmés. Le manager du groupe est

en relation étroite avec cette Caf (45 conférences à distance et 3 participations aux réunions d'encadrement dans les Yvelines).

➤ Les excellentes relations entre les équipes de Direction, l'encadrement et la motivation de l'équipe ont eu raison de toutes les difficultés liées à cette reconversion.

L'accueil des partenaires

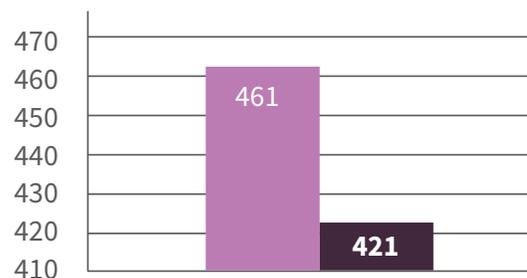
➤ Un gestionnaire-conseil est spécialement affecté tous les jours, de 9 heures à 12 heures, pour répondre au téléphone à nos partenaires et les aider dans la gestion de dossiers communs.

Une ligne téléphonique dédiée

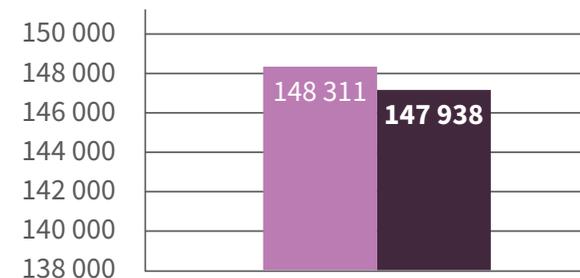
Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 9h à 12h. 1 656 appels de partenaires ont été reçus en 2017.

Le nombre d'appels est en forte diminution (- 31%).

L'accès internet avec CAF Pro



Nombre d'utilisateurs



Nombre de dossiers allocataires consultés

■ Résultats 2016 ■ Résultats 2017

➤ En 2017, le service de Consultation des Données des Allocataires par les Partenaires (CDAP) est progressivement mis en ligne pour remplacer l'outil Cafpro.

LES COURRIERS

Une progression consécutive à l'augmentation des allocataires

	2016	2017	Evolution
Nombre de courriers arrivés	584 837	606 609	+ 3,7 %
Nombre de pièces arrivées	898 887	945 251	+ 5,2 %
> dont pièces web	261 807	288 160	+ 10,1 %
> dont pièces NON web	637 080	657 091	+ 3,1 %

Le succès d'internet pour effectuer les démarches ne se dément pas en 2017.

Les éditions : l'offre nationale éditique 3E

> La CAF de la Gironde édite et expédie les notifications depuis 2011.

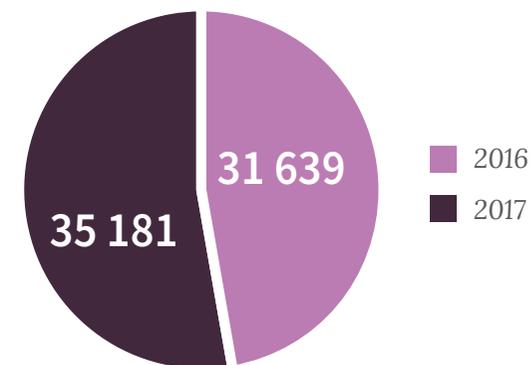
En 2017, 286 079 plis ont été traités (314 102 en 2016, soit une baisse de - 9 %)

Les courriels traités



> Ils sont de plus en plus nombreux.

La Caf des Landes répond à ses propres allocataires (35 181 réponses par mail, soit une progression de 11,2% en un an).



LES SERVICES NATIONAUX

Le Service National d'Appui Téléphonique

- **Les objectifs de ce dispositif** sont de renforcer la réponse téléphonique des Caf traversant des difficultés conjoncturelles et les Caf à forts enjeux. Il est ouvert depuis le 1^{er} avril 2016.
- **La durée moyenne des réponses**, 4 min 17, est légèrement supérieure au temps attendu (4 minutes).
- **L'effectif cible** est de 10 agents en contrat Emploi d'Avenir.

Evolution 2017

- 1^{er} septembre 2017 : 5 Conseillers Service à l'Usager affectés à la réponse téléphonique de la plateforme SUDO.
- 15 décembre 2017 : la Caf des Landes quitte le dispositif du SNAT.

La qualité du service

- **La double écoute** : elle est réalisée par le responsable et se déroule par palier en fonction de l'expérience du conseiller de service à l'utilisateur (CSU) : 5 appels par mois pour les juniors et 30 par an pour les seniors.
- **347 supervisions ont été réalisées**. Le taux global de conformité est de 95 %. Elles sont suivies d'entretiens individuels et débouchent sur des actions correctives individuelles et collectives.

L'investissement dans la formation professionnelle des conseillers

- **3 agents ont obtenu la certification** pour la qualification professionnelle de Conseiller Service à l'Usager.
- **La formation à la prévention et à la gestion des incivilités** leur a été dispensée en août.



Le Service National d'Appui à la Production

- **Sa mission est de soutenir les Caisses en difficultés** en traitant les dossiers de leurs allocataires. Ils sont étudiés par une équipe de 10 salariés recrutés via le dispositif d'insertion du contrat d'avenir.

À la demande de la CNAF, ce service sera pérennisé grâce à l'octroi de 10 contrats à Durée Indéterminée à partir du 1^{er} janvier 2018.

Tous préparent le certificat de qualification professionnelle de gestionnaire conseil allocataires.

LA PRISE EN COMPTE DES CONTESTATIONS

Le processus des réclamations

► **En 2017, l'accent a été mis pour améliorer la prise en compte des réclamations des usagers.** L'objectif est d'apporter une réponse dans les 15 jours dans 85 % des cas.

L'encadrement étudie avec attention la qualité des réponses apportées à ces réclamations.

Les contestations

► Elles sont soumises aux 4 administrateurs de la Commission de Recours Amiable. En 2017, ils ont étudié 47 contestations. Leur nombre est en hausse de 15 %.

► Une majorité concerne un refus de droits liés au dépassement du plafond de ressources ou des conditions d'ouverture non remplies.

Un échantillon de 5% (courriels, courriers et rappels) est supervisé dans un objectif d'amélioration de la qualité.

► **218 supervisions ont été réalisées**, le taux de conformité est de 91 %. Le motif le plus fréquent des réclamations est l'absence de paiement (29 %) et concerne, le plus souvent, le RSA (32%).

► Les prestations les plus impactées sont les aides au logement et l'Allocation aux Adultes Handicapés.

► En 2017, 66 affaires ont été jugées par le Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale (4 décisions favorables à l'allocataire) et 23 devant le Tribunal Administratif, toutes favorables à la Caf.

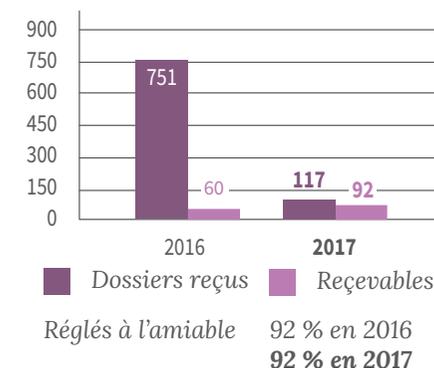
UN MÉDIATEUR À L'ÉCOUTE DE TOUS

En 2017, les contestations devant la Commission de Recours Amiable ainsi que les messages sur « Facebook » mettant en cause l'organisme font l'objet d'une médiation systématique.

+ 73 % de dossiers traités en 2017

► L'absence de paiement est le 1^{er} motif de saisine.

Le 2^{ème} concerne l'incompréhension des trop perçus ou, de façon plus générale, une décision de l'organisme.



Les montants en jeu

- 47 420€ de rappels et d'annulations d'indus notifiés (19 787 € en 2016)
- 20 858€ d'indus à recouvrer (7 750€ en 2016)

La Commission de Recours Amiable (CRA)

► **Pour faire connaître en interne le travail de cette commission, une expérience a été lancée :** autoriser 2 agents volontaires à y assister (21 en 2017).

- 2 065 demandes examinées en 2017 (2 593 en 2016),
- 300 demandes ont été soumises à la CRA (307 en 2016),

- 250 créances ont été admises en non valeur,
- Le Conseil Départemental a délégué au Directeur de la Caf l'examen de l'ensemble des remises de dettes concernant le RSA : 467 ont été étudiées à ce titre (777 en 2016).

L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

Le service Accompagnement Social de la Caf des Landes a pour missions principales :

- **de faciliter l'accès aux droits des familles** et prioritairement celui des familles vulnérables, dans le cadre des cibles nationales de travail social,
- **de proposer et mettre en place un soutien individuel**, pour faciliter l'exercice de la fonction parentale et contribuer à l'amélioration des conditions de vie quotidienne,
- **d'accompagner les familles monoparentales bénéficiaires du RSA, ayant de jeunes enfants**, dans l'élaboration de leur projet socioprofessionnel et la réalisation des démarches nécessaires à la levée des freins pour l'accès à l'emploi.

Les objectifs et les moyens

➤ Missions COG :

- Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale.
- Améliorer le parcours d'insertion sociale des personnes et des familles en situation de précarité.
- Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité.
- Adapter la relation de service aux allocataires, à leur diversité et à l'accroissement de la demande sociale.

Les secteurs des travailleurs sociaux



Moyens d'accompagnement

➤ L'équipe en 2017

- 1 Responsable
- 10 Travailleurs Sociaux
- 3 Référents Techniques Action Sociale

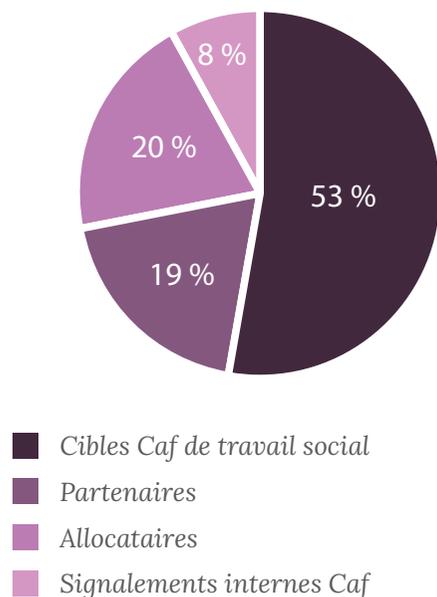
➤ Les dispositifs mobilisés

- Une offre de service d'accompagnement dans le domaine de la parentalité, du logement et de l'insertion sociale et professionnelle
- Des aides financières individuelles aux familles
- Des rendez-vous des droits
- Une permanence téléphonique sociale

Chiffres 2017

➤ **1 705 familles en relation avec un travailleur social** de la Caf durant l'année 2017 (dont 814 familles pour un accès aux droits et 891 familles pour un accompagnement social).

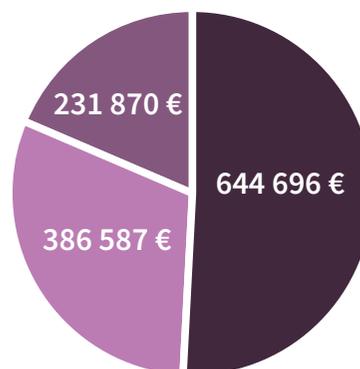
➤ Origine des demandes d'intervention sociale



➤ **1 848 contacts traités par la plate-forme téléphonique sociale** (05 58 06 76 52) dont la vocation est de faciliter la mise en relation des familles en difficulté familiale ou sociale avec un travailleur social de la Caf, soit + 29,5% par rapport à 2016.

➤ 4 630 familles aidées financièrement

➤ 1 263 153 € d'aides aux familles



- Temps libre des enfants et des familles (aides vacances familles, aides aux loisirs et vacances des enfants, aide à la formation Bafa)
- Accompagnement social des familles et de leurs enfants (aide sur projet, aide à la garde en horaires décalés)
- Logement et habitat (aide à l'équipement ménager ou mobilier, aide à l'amélioration de l'habitat)

L'Actualité 2017

Un travailleur social a rejoint l'équipe en octobre 2017 suite au rattachement du canton du Seignanx à la Caf des Landes.

➤ **1 445 interventions effectuées** à l'initiative de la Caf dans le cadre des cibles de travail social.

CIBLES DE TRAVAIL SOCIAL 2017	Informations, conseils, orientations	Accompagnement social
PARENTALITÉ <i>Décès enfant, Veuvage, Séparation, Grossesse, Enfant malade ou handicapé</i>	479	177
LOGEMENT <i>Impayé de loyer ou d'accession et Logement non décent</i>	141	8
INSERTION <i>Insertion RSA monoparents avec jeunes enfants, contrats de projets</i>	194	706
TOTAL	814	891

➤ **838 rendez-vous des droits réalisés par les travailleurs sociaux de la Caf.**

Pour faciliter l'accès aux droits des familles rencontrées dans le cadre des cibles de travail social ou de l'instruction des demandes d'aides financières avec contrats de projet, des rendez-vous des droits sont réalisés. Ils permettent, à partir de la situation réelle de l'allocataire, de vérifier les droits payés, de faire l'étude des droits potentiels Caf ou autres et d'aider éventuellement dans les démarches pour faire valoir ceux-ci.

➤ **334 rendez-vous des droits accomplis** par les conseillers prestations de la Caf, lors de l'instruction des demandes de RSA.

Répartition thématique des interventions

Parentalité

➤ La Caf des Landes contribue au soutien à la fonction parentale au travers des actions menées dans le cadre des cibles de travail social parentalité : information, conseils, orientations et accompagnement social, mais également en favorisant le départ en vacances des familles à revenus modestes.

Elle travaille dans ce domaine en étroite collaboration avec des partenaires spécialisés :

Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF), Accueil Médiation et Conflits Familiaux (AMCF), Association Aquitaine Vivre son Deuil, Protection Maternelle et Infantile, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Maison Landaise des Personnes Handicapées.

➤ Des aides pour soutenir les familles

Toutes les aides individuelles d'action sociale aux familles allocataires de la Caf des Landes rassemblées dans un guide annuel.



Nouveau en 2017

Les conditions générales d'ouverture de droit aux aides individuelles d'action sociale ont évolué : désormais, il existe une possibilité d'ouverture de droit pour les familles allocataires ayant un seul enfant et ne percevant que la prime d'activité.

➤ Des aides pour des vacances en famille

Les vacances en famille sont un moment privilégié permettant de consolider ou de rétablir les liens parents/enfants et de vivre de nouvelles expériences permettant d'évoluer positivement dans son projet de vie. C'est la raison pour laquelle la Caf aide pour le départ en vacances des familles.

Pour les familles qui ne sont jamais parties en vacances ou qui ont des difficultés sociales importantes, un accompagnement est mis en place avec les travailleurs sociaux CAF, ADMR, ALP-LISA, Maison du Logement, ASAEL, CARSAT, les référents familles des centres sociaux de Dax et de Soustons.

Il permet de faciliter les démarches liées au départ en vacances et de mettre en place de nouvelles expérimentations (accueil des jeunes enfants, activités en famille hors du domicile...).



Le centre de Vacances la Jaougue Soule - Biscarrosse géré par VTF pour le compte de la FACAF (Caf 40, 47 et 24)

	Nombre de familles bénéficiaires			Montants financiers		
	2016	2017	Evolution %	2016	2017	Evolution %
Vacances familles autonomes	119	93	- 22 %	86 699	51 883	- 40 %
Vacances familles accompagnées	53	72	+ 33 %	43 384	54 830	+ 26 %
TOTAL	172	165	- 0,4%	130 083	106 713	- 18 %

Logement

Avec le concours d'organismes spécialisés, la Caf aide les familles et les bailleurs à :

- s'informer sur leurs droits et obligations respectives,
- prévenir les impayés de loyer,
- accéder ou se maintenir dans leur logement pour éviter l'expulsion,
- résorber les situations d'indécence des logements.

Aides au logement	2016		2017	
	Nombre d'impayés	%	Nombre d'impayés	%
APL	548	6,38%	616	6,27%
ALF	141	1,81%	151	1,88%
ALS	143	1,26%	177	1,54%
TOTAL	832	3%	944	3,22%

Le pourcentage est calculé à partir du nombre de bénéficiaires de l'aide au logement.

Afin de permettre à tous les allocataires en situation d'impayé de loyer de bénéficier d'une offre d'accompagnement social, un protocole d'accord a été mis en place en 2013 avec le Conseil départemental des Landes, XL Habitat, l'UDAF, l'ADIL et la Maison du Logement.

> L'accompagnement des familles en situation d'impayé de loyer ou d'accession à la propriété

La Caf des Landes, dans le cadre de la cible locale d'impayé de loyer et d'accession, fait une offre systématique d'accompagnement social :

- aux familles bénéficiaires d'ALF,
- aux familles monoparentales avec enfant(s) de moins de 6 ans, bénéficiaires d'APL, pour lesquelles la Caf a été désignée référent social au titre du RSA, par le Conseil départemental.

Impayés	2016	2017	Evolution %
Nombre de familles en impayé de loyer ou d'accession à la propriété dans le cadre de la cible locale Caf	198	155	- 22 %
Nombre de familles allocataires ayant résolu leur situation d'impayé ou ayant un plan d'apurement en cours	98	53	- 46 %
Nombre de familles allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement administratif	154	141	- 8 %
Nombre de familles allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social	22	21	- 5 %



L'accompagnement des familles ayant un logement indécents

Indécence	2016	2017	Evolution %
Nombre de signalements directs effectués	37	44	+ 19%
Nombre de contrôles réalisés suite à la demande de la Caf	161	16	- 90 %
Nombre de contrôles réalisés à la demande du Conseil Départemental	16	49	+ 206 %
TOTAL	214	109	- 49 %
Nombre de logements déclarés indécents	14	53	+ 279 %
% logements indécents détectés / nb de logements visités par SOLiHA	6,54 %	48,62 %	+ 42 %

➤ Depuis janvier 2013, un **Pôle Habitat Indigne a été créé au sein de la DDTM**. Il centralise les déclarations de logements potentiellement indécents.

➤ Pour la période 2013/2017, l'État a confié à la Caf des Landes la maîtrise d'ouvrage d'un programme départemental visant à qualifier et traiter les signalements de logements potentiellement indignes (PIG LHI : programme d'intérêt général « lutte contre l'habitat indigne »).

Associant plusieurs partenaires (Etat, ARS, Conseil départemental, MSA Sud Aquitaine, Caf 64 et 40, Anah), et l'opérateur SOLiHA, ce dispositif a permis de réaliser en 2017 :

- 109 constats techniques pour déterminer les logements potentiellement indignes (214 en 2016),
- 32 diagnostics pour qualifier le niveau d'indécence, élaborer les programmes de travaux de mise en conformité et les plans de financement prévisionnels (46 en 2016),

➤ 2 assistances à maîtrise d'ouvrage pour aider les propriétaires dans l'exécution des travaux (4 en 2016).



L'insertion

Accompagnement des familles monoparentales bénéficiaires du RSA

➤ Sur délégation du Conseil départemental des Landes, les Travailliers Sociaux de la Caf accompagnent, en tant que référent unique, les monoparents les plus éloignés de l'emploi, attendant un enfant ou ayant au moins un enfant de moins de 6 ans. Cet accompagnement est réalisé sur une durée maximale de 24 mois.

➤ Les principaux partenaires mobilisés pour l'accompagnement socioprofessionnel sont : le CIDFF, l'ALPCD, AIREL, le Pôle Emploi, la Mission Locale, le GRETA et les associations d'insertion.

RSA	2016	2017	Evolution %
Nombre de monoparents accompagnés	502	623	+ 24 %

➤ Nouveau : un parcours jeunes pour faciliter l'accès aux droits

Pour lutter contre le non recours aux droits, le service accompagnement social de la Caf a expérimenté en 2017 des ateliers de découverte auprès de jeunes bénéficiaires du dispositif « IEJ » au sein de la Mission Locale.

Au menu, la présentation de la Caf, des prestations servies, et des mises en situation pour faire ses démarches en ligne sur caf.fr, suivies au besoin, de rendez-vous individuels avec les services de la Caf.

Cette action s'inscrit dans la cadre du plan pour la jeunesse de la Caf et a vocation à s'élargir à d'autres publics jeunes en 2018.





LES FONCTIONS SUPPORTS

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- › La formation professionnelle: un investissement pour l'avenir
- › Politique de rémunération 2017
- › 4 nouveaux accords
- › La vie au travail
- › Un outil de gestion des plannings et absences : AGAPE
- › Le management visuel

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- › Être un acteur économique responsable
- › Se déplacer moins en voiture

L'AGENCE COMPTABLE

- › La trésorerie
- › La comptabilité
- › La vérification métier
- › Le contrôle sur place des allocataires
- › Le contrôle sur place des tiers en Action sociale
- › Le dispositif de contrôle interne et de management par les processus
- › Le recouvrement amiable et contentieux

LA GESTION BUDGÉTAIRE ET LES ACHATS

LA GESTION IMMOBILIÈRE

- › La rénovation de l'immeuble Adour Armagnac
- › L'Union immobilière entre la Caf et la CPAM
- › L'extension de l'antenne de Dax

L'INFORMATIQUE

- › Le volet technique
- › Pilotage
- › Le volet fonctionnel
- › La modernisation du système d'information

LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

LES ACTIVITÉS MUTUALISÉES

- › Le contrôle Action sociale
- › Les études et statistiques
- › L'atelier « LEAN » sur les mutations au sein de la branche famille
- › Le Service National d'Appui à la Production : un atelier spécialisé

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le service Ressources Humaines prend en charge l'ensemble de la gestion administrative du personnel, la formation professionnelle, les relations sociales, l'amélioration de la qualité de vie au travail, l'élaboration et le suivi des budgets de personnel ainsi que le suivi des effectifs. En 2017, 3 623 pièces ont été scannées pour être traitées par le Service National de Gestion de la Paye à Pau (3 520 en 2016, soit une hausse de 3%).

La formation professionnelle : un investissement pour l'avenir



- 15 formations pour devenir gestionnaires conseils allocataires
- 7 formations de conseillers de service aux usagers

4 nouveaux accords

- Régime complémentaire de frais de santé
- Travail à distance
- Intéressement
- Plan d'épargne inter-entreprise

Le management visuel

Un groupe de travail a réfléchi sur la pertinence des indicateurs à retenir. Ils ont fait l'objet d'une expérimentation pendant 2 mois. Ils seront déployés en 2018.

Politique de rémunération 2017

- Des mesures individuelles ont été accordées : 20 changements de niveaux et 33 pas de compétences.

Un outil de gestion des plannings et absences : AGAPE

Il est utilisé par tous les salariés depuis avril 2017. Chacun planifie ses absences de tout ordre, puis elles sont validées et transmises dans le logiciel de Gestion des Ressources Humaines (GRH).

La vie au travail

L'année 2017 s'est singularisée par :

- la poursuite du déploiement des doubles écrans
- le renouvellement du Comité d'hygiène et de sécurité (CHSCT)
- la poursuite du plan d'actions élaboré suite à l'enquête « Vie au travail »
- La réalisation des entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement pour la seconde année avec le logiciel CLEA (181 en 2017)
- 1 place de crèche réservée pour le personnel de l'organisme
- 2 formations « Droit de la famille » dispensées par le barreau de Mont de Marsan par l'entremise du CDAD (35 stagiaires)
- un plan canicule et l'acquisition de 41 ventilateurs
- un nouveau marché pour les chèques restaurant
- l'élection des représentants du personnel au Conseil d'Administration
- les Comptes Epargne Temps en développement (21 au 31/12/2017)
- l'acquisition de 67 lampes de bureau pour réduire la fatigue oculaire

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les moments forts :

- Les sportifs de la Caf se retrouvent pour participer aux courses à pied, incontournable préambule des fêtes de Mont de Marsan et Dax. Ils arborent des tee-shirts « caf.fr ».
- Les agents de la Caf et de la CPAM se sont rejoint lors des « Foulées roses » à Mont de Marsan et Dax.
- Au titre de la prévention : 16 salariés vaccinés contre la grippe par le Centre Santé de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- La solidarité avec les malades s'est exprimée par l'organisation d'une collecte de sang : 19 collègues y ont participé.

Être un acteur économique responsable

- **7 % d'emploi de salariés handicapés**
- **23 contrats Emploi d'Avenir et 29 contrats d'Accompagnement dans l'emploi** en 2017
- **Recyclage du papier** et des anciens postes opérateurs
- **Une association d'insertion pour l'entretien des espaces verts**
- **Une consommation annuelle d'eau** de 3,3 m³ par agent (3 m³ en 2016)

Se déplacer moins en voiture

Au cours de l'année 2017, la Caf a établi son plan de mobilité pour les années 2018 à 2021, sur la base d'un diagnostic. Il est construit à partir d'actions pour l'atteinte d'objectifs mesurables. Une évaluation sera conduite chaque année.

Les déplacements « domicile - travail »

- **1 021 040 km parcourus en 2017** (1 121 000 km en 2016 soit - 9 %).
- **Le télétravail : 8 salariés en ont bénéficié en 2017** (4 en 2016).

Les déplacements professionnels

La voiture est utilisée au sein du département et pour se rendre dans les métropoles régionales. On observe une meilleure maîtrise des déplacements en 2017.

- **En voiture** : 253 010 km ont été parcourus avec les 23 véhicules de la flotte (256 976 km en 2016, soit une diminution de 2 %). Leur empreinte sur les gaz à effet de serre est de 48 tonnes en 2017 (au lieu de 50 tonnes en 2016).
- **En train** : les kilomètres sont également moindres en 2017 : 69 361 km (79 150 km en 2016, soit - 12 %).
- **Les visioconférences** : les 3 matériels de visioconférence ont permis 268 réunions à distance (253 en 2016).

Les déplacements des allocataires

- **Le développement des téléprocédures, les Points d'Accès Numérique, les Maisons de Services au Public et les permanences** limitent les déplacements des allocataires.
- **En 2017, on estime qu'ils ont parcouru environ 1 853 488 km** pour se rendre aux entretiens dans les accueils sur rendez-vous et multiservices.



L'AGENCE COMPTABLE

Placé sous l'autorité administrative du Directeur, l'Agent comptable assure, sous sa responsabilité personnelle et pécuniaire, l'ensemble des opérations financières et comptables de la Caf.

➤ Selon l'article D122-2 du code de la Sécurité sociale, l'Agent Comptable est responsable :

- de la tenue de la comptabilité,
- de l'encaissement des recettes et du paiement des dépenses ainsi que des opérations de trésorerie,
- de la conservation des fonds et valeurs,
- du recouvrement amiable des créances,
- de la définition et de la mise en œuvre de contrôles en matière de recettes, de dépenses et de patrimoine.

➤ À ces missions réglementaires, des missions spécifiques lui ont été confiées par le Directeur :

- le recouvrement forcé des créances,
- le pilotage du contrôle sur place des situations individuelles,
- le pilotage de la mutualisation du contrôle sur place des tiers en action sociale,
- le pilotage du Plan de Continuité des Activités.

Ces diverses missions structurent l'organisation de l'Agence Comptable

L'année 2017 a été marquée par le départ en formation, à l'ENS3, du fondé de pouvoir pour une durée prévisionnelle de 18 mois.

Cette situation a nécessité la mise en œuvre d'une nouvelle organisation, principalement au niveau de l'encadrement du service.

La trésorerie

➤ La gestion de la trésorerie recouvre l'ensemble des managements de fonds réalisés par l'Agent comptable ou ses délégataires (encaissement des recettes, paiement des dépenses, approvisionnement des comptes, suivi des valeurs en caisse...).

➤ Une de ces missions incontournables consiste à effectuer le paiement de l'ensemble des prestations servies par la Caf et, pour ce faire, à assurer la disponibilité des fonds sur les comptes bancaires.

La comptabilité

➤ L'Agent comptable tient la comptabilité de l'organisme en veillant à justifier ses enregistrements comptables et l'exacte concordance entre le résultat des opérations effectuées et la position de ses comptes de disponibilités.

➤ L'Agent Comptable est chargé, sous sa propre responsabilité et sous le contrôle du Conseil d'Administration, de l'ensemble des opérations financières de l'organisme. L'Agent Comptable National valide les comptes.

➤ Par ailleurs, c'est au sein du service Comptabilité qu'est mis en œuvre le plan de contrôle sur les dépenses et recettes des gestions budgétaires (Gestion administrative et Action sociale).



La vérification métier

➤ La vérification métier veille au quotidien au versement, à bon droit, des prestations pour prévenir 3 risques :

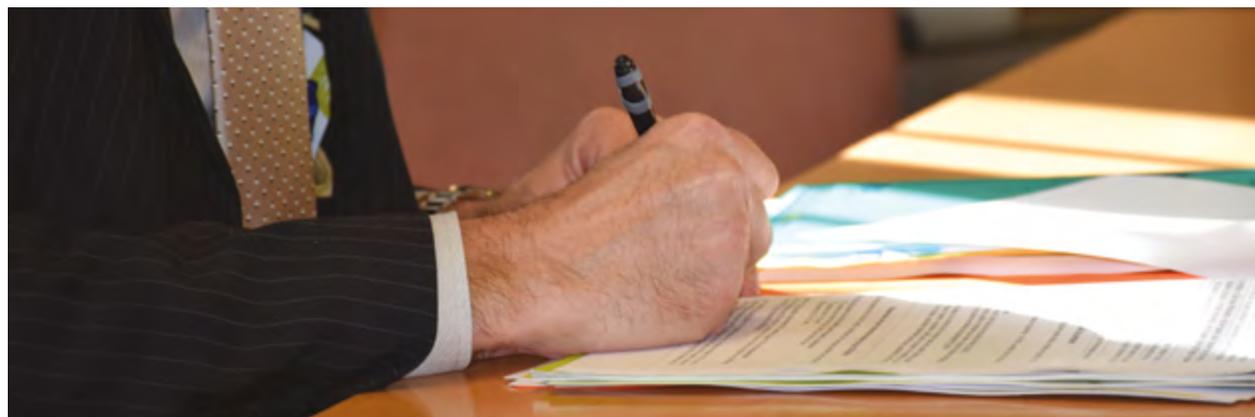
- les erreurs dans le calcul des prestations,
- l'enregistrement des données entrantes erronées,
- une application erronée des processus nationaux.

➤ Dans le cadre de la maîtrise des risques, en application des orientations nationales et du plan de contrôle local, le service « Vérification » a procédé à :

- 16 795 contrôles « métier »,
- 1 877 contrôles « données entrantes ».



Le contrôle sur place des allocataires



➤ Le contrôleur allocataire sur place est au centre du dispositif de maîtrise des risques :

- parfois, seul un contrôle sur place est à même de sécuriser un certain nombre de situations potentiellement à risque (isolement, résidence...) ou de situations complexes (sur les ressources, par exemple grâce au droit de communication bancaire).
- Doté d'outils performants, il réalise également un contrôle exhaustif pour une vérification globale de la situation, dans une logique du juste droit.

- Le contrôle sur place est enfin un levier efficace de dissuasion.

➤ Les trois contrôleurs des situations individuelles ont réalisés 1 020 contrôles sur place. Lors de ces vérifications des droits des allocataires, ils ont constaté 1 341 829 € de prestations indûment versées et au contraire 440 957 € de rappels à verser aux allocataires.

Le contrôle sur place des tiers en Action sociale

➤ Deux agents contrôlent sur place les structures (EAJE, ALSH...) percevant des financements du fonds d'action sociale. En 2017, ils ont réalisé 35 contrôles planifiés, lesquels ont généré 45 075 € de régularisations.

➤ Par ailleurs, dans le cadre du schéma régional de mutualisation, ils réalisent également des contrôles pour d'autres Caf de la région (Lot-et-Garonne, Pyrénées-Atlantiques et Dordogne). Pour celles-ci, au titre des plans de contrôle 2017, les deux agents ont réalisé le contrôle de 81 structures.

Le dispositif de contrôle interne et de management par les processus

➤ **Le contrôle interne de la Caf des Landes** est structuré pour répondre aux prescriptions du décret N°2013 - 917 du 14 octobre 2013. Concrètement, il s'appuie sur 3 types de cartographies distincts mais cohérents :

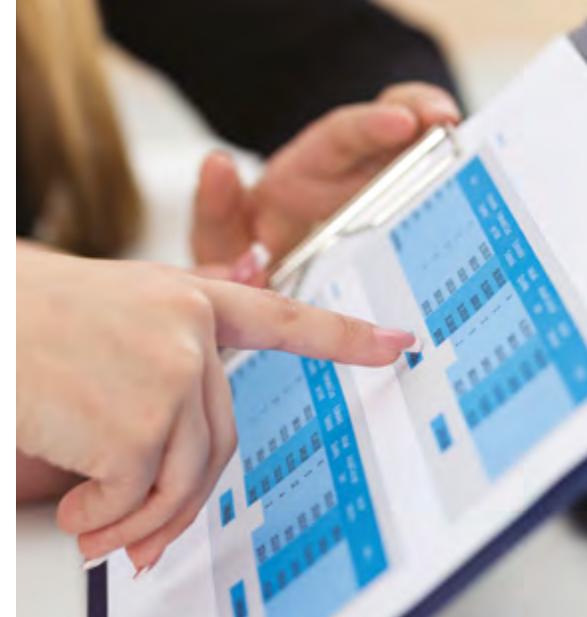
- cartographie des processus
- cartographie des applications informatiques et des risques
- un plan local de contrôle interne.

➤ **Un comité de pilotage du contrôle interne suit les prestations légales et d'action sociale**, il vise à couvrir les risques externes et internes grâce à des moyens de maîtrise préventifs et curatifs. En 2017, il s'est réuni 7 fois.

➤ **Un Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ)** est conçu sur la base des résultats de l'organisme et des constats issus du plan de supervision des auto-diagnostics, des revues annuelles de processus, des ateliers d'optimisation...

➤ **L'évaluation du dispositif de contrôle interne s'effectue au travers :**

- d'indicateurs de mesure de la qualité de la liquidation,
- d'opérations d'évaluation de la qualité des paiements versés au titre des prestations,
- d'audits. Le service informatique est audité chaque année. En 2017, l'audit a porté sur les habilitations, et il a conclu à la bonne maîtrise de leur gestion.



En 2017, 5 nouveaux processus pour gérer :

- la dimension internationale
- l'identification et l'immatriculation
- les flux entrants
- l'identification et l'immatriculation
- le contrôle sur place

Le recouvrement amiable et contentieux

➤ **Mise en place et promotion de l'outil « Je paie en ligne » sur le Caf.fr.** En mai 2017, pour faciliter le remboursement de l'indu par le débiteur, il a été déployé localement un outil de télé-paiement en ligne par carte bancaire sur le site Caf.fr :

- 142 allocataires ont choisi ce mode de remboursement,
- 28 193 € de remboursement.

	2016	2017	Evolution
Indus recouvrés	11 590 120 €	11 762 135 €	+ 1,5 %
Taux de recouvrement réel	55 %	58 %	+ 5,45 %

➤ **L'unicité de la politique de recouvrement.** Dans un objectif d'efficience, l'Agence Comptable a mis en place de nouvelles modalités d'organisation à compter du 1^{er} octobre 2017. Cette évolution permet une continuité des activités (phase amiable et phase contentieuse) et ce jusqu'au terme du remboursement des créances.

LA GESTION BUDGÉTAIRE ET LES ACHATS

Ce service intervient dans le domaine des achats, en veillant au respect des délais et du code des marchés.

	Nombre de marchés	Montant TTC
Marchés < 20 000 €	12	113 000 €
Marchés > 20 000 €	19	1 410 000 €

Les budgets soumis au Conseil d'Administration

➤ **Les budgets présentés aux Administrateurs** concernent 3 secteurs : la gestion administrative, les œuvres et les pôles mutualisés.

➤ **Le budget initial de gestion administrative** a été voté le 14 avril et les budgets rectificatifs ont permis l'ajustement des prévisions le 13 novembre 2017.

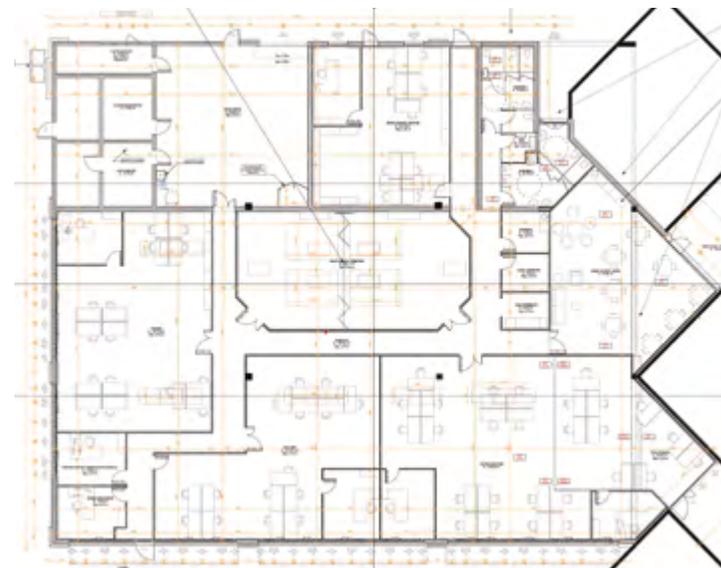
LA GESTION IMMOBILIÈRE

La rénovation de l'immeuble Adour Armagnac

➤ **1^{ère} tranche** : l'amiante a été enlevée et l'inertage réalisé dans des conditions respectueuses de l'environnement. La charpente a été renforcée.

➤ **2^{ème} tranche** : l'aménagement intérieur. Les salariés hébergés dans ce bâtiment, l'ergonome du service santé au travail et le CHSCT ont été associés à ce projet pour une installation optimale des postes de travail.

➤ **Décembre 2017** : le matériel a été livré et monté.



L'Union immobilière entre la Caf et la CPAM

➤ **Elle gère l'immeuble du siège, rue Fontainebleau.**

L'Agent Comptable de la Caf des Landes est également l'Agent Comptable de cette Union.

L'extension de l'antenne de Dax

➤ **Le projet vise un agrandissement** par la construction d'un étage et un réaménagement de l'accueil. L'espace multiservices bénéficiera d'une extension d'un tiers de sa superficie actuelle. L'étage sera doté de 19 postes de travail. Il permettra le rapprochement de salariés, habitant le secteur, de leur lieu de travail.

Les travaux ont commencé début octobre et s'achèveront au cours du 1^{er} semestre 2018. Les activités ont été transférées dans les anciens locaux de la Banque de France, pendant la durée des travaux.

LA COMMUNICATION INTERNE : UN OUTIL DE MOBILISATION

L'Assemblée générale du personnel

► Elle s'est déroulée le 19 octobre 2017 à Dax devant 177 agents. Elle a permis une rétrospective de l'année 2017. Les volontaires de chaque service ont écrit et présenté les actualités de leur groupe de travail. Elle a été aussi l'occasion de faire le point sur l'avancement des actions consécutives aux résultats du Baromètre Social Interne (BSI) et la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction des allocataires.

.....
Objectif réussi : 98 % ont trouvé utiles les interventions sur les sujets d'actualité
.....

Les diplômés de l'année célébrés

► La Caf des Landes investit chaque année dans le développement des compétences, par le biais de la formation professionnelle.

Ansî, le 28 septembre 2017, la Direction a félicité - au cours d'un pot - la vingtaine de diplômés des promotions 2016 et 2017, ainsi que les collègues ayant contribué à cette belle réussite collective.



Monsieur Arnaud ROZAN, Directeur général délégué, chargé du pilotage stratégique et de la coordination des évaluations à la CNAF, a présenté les perspectives des prochaines années, suscitant toute l'attention de l'auditoire.

L'intégration du Seignanx : une communication spécifique

► Ce projet mobilisant tous les services de l'organisme, l'information de l'ensemble des salariés était déterminante.

- 4 numéros du « Petit journal du Seignanx » pour expliquer le déroulement des opérations,
- Des messages réguliers du Directeur au personnel, à chaque étape clef.

Le portail dynamique du P2I

► Notre intranet a été sollicité à un rythme intensif : 134 articles ont été publiés. Les sujets abordés sont divers : ressources humaines, actualités des services, temps forts de l'organisme. Une fonction « agenda partagé » a été ajoutée pour permettre à l'ensemble des salariés de consulter les réunions ou événements de la semaine, et ainsi mieux connaître les sujets d'actualité de la Direction et des services. L'accès au nouvel intranet de branche a été activé avec succès.

7 numéros de « vis ma caf »

► Pour faire découvrir les missions de la Caf et la richesse de ses métiers, la parution d'un feuillet a été décidée en réponse au besoin exprimé par les salariés dans l'enquête « Vie au travail » : mieux connaître les activités de l'organisme, susciter des mobilités internes ou des perspectives d'évolution professionnelle. Après une présentation générale d'un service, d'une mission ou d'une activité brossée par le cadre, ses collaborateurs s'expriment sur leur travail quotidien.



LA COMMUNICATION EXTERNE : FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS

Des temps de rencontres et d'échanges avec nos partenaires

► 1^{ers} vœux Fontainebleau aux partenaires

Les Présidentes et Directeurs de la Caf et de la Cnam ont convié, pour la 1^{ère} fois, leurs partenaires respectifs à une cérémonie commune de vœux à leur siège de la rue Fontainebleau.

70 partenaires ont honoré de leur présence ce moment convivial destiné à mieux faire connaître nos actions et porter ensemble les valeurs de la Sécurité sociale.



Michèle Braga (Présidente de la Caf) et Catherine Lafferrière (Présidente de la Cnam) lors de la cérémonie des vœux aux partenaires du 16 janvier 2017

► Notre participation dans les temps forts de nos partenaires.

Sur invitation de partenaires, la Caf s'est rendue à une dizaine d'événements organisés par les Élus du territoire : inauguration de nouveaux services soutenus par la Caf, signatures de conventions avec notre organisme... Une occasion de prendre la parole pour témoigner de la vivacité et de la diversité de nos partenariats avec les collectivités locales, qui améliorent l'offre de services aux allocataires.

« Vies de familles » : un média multi-supports



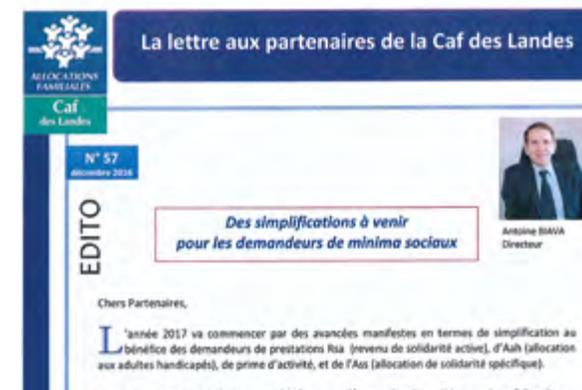
► À décembre 2017, la version numérique de cette revue mensuelle est adressée par e-mail en moyenne à plus de 40 000 allocataires par numéro.

Vies de famille est également accessible en ligne sur le site www.caf.fr. Il est alimenté régulièrement d'articles nationaux et locaux.

► La revue « papier » trimestrielle a été envoyée à 20 000 allocataires dont 495 partenaires, avec 4 pages d'informations locales par numéro.

Lettre aux partenaires

► Cette revue locale et trimestrielle est ancrée dans l'actualité, les réalisations ou projets concernant notre département : 5 numéros ont été adressés par voie dématérialisée à près de 500 partenaires.



Nos actualités sont rapidement sur internet

➤ **En complément des campagnes d'information envoyées par le niveau national**, des messages locaux électroniques ou SMS sont envoyés pour informer rapidement les allocataires.

➤ **Les thèmes sont divers** : événements, accueil sur rendez-vous, délai de traitement des demandes, date de paiement...

Ils viennent en complément de l'actualisation en temps réel des pages locales du caf.fr et de notre page Facebook.

➤ Campagnes locales

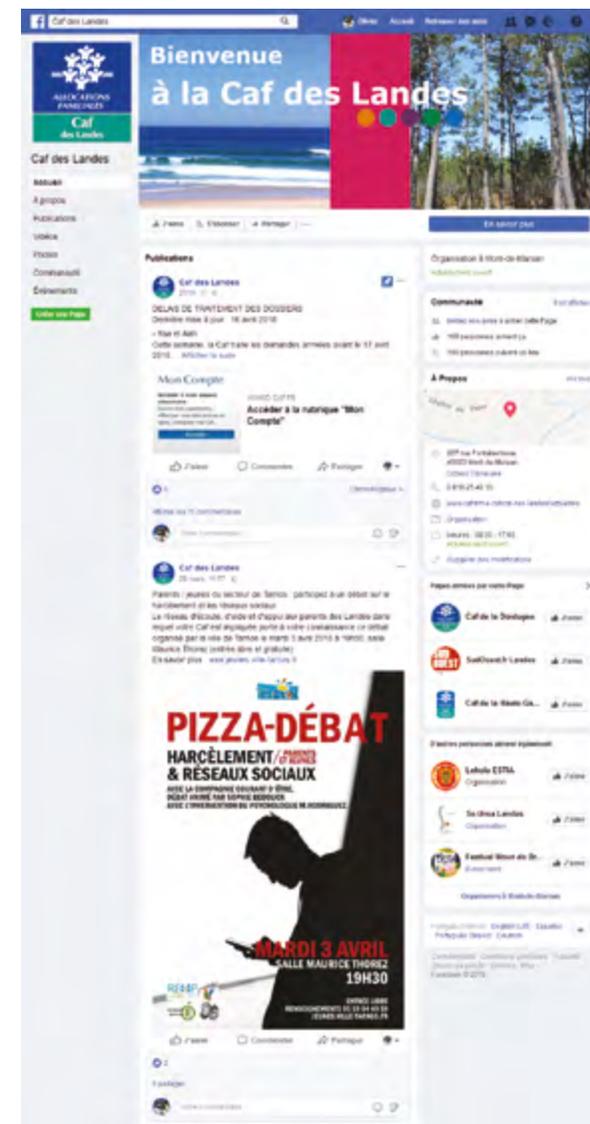
- Aides aux vacances des enfants et des familles des allocataires et des partenaires du canton du Seignanx pour les informer de leur intégration à la Caf des Landes.
- Information des allocataires sur les nouvelles modalités d'accueil de la Caf (Aire sur l'Adour, Dax, Parentis, Pays d'Orthe et Arrigans).

Informations locales	2017
Campagnes locales SMS	5
Articles publiés en actualités locales du caf.fr	93
Articles publiés sur la page Facebook Caf des Landes	55

➤ Campagnes nationales relayées

- Contre les incivilités
- Création de l'ARIPA
- Le contrôle de la Caf
- L'aide au logement étudiant
- L'allocation de rentrée scolaire
- La télédéclaration annuelle des bailleurs
- Campagne locale

➤ La Caf 40 présente sur le réseau Facebook



LES ACTIVITÉS MUTUALISÉES

Le contrôle Action sociale

➤ Depuis 1999, un service commun de contrôle sur place des tiers en Action sociale est mis en place entre les Caf de la Dordogne, du Lot-et-Garonne et des Landes. La gestion est confiée à notre Caf. En 2017, 55 contrôles réalisés pour ces 3 organismes ont permis de vérifier le versement de 3 706 920 € de prestations de service, lesquels ont généré 83 402 € de régularisations.

➤ Un expert régional est également rattaché à l'Agence Comptable de la Caf des Landes. Depuis 2014, 3 Caf bénéficient de son soutien : Lot-et-Garonne, Pyrénées-Atlantiques et Landes. Outre ces missions d'expert, les 61 contrôles réalisés en 2017 contribuent à s'assurer du versement à juste titre de 3 265 450 €, lesquels ont généré 98 287€ de régularisations.

L'atelier « LEAN » sur les mutations au sein de la branche famille

➤ Le rattachement du canton du Seignanx a conduit plus de 5 000 allocataires à muter en quelques semaines. La CNAF a saisi cette opportunité pour demander à la Caf des Landes de déployer un atelier d'analyse et d'évaluation de la performance globale du processus de traitement des certificats de mutation. L'objectif : identifier les leviers d'optimisation locaux et nationaux et les expérimenter en conditions réelles en vue d'une généralisation. Compte tenu de son engagement dans les travaux du futur fichier national, la Caf de la Haute-Marne est associée à cet atelier, dont l'animation a été confiée à la société Efficient Innovation. Commencée en septembre 2017, cette mission s'achèvera en juillet 2018.

Le Service National d'Appui à la Production : un atelier spécialisé

➤ Cette équipe de 10 salariés en contrat Emploi d'avenir a aidé 8 caisses différentes. Chaque changement les contraint à s'adapter aux procédures locales.

En 2017 :

- 157 339 pièces traitées (40 358 dossiers),
- 128 pièces par jour (objectif 110), soit 35 dossiers en moyenne par agent,
- 28,4 % de taux d'instance,
- 15,3 % de rejet moyen.

Les études et statistiques

➤ 3 chargées d'études œuvrent principalement pour la Caf 40. Leur niveau d'expertise a conduit les Caf de la Dordogne et du Lot-et-Garonne à signer une convention avec la Caf des Landes pour bénéficier de leur soutien.

Le service intervient aussi pour la Caf des Pyrénées-Atlantiques en fonction de ses demandes.

➤ Les 3 grands dossiers de l'année :

- Le cahier des données sociales (mise à jour)
- Le schéma départemental des services aux familles
- Open data : la démarche de l'open data et de son site « cafdata » est de permettre l'accès au patrimoine des données des Caf par le grand public.





LA DÉMARCHE DE QUALITÉ INTÉGRÉE

LA QUALITÉ DE TRAITEMENT ET LE PAIEMENT À BON DROIT

- › La prévention des indus
- › La fiabilisation des informations déclarées par les allocataires
- › Améliorer le traitement des dossiers allocataires

LA DÉMARCHE PROCESSUS

- › Les nouveaux processus
- › Les bonnes pratiques pour améliorer la qualité de la liquidation
- › La supervision
- › Le Plan de Continuité des Activités (PCA)
- › La prévention des incivilités est intégrée dans la politique de continuité des activités

LA QUALITÉ DE TRAITEMENT ET LE PAIEMENT À BON DROIT

La prévention des indus et le développement de l'accès aux droits ne sont pas contradictoires avec les efforts poursuivis pour la maîtrise des risques et la lutte contre la fraude. Ils se rejoignent au contraire dans l'approche globale : le paiement à bon droit.

La prévention des indus

➤ Les échanges de données avec les autres organismes de protection sociale ou l'État sont un progrès très sensible pour simplifier les démarches, renforcer l'accès aux droits et prévenir les indus nés d'une mauvaise compréhension des demandes de la Caf.

➤ En 2017, la Caf a sollicité les bailleurs sociaux les plus importants en vue de déployer le logiciel IDEAL pour la gestion dématérialisée des dossiers logement. Au 31 décembre 2017, 5 conventions étaient signées.

➤ La mise à jour des situations des allocataires. Les allocataires ont la possibilité de déclarer en ligne leur changement de situation familiale et professionnelle.

En 2017, cette politique s'est appuyée sur :

- la création d'un groupe de travail transversal, pluridisciplinaire. Il a été constitué pour réfléchir et proposer des actions concrètes,
- des actions de communications externes pour rappeler et expliquer les obligations déclaratives aux allocataires.



Même si vous gagnez **ZÉRO**,
déclarez-le aux **IMPÔTS !**

Vos droits à la Caf seront calculés **AUTOMATIQUEMENT**

  Déclarer aux impôts vous facilite la Caf. 

La fiabilisation des informations déclarées par les allocataires

Des contrôles sur pièces et sur place

➤ **En 2017, les contrôles des données entrantes ont été renforcés** afin de s'assurer de la conformité des situations : 176 793 contrôles ont été réalisés sur pièces et sur place (162 003 contrôles automatisés ; 14 790 contrôles sur place, sur pièces et autres).

Les contrôles automatisés génèrent un impact financier de 3 % contre 31 % pour les contrôles appelant l'intervention d'un technicien (impact financier de 291 € en moyenne/dossier).

➤ **La politique de maîtrise des risques protège la Caf des paiements injustifiés** et contribue également à la politique d'accès aux droits.

.....
En 2017, les contrôles de données entrantes ont généré 20% d'indus et 11% de rappels
.....

➤ **Les contrôles sont également réalisés avant et après les paiements** dans le cadre de la qualité globale des dossiers. L'analyse des résultats permet des actions correctives qui entrent dans la dynamique de l'amélioration de la qualité.

➤ **Le datamining est une technique d'exploitation des données.** Il permet, par un meilleur ciblage, d'optimiser le rendement des contrôles. En 2017, l'objectif était de 2 043 contrôles ; 1 984 ont été réalisés.

La lutte contre la fraude

➤ **La commission fraude se réunit tous les mois. Elle a qualifié 177 dossiers de frauduleux** (183 en 2016), pour un montant de 742 258,70 € et a notifié 61 pénalités (46 340 €).

➤ **3 plaintes ont été déposées** : 2 pour la Caf et 1 pour le Conseil Départemental.

➤ **4 audiences correctionnelles** : 3 favorables à la Caf, la 4^e a débouté la Caf. Un appel a été interjeté.

Améliorer le traitement des dossiers allocataires

➤ **La mise en place d'indicateurs de qualité de traitement des prestations** (IQL0, IQL6, Irr) constitue un engagement fort de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2017.

• L'IQL 0 mesure la qualité de traitement des droits immédiatement après la liquidation. En 2017, le taux d'erreurs de 14,3 % est moindre qu'en 2016 (15 %).

• L'IQL 6 permet l'examen de la qualité de traitement 6 mois après. Avec 12,7 % de taux d'erreurs, l'amélioration de la qualité se poursuit en 2017 (17 % en 2016).

➤ **Le datamining métier a été mis en place le 18 janvier 2017.** Outil d'amélioration et d'efficacité des contrôles, il consiste à extraire l'essentiel des informations utiles.

Un algorithme très puissant réalise des extrapolations pour sélectionner les dossiers à contrôler.

Les résultats sont significatifs : le taux de rejet avoisinait les 23 % en 2016. En 2017, il est de 35,5 % uniquement en cible datamining métier (23 % sur l'ensemble des cibles) pour un taux d'impact financier de 16,5 % (113 € en moyenne).

En 2017, 16 795 contrôles métiers ont été réalisées.

LA DÉMARCHE PROCESSUS

La qualité est un enjeu pour tous les services et missions de la Caf des Landes, afin de satisfaire allocataires et partenaires. L'évolution de nos compétences a été la clef de voûte de cette démarche globale. Elle repose sur des outils de pilotage performants.

Les nouveaux processus

► **Pour harmoniser les pratiques au sein du réseau**, la CNAF diffuse des processus à déployer au sein des organismes locaux.

Un comité de pilotage interne à la Caf 40 définit les orientations locales, suit et analyse l'ensemble des résultats. En 2017, il s'est tenu 7 fois.

► **Cette année, 4 nouveaux processus ont été livrés** pour gérer l'identification et l'immatriculation, la dimension internationale, les flux entrants et piloter le contrôle sur place.

Les bonnes pratiques pour améliorer la qualité de la liquidation

► **La mise en place de la démarche de qualité intégrée et des sécurisations associées**, à chaque étape, constitue le socle de cette amélioration.

En 2017, la Caf a ancré durablement le contenu des bonnes pratiques au sein de ses équipes. Les remises à niveau lors d'absences de longues durées sont systématiques et les formations sont dispensées tout au long de l'année.



La supervision

► **En 2017, la supervision a été un pilier essentiel du management de la qualité.** Elle est exercée par les managers au sein de leur service. Le plan 2017 a été marqué par le déploiement de cibles nouvelles concernant la gestion des aides mutualisées (AJPP, AVPF et ASF), l'ajout d'un thème sur les écrits et la gestion du personnel.

► **Le plan de supervision comprend 68 cibles. Elles font l'objet de critères et objectifs précis.** Ensuite, des entretiens d'échanges se déroulent avec les gestionnaires pour les conforter dans leurs pratiques ou engager des pistes de progrès. Sur la base des supervisions effectuées, un plan d'actions d'amélioration est construit pour s'assurer de la continuité des bons résultats et corriger les points faibles. En 2017, 85 % des objectifs qualité étaient atteints.

Le Plan de Continuité des Activités (PCA)

La continuité du service public des allocations familiales est un enjeu stratégique pour la branche, la Caf des Landes et ses allocataires.

► En 2017, le système d'alerte a été activé 4 fois :

- 2 fois pour l'antenne de Dax,
- 2 fois lors de l'intégration des dossiers du Canton du Seignanx (niveau 2).

► Les dispositions du Plan Vigipirate

Elles sont relayées depuis 2015. Une concertation avec l'Ugic s'est déroulée pour la mise en œuvre d'actions communes aux organismes hébergés au

siège : toutes les serrures ont été changées pour pouvoir mettre le personnel en sûreté.

Une fiche « sûreté » est remise et commentée à tous les nouveaux salariés lors de la journée d'intégration.

SURETE Caisse d'Allocations Familiales des Landes
La sûreté/sécurité est l'affaire de tous, c'est un état d'esprit



La prévention des incivilités est intégrée dans la politique de continuité des activités

► **Une augmentation des incidents recensés** : les incivilités et les violences de tous ordres sont recueillies dans un outil spécifique (RECIT), depuis décembre 2013. Elles sont étudiées individuellement et débouchent sur des réponses adaptées, en fonction des troubles subis.

► **En 2017, une version majeure** permet désormais le recueil d'informations supplémentaires. Elle modifie les pratiques concernant les incivilités dont sont victimes les salariés des services mutualisés.

Elles sont recueillies par la Caf employeur et plus uniquement la Caf gestionnaire du dossier de l'allocataire.

La Caf des Landes ayant des activités téléphoniques mutualisées, une forte hausse de ces actes en 2017 a été enregistrée (74 en 2017, contre 37 en 2016).

- 70 % se sont déroulés au cours d'un entretien téléphonique,

- 54 ont fait l'objet d'un courrier à l'agresseur.

Un plan d'actions et de prévention a été construit pour les réduire.



Récit

Recueil pour les Caf des incivilités au travail

Outil de recensement des incivilités au travail
<http://recit.cnaf>

Caf des Landes - 207 Rue Fontainebleau 40000 Mont-de-Marsan

Directeur de publication : Antoine Biava

Rédaction : Marie-Isabelle Michaud, Sonia Mazzocco

Création : abc-com - 1 place de la Cale 40400 Tartas

Maquette graphique : Raphaël Caillias

Aide rédactionnelle et mise en page : Olivier Rollin

Crédits photos : Fotolia, Caf des Landes, Cnaf

Impression : CPAM des Landes - 207 rue Fontainebleau 40000 Mont-de-Marsan



**CAISSE D'ALLOCATIONS
FAMILIALES DES LANDES**

207 Rue Fontainebleau
40000 Mont-de-Marsan

