



activité

2019 • 2020 • 2021 • **2022** • 2023



UNE CAF CONNECTÉE ET SOLIDAIRE

Sommaire

Accueil

Agir

- [Les chiffres 2022](#)
- [Agir pour la solidarité](#)
- [Accompagner les parents](#)
- [Développer des services à l'enfance](#)
- [Améliorer les conditions de logement](#)
- [Développer l'animation de la vie sociale](#)
- [Garantir le juste droit](#)
- [Lutter contre la fraude à enjeux](#)

Accompagner

- [Assurer la relation de service](#)
- [Renforcer l'accès aux droits](#)
- [Nos partenaires de proximité](#)
- [Accompagner les plus fragiles](#)

Innover

- [Développer de nouveaux projets](#)
- [Développer de nouveaux services](#)
- [Communiquer activement](#)
- [Innover avec la branche Famille](#)

S'engager

- [Mobiliser et valoriser nos ressources](#)
- [Développer les compétences de nos collaborateurs](#)
- [Accompagner le changement auprès de nos salariés](#)
- [S'engager en faveur du développement durable](#)
- [Coopérer, mutualiser au niveau régional et national](#)

Nous connaître

- [Le conseil d'administration](#)
- [L'équipe de direction](#)
- [Les grands secteurs d'activité](#)

Mentions légales*

Politique de cookies*



Nous agissons au quotidien pour aider les enfants, les jeunes, les familles, les personnes fragilisées dans leur vie personnelle, scolaire, professionnelle, sociale. À chaque étape de leur vie, nous sommes présents pour les moments heureux comme la naissance d'un enfant ou un départ en vacances. Nous sommes aussi à leurs côtés pour les moments difficiles : une séparation, un deuil, une situation de handicap ou la perte d'un emploi...

Les chiffres 2022

En savoir plus

Agir pour la solidarité

En savoir plus

Accompagner les parents

En savoir plus

Développer des services à l'enfance

En savoir plus

Améliorer les conditions de logement

En savoir plus

Développer l'animation de la vie sociale

En savoir plus

Garantir le juste droit

En savoir plus

Lutter contre la fraude à enjeux

En savoir plus

Zoom sur un événement marquant

Inclusion numérique

La Caf du Nord est partenaire de « Connect & vous », le nouveau point d'accès numérique d'[APF France Handicap](#). Un lieu d'accueil avec des outils en libre accès, adaptés aux personnes en situation de handicap, pour les accompagner dans leurs démarches en ligne.



Chiffres clés 2022

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2022 [sur la page dédiée](#).



4,1 milliards
d'euros versés à 615 885
allocataires



563
euros versés par mois et en
moyenne par allocataire



1,7 milliard
d'euros d'aides aux
personnes en difficulté (Rsa,
Prime d'activité, Allocation
adulte handicapé...)



777 millions
d'euros d'aides au logement
et à l'habitat



66 millions
d'euros versés pour soutenir
la parentalité et le temps
libre



Notre activité en bref

Retrouvez la synthèse de notre rapport d'activité en PDF.

Je découvre »



Les chiffres 2022

Pour répondre aux besoins de 615 885 allocataires, nous mobilisons plus de 4 milliards d'euros, soit une moyenne mensuelle de 563 euros par allocataire.

Rechercher:

3,9 milliards d'euros au titre des prestations légales	
Aides à la petite enfance	443 573 085 €
Aides à la famille	995 978 007 €
Aides au logement et à l'habitat	777 205 456 €
Aides aux personnes en difficultés	1 716 263 059 €
230 millions d'euros au titre de l'action sociale	
Accueil du jeune enfant	114 016 794 €
Parentalité / Temps libre	66 077 956 €
Accompagnement social	7 375 428 €
Logement et Habitat	5 889 203 €
Animation de la vie sociale	26 759 048 €
Logistique et dépenses hors fonction	9 800 288 €
Détail par prestation	
Paje + Clca + PreParE	443 573 085 €
Allocations familiales	563 551 850 €
Allocations forfaitaires	5 130 820 €
Complément familial	117 964 894 €
Allocation soutien familial non récupérable	99 445 195 €
Allocation soutien familial récupérable	5 450 890 €
Allocation journalière de présence parentale	4 912 982 €
Allocation de rentrée scolaire	96 111 268 €
Rsa Jeunes	73 354 €
Rsa Département	612 511 234 €
Rsa Activité	3 324 €
Allocation logement familiale	147 269 672 €
Aide personnalisée au logement	405 659 512 €
Allocation de logement sociale	222 847 816 €
Allocation de logement temporaire	1 428 457 €
Allocation adulte handicapé	585 705 670 €
Allocation éducation enfant handicapé	56 609 134 €
Frais de tutelles	3 308 401 €
Prime d'activité	461 360 343 €
Prestations UE et Allocations différentielles	8 729 725 €
Primes exceptionnelles (Rsa, PRE...)	91 371 981 €
Total	3 933 019 608 €

Affichage des éléments 1 à 42 sur 42 éléments



Agir pour la solidarité

La solidarité est notre cœur de métier. La priorité de l'année 2022 a été d'agir auprès des familles et des personnes les plus fragiles. Près de 1,4 million de personnes sont couvertes par une prestation versée par la Caf du Nord, soit plus d'un habitant sur deux dans le département (55 % de la population légale recensée par l'Insee).

Une minorité de familles allocataires

Seuls 47 % des allocataires ont une charge d'enfant(s). Parmi ces familles allocataires, près d'une sur trois (32 %) est une famille monoparentale.

Une majorité de familles a deux enfants à charge (44 %). Par ailleurs, plus d'une famille sur quatre (26 %) est une famille nombreuse. 7 % des allocataires sont étudiants.

Près de 580 000 enfants de moins de 20 ans

14 % d'entre eux sont âgés de moins de 3 ans.

La Caf du Nord soutient l'offre d'accueil des jeunes enfants en finançant des équipements et en versant des prestations individuelles aux familles. 54 200 places sont ainsi disponibles afin d'apporter une réponse à plus de 92 100 enfants de moins de 3 ans ayant besoin d'un mode d'accueil. Le département du Nord offre ainsi 59 places pour 100 enfants.

La Caf du Nord contribue aux charges de la famille par le versement de prestations destinées à l'entretien des enfants :

- un tiers des allocataires bénéficie des allocations familiales, versées à partir du deuxième enfant. 7 % obtiennent un complément familial,
- 7 % perçoivent l'allocation de soutien familial,
- 3 % sont soutenus dans l'éducation et les soins à apporter à un enfant handicapé.

Près d'1 allocataire sur 5 dépendant en totalité des prestations versées par la Caf

18 % des allocataires ont la totalité de leurs ressources financières composée uniquement de prestations légales.

223 000 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 167 €. Dans ces foyers précaires, vivent 226 000 enfants.

La lutte contre les exclusions est un domaine dans lequel la Caf est partie prenante de façon constante. Cette mission se traduit par le versement :

- du Rsa à 100 000 foyers (17 %),
- de la Prime d'activité à 206 000 allocataires (34 %),
- de l'Allocation adulte handicapé (Aah) à 62 000 personnes (11 %) souffrant d'un handicap et ayant des ressources faibles ou nulles.

Près d'1 allocataire sur 2 bénéficie d'une aide au logement

Plus de 285 000 foyers reçoivent une aide au logement soit 47 % de la population allocataire. La plus forte proportion d'aides au logement est versée en direction du parc locatif public (49 %).



47 %

de familles parmi
les allocataires du Nord



8 %

d'étudiants bénéficiaires
de nos prestations



100 000

bénéficiaires du Rsa



206 000

bénéficiaires
de la Prime d'activité



62 000

bénéficiaires de l'Allocation
adulte handicapé (Aah)



47 %

d'allocataires bénéficiaires
d'une aide au logement

► [En savoir plus](#)



Accompagner les parents

Notre politique parentalité consiste à accompagner les parents dans leur responsabilité première d'éducation. Elle constitue à la fois une réponse aux attentes exprimées par les parents et une politique de prévention précoce, généraliste et universelle de l'ensemble des risques pesant sur les familles. La Caf du Nord s'appuie sur les nombreux dispositifs et réseaux partenariaux à découvrir sur cette page.

Les projets développés dans le cadre du Fonds national parentalité (Fnp)

Ce fonds comprend 3 volets :

- le 1er finance des actions de soutien à la parentalité développées dans le cadre des **Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents** (Reaap),
- le 2ème est destiné au **financement de la fonction d'animation** au sein de la gouvernance partenariale du soutien à la parentalité,
- depuis 2022, le 3ème volet finance le **fonctionnement de lieux ressources** pour les parents.

Les Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)

Les Reaap mettent à la disposition des parents des services et des moyens leur permettant d'assumer pleinement leur rôle éducatif. Les responsables des actions de soutien à la parentalité s'engagent à :

- valoriser prioritairement les rôles et les compétences des parents,
- veiller à la prise en compte de la diversité des structures familiales,
- favoriser la relation entre les parents.

Les projets financés visent à aider les parents à esquisser des réponses aux questions qu'ils se posent sur l'exercice de leur parentalité mais aussi face aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer avec leurs enfants.

La Caf du Nord disposait en 2022 d'une enveloppe de 3,3 millions d'euros pour le financement de 577 projets pour environ 1 200 actions déployées auprès des familles.

Les lieux ressources pour les parents

L'objectif premier de ces lieux ressources, du type « Maisons des familles », « Espace des parents », ou encore « Maison des 1 000 premiers jours » est de regrouper dans un même lieu des informations sur la parentalité pour les rendre accessibles et visibles à l'ensemble des parents.

Ces lieux ressources doivent :

- être identifiés comme spécifiquement dédiés au soutien à la parentalité,
- disposer d'intervenants et d'accueillants formés à l'écoute et à l'accueil des parents et ayant des compétences avérées en termes d'accompagnement de ce public,
- s'inscrire dans un partenariat local large afin de garantir une bonne articulation et complémentarité avec les structures existantes sur le territoire d'intervention.

La fonction d'animation des réseaux des acteurs de la parentalité

Une enveloppe de 50 000 € est dédiée pour assurer la coordination à l'échelle départementale des différents dispositifs composant l'offre de soutien à la parentalité et l'animation des réseaux des acteurs à l'échelle locale.

5 projets accompagnés en 2022 pour un montant de 96 400 €

- l'**association Relais enfants parents incarcérés (REPI)** en tant qu'association départementale œuvrant pour le maintien des liens entre les enfants et leurs parents incarcérés,
- l'**association Arlequin** à Douai,
- l'**Association Littorale d'Aide au Développement de l'Homme et des Organisations (ALADHO)** à Grande-Synthe,
- l'**association Bar'Abadam** à Baillieux,
- la **Maison de la famille** à Maubeuge.

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

Les Clas s'adressent tant aux enfants qu'à leurs parents. Leurs objectifs :

- accompagner les parents dans le suivi de la scolarité de leurs enfants : les parents sont associés aux actions, notamment pour renforcer et améliorer leurs relations avec l'école. L'enjeu est également de faciliter la compréhension du système scolaire par les parents et de contribuer à une plus grande implication dans le suivi de la scolarité de leurs enfants,
- offrir l'appui et les ressources dont les enfants ont besoin pour réussir à l'école (appui qu'ils ne trouvent pas toujours dans leur environnement familial et social).

Via la facilitation et la médiation des relations avec l'école, les porteurs de projets prennent en compte le rôle des parents dans l'éducation de leurs enfants.

L'accompagnement à la scolarité n'a pas pour seule mission de favoriser la réussite scolaire, mais bien de créer les conditions favorables au développement de l'enfant et à son épanouissement dans son cadre scolaire mais aussi familial, en positivant et confortant les liens parent-enfant.

En 2022, 664 actions ont été financées par le biais d'une prestation de service nationale, pour un montant de plus de 1,9 million d'euros (dont 192 760 € du bonus enfant et 175 985 € du bonus parent).

La médiation familiale

La Caf du Nord soutient les services de médiation familiale pour favoriser la qualité des liens parent-enfant aux moments clés de la vie de la famille. L'objectif principal : accompagner et prévenir les ruptures familiales en agissant sur l'apaisement des conflits.

La médiation familiale concerne les problématiques suivantes :

- divorces et séparations,
- conflits autour du lien grands-parents/petits-enfants,
- conflits entre parents et jeunes adultes,
- conflits familiaux intergénérationnels, notamment parents/adolescents,
- successions conflictuelles, personne âgée dépendante ou handicapée.

La Caf du Nord soutient 18 services de médiation familiale portés par 6 associations pour un montant de plus de 1,6 million d'euros au titre de la prestation de service et 137 552 € au titre des fonds locaux. Le comité départemental de la médiation familiale et des espaces de rencontre, réuni en juin 2022, a rendu un avis favorable pour des extensions de postes de médiateurs à hauteur de 3,75 équivalents temps plein (Etp) sur les territoires prioritaires de Cambrai, Douai, Maubeuge et Valenciennes, représentant un total de 30,5 Etp conventionnés.



577 projets
déployés auprès des familles par les Reaap



50 000 €
dédiés à la coordination des réseaux parentalité



664 actions
« Clas » financées



18 services
de médiation familiale soutenus

L'aide à domicile

L'aide à domicile soutenue par la branche Famille s'adresse aux familles qui rencontrent un événement révélateur ou générateur d'une difficulté ou d'une désorganisation ponctuelle, entraînant des répercussions sur les enfants du foyer. Elle permet de restaurer ou de maintenir l'autonomie des familles.

Pour en savoir plus sur l'aide à domicile, rendez-vous dans notre rubrique [Accompagner les plus fragiles](#).

Les espaces de rencontre

Les espaces de rencontre sont des lieux permettant à un enfant de retrouver l'un de ses parents (ou un tiers) dans un endroit neutre et transitoire quand le droit de visite, précédemment interrompu, est difficile ou conflictuel. Ils contribuent au maintien des liens et des relations entre un enfant et ses parents (ou un tiers : grands-parents...) en assurant la sécurité physique et morale, et la qualité de l'accueil.

Les visites ou remises d'enfants s'exercent en présence d'un tiers, à la demande d'un juge ou des familles sur accord des deux parties.

La Caf du Nord soutient 13 espaces de rencontre portés par 5 associations pour un montant de 629 492 € au titre de la prestation de service et 198 562 € au titre des fonds locaux. Le comité départemental de la médiation familiale et des espaces de rencontre, réuni en juin 2022, a rendu un avis favorable pour des extensions d'heures d'ouverture aux droits des visites des parents à Hazebrouck, Lille/Armentières et Maubeuge/Avesnes-sur-Helpe.

Les lieux d'accueil enfants parents (Laep)

Ces espaces conviviaux accueillent, de manière libre et sans inscription, des enfants de moins de 6 ans accompagnés d'un parent ou d'un adulte référent. Ils favorisent et confortent la relation et la qualité des liens parents-enfants à des moments clés de la vie de famille. Les objectifs : accompagner les parents dans leurs responsabilités éducatives et valoriser leurs compétences parentales.

La Caf a soutenu 76 Laep pour un montant de 805 373 € au titre de la prestation de service (comprenant le bonus territoire) et 247 742 € au titre des fonds locaux.

Les actions d'information des familles

Pour assurer une meilleure visibilité de la politique de soutien à la parentalité et un meilleur accès des parents à l'information, la Caf soutient 5 [Points Info Famille](#) financés en 2022 sur fonds locaux pour un montant total de 152 824 €.

L'Aide aux vacances familiales (Avf)

L'Aide aux vacances familiales vise à soutenir la fonction parentale et l'épanouissement de la famille. Comment ? Elle favorise les départs en vacances en famille en prenant en charge une partie des frais liés à leur séjour pendant les vacances scolaires (ou toute l'année pour les enfants non soumis à l'obligation scolaire).

Les familles peuvent bénéficier d'une liberté de choix : un réseau de plus de 3 500 centres de vacances ou campings agréés « Vacaf » est proposé à la mer, à la montagne ou à la campagne.

En 2022, 6 292 familles ont bénéficié d'une aide, dont le montant varie en fonction du quotient familial.

Une enveloppe nationale est aussi dédiée à une aide au transport. En 2022, la dotation nationale accordée était de 860 000 €. 4 448 familles, soit 71 % des familles parties en vacances, ont bénéficié de cette aide pour un montant total de 846 200 €.

En 2022, plusieurs mesures ont été prises pour renforcer les départs : levée du critère d'exclusion des bénéficiaires en 2021, 2020 et 2019, création de l'aide au transport nationale, seconde vague de communication aux familles (sms, mails et relations presse). Leurs effets se sont rapidement fait sentir : l'utilisation de l'enveloppe dédiée à l'Avf, de plus de 3 millions d'euros, est passée de 50 % à 68 % en mai, puis à 100 % dès la mi-juin.

L'Aide aux vacances sociales (Avs)

L'Aide aux vacances sociales est mise à disposition de partenaires locaux pour favoriser les départs en vacances des familles fragilisées ayant besoin d'un accompagnement socio-éducatif. Elle peut concerner des séjours familles individuels ou par petits groupes.

L'enjeu vise notamment à lever les freins aux difficultés d'organisation et d'anticipation que peuvent rencontrer les allocataires n'ayant pas ou peu d'expérience en matière de vacances familiales.

Cet accompagnement s'inscrit dans la durée, l'objectif étant qu'à terme ils puissent s'inscrire en autonomie et bénéficier de l'aide Avf.

Les familles sont accompagnées dans la préparation de leur séjour par un porteur de projet ayant signé une convention de partenariat avec la Caf. Les départs se font dans des structures labellisées « Vacaf ». En 2022, 199 familles ont bénéficié d'un séjour vacances grâce à l'Avs.

Un nouveau partenariat avec l'association « Vacances ouvertes » a permis :

- la mise en réseau des professionnels et le déploiement d'une expertise adaptée aux problématiques et enjeux des projets vacances,
- l'accompagnement (aide méthodologique) et la qualification des professionnels (selon les besoins émergents identifiés chez les familles et les professionnels en charge d'accompagnement).



828 000 €
pour soutenir les espaces de rencontre



76 Laep
dans le Nord



+ de 3 millions
d'euros dédiés à l'Avf



199 familles
bénéficiaires de l'Avs

Le soutien de la Caf du Nord à 5 associations départementales

- Colline Acepp** en tant qu'association tête de réseau dans les domaines de la petite enfance et de la parentalité (sensibilisation en direction des professionnels en Laep).
- L'Union départementale des associations familiales (Udaf)** en tant qu'association tête de réseau (représentation de l'intérêt des familles, animation du réseau des associations familiales, coordination départementale des Points Info Famille, enquêtes, parrainage de proximité, actions points conseil budget, actions collectives).
- L'Union départementale « Les Papillons Blancs du Nord »** en tant qu'association tête de réseau (création d'outils et guides à destination des parents d'enfants handicapés, déploiement d'actions de soutien à la parentalité au sein des services d'aide à la parentalité des 9 associations du Nord et avec les réseaux de périnatalité, mise en place d'actions de communication auprès du grand public, réalisation d'études).
- Vacances Ouvertes** en tant qu'association tête de réseau ([voir « L'aide aux vacances sociales »](#)).
- Solidarité Femmes Accueil (Sofa)** en tant qu'association locale œuvrant dans l'accueil, l'accompagnement, l'hébergement et la protection des femmes et des enfants victimes de violences.



Développer des services à l'enfance

Nos actions auprès des enfants et des jeunes visent à garantir une conciliation vie familiale et vie professionnelle, avec une attention particulière aux familles les plus défavorisées.

La Caf du Nord poursuit le développement de l'offre d'accueil en apportant son soutien financier

Pour les jeunes enfants, la Caf du Nord finance :

- 770 Établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje), soit 15341 places : 11 688 places par la Prestation de service unique (Psu) et 3 653 places par la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje),
- 146 équivalents temps plein d'animateurs de Relais petite enfance (Rpe).

Le Plan rebond Petite enfance

En 2022, ce soutien financier spécifique pour aider à développer l'accueil du jeune enfant a été reconduit.

Le Plan d'investissement pour l'accueil du jeune enfant (Piaje) : 23 projets financés à hauteur de 5,16 millions d'euros, qui permettent la création de 251 nouvelles places. Parmi ces projets :

- 16 porteurs de projets de crèches Psu ont bénéficié des majorations financières exceptionnelles et d'une baisse du reste à charge sur les dépenses d'investissement. Parallèlement, une majoration pérenne des aides au fonctionnement permet la diminution des restes à charge des gestionnaires,
- 2 Maisons d'assistants maternels (Mam) ont bénéficié du nouveau soutien financier pour renforcer l'accueil individuel et favoriser l'exercice regroupé de la profession d'assistant maternel.

Les aides transitoires au fonctionnement en raison de la crise sanitaire : les aides ont été renouvelées en 2022 pour éviter les fermetures de places. 319 équipements ont été financés pour un montant total de 532 000 €.

Le Fonds de modernisation des Eaje : 28 équipements en ont bénéficié pour un montant total de 520 000 €. Ce soutien financier est réservé aux gestionnaires qui ont besoin d'être accompagnés dans la mise en œuvre de la Psu ou qui ont besoin de rénover leurs établissements.

Concernant l'accueil individuel, les assistants maternels offrent 50 000 places dans le Nord, dont 1 950 places dans les 160 Maisons d'assistants maternels (Mam) du département. Dans le cadre du plan de rebond, pour les Mam qui ne bénéficient pas d'un financement au titre du Piaje, les critères d'attribution de l'aide au démarrage ont été élargis. L'aide d'un montant de 3 000 € permet l'achat de matériel de puériculture.

En 2022 :

- 216 primes d'installation ont été versées à des assistants maternels pour un montant total de 96 000 €,
- 10 nouvelles Mam ont bénéficié d'une aide au démarrage, pour un montant total de 30 000 €.

Pour les enfants et les adolescents, la Caf du Nord finance :

- près de 500 gestionnaires d'Accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) à destination de 500 000 enfants et jeunes de 2 à 18 ans, soit plus de 22,3 millions d'euros consacrés. Ces gestionnaires proposent, à partir d'un projet éducatif défini, des activités sur les temps péri et/ou extrascolaires,
- 111 gestionnaires d'offres de service jeunesse « Ps jeunes » avec une enveloppe consacrée de 2,7 millions d'euros en 2022. Cette nouvelle offre de service, déployée depuis 2020, vise notamment à faire évoluer l'offre en direction des jeunes pour leur permettre davantage de prises d'initiatives. Au total, plus de 172 équivalents temps plein (Etp) de professionnels qualifiés ont pu être déployés grâce à ce levier, dont 47 en 2022 (+ 38%),
- 4 Points d'accueil et d'écoute jeunes (Paej) : ils proposent un accueil inconditionnel, désinstitutionnalisé et déspecialisé à destination des jeunes de 16 à 25 ans et leur entourage. En 2022, la Caf du Nord a consacré 146 000 € à cette offre de service.

La Caf accompagne également le développement de l'offre d'accueil petite enfance et de l'offre de loisirs jeunesse (hors temps scolaire) via le Contrat enfance jeunesse (Cej). Des financements complémentaires aux prestations de service qui sont ainsi versés aux villes ou à certaines entreprises du domaine de la petite enfance. 68 contrats ont bénéficié d'un montant de près de 14,3 millions d'euros : 6,7 millions d'euros pour la petite enfance et 7,6 millions d'euros pour la jeunesse.

Depuis 2020, s'ajoute un bonus « territoire » adossé à la signature d'une Convention territoriale globale (Ctg). Il est versé dans la continuité et en remplacement des financements historiques issus de la Prestation de service enfance jeunesse (Psej) et pour la création de places nouvelles. Ce nouveau modèle de financement permet de réduire le reste à charge des collectivités sur les territoires fragilisés. Les sommes suivantes ont été versées en 2022 :

- bonus territoire enfance : 10,2 millions d'euros,
- bonus territoire jeunesse : 10,1 millions d'euros,
- bonus territoire Laep : 304 800 €.

Réduire les disparités territoriales et les inégalités sociales

Le Fonds publics et territoires

10 millions d'euros (3,8 millions d'euros pour la petite enfance et 6,2 millions d'euros pour la jeunesse), visant à mieux répondre aux besoins des publics et aux spécificités de territoire, ont permis :

- de renforcer l'accueil des enfants en situation de handicap dans les Eaje et les Alsh,
- d'adapter l'offre d'accueil aux besoins des publics confrontés à des horaires spécifiques, à des problématiques liées à l'emploi ou à des situations de fragilité,
- de soutenir les projets élaborés par des adolescents et de favoriser leur autonomie (investissement bénévole, service civique, engagement social, formation, etc.),
- d'accompagner les problématiques territoriales des équipements et services d'accueil,
- d'accompagner les difficultés structurelles rencontrées par des Eaje,
- d'accompagner les démarches innovantes dans le domaine de l'enfance et de la jeunesse.

En 2022, la Caf du Nord a reconduit le concours local « Innov Jeunes » qui récompense des projets portés par des adolescents de 12 à 17 ans. Les projets des candidats devaient s'inscrire dans les thématiques suivantes : « Citoyenneté et vie locale », « Développement durable », « Culture, loisirs et sports » et « Vacances et mobilités ». En 2022, la mobilisation de 69 jeunes a permis de valoriser quatre projets développés dans la catégorie « Citoyenneté et vie locale ».

Les bonus « mixité sociale » et « inclusion handicap »

Afin de favoriser l'accessibilité des structures d'accueil du jeune enfant aux enfants en situation de handicap ou issus de familles précaires, les bonus « inclusion handicap » et « mixité sociale » sont versés en complément de la Prestation de service unique (Psu).

En 2022, 902 000 € ont été versés à 242 structures au titre du bonus « inclusion handicap » et 3,6 millions d'euros à 150 équipements au titre du bonus « mixité sociale ».

Un soutien financier aux Pôles ressources handicap (Prh)

Afin de favoriser l'inclusion des enfants de 0 à 17 ans en situation de handicap, en dehors du temps scolaire, la Caf du Nord a impulsé la création de six Pôles ressources handicap.

Implantés sur chaque arrondissement, ces services assurent :

- une mission d'accueil, d'information et d'orientation accompagnée auprès des parents,
- une mission d'appui en direction des professionnels intervenant sur le secteur de la petite enfance, de l'enfance/junesse et de la parentalité.

Le dispositif Loisirs équitables accessibles (Lea)

Un gestionnaire d'Alsh sur deux est adhérent à ce dispositif dont l'un des critères est l'accessibilité financière. Chaque gestionnaire d'Alsh est ainsi tenu d'appliquer une tarification modulée en fonction des ressources des familles. Dans le cadre de sa politique départementale, la Caf du Nord a décidé de renforcer son soutien par l'application d'un barème départemental de participations familiales. En 2022, ce dispositif représentait près de 2,8 millions d'euros.



50 000

places chez les assistants maternels du Nord



500 000

enfants et jeunes accueillis en Alsh



10 millions

d'euros dédiés au Fonds publics et territoires



6

Pôles ressources handicap dans le département

Le site web monenfant.fr

Le site monenfant.fr est le portail public de référence pour trouver un mode d'accueil pour son jeune enfant. Il met en relation les parents et les professionnels. Le site soutient et valorise les assistants maternels, facilite la rencontre entre l'offre et la demande des parents pour l'accueil des enfants.

Accompagner le déploiement du plan mercredi

Le plan mercredi soutient la structuration et le développement d'activités de loisirs de qualité sur le temps du mercredi, tout en recherchant une meilleure articulation des temps scolaires, périscolaires et extrascolaires. Lancé en septembre 2018, ce dispositif a été renforcé par de nouvelles mesures financières mises en œuvre depuis 2020. En 2022, 139 conventions « plan mercredi » signées, ce qui a permis à la Caf de majorer la prestation de service, soit un montant de majoration de plus de 974 000 €.

Soutenir les jeunes dans leur parcours d'accès à l'autonomie

En 2021, au regard du contexte sanitaire et de son impact sur les publics jeunes, le conseil d'administration de la Caf du Nord a décidé la mise en place d'une aide d'urgence à leur intention. En fin d'année 2021 et sur l'année 2022, 3 693 jeunes ou familles ont bénéficié de cette aide.

Elle comportait plusieurs volets :

- une aide pour les étudiants, d'une enveloppe totale de 450 000 € pour 1 500 bénéficiaires prévisionnels. Cette aide a été déployée avec le concours du Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous),
- une aide pour les jeunes en résidence « habitat jeunes » (ou foyers de jeunes travailleurs), mise en œuvre avec l'appui de l'Union régionale pour l'habitat des jeunes (Urhaj) et l'ensemble des résidences « habitat jeunes » du territoire. Dans ce cadre, 450 000 € ont été versés pour 1 500 bénéficiaires prévisionnels,
- deux aides pour les jeunes apprentis : une première sous forme directe, versée par la Caf du Nord, et une deuxième sous forme indirecte, mise en œuvre avec l'appui de la Chambre de métiers et de l'artisanat (Cma). L'enveloppe consacrée : 210 000 € pour 700 bénéficiaires prévisionnels.

L'Aide aux vacances enfants (Ave) est versée en favorisant le départ en vacances d'enfants de 6 à 17 ans, dont les familles ont un quotient familial inférieur ou égal à 700 euros. Elle est organisée par des organisateurs de séjours conventionnés avec la Caf du Nord et consacré.

Cette aide a permis à 3 100 enfants et adolescents de partir : une progression de +10% par rapport à 2021. L'enveloppe consacrée était de plus de 1 million d'euros, avec une aide moyenne de 334 € par enfant.

Les aides aux formations Bafa (Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur) et **Bafd** (Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur). Elles visent à favoriser la prise de responsabilité des jeunes et leur engagement citoyen et permettent aux structures de loisirs et de vacances d'améliorer la qualité de leur accueil en disposant d'animateurs formés. 1 350 aides Bafa et 21 aides Bafd ont été accordées en 2022, soit 326 608 €.

L'aide aux résidences pour habitat jeunes s'opère via le versement d'une prestation de service. Elle a concerné 16 résidences agréées par les services de l'État pour un total de 1 494 lits, soit un montant évalué à 1 million d'euros.

L'Union régionale pour l'habitat des jeunes (Urhaj)

est soutenue par la Caf du Nord à hauteur de 35 000 € au titre des associations à vocation départementale « tête de réseau ». Dans ce cadre, plusieurs axes de travail sont développés :

- une contribution à la définition des politiques publiques territoriales relatives à l'habitat jeunes par la représentation et les partenariats,
- une fonction ressources et d'appui aux demandes et besoins des adhérents,
- la promotion des projets habitat jeunes,
- la veille sur les besoins et enjeux locaux et départementaux,
- l'apport d'éléments liés au développement des projets, aux réponses et aux solutions des foyers de jeunes travailleurs du département,
- l'engagement d'une démarche d'évaluation de l'activité des foyers de jeunes travailleurs.



139

conventions « plan mercredi » signées



+ 10 %

de jeunes partis avec l'aide aux vacances enfants



1 350

aides au Bafa accordées



1 million

d'euros dédié aux résidences « habitat jeunes »



Améliorer les conditions de logement

L'absence de logement et le mal logement nuisent à la cohésion familiale, à l'éducation, à l'épanouissement et à l'insertion. La Caf, acteur des politiques publiques du logement, contribue à la solvabilisation des ménages et développe une politique d'action sociale volontariste, en lien avec ses partenaires.

La lutte contre le logement non décent

Le Nord est l'un des 6 départements prioritaires identifiés par les ministères du logement et de la justice en matière de lutte contre l'habitat indigne par une circulaire de février 2019. En 2022, la Caf du Nord a poursuivi son implication dans les instances historiques de la lutte contre l'habitat indigne.

La préfecture du Nord a lancé fin 2022 une mission inter-services dédiée à la lutte contre l'habitat indigne (Misli) qui réunit notamment le corps préfectoral, l'Agence régionale de santé (Ars), la Direction territoriale des territoires et de la mer, la Direction régionale des finances publiques et la Caf. Cette mission, dont le but est d'accélérer l'action des partenaires au sein d'une géographie prioritaire, se réunit mensuellement.

La non-décence est le premier pallier de dégradation des logements. Son repérage est donc un enjeu fort dans la lutte contre l'habitat indigne. Le dispositif de lutte contre le logement non-décent déployé par la Caf du Nord vise à repérer les logements concernés, inciter les bailleurs à mettre aux normes le logement et accompagner le locataire.

Il comporte 2 volets :

- **une offre socle** visant à traiter les signalements de non-décence adressés à la Caf et confiée par le biais d'un marché à l'opérateur [Soliha \(Solidaires pour l'habitat\)](#) sur la quasi-intégralité du territoire départemental. En 2022, 605 signalements ont été traités par Soliha sur 192 communes distinctes :
 - 58 % étaient des demandes de contrôle de décence (351 contrôles initiaux),
 - 42 % étaient des contrôles de remise aux normes (254 contrôles suite à réalisation de travaux).

207 logements non décents ont été repérés, dont 20 présentant des risques. 86 % des signalements de suspicion confirment l'état de non-décence du logement après visite. 131 logements sont sortis de la non-décence en 2022.

- **une offre complémentaire** à visée préventive : des visites de contrôle préventives à l'ouverture du droit à l'aide au logement sont organisées par le biais de conventions de partenariat et de financement avec les communes et les Etablissements publics de coopération intercommunale (Epci). Une refonte du règlement intérieur des aides financières collectives de la Caf du Nord est entrée en vigueur en 2022 pour développer les conventions à l'échelle intercommunale. Elle a modifié les modalités d'accompagnement des collectivités :
 - levée de la condition de ressources avec l'élargissement du public ciblé à l'ensemble des familles allocataires locataires dans le parc privé,
 - doublement du montant alloué par contrôle (de 50 à 100 euros) dans la limite d'une enveloppe de 4 500 contrôles par an. Cette enveloppe est répartie entre les collectivités selon une clé de répartition définie au regard du taux de logements potentiellement indignes et du nombre de bénéficiaires de l'allocation de logement familial.

En 2022, 28 conventions couvraient 33 communes du département. Fin 2022, environ 650 aides au logement sont conservées dans l'attente d'une remise aux normes d'un logement non-décent.

Ce travail de repérage, de prévention et d'accompagnement de la résorption de l'habitat dégradé s'inscrit dans le cadre des actions du pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne. Le budget total dépasse les 430 000 euros (286 825 euros pour les conventions non-décence et 143 230 euros pour le marché départemental avec Soliha).

Après la Métropole européenne de Lille (Mel) en 2020 et la Communauté urbaine de Dunkerque (Cud) en 2021, la Caf du Nord a signé une 3ème convention « permis de louer » avec la Communauté d'agglomération du Caudrésis-Catésis en 2022. Ce dispositif permet aux collectivités de délimiter des périmètres sur lesquelles elles mettent en place l'Autorisation préalable de mise en location (Aplm). Par le biais de conventions, la Caf s'engage à transmettre les ouvertures de droit à l'aide au logement sur les périmètres concernés. Les Epci s'engagent en contrepartie à transmettre les éventuels refus de mise en location (rapport permettant de qualifier la non-décence). L'objectif est d'articuler ce dispositif avec la procédure existante en matière de lutte contre la non-décence.

La lutte contre la précarité énergétique, l'aménagement et l'appropriation du logement

L'appel à projets départemental lancé en début d'année 2021 court jusque fin 2023. Ses enjeux sont d'optimiser la couverture territoriale et de permettre l'équité de traitement des allocataires.

3 prestataires distincts ont été retenus pour intervenir sur les 2 axes au sein des parcs public et privé.

Axe 1 : La lutte contre la précarité énergétique

Les opérateurs retenus proposent à la fois des ateliers collectifs et des suivis individuels pour :

- sensibiliser les familles aux éco-gestes,
- les inciter à mieux suivre leurs consommations et à adapter leurs usages,
- les orienter pour la réalisation de travaux énergétiques.

Au sein du parc privé, c'est l'opérateur Soliha qui a accompagné individuellement 412 familles et mené 13 actions collectives s'adressant à 53 familles.

Au sein du parc public, deux opérateurs (Interfaces, Face Flandre Maritime et Face Thiérache) ont accompagné 408 familles avec des actions individuelles et 280 familles par le biais de 67 actions collectives.

Axe 2 : L'aménagement et l'appropriation du logement

Les opérateurs déploient des actions pédagogiques. L'objectif : développer une meilleure appropriation et un meilleur entretien du logement. Cela se fait par le biais de chantiers menés avec les ménages au sein de leur logement. Ils permettent de favoriser l'apprentissage de gestes techniques, l'accès au droit et la valorisation des savoirs et savoir-faire.

67 chantiers ont été menés en 2022 au sein du parc privé par Soliha et 30 au sein du parc public par Interfaces, Face Flandre Maritime et Face Thiérache.

Nos autres actions

L'information et l'accès aux droits

Deux associations visant à informer ou accompagner les ménages et les professionnels confrontés à une problématique de logement ou ayant des conditions de logement spécifiques sont partenaires et financées par la Caf du Nord, pour un montant total prévisionnel de 70 000 € :

- [l'Association départementale d'information sur le logement \(Adil\)](#) à hauteur de 40 000 euros,
- [La Sauvegarde du Nord](#) et son dispositif tsigane pour un montant de 30 000 euros.

Le Fonds de solidarité logement (Fsl)

La Caf assure la gestion du fonds et le paiement des aides par délégation du département et de la Métropole européenne de Lille (Mel). En complément des aides financières aux partenaires et aux familles, la Caf abonde le fonds à hauteur de 700 000 euros.

Le Fsl est un outil financier qui peut mobiliser les travailleurs sociaux de la Caf du Nord dans le cadre de leur accompagnement au service des familles les plus fragiles.

Le logement intergénérationnel

En 2022, la Caf du Nord a soutenu 2 projets portés par l'association [Génération et Cultures](#) pour promouvoir la cohabitation intergénérationnelle solidaire sur le département.

Le premier projet, « Un toit à partager », met en relation des jeunes étudiants ou travailleurs précaires à la recherche d'un logement avec des seniors disposant d'un espace d'habitation libre. L'association organise la sélection des jeunes et des seniors, leur mise en relation ainsi que le suivi de la cohabitation sur toute sa durée dans le cadre d'une charte et de contacts réguliers.

Le second, « Un toit parmi les âges », organise l'hébergement d'étudiants (en particulier des étudiants en médiation culturelle ou dans le domaine médico-social) au sein même des Ehpad.

L'objectif de ces deux projets est de favoriser le lien intergénérationnel tout en proposant un logement à moindre coût aux jeunes impliqués.

L'offre de service travail social

Afin de prévenir la dégradation des situations, d'informer et d'accompagner les parcours liés au logement, les travailleurs sociaux de la Caf proposent un rendez-vous systématique aux familles en situation d'impayé de loyer, de non-décence ou de surpeuplement. L'approche du travail social en Caf étant globale, la question du logement peut aussi être abordée avec le public repéré dans le cadre d'autres « faits générateurs » tels que la séparation ou le décès d'un membre de la famille.

Sur les 7 545 interventions sociales réalisées par la Caf en 2022, 1 700 avaient pour origine une problématique liée au logement :

- 56 % suite à un impayé de loyer ou de remboursement d'emprunt dans le parc privé (950 interventions),
- 33 % au titre de la non-décence (560 interventions),
- 11 % dans le cadre du surpeuplement (190 interventions).



28

conventions, couvrant 33 communes, pour lutter contre le logement non décent



97

chantiers menés pour l'aménagement et l'appropriation du logement



700 000 €

dédiés au Fonds de solidarité logement



1 700

interventions sociales de la Caf liées au logement



Développer l'animation de la vie sociale

L'action s'inscrit dans une démarche d'amélioration du cadre de vie des familles et de leur environnement proche.

Des lieux ressources pour les familles

153 centres sociaux et 39 espaces de vie sociale (Evs) sont répartis sur le département du Nord en 2022.

Une année marquée par la création de 6 structures d'animation de la vie sociale :

3 structures en territoires urbains :

- le centre social espace Mosaïque et l'espace de vie sociale (Evs) Arago portés tous deux par la ville de Loos. Le centre social intervient sur le périmètre des Oliveaux, quartier prioritaire de la politique de la ville encore non couvert par une offre d'animation de la vie sociale. L'Evs, intervient sur un autre quartier prioritaire : le quartier Clémenceau Kiener,
- l'espace de vie sociale Adesa, à Anzin, qui intervient notamment sur les quartiers prioritaires Verrerie-Square République et le quartier prioritaire intercommunal des Rives de l'Escaut. L'association du même nom est par ailleurs porteuse d'une épicerie solidaire.

3 structures en territoires péri-urbains ou ruraux :

- l'espace de vie sociale de Noordpeene, porté par l'association socio-éducative et culturelle des Flandres (Aseec) qui intervient sur quatre communes,
- les espaces de vie sociale le Riot et le Trait d'Union, portés tous les deux par l'association jeunesse rurale (Ajr). Chacun de ces Evs intervient sur plusieurs communes rurales du Cambrésis.

24,2 millions d'euros ont été versés en 2022 pour :

- les centres sociaux :
 - 21,5 millions d'euros en fonctionnement (14 millions d'euros en prestations de service et 7,5 millions d'euros en subventions sur fonds locaux),
 - 1,2 million d'euros en investissement (1,1 million en subventions et 159 809 euros en prêts).
- les espaces de vie sociale :
 - 1,3 million d'euros en fonctionnement (832 717 € en prestations de service et 526 746 € en subventions sur fonds locaux),
 - 9823 € en investissement.

La mobilisation des principaux partenaires au service d'une politique départementale

Depuis 2019, le Schéma départemental des services aux familles (Sdsf) intègre le volet « animation de la vie sociale ». Ce cadrage stratégique vise à fournir un espace de discussion et de travail entre institutions, autant qu'à permettre la reconnaissance des équipements en tant qu'acteurs du lien social et de cohésion sur les territoires.

Les 9 objectifs de l'animation de la vie sociale :

- investir les domaines prioritaires, en réponse aux besoins des usagers,
- partager les enjeux de l'animation de la vie sociale avec les acteurs clés des territoires,
- définir et programmer les priorités d'implantation et de développement des centres sociaux et des espaces de vie sociale,
- renforcer la mobilisation et l'implication de l'équipement et des financeurs autour de l'agrément du contrat de projet,
- soutenir la gouvernance des centres sociaux et des espaces de vie sociale,
- organiser la coopération renforcée et la mutualisation dans le champ de l'animation de la vie sociale,
- évaluer les impacts des projets sociaux sur les territoires et auprès des habitants,
- créer une plateforme numérique accessible à toutes les parties prenantes,
- accompagner et soutenir les centres sociaux et les espaces de vie sociale en difficulté.

L'offre dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (Qpv)

L'action partenariale issue du Sdsf a particulièrement favorisé le développement d'offres nouvelles à destination des quartiers prioritaires de la politique de la ville (Qpv), objectif majeur de la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2018-2022.

Au 31 décembre 2022, la couverture des 91 Qpv du Nord est la suivante :

- 76,9 % (70 Qpv) sont couverts par une offre « animation de la vie sociale » en totalité,
- 8,8 % (8 Qpv) sont couverts partiellement,
- 14,3 % (13 Qpv) ne sont pas couverts.

Le soutien aux centres sociaux en faveur d'un projet numérique inclusif

La fracture numérique est un enjeu central de la Cog 2018-2022. Forts d'une expertise de longue date sur le sujet et d'expérimentations et innovations impulsées pendant la crise sanitaire, les centres sociaux du Nord et du Pas-de-Calais ont mis en place, dès 2021, le projet des « Centres sociaux connectés », avec l'appui et la coordination de la [Fédération des centres sociaux du Nord/Pas de Calais](#). En 2022, le projet a trouvé son rythme de croisière et ce sont 122 centres sociaux du Nord qui en bénéficient tout autant qu'ils participent à sa mise en œuvre.

Le projet des « Centres sociaux connectés » s'inscrit dans la lutte contre la fracture numérique, axe d'intervention prioritaire au regard d'une digitalisation massive de nombre de services privés ou publics. Il s'agit aussi d'ancrer les centres sociaux dans une dynamique tournée vers l'avenir, visant à créer l'offre des centres sociaux d'aujourd'hui et de demain, tout en intégrant les professionnels dans ce processus.

Sur chacun des 9 territoires déterminés, 4 thèmes ont été repris par les acteurs :

- inclusion et lutte contre la fracture numérique,
- coéducation, parentalité, jeunesse et numérique,
- numérique éthique et responsable,
- transition numérique des centres sociaux.

Au total, ce sont 3 485 actions qui ont été menées par les centres, pour un total de 27 356 participants dont 64 % de bénévoles et habitants.



153

centres sociaux dans
le département du Nord



24,2 millions

d'euros versés pour
les centres sociaux et les Evs



77 %

des Qpv couverts en totalité par
une offre « animation de la vie
sociale »



3 485

actions menées dans le cadre
du projet des « Centres sociaux
connectés »



Garantir le juste droit

La Caf du Nord agit pour garantir à chacun le versement de son juste droit et sécuriser les paiements. Les 8 millions de paiements sur l'année 2022, pour un total de 4 milliards d'euros de prestations versées à nos allocataires et nos partenaires, constituent un enjeu financier fort pour notre organisme.

Le contrôle interne : garantir la sécurisation et la qualité de nos activités

Les équipes en charge du contrôle interne ont pour objectif de garantir l'efficacité, la fiabilité et la sécurisation des activités de la Caf du Nord. Elles s'assurent de l'application de la réglementation ainsi que de la bonne utilisation des fonds publics. L'enjeu : chaque allocataire et chaque partenaire doit percevoir tous ses droits, et rien que ses droits.

Le pilotage du contrôle interne est sous la responsabilité conjointe de la directrice de la Caf et du directeur comptable et financier.

Le contrôle interne est effectué à la fois à travers un comité stratégique, qui regroupe l'ensemble de l'équipe de direction, et au cours d'instances thématiques (prestations, action sociale, ressources humaines, comptabilité et finances, informatiques), appelées cellules de Démarche d'amélioration continue et de Maîtrise des risques (cellules Dac-Mdr).

La maîtrise des risques : garantir le juste droit à nos usagers

La fiabilité et la justesse des paiements effectués aux allocataires et aux partenaires reposent sur plusieurs dispositifs :

- 2,1 millions de contrôles automatisés effectués sur la base d'échanges de données avec des organismes tiers, comme Pôle emploi par exemple,
- 100 000 contrôles sur pièces réalisés sur la base des informations envoyées par les allocataires et les partenaires,
- 8 189 contrôles effectués auprès des allocataires (à domicile, à la Caf ou par téléphone) pour un montant de régularisation de droits de 22,2 millions d'euros : 79 % sont des indus, soit 17,5 millions d'euros trop perçus à rembourser à la Caf, et 21 % sont des rappels, soit 4,7 millions d'euros non perçus à verser aux allocataires.

454 contrôles sur place ont également été réalisés auprès des partenaires d'action sociale, pour un montant contrôlé de 22,5 millions d'euros.

Enfin, 302 869 indus ont été détectés pour 148,2 millions d'euros. 9 703 remises de dette ont été accordées pour 5,7 millions d'euros.

Par ailleurs, 708 créances ont été partiellement ou totalement effacées par décisions de la commission de surendettement, pour un montant de 544 002 euros.

Fin 2022, le solde des indus s'élevait à 72,76 millions d'euros.



4 milliards

d'euros de prestations versées
par an à nos allocataires



8 millions

de paiements en 2022



2,1 millions

de contrôles automatisés



108 000

contrôles réalisés sur place
et sur pièces

La fraude en 2022

- 1 938 dossiers qualifiés de frauduleux pour un montant de 15 millions d'euros
- 1 225 pénalités (747 177 €)
- 520 avertissements
- 46 dépôts de plainte



Lutter contre la fraude à enjeux

Les prestations familiales étant versées sur la base d'informations déclaratives, il revient aux Caf d'assurer un contrôle rigoureux a posteriori afin d'assurer le juste droit aux allocataires.

Qu'est-ce qu'une fraude à enjeux ?

Depuis quelques années, les Caf font face à des fraudes plus complexes, avec de nouveaux mécanismes plus astucieux et dont le préjudice peut être très important. Ces fraudes, qui peuvent relever d'une escroquerie organisée et à grande échelle, sont appelées « fraudes à enjeux ».

Le Service national de lutte contrôle la fraude à enjeux

Pour faire face à ces nouveaux procédés, la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) a mis en place en 2021 un Service national de lutte contrôle la fraude à enjeux (Snlfe) composé de 5 pôles à travers tout le territoire.

La Caf du Nord accueille l'un des 5 pôles constitué de 6 contrôleurs sur place. Leurs profils variés permettent une complémentarité des approches : d'anciens contrôleurs Caf, mais également un gendarme et un analyste de fraude bancaire.

La Caf du Nord avait déjà par le passé identifié une fraude à enjeux impliquant de fausses déclarations relatives aux travailleurs indépendants.

Désormais, le Snlfe permettra de réagir rapidement en s'appuyant sur des partenariats avec d'autres services publics, tels que les préfectures, les ministères, Pôle emploi ou la Micaf (Mission interministérielle de coordination anti-fraude).

Un dispositif atypique par deux aspects :

- une mobilisation à l'échelle nationale : les investigations pourront être menées à un échelon territorial varié,
- une activité mêlant contrôle et fraude permettant une meilleure réactivité face à la créativité des fraudeurs.



Nous accompagnons au quotidien nos publics avec une offre adaptée et diversifiée. La Caf du Nord, c'est avant tout des agents qui œuvrent chaque jour pour nos allocataires et qui accueillent le public dans nos 9 agences, réparties dans tout le département. Nous accueillons aussi nos allocataires en rendez-vous téléphonique, par mail et chez nos partenaires de proximité, avec une attention portée aux publics les plus démunis. Nous intervenons aussi régulièrement dans des accueils spécifiques : en milieu pénitentiaire ou dans des associations d'aide aux sans-abris par exemple.

Assurer la
relation de
service

En savoir plus

Renforcer
l'accès aux
droits

En savoir plus

Nos
partenaires de
proximité

En savoir plus

Accompagner
les plus
fragiles

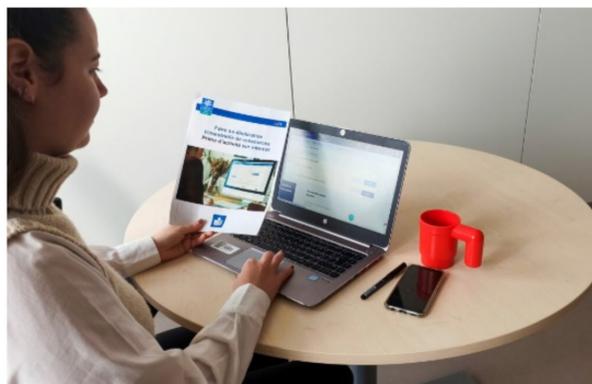
En savoir plus

Zoom sur un événement marquant

La création de supports en langage Facile à Lire et à Comprendre

La Caf du Nord, en collaboration avec l'association Les Papillons Blancs de Roubaix-Tourcoing a créé [4 documents](#) en langage Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour aider les allocataires à réaliser leurs démarches en ligne sur le site caf.fr :

- [Faire sa déclaration trimestrielle de ressources pour le Rsa](#)
- [Faire sa déclaration trimestrielle de ressources pour la Prime d'activité](#)
- [Faire sa déclaration trimestrielle de ressources pour l'Allocation adulte handicapé \(Aah\)](#)
- [Télécharger l'application mobile Caf - Mon Compte](#)



Chiffres clés 2022

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2022 [sur la page dédiée](#).



9

agences Caf du Nord



+ de 7 500

interventions sociales
menées auprès des familles



163 750

rendez-vous physiques et
téléphoniques assurés



Près de 1 900

démarches d'intermédiations
financières reçues pour les
pensions alimentaires



14

services d'aide à domicile
soutenus par la Caf du Nord



Notre activité en bref

Retrouvez la synthèse de notre rapport d'activité en PDF.

Je découvre »



Assurer la relation de service

En rendez-vous, dans nos accueils, au téléphone, sur le site caf.fr, nous accompagnons les allocataires afin de les guider dans leurs démarches en ligne avec un objectif : les faire gagner en autonomie.

Le numérique à portée de tous

En rendez-vous, dans nos accueils, au téléphone, sur le site caf.fr, nous accompagnons les allocataires afin de les guider dans leurs démarches en ligne avec un objectif : les faire gagner en autonomie.

Faire une demande de prestation en ligne, réaliser une simulation de ses droits pour une aide, consulter son dossier... toutes ces possibilités sont offertes par le site caf.fr et l'application mobile Caf – Mon Compte. Pour faciliter nos démarches en ligne, la Caf du Nord propose aussi, depuis 2022, des rendez-vous numériques à des allocataires identifiés par nos agents.

90 % des démarches Caf peuvent se faire en ligne. Nous progressons chaque année sur les taux d'utilisation de nos téléservices.

Les démarches réalisées sur le site caf.fr



92 %

des démarches à la Prime d'activité



64 %

des démarches au Rsa



93 %

des démarches à la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)



78 %

des démarches aux aides au logement



90 %

des déclarations de changement de situation



78 %

des téléservices utilisés par les allocataires

Proximité et accessibilité

Poursuivant les actions déployées pendant la crise sanitaire, nos équipes ont capitalisé sur des pratiques et modes de contact efficaces, adaptés aux attentes de nos usagers : rendez-vous téléphoniques, partenariats avec les espaces France services, développement de l'accessibilité des démarches en ligne...

Au service des usagers



1 248 595

appels téléphoniques traités



108 524

rendez-vous réalisés en agence Caf



55 226

rendez-vous téléphoniques assurés



312 656

courriels reçus



6 151 863

courriers reçus



25,6 millions

de visites des allocataires de la Caf du Nord sur l'application mobile Caf – Mon Compte



Renforcer l'accès aux droits

Notre mission est de répondre à la diversité et la complexité des situations vécues par nos allocataires. Outre les aides exceptionnelles, la Caf du Nord a continué à agir pour l'inclusion sociale et numérique. Nous mettons en place de nouvelles actions de proximité, proactives et ciblées. Les rendez-vous numériques sont proposés notamment à des allocataires identifiés par nos agents.

Une aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales

En mai 2022, les équipes valenciennes du Département et celles de la Caf du Nord, ont construit un projet partenarial pour mener une expérimentation sur l'arrondissement de Valenciennes. Cette dernière est partie d'un constat : les victimes de violences conjugales ont du mal à s'extraire du domicile en raison notamment d'une emprise financière. L'idée de départ : leur ouvrir rapidement les droits au Rsa. Le projet a permis de s'adapter au plus près de la réalité du terrain et, tout l'été 2022, l'équipe a travaillé pour outiller les professionnels dans l'accompagnement des victimes.

L'expérimentation a été officiellement lancée le 7 novembre 2022 pour permettre un accompagnement administratif, juridique et psychologique des victimes, jusqu'à leur insertion socioprofessionnelle.

Un dispositif actionné à bon escient en même temps que d'autres aides : dans l'arrondissement, toute victime peut bénéficier d'une aide alimentaire avec l'association Midi Partage, d'un traitement sous 24 heures des prestations Caf et donc du versement d'une aide (remboursable) qui équivaut à un Rsa sous 48 h.

L'expérimentation valencienne a montré ses preuves : Valérie Létard, sénatrice et conseillère départementale, s'est appuyée sur ce projet pour écrire sa [proposition de loi d'une aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales](#) votée définitivement en février 2023.

Dans l'attente des décrets d'application, il est proposé au conseil d'administration de la Caf du Nord de poursuivre l'expérimentation jusqu'au 31 décembre 2023, tout en élargissant l'aide d'urgence remboursable à tout allocataire.

Une formation sur les violences intrafamiliales

Plusieurs travailleurs sociaux de la Caf du Nord ont suivi un cycle de formation de deux journées intitulé "Repérage et postures : Violences intrafamiliales, de quoi et comment en parle-t-on". Une formation portée par l'association [Solidarité Femmes Accueil](#) (Solfa).



« Connect et Vous » : un partenariat efficace entre la Caf du Nord et APF France Handicap

La Caf du Nord a renforcé son partenariat avec l'association [APF France Handicap](#) en 2022 pour soutenir l'action « Connect et Vous ». Ce dispositif permet d'accompagner toute personne dans l'utilisation des services en ligne d'organismes comme la Caf, la Cnam, la Carsat, ou encore Pôle Emploi. Il propose aussi la mise à disposition d'outils facilitant l'appropriation de compétences numériques. Les services de l'APF s'adressent à l'ensemble des familles du Nord, avec une attention particulière aux parents ou enfants en situation de handicap.

La Caf du Nord apporte, sur ses fonds locaux, un soutien financier à la direction territoriale Nord/Pas-de-Calais de l'association. Elle assure la formation des animateurs APF sur ses téléservices et, plus globalement, sur le site caf.fr. Elle a aussi accompagné l'APF dans sa labellisation « APTIC » : toute personne bénéficiaire de chèques « APTIC » peut les utiliser pour suivre une formation à l'APF. La réussite globale du projet reposant aussi sur la communication, la Caf du Nord valorise largement l'action « Connect et Vous » auprès de ses allocataires et partenaires.

L'efficacité des synergies déployées entre la Caf du Nord et APF France Handicap font de cette action l'une des réussites de l'année 2022.

La généralisation des rendez-vous numériques

Généralisés à la Caf du Nord en 2022, les rendez-vous numériques visent à :

- accompagner l'allocataire dans ses démarches en ligne pour favoriser son autonomie,
- maîtriser les flux de visites à l'accueil, voire les diminuer.

Désormais, chacune des 9 agences de la Caf du Nord propose, à tour de rôle, des rendez-vous numériques le jeudi.

Comment ça se passe ?

L'utilisateur concerné est identifié par les équipes de la Caf :

- soit dans le hall d'accueil : nous lui proposons de revenir quelques jours après pour un rendez-vous numérique de 30 minutes,
- soit avec une requête (par exemple quand une démarche dans le dossier n'a pas encore été effectuée) : l'utilisateur est contacté par téléphone et, s'il ne se sent pas autonome, nous lui proposons un rendez-vous par anticipation pour qu'il puisse faire sa démarche en ligne.

Les profils des personnes qui y assistent sont divers :

- certains allocataires ne sont pas ou peu à l'aise avec les outils numériques en général,
- d'autres doivent réaliser une déclaration trimestrielle ou une première demande de Rsa, Prime d'activité ou Aide au logement.

L'offre est très bien perçue par les allocataires et certains sites ont ouvert des rendez-vous un autre jour dans la semaine.

Une plateforme pour mieux faire connaître les démarches en ligne des organismes de Sécurité sociale

Plusieurs organismes de Sécurité sociale ont formé un groupe départemental dans le but d'améliorer la relation de service à l'utilisateur :

- la Caf du Nord,
- la Carsat Hauts-de-France,
- l'Urssaf du Nord – Pas-de-Calais,
- la Msa Nord/Pas-de-Calais,
- les 4 Cnam du Nord (Flandres, Hainaut, Lille-Douai, Roubaix-Tourcoing).

Les travaux ont abouti à la construction d'une plateforme en ligne, destinée à l'ensemble de nos partenaires, présentant et regroupant les démarches web de nos organismes : [DELTA](#) (Démarches En Ligne et Téléservices Accessibles).

Disponible via un lien internet, elle permet de découvrir les principaux services en ligne de la Caf, de l'Urssaf, de la Msa, de la Cnam et de la Carsat.

DELTA a été déployé auprès de l'ensemble des partenaires le 6 octobre 2022 lors d'un webinar de présentation.

Un certificat du mérite international pour les tutos en langage Facile à Lire et à Comprendre

La Caf du Nord, en collaboration avec l'association Les Papillons Blancs de Roubaix-Tourcoing a créé [4 documents](#) en langage Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour aider les allocataires à réaliser leurs démarches en ligne sur le site caf.fr :

[Faire sa déclaration trimestrielle de ressources pour le Rsa](#)
[Faire sa déclaration trimestrielle de ressources pour la Prime d'activité](#)
[Faire sa déclaration trimestrielle de ressources pour l'Allocation adulte handicapé \(Aah\)](#)
[Télécharger l'application mobile Caf – Mon Compte](#)

Ces tutos sont destinés aux allocataires en difficulté dans leurs démarches sur le site caf.fr

En 2022, ce travail a été récompensé par un certificat du mérite décerné par l'[Association Internationale de Sécurité sociale \(AISS\)](#), dans la catégorie des « bonnes pratiques ».



Nos partenaires de proximité

Notre travailons en partenariat avec des structures d'accueil afin de toucher tous les publics dans le département comme les 50 France services et les 48 points d'accès numérique. La Caf du Nord intervient aussi régulièrement dans des accueils spécifiques : en milieu pénitentiaire ou dans des associations d'aide aux sans-abris par exemple.

Les espaces France services

Aux côtés d'autres organismes publics, la Caf du Nord est partenaire des espaces [France services](#) du département pour accompagner les usagers au quotidien dans leurs démarches : santé, famille, retraite, logement, impôts... Les agents sont formés régulièrement par nos experts pour assurer un accompagnement numérique des usagers, notamment dans l'utilisation du site [caf.fr](#).

Les salariés des France services disposent d'une procédure de contact direct avec les services de la Caf du Nord pour répondre à des demandes d'allocataires nécessitant, soit une intervention de gestion de la Caf, soit une réponse approfondie.

Des France services itinérants existent également et s'arrêtent dans certaines communes, selon un calendrier préétabli : ces [Camions bleus](#) sillonnent ainsi le département du Nord. L'objectif ? Chaque usager des services publics doit se trouver à moins de 15 minutes d'une structure.

Partie prenante de la dynamique « France Services », la branche Famille est l'un des partenaires nationaux des structures labellisées.

50 France services sont réparties sur **6 arrondissements** (Avesnes-sur-Helpe, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lille, Valenciennes) :

- **44 structures** réparties sur 42 communes
- **6 Camions bleus** qui sillonnent les arrondissements du département (zones blanches)

Les points d'accès numérique

Des points d'accès numérique labellisés par la Caf Nord complètent le maillage territorial. Ils sont situés en majorité dans les centres sociaux. Les agents de nos partenaires accueillent les allocataires dans leurs locaux pour leur faciliter l'accès aux services numériques de la Caf. Ils sont formés par la Caf du Nord pour :

- Faciliter l'accès aux droits et aux services
- Permettre d'accéder aux sites internet et applications mobiles institutionnels ([caf.fr](#), [mon enfant.fr](#)... en fonction des usages locaux) et d'accompagner, si besoin, l'usager dans l'utilisation des services qu'ils proposent :
 - aide à la navigation sur les sites,
 - aide à retrouver les informations relatives au dossier sur l'espace « Mon Compte »,
 - aide à la réalisation des téléprocédures et des simulations pour l'attribution des différentes prestations (Rsa, Allocation adulte handicapé, aides au logement...).

48 points d'accès numérique sont labellisés par la Caf Nord.

Nous assurons également **26 permanences** chez nos partenaires. Elles sont assurées par les agents itinérants de la Caf du Nord.

[Retrouvez tous les points d'accueil de la Caf du Nord](#)



Accompagner les plus fragiles

Notre mission est de créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles.

L'Offre de service de travail social

Les [interventions de travail social de la Caf du Nord](#) ont une logique préventive et s'inscrivent dans une complémentarité avec les autres acteurs du travail social sur le territoire. Elles ont pour objectif d'accompagner les familles qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité et pourraient basculer dans une précarité durable. Cette logique d'anticipation vise notamment au maintien et à la consolidation des liens familiaux au service du développement de l'enfant.

Les **travailleurs sociaux de la Caf du Nord** informent les familles sur les droits et démarches en lien avec leur situation mais également sur les services proposés par nos partenaires locaux (organismes publics, associations...).

Les **interventions sociales** sont globales : la famille est repérée au travers d'un évènement fragilisant mais c'est bien l'ensemble de sa situation qui va être prise en compte par le travailleur social.

Ces interventions sont proactives : tout allocataire répondant aux critères est destinataire d'une proposition de contact (soit une mise à disposition, soit une proposition de rendez-vous). Près de 12 000 allocataires ont ainsi été ciblés en 2022.

Les [interventions sociales](#) se font à 2 niveaux :

- l'intervention ponctuelle, qui consiste à délivrer conseils et informations à la famille pour favoriser son accès aux droits,
- l'accompagnement social, qui se déclenche dès lors que le travailleur social mobilise des démarches, faute d'autonomie suffisante de la famille.

L'offre de travail social de la Caf est encadrée par une doctrine nationale. Elle peut comporter des offres locales mais celles-ci ne doivent pas représenter plus de 20 % des interventions, le socle national représentant le reste. Par ailleurs, le ratio informations-conseils / accompagnements doit s'établir autour de 35 % / 65 % sur les offres nationales.

L'offre de la Caf du Nord se compose :

- d'un socle de critères nationaux : parent seul (18/24 ans), séparation, décès d'un enfant, décès d'un parent, impayés de loyer ou de remboursement de prêt,
- d'offres locales : non décence du logement et surpeuplement.

L'année 2022 a été marquée par le démarrage d'un plan de formation pluriannuel à destination des travailleurs sociaux.

L'accent a été mis sur les ruptures familiales et le logement. Dans ce cadre, des sessions de [formation autour des évolutions de la famille et des violences intra-familiales](#) ont été mises en place, d'autres sur le logement indigne et la prévention des expulsions.

Des séances de supervision sont également proposées à raison d'une demi-journée par trimestre.

+ de 7 500 interventions sociales menées en 2022

6 000 interventions dans le cadre du socle national :

Près de 3 800

(50 % des interventions, contre 37 % en 2021) en lien avec la séparation

Près de 950

(13 %) pour l'offre sur les impayés

600

(8 %) pour l'offre destinée aux parents seuls

Près de 650

(9 %) consécutives à un décès (431 au décès d'un parent, 215 au décès d'un enfant)

1 500 interventions concernant des offres locales :

560

(7 % des interventions) liées à la non-décente du logement

+ de 480

relèvent des 2 offres locales à destination des parents seuls

190

(3 %) liées à une situation de surpeuplement

235

résiduelles sur des offres stoppées en 2021

Dans le cadre de l'accompagnement des familles, les chargés d'interventions sociales peuvent activer des aides financières visant à soutenir les projets des ménages : les aides au projet familial personnalisé (Apfp). Pouvant aller jusqu'à 2 000 € en subvention ou en prêt, l'aide est complémentaire aux aides légales et extra-légales.

322 aides au projet familial personnalisé ont été accordées en 2022, pour une aide moyenne de 1 466 €, tous types de financement confondus. Sur l'année 2022, 472 255 € ont été accordés au total.

La séparation

Les situations de séparation représentent un volume et une part de plus en plus importante des interventions menées par les travailleurs sociaux. Celles-ci font l'objet d'un parcours attentionné, déployé de manière transversale entre les services action sociale, prestations et l'Agence de recouvrement et d'impayés des pensions alimentaires (Aripa) depuis avril 2022. Dans ce cadre, une attention particulière est portée aux victimes de violences intra-familiales et la Caf du Nord a établi en 2022 un partenariat avec [l'association Solidarité Femmes Accueil](#) (Sofa) qu'elle soutient sur ses fonds locaux. Cette dernière accueille, accompagne, héberge et protège toutes femmes et enfants victimes de violences. Elle œuvre à travers son pôle « Violences faites aux femmes », pour l'égalité hommes-femmes, la lutte contre les violences faites aux femmes, la reconnaissance de leurs droits et la prévention des comportements sexistes.

L'aide à domicile

L'aide à domicile soutenue par la branche Famille s'adresse aux familles qui rencontrent un évènement révélateur ou générateur d'une difficulté ou d'une désorganisation ponctuelle, entraînant des répercussions sur les enfants du foyer. Elle permet de restaurer ou de maintenir l'autonomie des familles.

L'intervention au domicile des familles est réalisée par des professionnels qualifiés. Elle s'exerce à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et d'appui à l'éducation des enfants. En fonction de la situation rencontrée par la famille, l'intervention peut être réalisée par un technicien d'intervention sociale et familiale (Tisf) ou par un auxiliaire de vie sociale (Avs) / accompagnant éducatif et social (Aes).

L'année 2022 a été marquée par la mise en application d'une réforme sur les financements qui a fusionné la prestation de service et la dotation nationale en une subvention de fonctionnement qui a les caractéristiques d'une prestation de service à la fonction. Un complément à cette prestation peut éventuellement être financé sur fonds locaux en cas de dépassement du prix plafond (67 790 € pour les Tisf et 43 810 € pour les Aes).

Pour les interventions relevant de sa compétence, la Caf du Nord verse une prestation de service à la fonction correspondant à 100 % des frais de fonctionnement du service d'aide à domicile, déduction faite des participations familiales, et dans la limite du prix plafond national.

Sur le plan local, les conventions sont toutes arrivées à échéance au 31 décembre 2021 et ont toutes été renouvelées au 1er janvier 2022.

Les services d'aide à domicile dans le Nord

En 2022, la Caf du Nord a soutenu 14 services d'aide à domicile pour un budget global de plus de 7 millions d'euros, dont 363 793 € en fonds locaux. Cela a permis le financement de 13 275 postes de professionnels intervenant au domicile des familles. Soit une hausse de plus de 40 % des financements liée à une augmentation du nombre de postes financés (+ 10 %) par rapport à 2021 et à une augmentation des prix de revient (lié à l'impact de l'avenant 43 de la convention collective sur la revalorisation des salaires).

La réactivation du comité départemental de l'aide à domicile n'est pas encore effective mais est prévue dans le pilotage globale de la politique parentalité au niveau du Schéma départemental des services aux familles (Sdsf).

Consciente des difficultés pour les services d'aide à domicile à recruter des intervenants qualifiés, la Caf du Nord a mis en place en 2022 un partenariat financier avec le groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (Geiq) « A Domicile Hauts de France ». L'objectif de ce partenariat : alléger le coût du tutorat pour les structures dans le cadre de la mise en œuvre de contrats de professionnalisation.

L'intermédiation financière pour les familles monoparentales

La Caf du Nord et son service Aripa (Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires) poursuivent leur aide aux familles les plus vulnérables, touchées par une séparation ancienne ou récente, ou par une difficulté liée au paiement de la pension alimentaire.

Cette obligation alimentaire des parents à l'égard de leurs enfants subsiste lors de la séparation mais est souvent un enjeu et un point de conflit. [Le service public des pensions alimentaires](#) permet de lutter contre la précarité des familles monoparentales et d'accompagner les familles les plus fragiles.

D'abord centrée sur le versement d'une prestation spécifique, l'allocation de soutien familial (Asf), et le recouvrement des impayés de pensions alimentaires, la Caf a vu sa mission évoluer ces dernières années : le service public des pensions alimentaires est né pour apaiser les tensions et permettre la mise en place d'une intermédiation financière pour le versement des pensions alimentaires.

Le dispositif d'intermédiation financière des pensions alimentaires, dont le déploiement a commencé en octobre 2020, s'est renforcé grâce à une réforme importante qui a vu le jour en mars 2022. À partir de cette date :

- toutes les décisions de justice rendues dans le cadre d'un divorce contentieux ont retenu, par principe, l'intermédiation financière des pensions alimentaires comme moyen de paiement des pensions alimentaires fixées,
- tous les versements des pensions alimentaires fixées dans ce cadre sont passés par la Caf.

Désormais, si le Juge aux affaires familiales (Jaf) ne retient pas l'intermédiation financière comme moyen de paiement, il doit motiver expressément son refus de mise en place.

Cette réforme, dite de « systématisation de l'intermédiation financière », a provoqué une augmentation de l'intervention de la Caf du Nord dans le paiement des pensions alimentaires mensuelles :

- 146 démarches reçues avant la réforme (de juillet 2021 à février 2022)
- 1 748 démarches reçues après la réforme (de mars à décembre 2022)

L'intermédiation financière : qu'est-ce que c'est ?

C'est quand la Caf joue le rôle d'intermédiaire entre les deux parents séparés : elle récupère la pension alimentaire auprès du parent qui doit la payer (le débiteur) pour la verser tous les mois au parent qui doit la recevoir (le créancier).

La Caf est informée de la fixation de la pension alimentaire et agit pour la mise en place du paiement. Quand le paiement n'a pas lieu, la Caf détecte au plus tôt l'impayé et peut ainsi réduire sa profondeur. Ce dispositif permet donc un paiement rapide et régulier, mais aussi de réagir rapidement face à un impayé de pension alimentaire.

Plus globalement, l'intermédiation financière participe à l'apaisement des relations familiales, à la lutte contre la précarité des familles monoparentales et à l'accompagnement les plus fragiles. Ce dispositif prévient aussi les violences familiales en coupant tout lien entre les parents sur le sujet de la pension alimentaire : fin du chantage ou des menaces sur cet aspect délicat. À terme, il va permettre à la Caf de réduire le nombre d'impayés de pensions alimentaires.



La Caf du Nord innove et développe de nouveaux services en réponse aux besoins identifiés des familles et des habitants dans les territoires. Elle mène ainsi un véritable travail d'expert et d'animation auprès de nos partenaires institutionnels et de proximité. Elle met en place des dispositifs de coopération efficaces.

L'innovation publique, le numérique et la communication sont aussi des leviers clés pour accompagner le changement et ajuster les pratiques aux nouveaux usages et attentes de nos publics.

Développer de
nouveaux
projets

En savoir plus

Développer de
nouveaux
services

En savoir plus

Communiquer
activement

En savoir plus

Innover avec
la branche
Famille

En savoir plus

Zoom sur un événement marquant

La Caf du Nord engagée en faveur de l'innovation publique

La Caf du Nord a participé à la 9ème édition du mois de l'innovation publique lancée par la Direction interministérielle de la transformation publique (Ditp) et relayée par le « CafLab » au cours du mois de novembre. La Caf du Nord a notamment accueilli et co-animé un hackathon sur le thème de l'accès aux droits des jeunes en novembre 2022 avec l'ensemble des correspondants de la région.



Chiffres clés 2022

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2022 [sur la page dédiée](#).



25,6 millions

de visites des allocataires du Nord sur l'application mobile Caf – Mon Compte



3,4 millions

de visites sur les pages « Caf 59 » du site internet caf.fr



251

nouvelles places de crèches financées pour un montant de 5,1 millions d'euros



10 millions

d'euros dédiés au fonds publics et territoires



Notre activité en bref

Retrouvez la synthèse de notre rapport d'activité en PDF.

Je découvre >



Développer de nouveaux projets

La Caf du Nord est un acteur incontournable dans le développement de nouveaux projets et d'équipements au service des familles, de l'enfance, de la jeunesse, de la parentalité, du logement et de l'inclusion sur les territoires. Grâce à des outils comme le [Schéma départemental des services aux familles](#) (Sdsf) et les [Conventions territoriales globales](#) (Ctg), la Caf du Nord maintient et fait émerger des équipements et des activités sur tous les territoires.

Le Schéma départemental des services aux familles : un outil partenarial en construction

Afin de préparer l'installation du nouveau Comité départemental des services aux familles, la Caf du Nord a joué en fin d'année 2022 un rôle moteur, en lien étroit avec les autres grands partenaires qui co-président le Comité : l'Etat, le Conseil départemental et l'Association des maires du Nord. La Caf est désignée par les textes comme étant le « secrétariat général » du Sdsf.

Perspective 2023 : la refonte du Sdsf

Sur la base d'un diagnostic territorial, il s'agit de redéfinir et recentrer les priorités partagées, dans une approche transversale des différentes politiques concernées (petite enfance, parentalité, animation de la vie sociale, jeunesse...). Une attention particulière est portée sur la stratégie de rééquilibrage territorial en matière d'offre de services à la population.

Le déploiement progressif des Conventions territoriales globales

À l'instar du Sdsf à l'échelle départementale, les Ctg constituent des outils de coordination partenariale à l'échelle des territoires infra-départementaux, en général au niveau des établissements publics de coopération intercommunale (Epci). L'objectif à terme est de pouvoir couvrir progressivement l'intégralité du département du Nord.

Pour assurer un financement efficient des services aux familles, les Ctg donnent un cadre partagé et transversal et s'appuient sur un diagnostic initial. Elles permettent aussi de questionner le fonctionnement des services existants et de mieux les mobiliser.

Les domaines d'intervention des Ctg sont globaux : petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits, inclusion numérique, animation de la vie sociale, logement, handicap, accompagnement social.

Retrouvez dans nos pages les principales réalisations 2022 en faveur de [l'enfance](#), [la parentalité](#), [l'animation de la vie sociale](#) et [l'accès aux droits](#).



251

nouvelles places de crèches financées pour un montant de 5,1 millions d'euros



10 millions

d'euros dédiés au fonds publics et territoires (3,8 millions d'euros pour la petite enfance et 6,2 millions d'euros pour la jeunesse)



664 actions

financées dans le cadre des Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas)



3,2 millions

d'euros pour soutenir 1 200 actions portées par les Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)

Des projets en faveur de la jeunesse et de la solidarité alimentaire

Les projets « Innov' Jeunes »

La Caf du Nord participe depuis plusieurs années au concours national « Innov'Jeunes » organisé par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf). Ses objectifs : valoriser et renforcer la lisibilité, à l'échelle nationale, des projets financés par les Caf dans le cadre de l'axe 3 « Soutenir l'engagement et la participation des enfants et des jeunes » du fonds publics et territoires.

Zoom sur 4 projets

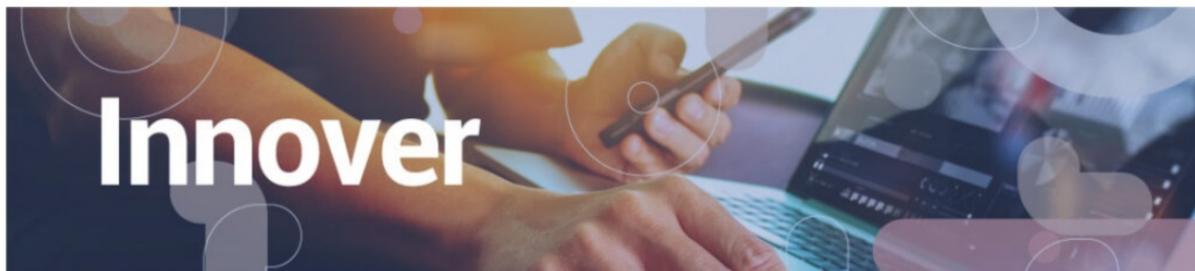
En 2022, la Caf a décidé de porter au niveau national et de récompenser localement le projet « [Tous ensemble, luttons contre le harcèlement](#) », qui émane du Centre d'animation du Rocher et de la rue de Calais, à Hazebrouck.

Afin de valoriser tous les jeunes impliqués dans les projets présélectionnés au niveau local, la Caf du Nord a également attribué une récompense aux jeunes ayant contribué à trois autres projets remarquables :

- « [Festival jeunes et citoyens](#) » (Association A tes côtés, Dunkerque)
- « [Tous connectés](#) » (Centre socioculturel intercommunal de l'Ostrevent et la Sensée, Arleux)
- « Soutien à l'Ukraine » (Centre social Mosaïk Cambrai).

Les Paniers solidaires

En 2022, la Caf du Nord a également poursuivi son partenariat avec la Mutualité sociale agricole (Msa) autour des « Paniers solidaires » : un projet qui vise à fournir à des familles des paniers alimentaires constitués par des agriculteurs locaux. Cela permet de promouvoir les circuits courts et les bienfaits d'une alimentation saine. Des distributions ont eu lieu sur les communes de Arleux, Avesnes-sur-Helpe, Aulnoye-Aymeries, Bavay, Bourbourg, Jeumont, Landrecies, Quesnoy-sur-Deûle, Sains-du-Nord, Solre-le-Château, Valenciennes et Watten.



Développer de nouveaux services

Le numérique est un accélérateur d'accès aux services et aux droits. En espace multiservices ou au téléphone, les allocataires sont guidés dans leurs démarches pour toujours plus d'autonomie. Le site www.caf.fr et l'application mobile Caf – Mon Compte proposent des innovations qui facilitent les démarches des usagers.

Des téléservices accessibles et pratiques pour les allocataires

La fonction « Transmettre un document »

Depuis avril 2022, cette fonction a été généralisée sur le compte Caf de chaque allocataire. Il peut nous [transmettre très rapidement des documents](#) pour compléter son dossier ou une demande de prestation : il lui suffit de prendre en photo le ou les document(s) et de nous les partager.

Cette fonction est disponible sur le site caf.fr (espace Mon Compte) et sur l'application mobile via la rubrique « À transmettre » > « Mes démarches ».

Avant l'envoi, l'allocataire peut visualiser le document qu'il souhaite envoyer. Dans les minutes suivant l'envoi, il reçoit un accusé de réception sur son adresse mail. Les documents envoyés figurent ensuite dans la rubrique « Mes courriers/courriels ».

Ce service a été mis en place suite à l'expérimentation réalisée pendant la période de confinement. Utiliser cette fonctionnalité, c'est sécuriser la transmission des documents, accélérer le traitement des informations, mais aussi éviter de se déplacer et économiser un timbre.

L'affichage des délais de traitement des dossiers

Cette information figure à la fois sur le site caf.fr (espace Mon Compte > rubrique « Mes démarches ») et sur l'application mobile (rubrique « Menu » > « Délais de traitement »).

3 délais de traitement sont indiqués et mis à jour chaque semaine : les courriels, les demandes de Rsa et d'Allocation adulte handicapé (Aah) et les autres demandes. L'utilisateur peut ainsi connaître un délai approximatif de ses demandes sans devoir contacter la Caf du Nord.

Les rendez-vous téléphoniques

Simple et pratique, l'utilisateur peut prendre un [rendez-téléphonique en ligne sur le site caf.fr](#).

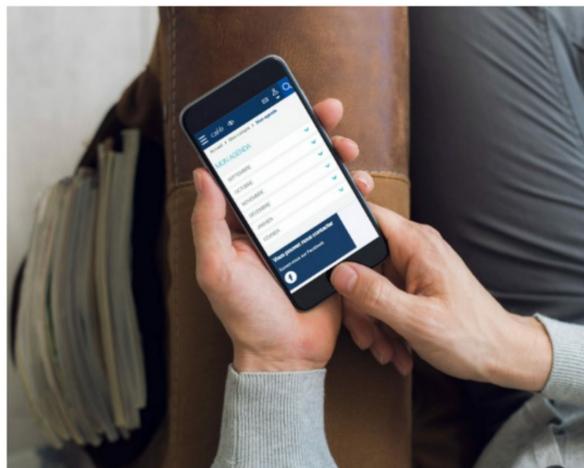
La prise de rendez-vous, physique ou téléphonique, se fait en ligne via une page unique : [CAF – Ma Caf – Contacter ma Caf – Prendre un rendez-vous](#)

Zoom sur la rubrique Agenda

La rubrique Agenda est accessible par tous les allocataires sur le site caf.fr (espace Mon Compte) et sur l'application mobile.

Ses atouts :

- Donner de la visibilité sur les événements à venir dans leur dossier au cours des 6 prochains mois (démarches à effectuer, modification des droits à venir, date des paiements mensuels, ...)
- Réduire les contacts entrants en rassurant l'utilisateur sur les démarches ou changements de droits à venir
- Améliorer la vision du dossier par nos conseillers qui accompagnent les allocataires dans les espaces numériques des Caf



Retrouvez l'ensemble de nos [services en ligne](#) disponibles sur caf.fr ou sur l'appli mobile.



Communiquer activement

Nous menons une politique de communication stratégique auprès de nos publics. Alliant accessibilité, numérique et créativité, nous mettons en œuvre des actions ciblées destinées à nos allocataires et partenaires, mais aussi aux médias et au grand public.

Nos objectifs :

- Favoriser l'accès aux droits de tous les usagers
- Promouvoir les actions, les services et les valeurs de la Caf auprès de nos différents publics
- Accompagner et valoriser les projets de développement local menés avec nos partenaires pour les habitants du Nord
- Renforcer de façon positive l'image de marque de la Caf, acteur majeur de la solidarité dans le département

Nos publications

La newsletter Ma Caf



Adressée tous les mois à l'ensemble de nos allocataires, la [newsletter Ma Caf](#) informe de façon pédagogique et attractive sur des sujets pratiques et essentiels : les prestations, les démarches et les droits. Elle livre des conseils avisés et fait part des actions plus méconnues du grand public comme l'accompagnement social ou les projets et services des partenaires que nous soutenons : aide à domicile, structures d'accueil, loisirs, conseillers numériques... Son taux d'ouverture est de 40 % en moyenne.

La newsletter Acteurs



Envoyée à plus de 17 000 partenaires (institutionnels, structures d'accueil, mairies, centres sociaux...), la [newsletter Acteurs](#) partage l'actualité de la Caf du Nord utile aux professionnels en contact avec le public. C'est aussi un canal pour communiquer sur les grandes thématiques de nos champs d'intervention : petite enfance, enfance, jeunesse, animation de la vie sociale, inclusion, logement, développement local...

Elle met en lumière les projets et actions menés avec partenaires et diffuse notamment le [podcast de la Caf du Nord](#) axé sur le témoignage des acteurs novateurs de la solidarité. Son taux d'ouverture est entre 40 % et 50 %.

Le magazine Vies de famille

[Vies de famille](#) est un magazine papier trimestriel qui est distribué dans nos lieux d'accueil partenaires. Dans chaque numéro, 4 pages sont consacrées à l'actualité locale de notre département. La Caf du Nord se charge de la mise en page de son encart local, mais aussi de ceux des Caf du Pas-de-Calais, de la Somme, de l'Aisne et des Ardennes.

Les réseaux sociaux

Facebook : l'information destinée aux allocataires et au grand public

La page Facebook de la Caf du Nord c'est 3 à 4 posts par semaine sur les démarches, les prestations, les nouveaux services de la Caf, ainsi que les événements et les actions.

Avec 13 000 abonnés, c'est aussi le canal privilégié des allocataires : les publications liées au versement des prestations touchent en général entre 4 000 et 5 000 personnes.

Twitter / X : le fil d'actualité pour les partenaires et les médias

Notre compte sur X (ex-Twitter) est le relais de nos campagnes d'information locale et nationale, de nos projets et des services menés avec nos partenaires. Il permet aussi de suivre en direct ou de revenir sur nos événements. Nous sommes suivis par 2 100 abonnés.

LinkedIn : le réseau référent pour promouvoir notre marque employeur

Avec plus de 3 000 abonnés, la page LinkedIn de la Caf du Nord permet de valoriser nos actions et celles de nos salariés. Elle diffuse nos offres d'emploi et contribue à forger positivement la marque employeur de la Caf du Nord : une audience professionnelle et institutionnelle pour un réseau à fort taux d'engagement.

Les campagnes d'information

La campagne de communication sur les incivilités



Lancée en décembre 2022, la Caf du Nord a initié une grande action de sensibilisation sur les incivilités auprès des usagers : affichage dans les lieux d'accueil et relais sur les réseaux sociaux.

Incarnée par 3 agents de la Caf du Nord, elle porte un message fort : « Ensemble, choisissons le respect ».

4 campagnes diffusées tous les ans

- Aides aux vacances – Vacaf : de février à avril. La Caf développe sa propre campagne.
- Aide au logement étudiant (Ale) : de mai à octobre. La Caf développe sa propre campagne et organise un tchat Facebook en septembre.
- Allocation de rentrée scolaire (Ars) : juillet / août.
- Prime de Noël : décembre.

« Ma Caf 59 » sur le site caf.fr

La Caf du Nord est présente sur [caf.fr](#) à travers 3 espaces dédiés aux informations locales : [Allocataires](#), [Partenaires](#) et [Nous connaître](#). Chacun peut y trouver :

- des actualités régulières (comprenant les articles des 2 newsletters) ;
- des pages situationnelles : vie personnelle, vie professionnelle, handicap, logement ;
- des informations pratiques : contacter ma Caf, prendre un rendez-vous, télécharger une attestation ;
- des documents ressources : vidéos, rapport d'activité, portrait social...

Une refonte des pages allocataires a été effectuée en 2022 : l'ergonomie, le parcours de navigation et la lisibilité ont été améliorés.

En moyenne, l'ensemble de ses pages comptabilise 290 000 visites mensuelles.

Le podcast de la Caf du Nord



Nous poursuivons la réalisation de podcasts, un format audio pratique pour mettre en lumière des actions innovantes que nous menons avec nos partenaires sur le territoire, dans les domaines de la petite enfance, de la jeunesse, de l'inclusion et de la solidarité.

En mode reportage, nous nous déplaçons chez nos partenaires pour découvrir et valoriser les projets à fort enjeu de société. Découvrez :

- [La Maison de Louise et Ted](#) : une crèche inclusive qui accueille les enfants porteurs de troubles du comportement.
- [Les reporters de Wallers Aremberg](#) : un groupe de jeunes bénéficiaires d'une action d'éducation aux médias.

Renommée [« Rencontre »](#) en 2023, l'émission du podcast se présente désormais sous un nouveau format et est diffusée sur toutes les plateformes : [« La crèche Les Z'Artistes »](#) en est le dernier épisode.

Les supports papier

Plusieurs affiches, dépliants et plaquettes sont réalisés chaque année pour les allocataires et les partenaires. Certains sont diffusés en main propre :

- dans nos accueils (surtout en rendez-vous) ;
- lors de rencontres avec nos partenaires ;
- lors d'événements (ex : salons de la petite enfance).

De nouveaux tutos pour les allocataires et [des plaquettes](#) thématiques (aide à domicile, espaces de rencontre, médiation familiale...) sont également créés régulièrement pour accompagner au mieux nos publics.

Les guides des aides financières individuelles et collectives

- [Le Règlement intérieur des aides financières individuelles – RiAf](#)
- [Le Règlement intérieur des aides financières collectives – RiAfC](#)

Les autres actions

- [Les guides en « Facile à lire et à comprendre » \(FALC\)](#)
- [Les vidéos tutos](#) sur des plateformes destinées aux partenaires de l'action sociale (Elan, Sepia, Afas...)
- Les [webinaires](#) pour nos partenaires
- Les relations avec la presse quotidienne régionale, tv, radio et web
- La présence de la Caf du Nord lors d'événements comme des inaugurations officielles ou des salons
- L'envoi mensuel de 4 emailings thématiques : Première déclaration trimestrielle de ressources / Remboursement d'une dette / Rendez-vous personnalisé suite à une déclaration de séparation / Nouvel allocataire (lancée en 2022)



25,6 millions

de visites des allocataires du Nord sur l'application mobile Caf – Mon Compte



3,4 millions

de visites sur les pages « Caf 59 » du site internet caf.fr



620 000

allocataires destinataires de la newsletter « Ma Caf »



17 000

partenaires destinataires de la newsletters « Acteurs »



29

discours rédigés pour les manifestations



Innover avec la branche Famille

La Caf du Nord participe activement depuis plusieurs années à la démarche d'innovation de la branche Famille. Cette démarche vise à transformer l'action publique en rapprochant les usagers des Caf et surtout en les associant à l'élaboration de nos services pour répondre au mieux à leurs besoins et attentes. Cela se traduit par des approches méthodologiques spécifiques et par l'apport de nouvelles propositions en lien avec nos différentes missions.

Le réseau « CafLab »

Pour favoriser l'implantation de solutions innovantes sur les territoires, la branche Famille s'est dotée d'un « Lab » en 2015 dont la particularité est d'être organisé en réseau. Rattaché à la direction de l'innovation de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf), il irrigue toutes les régions. Ce réseau est composé à la fois de référents régionaux et de correspondants locaux.

Zoom sur la Caf du Nord, pilote du réseau régional

Depuis 6 ans, la Caf du Nord anime le réseau régional dans le cadre d'une mission institutionnelle. L'objectif : favoriser les dynamiques d'innovations territoriales, qu'elles soient sociales, organisationnelles ou technologiques.

Partager Impulser Expérimenter

Le partage d'initiatives locales permet de repérer les bonnes pratiques d'une part, et d'économiser collectivement de la ressource, lorsque des solutions existent déjà, d'autre part. Concrètement, le partage permet parfois de passer à plus grande échelle avec un faible investissement ou constitue une source d'inspiration. La Caf du Nord participe à cette dynamique par la collecte et la promotion d'initiatives locales auprès des Caf de la région ou par la promotion du dispositif national. Les initiatives peuvent être menées en partenariat avec des acteurs locaux et intéresser tous les sujets en lien avec les missions de la branche Famille. Ce recueil de bonnes pratiques concerne aussi les actions qui permettent d'améliorer nos processus ou méthodes de travail et de management internes, qui concourent, in fine, à la délivrance d'un meilleur service public.

Faire « avec » et pas seulement « pour »

La démarche est centrée sur l'utilisateur, qu'il soit externe (allocataire, partenaire) ou interne (collaborateur). Cela implique de faire avec et pas seulement pour les usagers, autrement dit de co-construire nos offres de service avec eux pour tenir compte de leurs vécus et de leurs attentes. La Caf du Nord adhère à cette logique et mobilise ponctuellement ses usagers à travers :

- l'écoute de leur expérience,
- la co-construction avec toutes les parties prenantes,
- la sélection des solutions les plus réalistes et désirables possible.

Animer et challenger

Des collaborateurs ont participé en 2022 à différentes **séances de créativité** animées par le CafLab sur différentes thématiques : contrôle interne, gestion de la relation clients, violences infra-familiales et intermédiation financière.

L'ensemble de ces écoutes et temps de co-construction sont venus alimenter les réflexions locales et les chantiers nationaux.

Des allocataires ont également participé à la création de [supports Faciles A Lire et à Comprendre \(FALC\)](#) et à une réflexion autour d'un projet d'organisation de dialogue continu entre la Caf et ses usagers.

Design de services

L'ambition 2023 est de renforcer ces modalités d'association des usagers au design des services et aux expérimentations locales. La Caf du Nord continuera par ailleurs d'essaimer l'innovation en région en s'appuyant sur les ressources du territoire et en saisissant les opportunités qui font évoluer le service public en lien avec ses missions.

Zoom sur le hackathon

Pour mobiliser sur un temps réduit autour de projets qui ont un potentiel innovant, des défis de type hackathon sont organisés par le réseau. Ils permettent de recueillir des idées novatrices en mode collectif en respectant un processus créatif particulier. La Caf du Nord a accueilli et co-animé un hackathon sur le thème de l'accès aux droits des jeunes en novembre 2022 avec l'ensemble des correspondants de la région.





À la Caf du Nord, nous mettons en avant le « travailler ensemble » qui repose sur la confiance et l'engagement. Nous accompagnons nos 1 469 collaborateurs pour leur permettre de prendre pleinement leurs responsabilités dans l'accomplissement de notre mission de service public.

Environnement et qualité de vie au travail, formation, accompagnement au changement, coopération et mutualisation sont des atouts sur lesquels la Caf du Nord investit, pour le bien-être et la performance des salariés et des usagers.

Mobiliser et valoriser nos ressources

[En savoir plus](#)

Développer les compétences de nos collaborateurs

[En savoir plus](#)

Accompagner le changement auprès de nos salariés

[En savoir plus](#)

S'engager en faveur du développement durable

[En savoir plus](#)

Coopérer, mutualiser au niveau régional et national

[En savoir plus](#)

Zoom sur un événement marquant

Le Lab'managers en action

Un groupe d'une vingtaine de managers de la Caf du Nord, volontaires et motivés, s'est constitué sous la forme d'un « Lab ». L'objectif ? Aider l'ensemble des managers de notre organisme à développer ou renforcer leurs compétences grâce à l'interconnaissance, les échanges et l'entraide. Le Lab'managers permet aussi de capitaliser sur les bonnes pratiques ou pratiques innovantes en termes de management.



Chiffres clés 2022

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2022 [sur la page dédiée](#).



1 469

collaborateurs à la Caf du Nord



298

nouveaux embauchés en 2022



9

agences Caf sur tout le département



24

projets de travaux et d'aménagements d'espaces engagés



+ d'1 million

d'euros affectés à la sureté et à la sécurité des biens et des personnes



Notre activité en bref

Retrouvez la synthèse de notre rapport d'activité en PDF.

[Je découvre »](#)



Mobiliser et valoriser nos ressources

Nos ressources immobilières et informatiques contribuent directement à la performance de notre organisation et à celle de nos équipes. Nous valorisons la dimension humaine, la qualité de vie au travail et de service, tout en intégrant les enjeux de la transition écologique.

Une stratégie immobilière au service des agents et des usagers

La Caf du Nord a défini son schéma directeur immobilier local pour renforcer :

- les projets en appui de la qualité de vie au travail, facteur de mobilisation durable des salariés,
- la transformation managériale,
- la qualité de l'offre de service,
- la rénovation énergétique,
- la modernisation des espaces en consolidant un patrimoine adéquat, performant et adaptable.

Notre organisme répond ainsi aux besoins induits par l'hybridation du temps de travail, en agence et en télétravail. Il se dote d'espaces de travail adaptés et soutient la politique de gestion des ressources humaines. Il optimise l'occupation des locaux et intègre la transition écologique.

Quelques exemples :

- la valorisation des bâtiments et des espaces d'accueil de proximité : 9 agences Caf implantées à Armentières, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lille, Roubaix, Tourcoing, Maubeuge et Valenciennes, et 2 antennes Caf à Lille-Fives et Denain,
- l'optimisation du patrimoine : passage de 22 sites en exploitation en 2011 à 11 sites pour 2023,
- l'optimisation des surfaces :
 - diminution de 2 293 m² au 31 décembre 2022, ce qui porte l'effort de rationalisation à 7 939 m² depuis la création de la Caf du Nord,
 - plus de 900 m² affectés à des activités mutualisées : Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa), Service national de gestion de la paie (Sngp), mise à disposition de locaux pour la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) à Valenciennes...
- la sûreté et la sécurité : plus d'1 million d'euros affecté aux domaines de la sûreté et de la sécurité des biens et des personnes (gardiennage, déploiement du système Ramses, remplacement de centrales incendies...).

Les efforts de sobriété énergétique

Au travers des travaux d'entretien sur les bâtiments et de réhabilitations, la Caf du Nord enregistre une diminution de ses consommations entre 2018 et 2022 de :

- 8 % pour le gaz,
- 8,35 % pour l'électricité,
- 9 % pour l'eau.

24 projets de travaux et d'aménagements d'espaces engagés

En 2022, la Caf du Nord a investi dans :

- 2 programmes nationaux immobiliers menés à Cambrai et Lille, pour un montant de 15 millions d'euros,
- 22 projets soutenus par les fonds locaux de l'organisme à hauteur de 2,5 millions d'euros.

Les réalisations phares en 2022

L'aménagement de l'agence de Valenciennes avec la création d'espaces de travail pour 40 collaborateurs de la direction des systèmes d'information de la Cnaf (inauguration le 15 septembre 2022).



L'aménagement des extérieurs de l'agence de Lille



La réhabilitation et aménagement des espaces de travail à Douai



Les projets engagés

Cambrai : un démarrage des travaux effectif pour la création de nouveaux locaux partagés avec la Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam).



Lille : un projet validé par la Cnaf pour réhabiliter le siège de la Caf du Nord. Tout au long de l'année 2022, la Caf a mené une démarche collaborative avec ses salariés pour co-construire ce projet.



11

agences et antennes Caf dans le Nord



+ de 900 m²

affectés à des activités mutualisées



8,35 %

d'électricité économisée



24

projets de travaux et d'aménagements d'espaces engagés

Les réalisations au service d'un système d'information évolutif

Les actions menées en 2022 ont été principalement tournées vers l'équipement, les réseaux, l'exploitation et l'assistance aux utilisateurs.

Planification, maintenance et modernisation :

- mise en œuvre d'un nouveau processus de traitement des demandes internes favorisant la prise en charge des incidents bloquants de façon prioritaire,
- déploiement et mise en œuvre du nouveau parc de copieurs et décommissionnement des anciens copieurs,
- installation de nouveau matériel dans les salles de réunion afin de faciliter les réunions hybrides (participants en distanciel et en présentiel),
- installation de 3 nouvelles bornes destinées aux allocataires.

Information et sensibilisation des équipes à la transformation numérique :

- animation d'un webinaire mensuel sur la transformation numérique à destination de la ligne managériale et accompagnement personnalisé des équipes,
- conception et animation des premiers webinaires sur la transformation numérique à destination de l'ensemble du personnel.

Modernisation du système d'information :

- mise en œuvre des nouvelles liaisons réseaux intersites permettant de fluidifier l'accès au système d'information,
- décommissionnement des serveurs ayant un système d'exploitation obsolète.



18 500

demandes liées au système d'information traitées



1 300

nouveaux écrans installés en agence



725

remises et restitutions de matériels nomades (portables, smartphones, tablettes)



3 037

faits générateurs d'entrées ou de sorties d'agents traités



Développer les compétences de nos collaborateurs

Nous accompagnons nos 1 469 collaborateurs afin de leur offrir un environnement de travail dynamique et apprenant : près de 70 % des collaborateurs pratiquent le télétravail. Nous prenons des engagements en matière de formation et d'évolution professionnelle.

L'accueil : première étape dans le parcours professionnel

Pour favoriser l'intégration des nouveaux salariés et leur permettre une adaptation durable au sein de l'organisme, la Caf du Nord met en place un parcours d'accueil qui leur offre un socle commun de connaissances sur les missions, les valeurs et le fonctionnement de l'organisme.

Au programme :

- accueil et rencontre de la direction avec les interventions des équipes de direction et des responsables,
- échanges et animations par équipes autour de l'interconnaissance avec l'outil Klaxoon,
- découverte du Comité social et économique (Cse) et des organisations syndicales.

Cette démarche est une première étape dans le parcours professionnel de chaque nouvel embauché. En 2022, 185 nouveaux collaborateurs en ont bénéficié.

La Caf du Nord : un employeur dynamique dans le département

La Caf du Nord compte 1 469 salariés : des acteurs de terrain formés et mobilisés au service de la population et des territoires.

Les salariés sont répartis dans 11 points d'accueil (agences et antennes) : Armentières, Cambrai, Douai, Denain, Dunkerque, Lille, Lille Fives, Maubeuge, Roubaix, Tourcoing et Valenciennes.

En 2022, la Caf du Nord a accueilli 298 nouveaux embauchés, dont 84 ont été recrutés en Cdi.

Des formations ciblées par métiers et pour tous les collaborateurs

Plus de 51 722 heures de formation ont été dispensées au cours de l'année auprès de 789 collaborateurs.

Pour répondre au mieux aux besoins des allocataires, la Caf du Nord a professionnalisé la fonction de ses techniciens de service à l'usager, premier maillon de la chaîne de contact avec les usagers. Nous avons expérimenté un contrat de professionnalisation spécifique qui a permis d'impliquer les collaborateurs dans leurs missions de façon pérenne. Toujours avec ce même objectif : l'amélioration du service rendu à ses publics.

La Caf du Nord a également lancé un plan de formation pluriannuel pour des chargés d'interventions sociales qui travaillent auprès des familles. L'objectif : mieux appréhender les évolutions familiales pour mieux répondre aux besoins des familles.

Le « campus managers »

La Caf du Nord dédie un parcours spécifique à la formation de ses nouveaux managers. 22 modules, répartis sur une année, leur permettent de mieux appréhender leur fonction et les enjeux de leur rôle auprès des équipes.



1 469

collaborateurs à la Caf du Nord



298

nouveaux agents embauchés



51 722

heures de formation dispensées
auprès de 789 collaborateurs



22

modules dédiés à la formation
des nouveaux managers

L'égalité professionnelle

Entreprise apprenante et engagée pour la diversité et la non-discrimination, la Caf du Nord respecte l'égalité d'accès à la formation entre les femmes et les hommes, quels que soient leur temps de travail ou leurs éventuelles fragilités. Elle obtient un score de 94 sur 100 pour son index de l'égalité professionnelle femmes / hommes en 2022.

Plus de 130 travailleurs en situation de handicap sont parties prenantes dans les dispositifs d'évolution professionnelle proposés par l'organisme et participent au quotidien à la performance de l'organisme.



Accompagner le changement auprès de nos salariés

Nous nous engageons à créer et favoriser un environnement et des conditions de travail propices au bien-être et à la mobilisation collective de nos collaborateurs face au défi majeur que représente leur mission.

Aider les personnes et familles les plus fragiles représente un véritable enjeu de société : notre organisme prépare en continu nos salariés aux changements et aux évolutions réglementaires et socio-économiques. Au-delà de la formation et de l'accompagnement professionnel, nous encourageons la confiance et le « travailler ensemble », véritables leviers de la performance.

Une collaboration et une agilité collective

En 2022, des travaux ont été entrepris avec des managers mobilisés pour co-construire une démarche managériale fondée sur de nouvelles postures et de nouvelles pratiques favorisant la confiance et l'engagement des collaborateurs. Un groupe d'une vingtaine de volontaires motivés s'est constitué sous la forme d'un « Lab'Managers » pour aider le collectif managérial à :

- développer ou renforcer ses compétences managériales grâce à l'interconnaissance, les échanges et l'entraide,
- capitaliser sur les bonnes pratiques ou pratiques innovantes en termes de management.



Une attention portée à la qualité de vie au travail

Les environnements de travail ont été réfléchis pour s'adapter aux nouvelles modalités du travail hybride. Ils sont progressivement réaménagés, sans oublier les espaces de convivialité. En effet, la qualité des relations professionnelles reste une priorité pour favoriser le « travailler ensemble ».



« À la Caf du Nord, nous savons que le bien-être professionnel dépend de plusieurs facteurs qui améliorent les conditions de travail : la qualité du management, l'environnement de travail, la qualité des relations professionnelles, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle... C'est pourquoi, nous investissons tous ces champs. »



Anne Douti
Responsable QVT / Communication interne

Des actions porteuses de sens et de liens

La Caf du Nord continue à organiser des actions en faveur de la cohésion des équipes pour maintenir le lien social au sein de son collectif et favoriser les rencontres entre salariés sur ses agences. Voici quelques exemples :

- des événements pour renforcer la cohésion des équipes : le « café des voisins de couloirs », l'opération pulls de Noël ou le challenge sportif et solidaire avec SquadEasy,
- des actions pour découvrir ses collègues : réalisation et diffusion de vidéos métiers, exposition « Réveille ton coulou'art » pour découvrir les talents cachés de chacun,
- des animations en faveur de la parentalité car l'efficacité au travail passe à la fois par une bonne conciliation des temps de vie mais aussi par une vraie dissociation de ces temps. La Caf du Nord a permis à ses salariés de participer à une conférence animée par une coach spécialisée en parentalité sur le thème « Comment aider mon enfant à traverser son émotion et/ou stress ? »,
- des actions de prévention de la santé de ses salariés :
 - le challenge solidaire SquadEasy a été lancé afin que les salariés se maintiennent en bonne santé en faisant le plus grand nombre de pas en équipe. Leur implication a contribué à collecter des bénéfices au profit d'une association de protection des océans,
 - une dizaine de newsletters santé ont été publiées en collaboration avec le service de prévention et de santé au travail pour sensibiliser les salariés sur différents thèmes : le mois sans alcool, la semaine de l'hypertension artérielle (avec des séances de prise de tension en agence), la semaine du diabète, les cancers masculins.

Dans un contexte de changements permanents, la Caf du Nord met tout en œuvre pour s'adapter et piloter sa performance au bénéfice de ses publics.



S'engager en faveur du développement durable

Nous nous engageons à agir en faveur de la sobriété énergétique en réduisant collectivement et individuellement nos consommations. La Caf du Nord s'associe aussi à des initiatives solidaires et durables.

Une responsabilité sociétale durable

La Caf du Nord agit au quotidien et multiplie les initiatives éco-responsables. En 2022, elle a renouvelé son plan de sensibilisation des salariés aux éco-gestes. Pour développer les bons réflexes et limiter l'emprunte carbone de l'organisme, elle propose des rendez-vous d'information mensuels pour rappeler les comportements qui limitent la pollution numérique ou incitent à la sobriété énergétique dans le quotidien du travail. À intervalles réguliers, des messages portés par la direction sont envoyés aux salariés : lettres d'information, mails et articles internes intitulés « Petits gestes, grands effets » cadencent la sensibilisation.

En parallèle, la Caf a entrepris de nombreux travaux pour limiter sa consommation d'énergie. Concrètement, ce sont des disjoncteurs à eau pour éviter les fuites, de l'éclairage « à accumulation » pour les parkings extérieurs qui ont été installés.

Le plan de sobriété énergétique

En octobre 2022, le plan de sobriété énergétique a été initié par un groupe de collaborateurs de la Caf suite aux directives de l'Etat et de la branche Famille dans un contexte économique difficile. Ce plan recense 95 actions visant à réduire les dépenses énergétiques. Des actions importantes ont été mises en œuvre dès 2022 :

- la réduction de la température des locaux,
- l'entretien des systèmes de chauffage pour limiter leur consommation,
- l'optimisation des systèmes d'éclairage avec la mise en place d'ampoules LED,
- la mise en place d'une nouvelle politique d'impression (recto/verso et noir et blanc automatique) et d'une réduction de papier grâce au partage de documents en ligne,
- la limitation du stockage de fichiers sur les serveurs en incitant les salariés à « faire du ménage » dans leurs dossiers.

Cap vers les mobilités douces et durables

La Caf du Nord poursuit ses efforts pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre, avec un bilan Beges (Bilan d'émissions de gaz à effet de serre) 2019 de 9,65 %. Le prochain Bages sera remonté à l'Ademe (agence de la transition écologique) en 2023.

La Caf du Nord a aussi concrétisé ses travaux en faveur du covoiturage et des mobilités douces. C'est ainsi qu'elle a signé une convention avec « PassPass covoiturage » pour disposer d'une plateforme de covoiturage facilitant la mise en relation de ses salariés pour leurs déplacements domicile-travail.

En 2022, nous avons également démarré les négociations sur le Forfait mobilités durables (Fmd) afin d'offrir à ses salariés une indemnité de 500 euros en contrepartie de déplacements réguliers avec un mode de transport durable (vélo, trottinette, covoiturage...) pour se rendre au travail.

La Caf du Nord a aussi étendu son parc automobile électrique et procédé à l'installation de bornes électriques sur certaines de ses agences.

Désireuse d'engager avec elle ses salariés dans l'utilisation de modes de transports alternatifs à la voiture individuelle, la Caf du Nord a participé au Challenge mobilité Hauts-de-France et continue de proposer de nombreux défis favorisant la marche et le sport grâce aux opérations « Mai à vélo », « Squad Easy », la course « Octobre rose »... autant d'initiatives responsables et solidaires, à son image.

Octobre rose

70 salariés de la Caf du Nord ont participé au [Challenge du Ruban Rose](#) organisé à Lille le 15 novembre 2022 : une course et une marche pour lutter contre le cancer du sein.

Une action solidaire qui promeut l'exercice physique et le collectif !





Coopérer, mutualiser au niveau régional et national

Dans une dynamique partenariale, la Caf du Nord co-construit une offre de service multi-partenaires et territorialisée en direction des allocataires. Elle est partenaire de projets et investie dans la mutualisation et la coopération régionale.

Notre politique de mutualisation

La Caf du Nord s'est positionnée de 2013 à 2017 dans un schéma régional de mutualisation (Srm) avec les Caf de l'Aisne, des Ardennes, de la Marne, de l'Oise, du Pas-de-Calais et de la Somme. La Convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2018/2022 a abandonné ce dispositif et la coopération régionale a été redéfinie sur la base de la circonscription administrative des Hauts-de-France. Son pilotage a été confié au Comité régional des directeurs (Crd), transformation de la réunion régionale des directeurs, qui se tient tous les deux mois.

La Caf du Nord est identifiée comme « Caf pivot » pour :

- l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa), et l'intermédiation financière,
- le Service national de gestion de la paie (Sngp),
- la lecture automatisée des documents de la déclaration trimestrielle, la quittance de loyer,
- les dossiers transfrontaliers belges et hollandais,
- le réseau des compétences informatiques,
- la communication,
- le pilotage du contrôle,
- la numérisation des courriers.

Zoom sur 4 missions de mutualisation

L'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa)

En 2017, le réseau des Caf s'est vu confier la mission de mettre en œuvre le recouvrement et l'intermédiation des pensions alimentaires à travers une agence dédiée : l'Aripa. Cette dernière s'appuie sur 24 Caf pivots, dont le Nord, et une caisse de Msa.

Composé de 34 agents en 2022, le pôle Aripa de la Caf du Nord a été fortement mobilisé sur le traitement des dossiers. L'encadrement et les référents du service ont largement contribué à l'élaboration et à la mise en œuvre des formations nationales à destination des nouveaux recrutés et de l'ensemble des agents lors de la mise en place d'outils ou de mesures réglementaires. Les pivots de la région ont mené des actions d'information et de sensibilisation des partenaires : juridictions, avocats et notaires.

Le Service national de gestion de la paie (Sngp)

Le périmètre de la mutualisation concerne plusieurs points :

- le traitement des éléments relatifs à la rémunération des agents,
- la mise à jour des données de leurs dossiers personnels et professionnels,
- l'enregistrement de leur absentéisme.

D'un point de vue global, le périmètre de la mutualisation couvre également le respect des échéances légales réglementaires et la bonne déclaration des charges sociales. L'effectif utilisé par le Sngp est de 17,8 équivalents temps plein (Etp).

En 2022, la Caf du Nord a cherché à renforcer la coopération et l'harmonisation de pratiques avec les Caf participantes par le déploiement de points réguliers et la mise à disposition d'outils qui ont permis de simplifier et de fluidifier les traitements.

Le Sngp utilise les assistants digitaux mis à disposition par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) pour effectuer des saisies de masse telle que la validation des absences. Ceci permet de dégager plus de temps sur le traitement des dossiers de plus en plus complexes et contribue à l'amélioration constante de la productivité liée à la gestion des bulletins de salaire.

La numérisation des courriers

La Caf du Nord numérise son courrier avec des machines « Opex » depuis fin 2019 et prend en charge depuis septembre 2020 la numérisation et le vidéocodage des courriers des Caf de l'Aisne et de la Somme (4 machines Opex).

La baisse constante des flux papier depuis la mise en place du projet dans le Nord fin 2019, accélérée par la crise Covid et la dématérialisation des flux entrants, entraîne une diminution d'activité significative des services concernés. Cette baisse est une tendance structurelle forte et renforce à terme la capacité de la Caf du Nord à prendre en charge la numérisation et le vidéocodage des plis d'autres organismes. Le projet 2023 entend intégrer dans l'activité de la Caf du Nord les flux des Caf des Ardennes et de la Marne.

En 2021 et 2022, un plan d'actions visant à améliorer l'ergonomie et l'écoulement de la charge a été mis en place. Ce travail a été mené en lien avec les préconisations du médecin du travail et d'une ergonome missionnée sur les aménagements nécessaires des postes de travail liés au processus de numérisation.

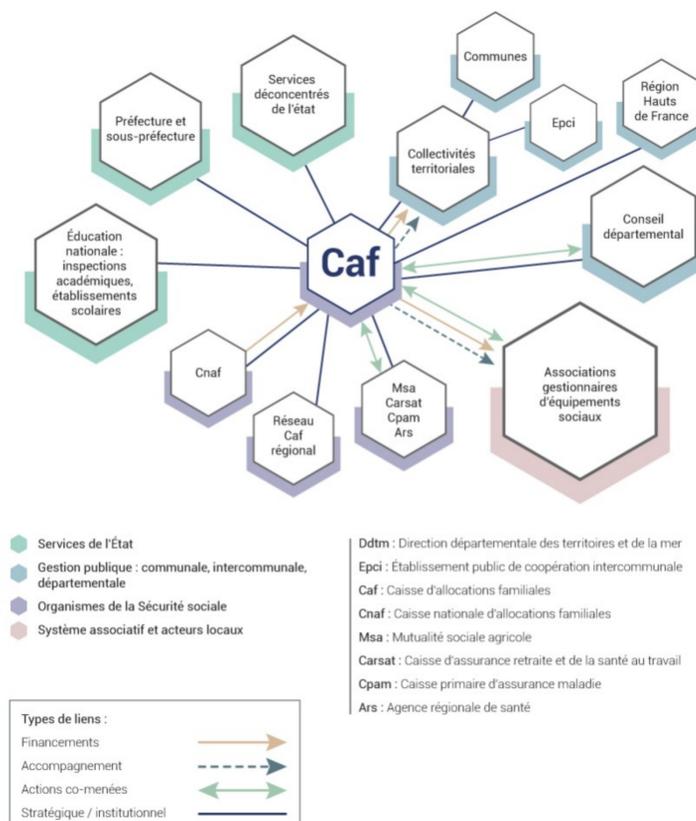
La communication

La mutualisation se traduit par la réalisation :

- de supports dont la maquette est commune entre les Caf : rapport d'activité, encarts du magazine Vies de Famille, synthèse régionale, animations vidéos ;
- de supports spécifiques pour le compte d'une Caf adhérente : journal interne, magazine partenaires, affiches, cartes de vœux...

La coopération vient appuyer la mutualisation et s'organise autour d'un réseau dédié à la communication et de ses actions. Echange de bonnes pratiques, communications communes... Elle crée une dynamique de partage de l'information et renforce la collaboration régionale.

Zoom sur notre écosystème





Nous connaître

La Caf du Nord c'est un conseil d'administration et un collectif de 1 469 collaborateurs engagés au service d'une même mission : agir pour la solidarité et accompagner nos publics à chaque étape de leur vie.

Avec un conseil d'administration renouvelé en 2022, et sa présidente élue Véronique Delcourt, et l'arrivée d'une nouvelle directrice, Audrey Mathon-Debetencourt, nous avançons collectivement sous le signe de la coopération. Notre engagement, notre force, c'est notre pouvoir d'agir ensemble !

Le conseil d'administration

[En savoir plus](#)

L'équipe de direction

[En savoir plus](#)

Les grands secteurs d'activité

[En savoir plus](#)

Zoom sur un événement marquant

Un nouveau conseil d'administration et une nouvelle directrice

Véronique Delcourt a été élue présidente du conseil d'administration de la Caf du Nord le 7 avril 2022. Patricia Fournier, Isabelle Bouffart et Olivier Degauquier ont été élus vice-présidents.

Audrey Mathon-Debetencourt a rejoint notre organisme le 1er juillet 2022. Nommée par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), elle a été missionnée pour investir pleinement sa fonction de directrice.



Chiffres clés 2022

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2022 [sur la page dédiée](#).



27

membres élus pour un conseil d'administration renouvelé



81

conseils d'administration et commissions menés par les administrateurs en 2022



1

conseil de direction composé de 10 directeurs et sous-directeurs



4

grandes directions



Notre activité en bref

Retrouvez la synthèse de notre rapport d'activité en PDF.

[Je découvre »](#)



Le conseil d'administration

Le conseil d'administration définit la politique d'action sociale de la Caf du Nord en cohérence avec les orientations nationales et la Convention d'objectifs et de gestion (Cog).

Il vote les budgets de fonctionnement de la Caf et le budget d'intervention sociale dans le respect des enveloppes nationales et veille à améliorer les relations avec les usagers.

Un nouveau conseil d'administration élu en 2022

Le conseil d'administration a été installé le 28 février 2022 pour une durée de 4 ans. Il est composé de 24 membres titulaires ayant voix délibérative, de 20 membres suppléants, désignés par arrêté ministériel et de 6 représentants du personnel (titulaires et suppléants) ayant voix consultative.

Véronique Delcourt (Cftc) en est la présidente.

Ses trois vice-présidents sont :

- **Patricia Fournier** (U2P), 1ère vice-présidente
- **Isabelle Bouffart** (Cfdt), 2ème vice-présidente
- **Olivier Degauquier** (Udaf), 3ème vice-président



Les décisions prises par les membres du conseil d'administration contribuent à assurer les quatre missions emblématiques et fondatrices des orientations stratégiques de la Caf :

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

La formation des nouveaux membres

Suite à l'installation du conseil d'administration, des sessions de formation, animées par les agents de direction, se sont déroulées afin que l'ensemble des administrateurs, titulaires et suppléants, puissent débiter leur mandat et exercer leur rôle dans de bonnes conditions.

Le programme des sessions de formation s'est décliné en plusieurs modules :

- la découverte de la branche Famille et de la Caf du Nord,
- les caractéristiques de la Caf du Nord, organisme important sur un territoire atypique,
- l'offre globale de service de la Caf du Nord, formation assurée par la direction du service à l'utilisateur et par la direction du développement des territoires,
- la présentation du département de l'administration générale et de la direction comptable et financière.

Les faits marquants de l'année 2022

L'année 2022 a été marquée par l'élaboration et le vote d'un règlement intérieur rappelant les règles de la gouvernance puis par l'installation des dix commissions réglementaires et facultatives, avec l'élection d'un président et/ou d'un vice-président pour chacune d'entre elles entre avril et juin :

- 5 avril 2022 : installation de la Commission d'action sociale territoriale (Cast) du pôle de la Métropole européenne de Lille (Mel)
- 6 avril 2022 : installation de la Commission des aides financières individuelles (Cafi) Nord
- 8 avril 2022 : installation de la commission d'action sociale (Cas)
- 11 avril 2022 : installation de la Cast du pôle Pévèle / Bassin minier
- 14 avril 2022 : installation de la Commission de recours amiable (Cra)
- 20 avril 2022 : installation de la Cafi Sud
- 21 avril 2022 : installation de la Cast du pôle Cambrésis / Sambre-Avesnois
- 2 mai 2022 : installation de la Cast du pôle Flandre
- 17 mai 2022 : installation de la commission des pénalités
- 1er juin 2022 : installation de la commission des marchés

Nombre de séances en 2022 :

- conseil d'administration : 8, avec 8 réunions de « bureau » pour préparer les séances du conseil
- commission de recours amiable : 8
- commission des pénalités : 8
- commission des marchés : 2
- commission d'action sociale : 6
- commissions d'action sociale territoriales : 31
- commissions des aides financières individuelles : 16

Le conseil d'administration a également voté les délégations à la directrice par intérim, Audrey Mathon-Debetencourt, qui concernent la commission des pénalités, la commission de recours amiable et les aides d'urgence individuelles après avis de la présidente.

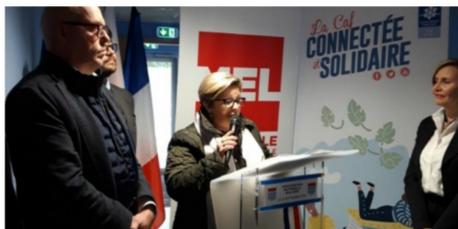
La conférence régionale des Caf des Hauts-de-France a été renouvelée en décembre 2022. Véronique Delcourt a été élue présidente de cette conférence et assurera ce rôle pendant 4 ans.

La présidente et/ou ses vice-présidents représente(nt) aussi la Caf du Nord auprès des partenaires lors d'inaugurations ou de signatures de conventions. Véronique Delcourt a assuré 23 inaugurations en 2022.

Zoom sur une inauguration de 2022

En septembre 2022, Véronique Delcourt a participé à l'inauguration de l'école maternelle Paul Bert à Lys-lez-Lannoy : une nouvelle école spacieuse et lumineuse avec plus de sécurité, d'équipements et de confort, et un nouveau restaurant scolaire.

« Au-delà d'être une école, elle est un lieu de vie avant tout ! Ces espaces ont été réinventés pour le bonheur des élèves et de toute l'équipe pédagogique et des familles. »



27

membres titulaires et 23 membres suppléants dans le conseil d'administration



8

conseils d'administration menés en 2022



16

commissions des aides financières individuelles (Cafi) sur l'année



23

inaugurations en présence de Véronique Delcourt en 2022



L'équipe de direction



Audrey Mathon-Debetencourt
Directrice de la Caf du Nord



Jérôme Duval
Directeur comptable et financier
Agence Comptable



Sébastien Seuron
Directeur Adjoint
Direction des Services aux Usagers



Adélaïde Raveleau
Directrice Adjointe
Direction du Développement des
Territoires



Solène Carré
Directrice Adjointe
Direction Appui et Ressources



Les grands secteurs d'activité

La Caf du Nord est un organisme de droit privé assurant une mission de service public, aux côtés de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et des 100 autres Caf de France.

Elle est organisée en 4 directions principales dans lesquelles sont réparties l'ensemble de ses activités.

En bref

La Caf du Nord assure le versement de prestations sociales et familiales, en portant une attention particulière aux personnes en difficulté. Elle développe également une action sociale départementale en finançant des services et des équipements destinés aux enfants, aux jeunes et aux familles : crèches, centres sociaux, accueils de loisirs...

Dans un département comptant plus de 615 000 allocataires, plus d'1 habitant sur 2 est concerné par une aide de la Caf.

Qui fait quoi ?

- **L'agence comptable**
- **La direction des services aux usagers (Dsu)**
- **La direction du développement des territoires (Ddt)**
- **La direction Appui et ressources**

L'innovation, la communication externe et le centre documentaire de la Caf du Nord sont directement rattachés à la directrice de l'organisme.



1 469

collaborateurs à la Caf du Nord



4

grandes directions



2

secteurs d'activité au cœur de nos missions : les prestations et l'action sociale



9

agents de direction



+ de 100

managers stratégiques et opérationnels



Mentions légales

Informations éditeur

Le site « <https://rapport-activite.cafnord.fr> » est édité et hébergé par la CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU NORD dont le siège social est situé 82 RUE BRULE MAISON 59000 LILLE
Identifiant SIREN : 534175179
Identifiant SIRET : 53417517900074
Directeur de la publication : Audrey Mathon-Debetencourt, Directrice par intérim de la Caf du Nord

Conditions d'utilisation

L'utilisation et la consultation du site Internet « <https://rapport-activite.cafnord.fr> » sont limitées à des fins personnelles et non commerciales. Compte tenu de sa mission de service public, aucune exploitation commerciale ou publicitaire, même partielle, des données recueillies ne sera effectuée par la CAF du Nord. D'une façon générale, les internautes s'interdisent d'utiliser tout ou partie du site à des fins illicites ou contraires aux présentes conditions d'utilisation. Ce site n'accepte aucune forme de publicité ni ne reçoit de fonds publicitaires. Nous vous rappelons que le code pénal sanctionne les atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données. Si de telles atteintes ou tentatives étaient portées au présent site, la CAF du Nord se verrait dans l'obligation de saisir la justice.

Liens hypertexte

La CAF du Nord autorise la mise en place d'un lien hypertexte pointant vers son contenu, sous réserve que :

- Le lien soit accessible par l'ouverture d'une nouvelle fenêtre/onglet ;
- Le lien pointe vers la page d'accueil du site <https://rapport-activite.cafnord.fr/>
- La balise du titre du lien mentionne <https://rapport-activite.cafnord.fr/>
- Les informations ne soient utilisées qu'à des fins personnelles, associatives ou professionnelles ; toute utilisation à des fins commerciales ou publicitaires est exclue.

En tous les cas, l'autorisation ne s'applique pas aux sites Internet diffusant des informations à caractère polémique, pornographique, xénophobe ou pouvant, dans une plus large mesure porter atteinte à la sensibilité du plus grand nombre.

La CAF du Nord décline toute responsabilité concernant les liens créés par d'autres sites vers son site Internet. L'existence de tels liens en provenance d'autres sites ne peut permettre d'induire que la CAF du Nord cautionne ces sites ou qu'elle approuve leur contenu.

Propriété intellectuelle

Le contenu du site Internet « <https://rapport-activite.cafnord.fr/> » (charte graphique, articles, photographies, graphiques...) est protégé au titre du droit d'auteur. Ce contenu ne peut être reproduit et/ou exploité sans autorisation préalable et expresse de l'éditeur, sous réserve des exceptions légales.

Les marques figurant sur ce site Internet sont des marques verbales, figuratives ou semi figuratives enregistrées par l'éditeur du site internet. Toute reproduction, imitation et/ou usage d'un signe identique ou similaire, sans autorisation préalable et expresse de l'éditeur est (sont) interdit(s).

Les photographies utilisées sur ce site proviennent :

- de Shutterstock, Fotolia, Corbis, IStock, Adobestock
- et de la photothèque de la CAF du Nord et de la Cnaf.

Responsabilité

Contenu du site

La CAF du Nord s'efforce de tenir les informations à jour et exactes et ne peut les garantir dès lors que ces informations proviennent de tiers à la branche Famille.

La CAF du Nord ne saurait être tenue pour responsable des erreurs, d'omissions, de virus ou des résultats qui pourraient être obtenus par un mauvais usage de ceux-ci.

Les informations se trouvant sur ce site Internet ont une valeur informative et sont susceptibles d'évoluer notamment en fonction des évolutions législatives et réglementaires ou de la ligne éditoriale de ce site Internet.

En aucun cas, ces informations n'ont valeur de décision. La CAF du Nord ne peut être tenue pour responsable de l'interprétation que vous pourriez faire des informations contenues dans le site Internet « <https://rapport-activite.cafnord.fr/> ».

La CAF du Nord se réserve le droit, à son entière discrétion et sans notification préalable, de corriger les erreurs ou omissions de tout ou partie du présent site.

Disponibilité du site et mise à jour du contenu

En aucun cas, la CAF du Nord ne pourra être tenue pour responsable des dommages, quelle qu'en soit la nature, découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'accéder au site et/ou d'utiliser les services du site.

La CAF du Nord se réserve le droit d'apporter, à tout moment et sans préavis, des modifications et/ou des mises à jour aux contenus du site.

Liens vers des sites tiers

Ce site contient des liens vers d'autres sites Internet. Ces sites auront leur propre politique de protection de données personnelles et conditions générales d'utilisation. La CAF du Nord décline toute responsabilité sur le contenu et les pratiques de ces sites.

L'existence de tels liens vers d'autres sites ne peut permettre d'induire que la CAF du Nord cautionne ces sites ou qu'elle approuve leur contenu.

Le changement de site vers un site partenaire est matérialisé par l'ouverture d'une nouvelle fenêtre du navigateur.

Les marques citées appartiennent à leurs propriétaires ou leurs titulaires respectifs.

[▲ Politique de cookies](#)

[En savoir plus](#)



Cookies



Mention d'information cookies

La CAF du Nord souhaite vous informer sur l'usage des cookies lorsque vous consultez ce site web et vous rappeler vos droits.

Les sujets abordés dans cette page sont :

- L'utilisation des cookies et autres traceurs
- Qu'est-ce qu'un cookie ?
- Pourquoi ce site web utilise-t-il des cookies ?
- Quels types de cookies sont utilisés par ce site web ?
- Comment recueillons-nous votre consentement ?
- Comment vous opposer à l'utilisation de ces cookies ?

Utilisation de cookies et autres traceurs

Lors de la consultation du présent site web, des cookies, traceurs et/ou témoins de connexion sont déposés sur votre ordinateur, votre tablette ou votre smartphone, sous réserve des choix et options que vous avez exprimés ou pouvez exprimer à tout moment conformément à la présente « Politique cookies ». Cette page vous permet de mieux comprendre comment fonctionnent les cookies et comment utiliser les outils mis à votre disposition afin de les paramétrer. Cette page relative aux cookies peut être modifiée. Il est recommandé de la consulter régulièrement.

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est une information déposée dans le terminal d'un internaute lorsque celui-ci navigue sur un site Web. Seul l'émetteur d'un cookie peut lire ou modifier les informations qui y sont contenues.

Il existe différents types de cookies :

- Des cookies de session qui disparaissent dès que vous fermez votre navigateur ;
- Des cookies permanents qui demeurent sur votre terminal jusqu'à expiration de leur durée de vie ou jusqu'à ce que vous les supprimiez à l'aide des fonctionnalités de votre navigateur.

Pourquoi ce site web utilise-t-il des cookies ?

Certains cookies sont strictement nécessaires techniquement ou pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement. Votre Caf est toujours à la recherche de nouveaux moyens d'améliorer ce site Web pour offrir un meilleur service. Ainsi, votre Caf peut, notamment à l'aide de cookies, rendre plus pertinents le contenu ou l'information présents sur son site Web et les adapter à vos besoins personnels. En outre, certains cookies facilitent et accélèrent l'interaction entre vous et notre site Web et vous aident à naviguer entre les différentes parties de celui-ci.

En pratique, nous utilisons des cookies et autres traceurs pour les finalités suivantes :

- Adapter la présentation du site aux caractéristiques de votre terminal (résolution, système d'exploitation, type de terminal utilisé, etc.) ;
- Vous permettre d'accéder à des espaces réservés en toute sécurité ;
- Gérer les sessions utilisateurs ;
- Mettre en œuvre des mesures de sécurité ;
- Mémoriser des informations que vous avez saisies ou demandées via des formulaires que vous remplissez sur notre site ;
- Détecter les problématiques de navigation, de charge et de performance ;
- Évaluer la pertinence et la popularité des contenus publiés et l'ergonomie du site ;
- Réaliser des statistiques et analyses de fréquentation et d'utilisation, de navigation, et des mesures d'audience du site et de ses différents espaces en vue notamment de son amélioration ;
- Optimiser l'expérience utilisateur selon vos préférences ;
- Vous permettre de partager ou faire connaître un contenu de notre site à d'autres personnes via des boutons « réseaux sociaux »

Quels types de cookies sont utilisés par ce site web ?

- Des cookies fonctionnels et techniques

Ces cookies sont nécessaires pour faire fonctionner le site Web correctement. Ils rendent le fonctionnement du site Web plus convivial et vous offrent une expérience en ligne plus personnalisée. C'est par exemple le cookie qui retient vos paramètres ou préférences utilisateur, le cookie technique utilisé pour réaliser l'équilibrage de charge entre nos différents serveurs informatiques ou le cookie qui vous identifie comme étant connecté sur le site Web. Ces cookies ne sont pas utilisés pour collecter des informations à votre sujet et n'ont pas pour objectif d'identifier les internautes. Ces cookies sont exclusivement déposés par le site web et ne nécessitent pas le recueil de votre consentement.

Ils vous permettent par exemple d'accéder directement à des espaces réservés et personnels de notre site, grâce à des identifiants ou des données que vous nous avez éventuellement confiés antérieurement.

Certains de ces cookies sont indispensables à la navigation sur notre site (comme les identifiants de session qui vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités du site et de sécuriser votre connexion).

Sans ces cookies vous ne pourrez utiliser normalement le site : nous vous déconseillons de les supprimer.

Vous trouverez ci-dessous plus d'informations concernant les cookies fonctionnels et techniques que nous gérons :

Lors de la connexion à l'interface d'administration, WordPress utilise le cookie « wordpress_[HACHAGE] » pour stocker vos informations de connexion. Son usage est délimité à votre navigation sur les écrans d'administration du site /wp-admin/.

Après la connexion, WordPress paramètre le cookie « wordpress_logged_in_[HACHAGE] », qui indique que vous êtes maintenant connecté-e, puis qui contient vos réglages de profil et de tableau de bord.

- Des cookies de mesure d'audience

Ce site utilise des cookies de mesure d'audience pour collecter des informations relatives à la connexion et aux comportements des visiteurs à des fins statistiques (navigation, utilisation du site...), dans le but d'améliorer le contenu et les fonctionnalités du site, de l'adapter davantage à vos souhaits et d'en accroître la facilité d'utilisation. Ces cookies nous servent également à compter les visiteurs d'une page, le nombre de pages vues, ainsi que l'activité des visiteurs sur le site et leur fréquence de retour.

Ces cookies ne permettent en aucun cas à la Caf du Nord d'identifier les visiteurs du site. L'internaute peut, à tout moment, choisir de refuser tous ou certains cookies depuis les paramètres de son navigateur Internet.

Comment recueillons-nous votre consentement ?

Si vous ne souhaitez pas que ces cookies s'installent sur votre poste, vous pouvez vous reporter à cette même page et y suivre les indications fournies pour vous opposer à cette installation.

Comment vous opposer à l'utilisation de ces cookies ?

Si vous ne souhaitez pas que le site Web place des cookies (à l'exception de cookies fonctionnels, strictement nécessaires) sur votre ordinateur, vous pouvez bloquer et/ou supprimer des cookies au moyen de vos paramètres de navigation, systématiquement une fois pour toutes (vous pouvez aussi installer des composants additionnels sur votre navigateur Internet, spécifiquement conçus pour une gestion des cookies).

Attention : si vous avez bloqué l'ensemble ou une partie des cookies, il est possible que le site Web ne fonctionne plus correctement ou que vous n'ayez pas accès à certaines parties de ce site.

Grâce au paramétrage de votre navigateur : Si la plupart des navigateurs sont paramétrés par défaut et acceptent l'installation de cookies, vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, de choisir d'accepter tous les cookies ou de les rejeter systématiquement ou encore de choisir ceux que vous acceptez selon leurs émetteurs.

Vous pouvez également paramétrer votre navigateur pour accepter ou refuser au cas par cas les cookies préalablement à leur installation.

Vous pouvez également régulièrement supprimer les cookies de votre terminal via votre navigateur. N'oubliez pas de paramétrer l'ensemble des navigateurs de vos différents terminaux (tablettes, smartphones, ordinateurs, etc.).

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.