

RETROSPECTIVE DE L'ACTIVITE DE LA CAF DURANT LA CRISE SANITAIRE

LE RAPPEL DES FAITS

La situation nationale

Le 16 janvier 2020, le 1er cas de Covid-19 est identifié en France, suivi de 3 nouveaux cas 1 semaine plus tard et d'un premier décès le 14 février. La France passe au stade 2 de la situation épidémique le 28 février, puis au stade 2 renforcé le 8 mars avec le dépassement des 1 000 cas.

Le 12 mars, E. Macron annonce la fermeture des crèches, écoles collèges, lycées et universités. Le 13 mars, tout rassemblement de plus de 100 personnes est interdit. Le 14 mars, la France passe au stade 3 avec la fermeture de tous les lieux et de tous les commerces non essentiels.

Le confinement est déclaré à partir du 17 mars midi et jusqu'au 10 mai inclus. Il sera suivi d'un déconfinement progressif et l'état d'urgence sanitaire est annoncé jusqu'au 10 juillet.

La gestion à la Caf du Rhône

Au cours de la semaine du 5 mars, des commandes de matériel sanitaire ont été lancées les habilitations informatiques préparées pour effectuer du télétravail (priorité sur les fonctions de production). Puis dès le 16 mars après-midi, la consigne a été donnée à tous les agents présents de partir avec leur matériel. Le confinement de l'ensemble des services a débuté à la Caf du Rhône, hormis quelques exceptions pour des activités uniquement réalisables sur site.

S'en est suivie une période de préparation puis de livraison à domicile du matériel informatique pour équiper les agents en télétravail. Près de 500 télétravailleurs étaient équipés dès la fin mars.

Durant toute la période du confinement, le lien a été maintenu avec les publics usagers les plus sensibles au travers d'appels téléphoniques dits « proactifs ». Puis, le 11 mai a été mise en place sur caf.fr une offre de rendez-vous, toujours par téléphone pour garantir les mesures sanitaires.

Depuis le 25 mai, les retours sur site s'organisent, d'abord avec les agents restés en dispense d'activité durant le déconfinement car leurs activités n'étaient pas télétravaillables ou parce qu'ils ne disposaient pas d'une connexion informatique.

Depuis le 2 juin reviennent également les premiers télétravailleurs, par rotation. Le taux d'occupation des bureaux ne peut à ce jour dépasser les 50 % des effectifs habituels afin de respecter la norme des 4 m² par agent. L'ensemble des télétravailleurs reviendront progressivement au 6 juillet prochain.

Par ailleurs, le 2 juin a vu également la réouverture des deux accueils de Lyon Vivier Merle et de Villefranche sur Saône, uniquement sur rendez-vous pris sur décision d'un agent de la Caf (urgence sociale, impossibilité de contact par téléphone ou par voie numérique).

Depuis le 8 juin, l'accès au hall d'accueil est également possible sans rendez-vous, sur filtrage par un agent de sécurité, pour pouvoir faire des démarches en ligne de manière autonome, pour prendre rendez-vous ou pour laisser ses coordonnées et être rappelé le cas échéant.

Les services travaillent à la mise en place d'un accueil sur rendez-vous pour l'accompagnement aux démarches numériques, mais également sur les conditions de réouverture des autres sites Caf selon un protocole sanitaire qui nécessite de s'adapter à chaque configuration des locaux.

L'ACTIVITE DES DIFFERENTES DIRECTIONS PENDANT LA CRISE

La communication

Dès février, la Caf a mis en place une **communication** régulière en direction des publics internes (collaborateurs et instances) et externes (allocataires et partenaires). Intranet Cafcom, pop-up, messagerie professionnelle, affichage, vidéo interne et questionnaire sur l'impact de la crise ont été activés durant la crise sanitaire. Les outils collaboratifs d'Office 365 ont facilité les échanges et le travail à distance, notamment Teams et des réunions ont pu se tenir avec l'ensemble de la communauté managériale.

Afin de pouvoir communiquer en direction des **collaborateurs** en dehors du réseau Caf, un site internet a été créé localement courant décembre et couplé à une campagne de collecte de numéros de téléphone. Il a été activé dimanche 15 mars, suite à l'annonce gouvernementale du confinement, par l'envoi du 1^{er} message direction. 41 messages de la directrice générale et 7 vidéos locales ont été publiés du 15 mars au 8 juin, soit une moyenne de 3,5 messages par semaine.

La communication avec les **instances** a quant à elle été assurée par le biais de réunions hebdomadaires avec les représentants du personnel et par la diffusion de messages réguliers aux administrateurs.

La **communication allocataire** s'est appuyée sur les pages locales du Caf.fr, des campagnes d'emailings et de SMS, des appels sortants et les réseaux sociaux. Elle a porté sur l'adaptation de l'offre de service, la promotion des services en ligne (avec tutoriels vidéo), la promotion des dispositifs d'aides spécifiques, l'accompagnement aux démarches en ligne, l'accès aux droits, l'évolution des modes de contact.

Durant la crise, de façon générale, chaque service a assuré une information régulière et de proximité de ses propres **partenaires**. Plus largement, des opérations de communication ont été menées par le service communication via les pages locales du Caf.fr, des campagnes d'emailings et Twitter.

Dès le 16 mars, les partenariats d'accueil (espaces France service, pimms, point numérique), les structures qui hébergent les permanences administratives et les partenaires qui tiennent des permanences dans les accueils Caf ont été informés des mesures relatives aux accueils Caf et outiller d'affiches pour prévenir les usagers fréquentant les permanences administratives.

Les dispositifs spécifiques d'action sociale (garde des enfants des personnels soignants et prioritaires, annulation Vacaf, parentalité notamment sur monenfant.fr, aides exceptionnelles aux structures DEJP ; AIF d'urgence) ont été promus et accompagnés par une communication régulière et ciblée par des messages adressés par les services de la sous-direction action sociale.

La communication en chiffres	
Interne	<p>41 messages de la directrice générale (3,5 messages par semaine en moyenne) via le site PCA à destination des 897 salariés qui ont donné leur numéro de téléphone. Le site cumule 51556 vues.</p> <p>24 actualités été publiées sous Cafcom avec une moyenne de 620 vues par publication.</p> <p>40 affiches distinctes reproduites en 800 exemplaires apposées dans les locaux pour la signalétique.</p>
Allocataires	<p>10 campagnes locales d'emails représentant 310 862 contacts ciblés</p> <p>32 campagnes locales de SMS représentant 380 615 contacts ciblés</p> <p>10 901 contacts proactifs (appels sortants) vers les allocataires prioritaires</p>
Partenaires et Réseaux sociaux	<p>28 vagues de messages à destination des partenaires tels que les gestionnaires et coordinateurs EAJE, RAM, MAM, CLAS, LAEP, mairies, institutions, établissements médico-sociaux, etc.</p> <p>Plusieurs bulletins d'informations spécifiques aux crèches PSU</p> <p>10 campagnes d'emailing représentant 4329 contacts ciblés</p> <p>85 tweets et retweets ont été publiés et vues 50 600 fois</p> <p>10 posts LinkedIn ont été vus 7 822 fois</p>

La Direction comptable et financière

Dès la mise en place des mesures de confinement, des instructions nationales ont été données visant d'une part, à prioriser les chaînes de paiement, d'autre part à préserver la situation financière des allocataires, ceci dans un contexte où l'ensemble des moyens humains n'était pas disponible.

Maîtrise des risques hors allocataires : Les consignes de vérification tant des factures que des aides collectives d'action sociale ont été allégées à la marge. Du fait de la diminution significative des factures, la charge de travail a pu être assurée dans des délais raisonnables permettant ainsi le paiement des aides aux partenaires et le paiement des fournisseurs.

Service comptabilité / trésorerie : la priorité a été donnée à l'approvisionnement du « compte bancaire » de la Caf afin de permettre l'ensemble des paiements, à la comptabilisation de l'ensemble des flux financiers et à l'envoi à la Cnaf des balances mensuelles. Concernant la gestion des chèques, une personne est venue sur site plusieurs fois par semaine et les a exploités en priorisant les remboursements de pensions alimentaires. Deux activités ont subi des retards non résorbés à ce jour : l'exploitation des extraits de comptes et l'ajustement des comptes.

La vérification métier : La Caf du Rhône s'est conformée au socle d'activités obligatoire défini au plan national. Concernant le contrôle des données entrantes, dès le début de la crise épidémique, deux consignes ont été données : ne plus lancer de nouveaux contrôles (pièces et place) ; pour les contrôles en cours, veiller à la prévention des ruptures de droits. De ce fait, les agents concernés ont apporté leur contribution à d'autres services. Courant mai, un feu vert a été donné par le national pour reprendre progressivement le stock de contrôles sur pièces. A partir de fin juin/début juillet, de nouveaux contrôles sur pièces pourront être lancés et l'activité de contrôle sur place reprendra selon des modalités adaptées (contrôles par téléphone ou à l'accueil). Enfin, le service fraudes reprendra également son activité.

Le recouvrement a été particulièrement impacté et différentes mesures ont été prises en vue de maintenir les capacités financières des allocataires (suspension du recouvrement ou adaptation des plans de remboursement). Une reprise très progressive des actions de recouvrement est effective depuis mi-juin mais ce n'est qu'au dernier trimestre 2020 que l'activité devrait retrouver un contenu normalisé.

L'ARIPA a priorisé le traitement des demandes d'allocation de soutien familial et demandes d'aide au recouvrement de la pension alimentaire, la gestion des encaissements de pension alimentaire et le traitement des sollicitations des allocataires ou des débiteurs de pension alimentaire. A l'inverse, les procédures de recouvrement forcé ont été suspendues et sont aujourd'hui en cours de reprise. Les agents récemment recrutés dans le cadre du projet d'intermédiation financière ont poursuivi leur formation à distance.

Les recours : si les audiences ont été interrompues durant cette période de crise, le service juridique a pu poursuivre une partie de son activité (résorption du retard en matière de contestations et de remises de dette ; anticipation dans la rédaction de conclusion pour tous les recours connus). La Cra a repris son fonctionnement via l'outil Teams fin mai 2020. Enfin, l'activité judiciaire reprend très progressivement sous forme d'audiences sans représentation physique des parties.

Les prestations

À la suite de la fermeture des accueils physiques et à une restriction des moyens de réponses téléphoniques, la sous-direction prestations s'est mobilisée pour **réduire les délais de réponse** aux sollicitations du public transmises par mail. Cela a participé à garder un contact très régulier et à limiter les réitérations. En complément, dès la fin mars a démarré une **campagne d'appels sortants** à destination des allocataires les plus fragiles (plus de 11 000 personnes contactées). Depuis la mi-mai, plusieurs dispositifs ont été mis en œuvre permettant d'ouvrir des **canaux de contacts complémentaires** : une coordination renforcée entre l'action sociale et les prestations visant à mettre en œuvre un circuit rapide de traitement de dossiers étant concernés par de la détresse sociale (800 dossiers traités dans ce cadre) ; un dispositif de rendez-vous téléphoniques accessibles via le Caf.fr ; une réouverture partielle des accueils du siège (rdv d'urgence) ; un accès facilité à des supports numériques ; le recensement d'allocataires se présentant sans rendez-vous préalables.

Depuis le début du confinement, la Caf s'est mobilisée dans le **maintien des droits des allocataires**. Concernant les bénéficiaires de RSA, en lien avec les partenaires locaux et nationaux, des mesures ont été prises afin d'éviter une pénalisation des allocataires en période de confinement : interruption de toutes les démarches de sanctions ; report de toutes les procédures de réduction ou suspension ; maintien des droits des bénéficiaires de RSA passant à la retraite en cas d'impossibilité de réalisation des démarches auprès de sa Caisse Vieillesse.

En outre, l'Etat a annoncé le versement de **deux aides exceptionnelles de solidarité** pour les bénéficiaires de RSA, d'APL avec enfant, d'Allocation de solidarité spécifique (ASS), d'Allocation équivalent retraite (AER) et auprès des jeunes en situation de précarité. Ces aides ont concerné plus de 120 000 allocataires.

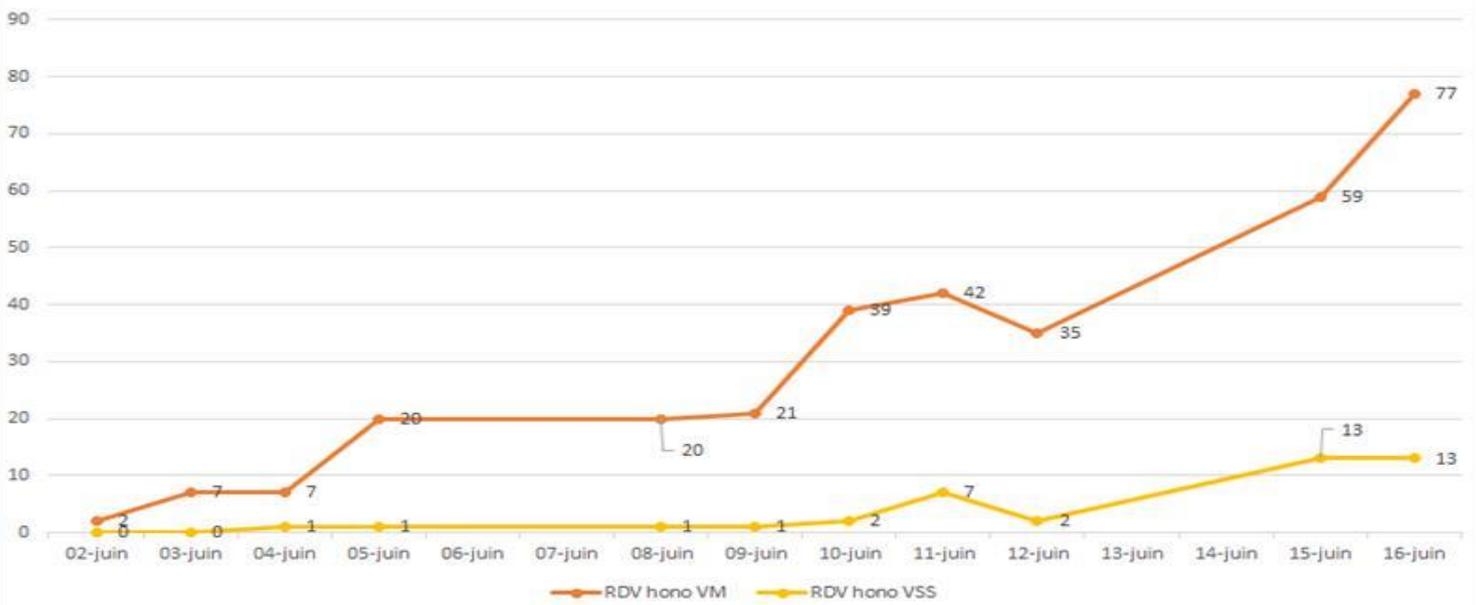
La crise sanitaire a engendré une diminution des flux d'arrivées et la mise en place du **télétravail généralisé** a permis de réduire très rapidement les délais de traitement.

- **Maintien des droits pour plus de 10 000 allocataires ne disposant pas toujours de l'accès aux outils nécessaires**
- **Toutes les demandes traitées sous 10 jours**

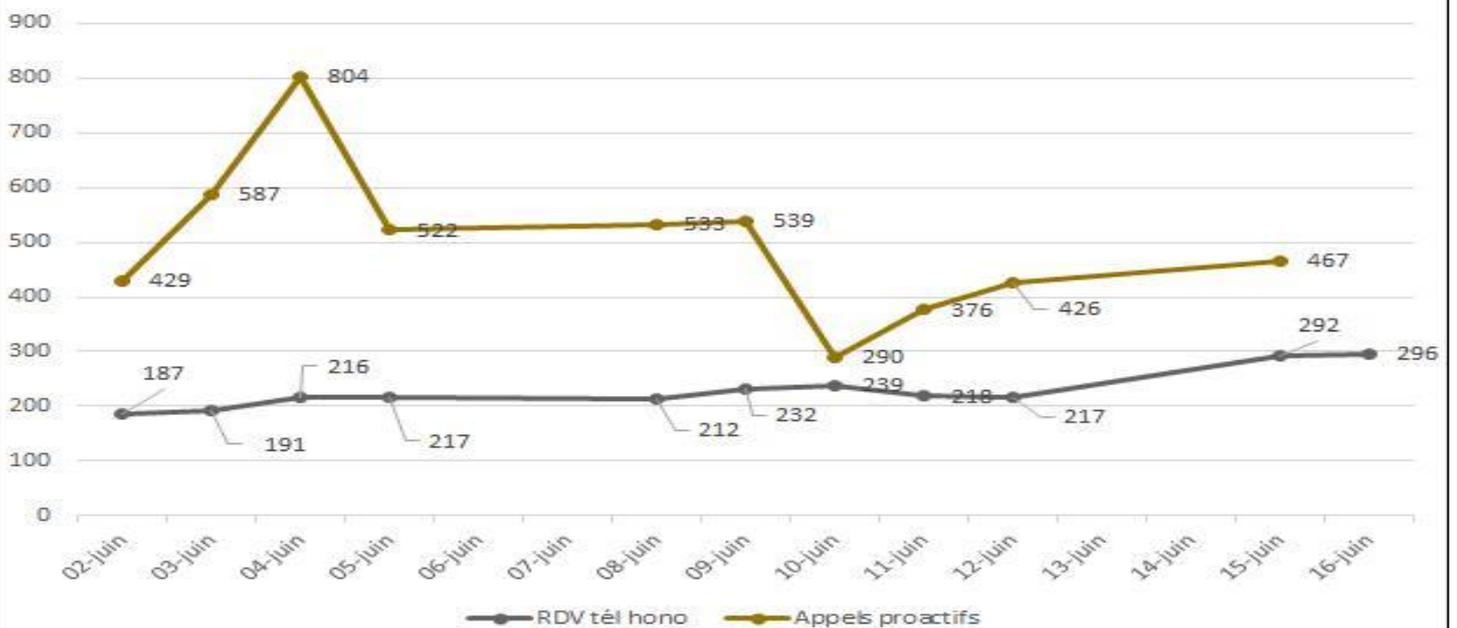
Focus Ligne du public

- **Mise en place d'un dispositif de rdv téléphoniques** : près de 300 rdv par jour réalisés.
- **Réouverture progressive des accueils physiques** : plus de 80 rdv d'urgences par jour et 1600 allocataires reçus sans rdv et rappelés sous 24h

Nombre de rdv physiques



Accueil téléphonique et appels sortants



L'action sociale

L'organisation en télétravail de la majorité des collaborateurs a permis, dès le mois de mars, l'instruction et le **versement des prestations de services et des subventions aux partenaires**, avec une anticipation de versement pour certaines prestations afin d'éviter les tensions financières qu'auraient pu rencontrer les partenaires.

L'ensemble des subventions de fonctionnement octroyées en février 2020 aux associations par le Conseil d'administration a été réglé, sans que la fermeture ou des modalités particulières de fonctionnement liées à la pandémie ne soient pénalisantes pour celles-ci.

Le Conseil d'administration de la Cnaf du 7 avril a adopté les **modalités d'adaptation des déclarations de données pour le calcul des prestations de services**, liées à l'exercice d'une activité. Le principe a été de faire "comme si" les structures avaient fonctionné normalement (ne pas tenir compte de la période de fermeture dans la déclaration de données et retenir un nombre d'heures comme si l'activité avait été réalisée). En contrepartie, les structures ont tout mis en œuvre pour assurer une offre de service minimum à distance. Des **aides exceptionnelles** ont aussi été prévues au bénéfice des crèches et des Maisons d'Assistantes Maternelles (MAM), sur le principe d'un forfait de compensation par jour et par place fermée. Le forfait varie selon que le gestionnaire peut recourir ou non au chômage partiel : pour les Eaje bénéficiant de la Psu et employant des agents publics, le forfait est de 27 € par place fermée et par jour ; pour les crèches relevant de la Psu ou de la Paje, employant du personnel de droit privé, le forfait est de 17 € par place fermée et par jour.

Le Conseil d'administration de la Cnaf du 3 juin a décidé de maintenir ces mesures, et s'agissant des Eaje de verser une aide de 10 € par jour et par place ouverte et occupée, en complément de l'aide exceptionnelle aux places fermées.

Les questionnaires permettant la sollicitation de l'aide ont été adressés à partir du 11 mai à toutes les structures concernées, et une hotline a été mise en place au sein de la sous-direction action sociale pour répondre aux questions des partenaires.

Un module spécifique a été mis en ligne sur le site mon-enfant.fr pour permettre aux familles figurant sur la liste des personnels prioritaires d'exprimer un besoin de **mode de garde** pour leurs enfants, et aux structures collectives ainsi qu'aux assistantes maternelles, de publier leurs disponibilités. Sur proposition de la Caf du Rhône à la Préfecture, les besoins en mode de garde des personnels prioritaires ont été traités directement par la Caf chaque jour.

Par ailleurs, les acteurs du **soutien à la parentalité** ont rapidement mis en œuvre des initiatives locales sur lesquelles la Caf a largement communiqué.

Pendant les vacances scolaires, un centre de loisirs « virtuel » en ligne sur le caf.fr proposait quotidiennement des activités ludiques et éducatives à faire avec les enfants et adolescents. Ce service a été prolongé pour les mercredis.

Les **centres sociaux et les espaces de vie sociale** se sont organisés pour maintenir un lien social avec les habitants, être disponibles pour les plus vulnérables, garantir un accès aux services, animer des activités éducatives et de loisirs en ligne. En outre, certains centres sont restés ouverts pour porter des repas aux personnes âgées ou isolées, pour accueillir les enfants des soignants et salariés prioritaires dans les crèches ou dans les accueils collectifs de mineurs.

Toutes les situations repérées d'**allocataires en situation de détresse**, de fragilité sociale et/ou financière ont été prises en charge dans le cadre d'un circuit simplifié de traitement des « urgences » mis en place en interne.

Chaque allocataire faisant l'objet de ce « signalement » a été contacté par téléphone par un travailleur social pour faire un point sur les droits Caf et proposer, le cas échéant, une orientation.

La Caf a maintenu les aides de son règlement intérieur concernant les secours pour impayés ou frais d'obsèques pour décès d'un enfant. Une commission hebdomadaire a été mise en place afin d'accélérer le traitement des demandes. Dès le 25 mai, l'ensemble des aides du règlement intérieur d'action sociale était mobilisé, notamment les aides sur projets.

En parallèle, la Caf a mis en place une aide d'urgence « besoins de première nécessité », avec versement des aides quotidiennement.

Concernant l'**aide à domicile**, les deux services conventionnés avec la Caf du Rhône ont établi des contacts téléphoniques réguliers avec les familles qui faisaient l'objet d'une intervention avant le confinement, et sont également intervenus à domicile en priorisant les familles les plus en difficulté.

- **50 équipements petite enfance ouverts pour le personnel prioritaire** pendant le confinement, 45 autres mobilisables pour 353 demandes traitées
- Mise en place d'une aide d'urgence "pandémie" avec **586 accompagnements par un travailleur social** pour un montant de 204 180 euros

Le pilotage et les ressources

Les fonctions supports ont permis à l'ensemble des autres directions de la Caf d'assurer une continuité de service auprès des collaborateurs, allocataires et partenaires. 823 agents sont actuellement en capacité de télétravailler, contre 161 télétravailleurs précédemment. Cette progression inédite et dans un délai très court a nécessité une forte réactivité au niveau logistique : accompagnement du **service informatique** (outils locaux ont été construits pour permettre de piloter les quotas de connexions au réseau et des accès aux applications métiers, le suivi quotidien des plans de travail des agents pour le suivi de leur présence / absences ...), **service des achats** pour l'approvisionnement en équipements de protection, **équipes maintenance / travaux** pour permettre aux agents restés sur site afin de poursuivre leurs activités. Après la période de confinement, les agents des services généraux et ceux du service informatique se sont mobilisés pour organiser la reprise des activités sur les différents sites. Enfin, des webinaires sont en cours de préparation pour permettre aux agents qui ont peu ou pas utilisé des outils collaboratifs tels que Teams de combler leur retard.

Le service aide au pilotage a déployé en soutien des secteurs de production des requêtes nationales et en a construit localement pour assurer un ciblage des allocataires afin d'effectuer des appels sortants. Un suivi budgétaire spécifique a été mis en œuvre pour assurer une traçabilité sur les impacts de cette crise.

La GED éditique

Deux équipes ont été constituées afin d'assurer la continuité de service sur site, tout en évitant une présence simultanée dans les locaux. Le courrier a été traité à J+ 1 de sa réception afin de le laisser poser avant manipulation. Une troisième équipe de télétravailleurs a pris en charge les activités pour lesquelles une présence sur site ne s'imposait pas (vidéo codage, traitement des PFNI et des pièces simples prestations...). L'encadrement du service GED a également scanné les courriers réceptionnés pour l'ensemble des services supports afin que ceux-ci puissent les traiter en télétravail.

Par ailleurs, le service a apporté une aide à la Caf de Périgueux sur le vidéocodage, à la Caf de la Drôme sur le traitement des PFNI et à la Caf de l'Allier pour toute la gestion du courrier du fait de sa fermeture totale.

Les Ressources Humaines

Dès le début du confinement, un accompagnement RH a été mis en œuvre afin de soutenir les équipes dans l'organisation des activités et faciliter leur mise en place.

Les services RH ont rapidement adapté les outils RH et adopté de nouveaux processus dématérialisés afin d'assurer la continuité de service auprès des salariés.

Tout au long de cette crise et dès les premiers jours du confinement, l'ensemble des équipes s'est mobilisé pour garantir le service public des allocations familiales et pour accompagner les usagers et les partenaires dans un contexte inédit qui a vu s'effondrer tous nos repères et émerger de nombreuses difficultés pour nos publics.

Que chacun soit remercié pour son engagement.