



Activité

2023 • 2024 • 2025 • 2026 • 2027



Caf
du Nord

CONNECTÉE ET SOLIDAIRE

Sommaire

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](#)
- [Allier nos compétences et nos actions](#)

Nous connaître

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



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 2023

[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

Forum dédié au logement

Les expertes de la Caf ont participé à un Forum consacré au logement, organisé par le CHU de Lille et destiné aux professionnels ainsi qu'aux étudiants de l'Université de Lille (faculté de pharmacie, médecine...) et aux écoles paramédicales. Nos équipes ont animé un stand, ont informé et conseillé les visiteurs sur les différentes aides liées au logement.

Nos experts vont régulièrement à la rencontre des familles et des usagers lors de salons, forums et manifestations sur tout le territoire.



Chiffres clés 2023

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2023 [sur la page dédiée](#).



4,2 milliards

d'euros versés à
615 885 allocataires



586

euros versés par mois et en
moyenne par allocataire



1,8 milliard

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



785 millions

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



64 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 2023

Pour répondre aux besoins de 606 540 allocataires, nous mobilisons plus de 4 milliards d'euros, soit une moyenne mensuelle de 586 euros par allocataire.

4,02 milliards d'euros au titre des prestations légales

Aides à la petite enfance	451 228 798 €
Aides à la famille	983 013 181 €
Aides au logement et à l'habitat	784 890 362 €
Aides aux personnes en difficultés	1 802 785 822 €

235,6 millions d'euros au titre de l'action sociale

Accueil du jeune enfant	118 644 823 €
Parentalité / Temps libre	63 500 109 €
Accompagnement social	7 615 939 €
Logement et Habitat	7 426 891 €
Animation de la vie sociale	26 793 868 €
Logistique et dépenses hors fonction	11 684 504 €

Détail par prestation

Paje + Clca + PreParE	451 228 798 €
Allocations familiales	572 426 646 €
Allocations forfaitaires	5 105 966 €
Complément familial	118 246 605 €
Allocation soutien familial non récupérable	142 313 031 €
Allocation soutien familial récupérable	12 814 589 €
Allocation journalière de présence parentale	7 019 938 €
Allocation de rentrée scolaire	94 938 444 €
Rsa Jeunes	90 373 €
Rsa Département	615 814 274 €
Rsa Activité	10 340 €
Allocation logement familiale	144 395 925 €
Aide personnalisée au logement	408 485 294 €
Allocation de logement sociale	230 575 490 €
Allocation de logement temporaire	1 433 652 €
Prêts pour l'amélioration de l'Habitat	214 626 €
Allocation adulte handicapé	616 972 494 €
Allocation éducation enfant handicapé	59 314 515 €
Allocation journalière du proche aidant	373 630 €
Frais de tutelles	3 632 891 €
Prime d'activité	485 228 697 €
Prestations UE et Allocations différentielles	9 047 438 €
Primes exceptionnelles (Rsa, PRE...)	23 981 498 €
Abandons de créances	14 244 721 €
Provisions pour rappels	10 427 062 €
Total	4 029 336 943 €

[Modifier](#)



Agir pour la solidarité

La solidarité est notre cœur de métier. La priorité de l'année 2023 a été d'agir auprès des familles et des personnes les plus fragiles.

Le département du Nord compte 606 540 allocataires. Près d'1,4 million de nordistes sont couverts par une prestation versée par la Caf, soit 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, une sur trois n'est composée que d'un seul parent. Une majorité de familles a deux enfants à charge (45 %). Par ailleurs, plus d'une famille sur quatre (26 %) est une famille nombreuse. 7 % des allocataires sont étudiants.

Plus de 570 000 enfants de moins de 20 ans

12 % 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. 53 460 places sont ainsi disponibles afin d'apporter une réponse à plus de 89 600 enfants de moins de 3 ans ayant besoin d'un mode d'accueil. Le département du Nord offre ainsi près de 60 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.

224 000 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 253 €. Dans ces foyers précaires, vivent 228 000 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 97 000 foyers (16 %),
- de la Prime d'activité à 211 000 allocataires (35 %),
- de l'Allocation adulte handicapé (Aah) à 63 000 personnes (10 %) 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 280 000 foyers reçoivent une aide au logement soit 46 % de la population allocataire. Une aide au logement est versée en direction du parc locatif public.



606 540
allocataires



47 %
de familles parmi
les allocataires du Nord



7 %
d'étudiants bénéficiaires
de nos prestations



97 000
bénéficiaires du Revenu
de solidarité active (Rsa)



211 000
bénéficiaires
de la Prime d'activité



63 000
bénéficiaires de l'Allocation
adulte handicapé (Aah)



46 %
d'allocataires bénéficiaires
d'une aide au logement

Agir

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 2e est destiné au **financement de la fonction d'animation** au sein de la gouvernance partenariale du soutien à la parentalité,
- depuis 2022, le 3e volet finance le **fonctionnement de structures et services de proximité ayant une mission spécifique de soutien aux parents**. 3 types de services aux familles sont accompagnés dans ce cadre : les lieux ressources pour les parents, les relais enfants parents incarcérés et les espaces d'écoute personnalisée à distance.

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 2023 d'une enveloppe d'un peu plus de 3,25 millions d'euros pour le financement de 403 projets pour environ 1 070 actions déployées auprès des familles.

Les lieux ressources parentalité

Les lieux ressources parentalité, telles que les maisons de la famille, proposent aux parents un service bien identifié, un lieu de repères où se ressourcer, où chacun peut à la fois expérimenter le collectif et trouver des réponses diversifiées et individualisées en matière de soutien à la parentalité.

Ils créent les conditions pour favoriser la parentalité et conforter les parents dans l'exercice de leur mission éducative.

Ils veillent à intégrer dans leur offre de service l'accueil et la prise en compte des besoins d'accompagnement des parents en situation de handicap ou ayant un enfant en situation de handicap en articulation avec les ressources et acteurs locaux du territoire.

Les lieux ressources constituent ainsi une réponse de premier niveau particulièrement adaptée pour la plupart des familles grâce à :

- l'information et l'accueil inconditionnel,
- l'appui aux collectifs de parents,
- la proposition de services de soutien à la parentalité,
- le soutien aux acteurs locaux (lieux de rencontres entre acteurs, contribution aux démarches d'analyse de besoins, etc...).

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

Au service de la dynamique partenariale, la fonction d'animation est un levier pour renforcer la mise en réseau des acteurs sur les territoires et la concrétisation de projets communs partenariaux au sein de ces réseaux tels que le temps fort organisé à Cambrai en octobre 2023 : le « Festifamilles ».

Une enveloppe de 40 000 € était dédiée pour l'ensemble des réseaux.

5 lieux ressources en parentalité accompagnés en 2023 pour un montant de 117 228 €

- l'Association Bar Abadam à Baillieu,
- l'Association Littorale d'Aide au Développement de l'Homme et des Organisations (ALADHO) à Grande-Synthe,
- l'Association Cédragir à Lomme,
- l'Association Arlequin à Douai,
- l'Aggs Udaf à Maubeuge.

Le relais enfants parents incarcérés (REPI)

L'association à vocation départementale REPI accompagne les familles concernées par la détention de l'un des parents pour favoriser et maintenir les liens parents-enfants en organisant les visites et en accompagnant les enfants aux parloirs médiatisés dans tous les centres pénitentiaires du Nord.

Une aide au fonctionnement de 23 682 € a été versée en 2023.

L'écoute et l'accompagnement à distance des parents

Relevant également du volet 3 du fonds national parentalité, un premier projet a été accompagné en 2023 sur le territoire de la métropole européenne de Lille par l'association Cédragir (Lomme) pour un montant de 20 000 €.

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 postivant et confortant les liens parent-enfant.

En 2023, **200 projets pour 680 collectifs d'enfants** ont été financés par le biais d'une prestation de service nationale, pour un montant de plus de 2 millions d'euros comprenant les deux bonus : bonus enfants pour un peu plus de 200 000 € et bonus parents pour un peu plus de 180 000 €.

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 1,7 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 a rendu un avis favorable pour des extensions de postes de médiateurs à hauteur de 1 équivalent temps plein (ETP) sur les territoires prioritaires de la Flandre et Cambrai (0,5 ETP chacun), représentant un total de 31,5 ETP conventionnés.



403

projets déployés auprès des familles par les REAAP



40 000 €

dédiés à la coordination des réseaux parentalité



680 collectifs

« CLAS » financés



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 plus de 790 000 € au titre de la prestation de service et 198 562 € au titre des fonds locaux.

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 82 Laep pour près de 990 000 € au titre de la prestation de service (comportant le bonus territoire) et 254 000 € 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 6 points info famille (PIF) financés en 2023 sur fonds locaux pour un montant total de 184 824 €.

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 2023, 5 470 familles ont bénéficié d'une aide, dont le montant varie en fonction du quotient familial, allant de 500 € à 850 € par famille.

Une enveloppe nationale est aussi dédiée à une aide au transport. En 2023, 3 684 aides ont été versées pour un montant total de 694 800 € (67 % de familles) :

Enveloppe AVF 2023 = 3 236 194 € consommée à 100%

L'aide aux vacances sociales (AVS)

L'aide aux vacances sociales est mise à disposition de partenaires locaux pour favoriser les départs en vacances de 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 2023, 192 familles ont bénéficié d'un séjour vacances grâce à l'AVS.

Le 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).

L'enveloppe AVS 2023 est de 447 430 €.



989 000 €

pour soutenir les espaces de rencontre



82 LAEP

dans le Nord



+ de 3 millions

d'euros dédiés à l'AVF



192 familles

bénéficiaires de l'AVS

Le soutien de la Caf du Nord à 5 associations départementales

- Colline Aceppe** 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 (Udaf), 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 (construction d'outils et guides à destination des parents d'enfants handicapés, déploiement de périalité, mise en place d'actions de soutien 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](#) »).



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 :

- 788 établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE), soit 15 597 places : 11 692 places par la prestation de service unique (PSU) et 3 905 places par la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE),
- 145 équivalents temps plein d'animateurs de relais petite enfance (RPE).

Concernant l'accueil individuel, les assistants maternels offrent 50 000 places dans le Nord, dont 1 816 places dans les 151 maisons d'assistants maternels (MAM) du département.

Développer et pérenniser des places d'accueil individuel et collectif sur tous les territoires

Le plan d'investissement pour l'accueil du jeune enfant (PIAJE)

Les mesures de revalorisation initiées dans le plan rebond en 2021 sont pérennisées. 13 projets financés à hauteur de 2,8 millions d'euros :

- 8 projets d'EAJE qui permettront la création de 94 nouvelles places,
- 3 RPE qui permettront la création de 0,8 ETP,
- 1 MAM qui permettra la création de 12 places.

Le Fonds de modernisation des EAJE : Ce soutien financier permet d'accompagner la rénovation des bâtiments et prévenir la fermeture des établissements : 31 équipements en ont bénéficié pour un montant total de 553 448 €.

La prime à l'installation des assistants maternels : pour lever autant que possible les freins de nature financière à l'entrée dans le métier d'assistant maternel, le montant de la prime a été porté à 1 200 € sur tout le territoire pour les demandes déposées à partir du 1er juillet 2023, soit une multiplication par 2 ou 4 du montant antérieurement versé aux nouveaux professionnels selon leur territoire d'implantation. 208 primes d'installation ont été versées à des assistants maternels pour un montant total de 146 400 €.

L'aide au démarrage des maisons d'assistants maternels : 12 nouvelles MAM en ont bénéficié pour un montant total de 36 000 €.

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 25 millions d'euros. Ces gestionnaires proposent, à partir d'un projet éducatif défini, des activités sur les temps péri et/ou extrascolaires,
- 121 gestionnaires d'offres de service jeunesse « Ps Jeunes » avec une enveloppe de plus de 3,4 millions d'euros en 2023. 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 184 ETP de professionnels qualifiés ont pu être déployés grâce à ce levier
- 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 2023, 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 2023 :
 - bonus territoire enfance : 15,4 millions d'euros,
 - bonus territoire jeunesse : 16,7 millions d'euros,
 - bonus territoire LAEP : 451 102 €.

Réduire les disparités territoriales et les inégalités sociales

Le Fonds publics et territoires

8,5 millions d'euros (3,4 millions d'euros pour la petite enfance et 5,1 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, ...),
- 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 2023, 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 2023, la mobilisation de 13 jeunes a permis de valoriser 2 projets développés dans la catégorie « Citoyenneté et vie locale ».

Favoriser l'accès réel de tous les enfants aux modes d'accueil

Favoriser l'inclusion des enfants de 0 à 17 ans en situation de handicap

Un soutien financier de 260 000 € 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/jeunesse et de la parentalité.

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 2023, plus d'1 million d'euros ont été versés à 232 structures au titre du bonus « inclusion handicap » et 3,6 millions d'euros à 149 équipements au titre du bonus « mixité sociale ».

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 2023, ce dispositif représentait près de 2,7 millions d'euros.



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.

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

L'aide aux vacances enfants (AVE) favorise 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 versée en tiers payant à des organisateurs de séjours conventionnés avec la Caf du Nord et Vacaf.

En 2023, cette aide a permis à 2 665 enfants et adolescents de partir. L'enveloppe consacrée était de 917 000 € avec une aide moyenne de 344 € 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.

1 588 aides BAFA, (soit une augmentation de près de 18 %) soit 235 396 € et 17 aides BAFD ont été accordées en 2023, soit 4 150 €.

L'aide aux résidences « 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.





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 2023, la Caf du Nord a poursuivi son implication dans les instances partenariales de la lutte contre l'habitat indigne (comité technique et de pilotage du Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne, Mission Inter-Services de Lutte contre l'Habitat Indigne)

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 2023, 660 saisines ont été traitées par Soliha sur 201 communes distinctes :
 - 64 % étaient des demandes de contrôle de décence (425 contrôles initiaux),
 - 36 % étaient des contrôles de remise aux normes (235 contrôles suite à réalisation de travaux).

240 logements non décents ont été repérés, dont 51 présentant des risques. 86 % des signalements de suspicion confirmer l'état de non-décence du logement après visite. 122 logements sont sortis de la non-décence en 2023.

- **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 établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), à défaut avec les communes.

En 2023, 3 nouvelles conventions ont été signées à l'échelle intercommunale en cohérence avec le nouveau règlement intérieur des aides financières collectives (RIAFC) entré en vigueur en 2022 : avec la métropole européenne de Lille (MEL), la communauté d'agglomération de Valenciennes métropole (CAVM) et celle de la Porte du Hainaut (CAPH). Cela porte à 4 le nombre de conventions intercommunales, la communauté d'agglomération Maubeuge Val de Sambre (CAMVS) ayant signé une convention dès 2022. Par ailleurs, 6 conventions communales sont toujours en cours sur l'Avesnois et 5 sur le Cambrésis.

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 500 000 euros (Près de 332 000 € pour les conventions non-décence et plus de 170 000 € pour le marché départemental avec Soliha).

Fin 2023, 5 EPCI sont conventionnés avec la Caf dans le cadre du permis de louer : la métropole européenne de Lille (2020), la communauté urbaine de Dunkerque (2021), la communauté d'agglomération du Caudrésis-Catésis (2022), la communauté de communes du Cœur d'Ostrevent et la communauté d'agglomération de Maubeuge Val de Sambre (2023).

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 s'est achevé fin 2023. Ses objectifs étaient d'optimiser la couverture territoriale et de permettre l'équité de traitement des allocataires.

Le volet 1 relatif à la lutte contre la précarité énergétique vise à accompagner les familles au travers de diverses actions : informations collectives, visites à domicile et accompagnement aux éco-gestes, bilan travaux, suivi de consommations.

Le volet 2 vise l'accompagnement à l'auto-réhabilitation et à l'appropriation du logement : travaux accompagnés d'embellissement ou aménagement du logement, avec volet social et technique et fourniture du matériel.

3 opérateurs ont été retenus dans le cadre de l'appel à projet :

- SOLIHA sur les 2 volets pour le parc privé?
- Interfaces/Face Flandre/Face Thiérache pour le volet 1 sur le parc public?
- Les compagnons bâtisseurs pour le volet 2 sur le parc public.

Un comité de pilotage s'est déroulé en décembre 2023 et a permis de dresser le bilan de cet appel à projet.

Volet 1 : lutte contre la précarité énergétique

Plus de 1 800 familles ont été accompagnées par les opérateurs dans le cadre d'actions individuelles sur l'ensemble du département au cours des 3 années. Plus de 900 familles ont bénéficié d'actions collectives menées en grande majorité sur le nord du département (MEL et Flandre)

Dans le parc public :

- la majorité sont des femmes seules avec enfant(s),
- la plupart des bénéficiaires résident en appartement (2/3).

Dans le parc privé :

- les couples prédominent,
- 3 bénéficiaires sur 4 habitent dans une maison.

Volet 2 : Aménagement et appropriation du logement

Environ 230 chantiers ont été réalisés pour la plupart à destination de femmes seules avec enfant(s).

Près d'un tiers des chantiers concernaient une maison et la majorité a bénéficié à des femmes seules avec enfant(s).

Dans le parc public :

- la majorité des bénéficiaires sont des femmes seules avec enfant(s) et 43 % des familles nombreuses,
- la plupart des bénéficiaires résident en appartement (2/3).

Dans le parc privé :

- la majorité des bénéficiaires sont des femmes seules avec enfant(s) et près de la moitié ont au moins 3 enfants,
- 4 bénéficiaires sur 5 habitent dans une maison.

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 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.

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 7 500 interventions sociales réalisées par la Caf en 2023, plus de 1 600 avaient pour origine une problématique liée au logement :

- 56 % suite à un impayé de loyer ou de remboursement d'emprunt dans le parc privé (900 interventions),
- 31 % au titre de la non-décence (500 interventions),
- 13 % dans le cadre du surpeuplement (200 interventions).



5

EPCI conventionnés avec la Caf dans le cadre du permis de louer



230

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

154 centres sociaux et 43 espaces de vie sociale (EVS) sont répartis sur le département du Nord en 2023.

Une année marquée par la création de 7 structures de l'animation de la vie sociale : 2 centres sociaux et 5 espaces de vie sociale. La couverture des quartiers prioritaires politique de la ville se poursuit.

Les 2 centres sociaux sont situés sur la communauté d'agglomération Maubeuge Val de Sambre et la communauté de communes du Sud Avesnois :

- le centre social MIA porté par la ville de Jeumont. Le centre social intervient sur l'ensemble de la commune. Le quartier Centre Lambreçon, quartier prioritaire de la politique de la ville est ainsi couvert par une offre d'animation de la vie sociale,
- le centre social de la Fagne, gestion associative, dont le périmètre d'intervention comprend à la fois le quartier Trieux, quartier prioritaire de la politique de la ville de Fourmies et plusieurs communes de la communauté de communes du Sud Avesnois : Eppe Sauvage, Willies, Trélon, Féron, Glageon, Ohain, Wallers-en-Fagne, Moustier-en-Fagne, Baives.

Les 5 espaces de vie sociale : 2 espaces de vie sociale sont situés sur la communauté d'agglomération Maubeuge Val de Sambre, 2 sur la communauté d'agglomération Valenciennes Métropole et 1 sur la communauté de communes du Cœur d'Ostrevent :

- l'espace de vie sociale Les Présidents, gestion associative, dont le périmètre d'intervention couvre les quartiers suivants de Maubeuge : les Présidents, les Athénas et les Médecins. La couverture des quartiers prioritaires de la politique de la ville se poursuit sur la ville,
- l'espace de vie sociale Bois du Quesnoy, gestion associative, couvre la commune d'Hautmont dont les quartiers prioritaires de la politique de la ville, non couverts par une offre animation de la vie sociale antérieurement,
- l'espace de vie sociale Les Galibots, gestion municipale, couvre la commune de Masny dont le quartier prioritaire politique de la ville,
- l'espace de vie sociale de Beuvrages, gestion municipale, couvre la commune de Beuvrages, dont le quartier prioritaire politique de la ville,
- l'espace de vie sociale Le Jard, gestion municipale, couvre la commune de Vieux Condé, dont le quartier prioritaire politique de la ville.

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.

En 2023, les objectifs au titre de l'animation de la vie sociale ont été revus :

- renforcer la couverture territoriale pour répondre aux besoins prioritaires identifiés dans le diagnostic,
- améliorer la promotion des offres de service auprès de l'ensemble des familles,
- favoriser les recrutements,
- renforcer la formation/qualification des professionnels et des bénévoles,
- développer le partenariat et l'interconnaissance des acteurs.

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

Au 31 décembre 2023, la couverture des 91 QPV du Nord est la suivante :

- 82,4 % (75 QPV) sont couverts par une offre « animation de la vie sociale » en totalité,
- 8,8 % (8 QPV) sont couverts partiellement,
- 8,8 % (8 QPV) ne sont pas couverts.

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

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 2023, 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 les 7 territoires de projets déterminés :

- organisation d'événements et temps forts pour sensibiliser les habitants aux usages et enjeux numériques actuels,
- création de communs numériques pour soutenir la démarche et son essaimage : 12 webinaires "Web'num", 195 fiches ressources accessibles en ligne, 4 kits d'animation clé en main (réseaux sociaux, lutte contre le cyber harcèlement, sobriété énergétique),
- mise en place de formations sur le "Développement du pouvoir d'agir et le numérique".

Au total, ce sont 3936 actions qui ont été menées par les centres sociaux depuis 2021, pour un total de 19 441 participants dont 68,31 % d'habitants en 2023.



154

centres sociaux dans le département du Nord



24,2 millions

d'euros versés pour les centres sociaux et les espaces de vie sociale



82,4 %

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



3 936

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 7,2 millions de paiements sur l'année 2023, 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 :

- 2,2 millions de contrôles automatisés effectués sur la base d'échanges de données avec des organismes tiers, comme France Travail (ex Pôle emploi) par exemple. Ces contrôles ont engendré 18,1 millions d'euros d'impacts financiers (10 millions d'indus et 8,1 millions de rappels),
- 100 000 contrôles sur pièces réalisés sur la base des informations envoyées par les allocataires et les partenaires,
- 7 952 contrôles effectués auprès des allocataires (à domicile, à la Caf ou par téléphone) pour un montant de régularisation de droits de 27,5 millions d'euros : 80 % sont des indus, soit 22 millions d'euros trop perçus à rembourser à la Caf, et 20 % sont des rappels, soit 5 millions d'euros non perçus à verser aux allocataires.

283 contrôles sur place ont également été réalisés auprès des partenaires d'action sociale, pour un montant contrôlé de 21 millions d'euros.

Enfin, 299 019 indus ont été détectés pour 156,4 millions d'euros. 17 305 remises de dette ont été accordées pour 9 millions d'euros.

Par ailleurs, 873 créances ont été partiellement ou totalement effacées par décisions de la commission de surendettement, pour un montant de 655 691 euros.

Fin 2023, le solde des indus s'élevait à 85,6 millions d'euros.



4 milliards

d'euros de prestations versées
par an à nos allocataires



7,2 millions

de paiements en 2023



2,2 millions

de contrôles automatisés



108 000

contrôles réalisés sur place
et sur pièces

La fraude en 2023

- 1 921 dossiers qualifiés de frauduleux pour un montant de 16,6 millions d'euros,
- 1 151 pénalités (162 059 €),
- 538 avertissements,
- 65 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.

Le service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE)

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 ».

Pour faire face à ces nouveaux procédés, la Cnaf a mis en place en 2021 un service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE) composé de 5 pôles à travers tout le territoire.

Le SNLFE est ainsi devenu un acteur devenu essentiel dans la lutte contre la fraude aux prestations sociales.

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

Ce dispositif est 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.

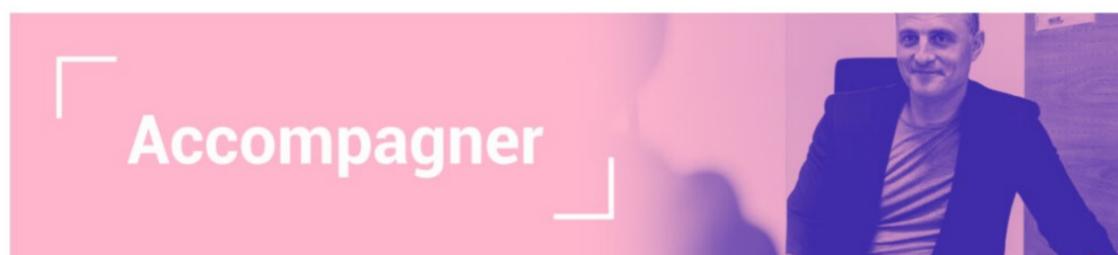
Par ailleurs, le SNLFE s'appuie également sur des partenariats avec d'autres services publics, tels que les préfetures, les ministères, France Travail (ex Pôle emploi) ou la MICAF (mission interministérielle de coordination anti-fraude).

L'année 2023, deuxième année pleine du service créé mi-2021, a été marquée par la concrétisation de nombreuses actions et la poursuite de la structuration de son organisation. Ces avancées permettent aujourd'hui à la branche Famille de disposer d'une organisation efficiente et innovante dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Les faits marquants de l'année 2023 sont les suivants :

- la diffusion au réseau des modes opératoires pour le traitement de nouvelles cibles de contrôles (concernant les faux micro-entrepreneurs européens, la fraude au forfait logement, la fraude à la résidence élargie, la fraude aux bailleurs RSA, la fraude à l'identité RSA/PPA, la fraude aux RIB, ...),
- la réalisation d'opérations de contrôle dans 17 départements,
- la poursuite du développement et du renforcement des partenariats notamment avec la MICAF,
- la contribution à l'intégration dans la loi de financement de la Sécurité Sociale de puissants leviers de lutte contre la fraude.

Par ailleurs, le ministre délégué chargé des comptes publics, Gabriel Attal, a rendu visite au SNLFE de la Caf du Nord le 3 mars 2023. Le service ainsi que les actions développées au titre de la fraude à enjeux lui ont notamment été présentés.



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 11 agences et antennes, 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

Nouvelle aide d'urgence versée aux victimes de violences conjugales

Le 1er décembre 2023, la Caf du Nord a mis en place l'aide d'urgence pour aider les personnes victimes de violences conjugales. Des équipes formées et sensibilisées ont enregistré les nouvelles demandes, assuré les paiements et accompagné les personnes concernées avec une offre de travail social globale et personnalisée.



Chiffres clés 2023

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2023 [sur la page dédiée](#).



11

agences et antennes à la Caf du Nord



7 500

interventions sociales menées auprès des familles



185 818

rendez-vous physiques et téléphoniques assurés



6 302

démarches d'intermédiations financières reçues pour les pensions alimentaires



13

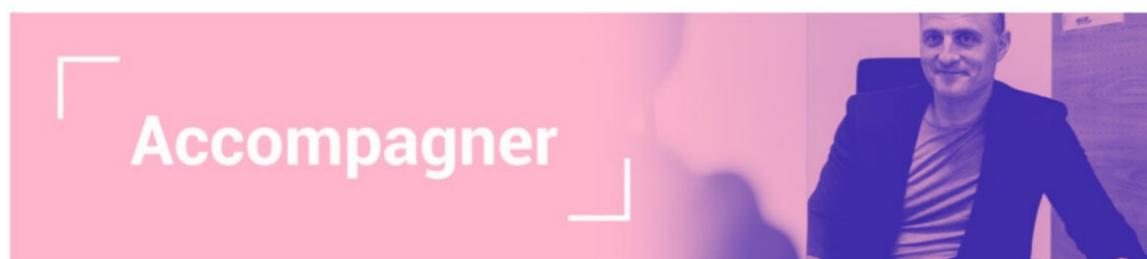
services d'aide à domicile soutenus par la Caf du Nord



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

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



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



Accompagner

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

Depuis le 1er décembre 2023, les personnes subissant ou ayant subi ces derniers mois des violences conjugales peuvent bénéficier de l'aide d'urgence universelle.

Versée par la Caf, cette nouvelle aide est un soutien financier qui doit aider la victime à s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et faire face aux dépenses immédiates en attendant de trouver des solutions durables.

La Caf du Nord s'est fortement mobilisée sur le sujet avec l'ensemble des partenaires locaux, associatifs, élus et institutionnels du département. L'aide initialement versée aux victimes dans ce cadre expérimental est arrêtée au profit de la nouvelle mesure mise en place depuis le 1er décembre.

Une expérimentation nordiste

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.

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

La Caf du Nord a poursuivi son partenariat avec l'association APF France Handicap 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 télé-services 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 une réussite.



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 :

- certaines 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 télé-services 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.

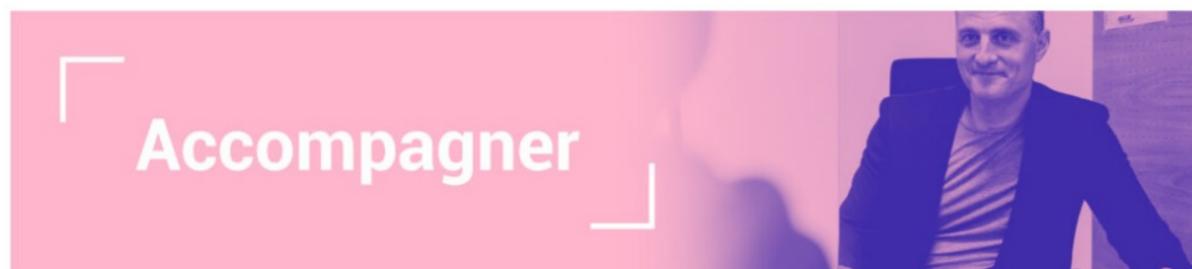
Un certificat du mérite international pour les tutos en langage Facile à Lire et à Comprendre

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

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

Nous travaillons en partenariat avec des structures d'accueil afin de toucher tous les publics dans le département comme les 52 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.

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

- 45 structures réparties sur 43 communes
- 7 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](#), [monenfant.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 du Nord.

Nous assurons également 27 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

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 des offres de service est destinataire d'une proposition de contact (soit une mise à disposition, soit une proposition de rendez-vous). Près de 20 000 allocataires ont ainsi été ciblés en 2023.

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 tendre vers 35 % / 65 % sur les offres nationales.

L'offre de la Caf du Nord se compose :

- d'un socle composé d'offres nationales : 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, offre locale parent seul.

Toutes les offres de travail social sont conditionnées par la présence d'au moins un enfant (né ou à naître) sur le dossier sauf le surpeuplement.

En 2023, le plan de formation pluriannuel à destination des travailleurs sociaux s'est poursuivi autour de l'accompagnement des situations de ruptures familiales. 4 journées de formation ont notamment été organisées sur la question des violences faites aux femmes et aux enfants, animées par l'association SOLFA.

Les séances de supervision se sont poursuivies.

Enfin, une recherche action consacrée aux Interventions Sociales d'Intérêt Collectif a été proposée.

+ de 7 500 interventions sociales menées en 2023

Plus de 6 500 interventions sont menées dans le cadre du socle national :

<p>Plus de 4 400</p> <p>sont en lien avec une séparation (58 % des interventions, soit 8 points de plus qu'en 2022)</p>	<p>Près de 900</p> <p>(12 %) font suite à un impayé de loyer</p>	<p>Près de 600</p> <p>(8 %) pour l'offre destinée aux parents seuls</p>	<p>Plus de 650</p> <p>(8 %) sont consécutives à un décès (430 au décès d'un parent, 230 au décès d'un enfant)</p>
--	---	--	--

1 000 interventions concernent des offres locales :

<p>Près de 500</p> <p>(6 % des interventions) sont liées à la non-décente du logement</p>	<p>+ de 250</p> <p>relèvent des 2 offres locales à destination des parents seuls</p>	<p>+ de 200</p> <p>(3 %) liées à une situation de surpeuplement</p>
--	---	--

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).

L'année 2023 a été marquée par une refonte des critères d'octroi de ces aides afin d'en favoriser la mobilisation :

- harmonisation du délai de recevabilité (3 ans pour toutes les situations),
- augmentation du montant plafond (2 000 € par année civile en prêt ou en subvention),
- harmonisation des dépenses finançables.

Plus de 300 aides ont été accordées en 2023, pour une aide moyenne de 1 575 €, tous types de financement confondus.

Sur l'année 2023, 493 000 € ont été accordés au total, soit un budget en hausse de 8 % par rapport à 2022.

La séparation et les violences conjugales

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 \(Solfa\)](#) 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 aux victimes de violences conjugales (AVVC) est entrée en vigueur le 28 novembre 2023. Il s'agit d'une prestation légale qui peut prendre la forme :

- d'une aide financière remboursable (prêt sans intérêt),
- ou d'une aide financière non remboursable (subvention).

Son montant varie selon la situation financière et sociale de la victime et de la composition de la famille.

Les travailleurs sociaux de la Caf peuvent être amenés à accompagner les demandeurs de cette aide s'ils le souhaitent et s'ils rentrent dans le périmètre de l'offre de service (environ 30 % des demandes). Les autres demandeurs donnant leur accord pour un accompagnement social sont orientés vers le Conseil Départemental.

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).

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.

Les services d'aide à domicile dans le Nord

En 2023, la Caf du Nord a soutenu 13 services d'aide à domicile pour un budget global de plus de 7,1 millions d'euros, dont 396 377 € en fonds locaux. Cela a permis le financement de 123,63 ETP de postes de professionnels intervenant au domicile des familles.

Ces services ont réalisé près de 1 600 interventions au domicile des familles dont :

- 54 % dans le cadre d'une dynamique familiale,
- 42 % dans le cadre de la périnatalité,
- 2 % dans le cadre de l'inclusion (insertion socio professionnelle d'un monoparent ou enfant porteur de handicap),
- 2 % dans le cadre d'une rupture familiale.

La Caf a poursuivi en 2023 son soutien financier au groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) « A Domicile Hauts de France » afin de pallier les difficultés pour les services d'aide à domicile à recruter des intervenants qualifiés. 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

Le service ARIPA de la Caf du Nord poursuit l'aide apportée aux parents en cours de séparation, ou déjà séparés et confrontés à une problématique liée au non-paiement d'une pension alimentaire.

La Caf intervient à 2 niveaux :

- en versant une aide lorsque la pension n'est pas fixée ou n'est pas versée (l'allocation de soutien familial),
- en obtenant le paiement de la pension dès sa fixation en partenariat avec les professionnels de justice qui transmettent directement les titres exécutoires.

En effet, le dispositif d'intermédiation financière des pensions alimentaires a connu une nouvelle évolution en janvier 2023 : tous les titres exécutoires fixant pension alimentaire prévoient désormais systématiquement le paiement de cette pension via les services de la Caf (sauf refus motivé de mise en place de cette modalité de paiement).

La Caf reçoit la pension du parent-débiteur et la reverse au parent créancier.

Toute défaillance ainsi repérée, permet la mise en place d'actions en recouvrement afin de régulariser la situation au plus vite.

Cette régularité des paiements favorise la stabilité des ressources notamment des familles monoparentales :

Pour rappel :

- une famille sur 4 en France est une famille monoparentale,
- 82 % des parents isolés sont des femmes.

La Caf contribue ainsi au travers du service public des pensions alimentaires, à aider les familles les plus fragiles en priorisant le versement régulier des pensions alimentaires fixées, et en assurant de fait, le bien-être des enfants.

Nombre de démarches reçues :

1 924
de juillet 2021 au 31 décembre 2022

6 302
en 2023

Nombre de dossiers activés :

904
de juillet 2021 au 31 décembre 2022

2 999
en 2023



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 et sociale, 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

Projets "Innov'Jeunes" primés par la Caf du Nord

Initiés et menés par des jeunes âgés de 11 à 17 ans, deux projets ont été primés par la Caf du Nord, dans le cadre du concours national Innov'Jeunes 2023 : "Les Chroniqueurs" de Raismes et "Hier – Aujourd'hui – Adolescents d'Avesnes – Les GO." Favorisant les liens intergénérationnels et la créativité, ces deux projets témoignent de l'innovation sociale à l'œuvre dans ces territoires.



Chiffres clés 2023

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2023 [sur la page dédiée](#).



26 millions

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



4,2 millions

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



106

places de crèches financées pour un montant de 2,8 millions d'euros



8,5 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

L'installation du nouveau Comité départemental des services aux familles du Nord a eu lieu le 24 mars 2023 lors de la première réunion plénière du comité. La Caf du Nord a joué à ce titre 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.

Après plusieurs mois de travaux de fond, le contenu du schéma fera l'objet d'une adoption en 2024, avec des priorités partagées et une approche transversale, au service des familles du département.

Le déploiement progressif des conventions territoriales globales (CTG)

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). Le département est désormais quasiment intégralement couvert par ces conventions.

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.

Des projets en faveur de la jeunesse

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 2 projets

En 2023, la Caf a décidé de porter au niveau national et de récompenser localement [le projet "Hier – Aujourd'hui – Adolescente\(s\) d'Avesnes les Go](#), qui émane de la structure La bouée des jeunes implantée à Avesnes-les-Aubert.

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 un autre projet : ["Les chroniqueurs"](#), porté par des jeunes de la Maison de quartier Sabatier de Raismes.



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.

2023 : une nouveauté pour la prise de rendez-vous téléphonique

Depuis septembre 2023, lorsqu'un allocataire appelle la plateforme téléphonique au numéro 32 30, le conseiller Caf, s'il n'est pas en mesure de lui répondre immédiatement, peut prendre un rendez-vous téléphonique pour lui afin de permettre une étude plus approfondie du dossier. Avant, cette démarche de prise de rendez-vous relevait de l'allocataire.

L'allocataire reçoit ensuite un sms de confirmation de son rendez-vous, avec le jour et l'horaire. Le jour J et à l'horaire convenu, l'allocataire est appelé.

Les objectifs de cette évolution :

- améliorer la qualité de service rendu à l'allocataire,
- réduire les échecs de contact.

Cette organisation ne concerne, pour le moment, que les demandes qui relèvent des prestations. Celles qui concernent l'action sociale et l'agence comptable conservent l'ancien circuit.

Des téléservices accessibles et pratiques pour les allocataires

La fonction « Transmettre un document »

Chaque allocataire 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'usager peut ainsi connaître un délai approximatif de ses demandes sans devoir contacter la Caf du Nord.

Les rendez-vous téléphoniques

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

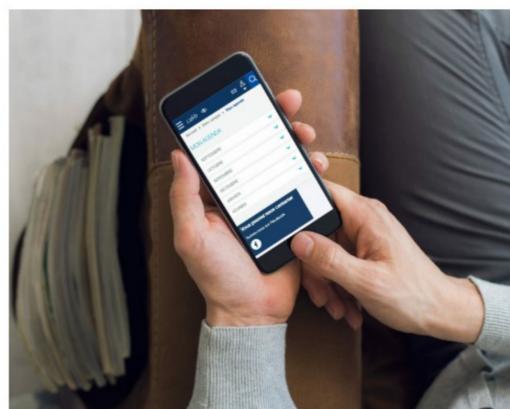
La prise de rendez-vous, physique ou téléphonique, se fait en ligne via une page unique : [CAF – Ma Caf – Contacter ma Caf – Prendre un rendez-vous](#)

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'usager 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 collaborateurs de la Caf du Nord, aux médias et au grand public.

Nos objectifs :

- favoriser la cohésion des équipes et rassembler autour des valeurs de la Caf du Nord en interne,
- 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.

La communication interne

Des salariés informés pour accomplir leurs missions auprès des usagers

Une attention particulière est bien entendu portée à communiquer en interne, auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Caf du Nord. Les enjeux sont pluriels :

- Optimiser l'information sur les actualités de la caisse
- Porter la stratégie locale et mobiliser sur les actions et campagnes menées
- Animer le collectif, favoriser l'interconnaissance et contribuer aux conditions nécessaires pour travailler ensemble

La communication interne favorise ainsi la cohésion et la culture Caf du Nord, conditions indispensables pour mener à bien, ensemble, notre mission de service public au quotidien.

Nos publications

La newsletter Ma Caf



La newsletter **Ma Caf** fait peau neuve ! La newsletter envoyée tous les mois à l'ensemble des allocataires de la Caf du Nord a été actualisée pour répondre au mieux aux attentes des lecteurs. Elle intègre également de bonnes pratiques en termes d'éco-conception et d'accessibilité numérique.

La newsletter **Ma Caf** présente de façon pédagogique et attractive 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 **40,7 % 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 de l'Aisne, des Ardennes, de l'Oise, de la Somme et du Pas-de-Calais.

Le magazine évolue en 2024 : une nouvelle charte visuelle et éditoriale pour une plus grande place laissée aux récits, aux témoignages, à l'icongraphie, à l'illustration et aux capsules d'infos clés.

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 **16 000 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 **2 000 abonnés**.

LinkedIn : le réseau référent pour promouvoir notre marque employeur

Avec plus de **5 000 abonnés**, la page LinkedIn de la Caf du Nord permet de valoriser nos actions et celles de nos salariés. Elle diffuse nos offres d'emplois 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.

Le rapport d'activité 100 % web

Après des années de papier, place au site ! La Caf du Nord réinvente son rapport d'activité pour une formule plus actuelle, accessible et facile à partager et à diffuser. Sous la forme d'un site, le rapport d'activité présente un édito en vidéo, des temps forts en images, les chiffres incontournables de nos actions et des rubriques clés emblématiques de nos missions.

Une synthèse papier et en ligne est éditée, créée pour des contacts ciblés.

Les campagnes d'information

La campagne de communication sur les incivilités

Lancée en décembre 2022, la Caf du Nord a poursuivi en 2023 la campagne de sensibilisation sur les incivilités auprès des usagers. Elle a diffusé trois nouvelles vidéos mettant en scène les témoignages de deux agents en relation avec le public et la parole de la Directrice de la Caf du Nord. Elle porte un message clé : « Votre dossier, c'est notre dossier. Ensemble, choisissons le respect ».

4 campagnes diffusées tous les ans

- aides aux vacances – Vacaf : de février à mai. 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

- 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...

En moyenne, l'ensemble de ses pages comptabilise **354 000 visites mensuelles**.

Une campagne de presse pro active

La Caf du Nord initie une campagne de presse pour impulser le développement des crèches à vocation d'insertion professionnelle (AVIP). Elle a organisé une conférence de presse dans les locaux du centre social de Marcq-en-Baroeu, porteur du projet de la crèche " Les Z'artistes ". Au nombre de trois dans la métropole lilloise, ces crèches réservent 20 % de leurs places d'accueil aux enfants dont les parents sont en recherche d'emploi. Interviews radio et tv, articles de presse régionaux et un média national ont permis d'offrir à la Caf du Nord une tribune pour promouvoir et faire connaître le dispositif et ses résultats concrets à l'échelle d'une crèche.

Le podcast de la Caf du Nord

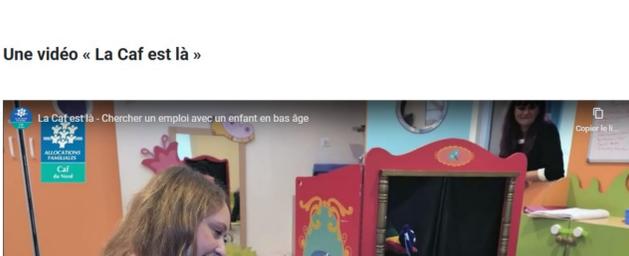
Nous réalisons des podcasts depuis 2020, un format audio pratique pour mettre en lumière des actions innovantes que nous menons avec nos partenaires sur le territoire, dans les domaines de la petite enfance, de la jeunesse, de l'inclusion et de la solidarité. En mode reportage, nous nous déplaçons chez nos partenaires pour découvrir et valoriser les projets à fort enjeu de société.

Découvrez :

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.



Une vidéo « La Caf est là »



En complément du podcast, une **vidéo** a été réalisée dans la crèche " Avip " Les Z'Artistes avec une prise de parole d'Audrey Mathon-Debetencourt, Directrice de la Caf du Nord.

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.

En 2023, une **nouvelle signalétique** a été mise en place dans les 11 agences et antennes de la Caf du Nord. Avec des espaces réaménagés, un design visuel adapté et aidant, les conditions d'accueil ont été optimisées pour les allocataires comme pour le personnel.

Les guides des aides financières individuelles et collectives

- Le **Règlement intérieur des aides financières individuelles – RiAfI**.
- Le **Règlement intérieur des aides financières collectives – RiAfC**.

Les autres actions

- Les **guides en « Facile à lire et à comprendre » (FALC)**
- Les **actus** sur caf.fr
- 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 mailings thématiques : Première déclaration trimestrielle de ressources / Remboursement d'une dette / Rendez-vous personnalisé suite à une déclaration de séparation / Nouvel allocataire (lancée en 2022)

26 millions	4,2 millions	687 000	17 000	43
de visites des allocataires du Nord sur l'application mobile Caf – Mon Compte	de visites sur les pages « Caf 59 » du site internet caf.fr	allocataires destinataires de la newsletter « Ma Caf »	partenaires destinataires de la newsletters « Acteurs »	discours rédigés pour les manifestations contre 29 discours en 2022)



Innover avec la branche Famille

La Caf du Nord s'inscrit pleinement dans la démarche innovation de la branche Famille qui vise à co-construire un service public avec les usagers pour mieux répondre à leurs besoins actuels et futurs. Cela se traduit par des méthodes de travail, des outils de mobilisation et de consultation spécifiques et une animation locale autour d'un référent innovation.

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 7 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 écologiques.

Partager Impulser Expérimenter

Le partage de connaissances et d'expériences est intrinsèquement lié à la démarche innovation engagée dans la branche. La Caf du Nord soutient le repérage de bonnes pratiques et d'initiatives locales à l'échelle de la région. Elle invite régulièrement tout son réseau à participer aux "créées" thématiques mises en place par le CafLab et aux appels à initiatives qui les précèdent. La collecte et la promotion des richesses produites sur chaque territoire contribuent à économiser collectivement de la ressource, notamment lorsque des solutions existent déjà, et à inspirer chaque Caf pour améliorer ou développer ses propres offres de services. Ce partage cible également les actions internes qui permettent d'améliorer nos processus et nos organisations de travail ; il concourt ainsi à une meilleure performance globale.

A titre d'exemple, les fiches d'aides pour la complétude des déclarations trimestrielles en FALC (Langage Facile à Lire et à Comprendre) réalisées par la Caf du Nord ont été reprises à l'échelle nationale.

Partager Impulser Expérimenter

La stratégie innovation de la branche est clairement définie dans la nouvelle convention qui lie la Cnaf avec l'Etat pour 2023-2027. Celle-ci va permettre de développer la culture innovation des Caf autour d'orientations et d'objectifs précis. Un programme d'innovation sociale a notamment été formalisé en 2023 et permettra d'impulser des actions ou projets en collaboration avec nos partenaires mais aussi avec des nouveaux acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire. Ainsi la recherche de solutions hybrides ou alternatives sur les modes d'accueil du tout-petit et l'habitat intergénérationnel partagé constituent des axes de réflexion prioritaires ; ils seront complétés d'axes nouveaux dans les prochaines années. Une ingénierie nationale est mise à la disposition des Caf sur le sujet en lien avec le référent innovation CafLab de la Caf du Nord.

Partager Impulser Expérimenter

L'expérimentation occupe une place centrale en innovation. Avant d'essayer un projet, on vérifie son impact sur le territoire et sa capacité à passer à plus grande échelle. La Caf du Nord intègre de plus en plus cette pratique dans le déploiement des projets ou actions novatrices, y compris avec ses partenaires. Aussi, elle a participé à l'expérimentation d'une Aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales sur le territoire de Valenciennes dont les retours ont permis d'alimenter le projet de loi sur l'Aide Universelle d'Urgence déployée fin 2023.

Faire « avec » et pas seulement « pour »

La démarche innovation de la branche est centrée sur l'utilisateur, qu'il soit externe (allocataire, partenaire) ou interne (collaborateur). C'est pourquoi les usagers sont de plus en plus associés du 1er au dernier kilomètre. Par exemple, le CafLab s'est doté en 2023 d'un laboratoire parentalité en Isère qui a vocation à jouer ce rôle d'association des parents à la co-construction des politiques et actions qui leurs sont destinées.

La Caf du Nord développe également cette approche en favorisant et multipliant les écoutes. Elle s'est dotée fin 2023 d'une page locale sur la plateforme nationale "La Caf à votre écoute" dont l'objectif est de recueillir l'expérience vécue des usagers, leurs besoins et attentes. La consultation est libre et ouverte à tous. Elle est périodique et porte sur des sujets en lien avec les grandes orientations locales et nationales.



Animer et challenger

Promouvoir de nouvelles façons de travailler et faire émerger des projets ou solutions novatrices grâce à l'intelligence collective entre progressivement dans les pratiques. Plusieurs séances de créativité ont été organisées en interne ou en collaboration avec des Caf de la région sur différents sujets dont l'inclusion numérique de nos publics ou les offres de services des Ressources Humaines de nos Caf à l'attention des salariés par exemple.

L'ensemble de ces écoutes et temps de co-construction viennent alimenter les réflexions locales et les chantiers nationaux et permettent de développer le pouvoir d'agir de tous les usagers.



À la Caf du Nord, nous mettons en avant le « travailler ensemble » qui repose sur la confiance et l'engagement. Nous accompagnons nos 1 424 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](#)

Allier nos compétences et nos actions

[En savoir plus](#)

Zoom sur un événement marquant

Une journée phare pour le personnel de la Caf du Nord

Les 1 400 collaborateurs de la Caf se sont réunis le 14 octobre à la Cité des Congrès à Valenciennes. Fédérateur et exceptionnel, l'événement a été organisé pour mobiliser les collaborateurs autour d'un moment fort et convivial mais aussi pour sensibiliser l'ensemble du personnel aux enjeux de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion signée entre l'Etat et la Cnaf. En s'appuyant sur un concept attractif, "La Caf du Nord fait sa télé", l'Assemblée générale a permis de favoriser les échanges et la réflexion autour du projet d'entreprise et des actions menées dans chaque secteur d'activité.



Chiffres clés 2023

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2023 [sur la page dédiée](#).



1 424

collaborateurs à la Caf du Nord



206

nouveaux contrats d'embauche en 2023 dont 7 alternants et 24 stagiaires accueillis



11

agences et antennes Caf sur tout le département



18

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. Notre stratégie cible la qualité de service à nos usagers, la dimension humaine, la qualité de vie au travail, tout en intégrant les enjeux de la transition écologique.

La Caf du Nord c'est 9 agences et 2 antennes implantées dans le Nord comprenant une surface globale de 35 144 m2.

Une stratégie immobilière au service des usagers et des salariés

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

- améliorer les conditions de travail des collaborateurs par la modernisation des espaces en consolidant un patrimoine adéquat, performant et adaptable,
- être avant tout un support essentiel de la stratégie des ressources humaines au travers des besoins induits de l'hybridation du temps de travail, en agence et en télétravail,
- contribuer à la performance de gestion de notre organisme en optimisant l'utilisation des surfaces afin d'atteindre la cible de surface utile brute définie par la Cnaf,
- doter la Caf du Nord de lieux d'accueil rénovés,
- décliner et mettre en œuvre une nouvelle politique de transition écologique.

Quelques exemples :

- la création de nouveaux espaces de restauration notamment sur Lille et Valenciennes,
- l'optimisation du patrimoine par la cession des bâtiments les Miroirs à Lille et prochainement en 2024 la vente des locaux d'Hazebrouck,
- la rationalisation des surfaces :
 - diminution de 2 945 m2 au 31 décembre 2023, ce qui porte l'effort de rationalisation à 10 884 m2 depuis la création de la Caf du Nord en 2011,
 - plus de 1 050 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 (prestations de gardiennage, le remplacement de centrales intrusion et incendie...).

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 2022 et 2023 de :

- 8 % pour le gaz,
- 9 % pour l'électricité,
- 34 % pour l'eau.

En 2023, la Caf du Nord a poursuivi ses investissements dans :

- 2 programmes nationaux immobiliers menés à Cambrai et Lille, pour un montant de 15 millions d'euros,
- 18 projets soutenus par les fonds locaux de l'organisme à hauteur de 1,8 million d'euros.

Les réalisations phares en 2023

L'aménagement des espaces de restauration de Lille et Valenciennes avec des espaces plus spacieux, lumineux et conviviaux (inauguration à Lille en février 2023 et Valenciennes en octobre 2023).

Salle de restauration de Lille



Salle de restauration de Valenciennes



Le réaménagement des accueils au 1er semestre 2023



Les projets engagés

- **Cambrai :**
 - démarrage des travaux effectif pour la création de nouveaux locaux partagés avec la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM),
 - ateliers participatifs relatifs aux aménagements internes des locaux.



Lille :

- validation du permis de construire,
- finalisation des phases d'études de l'équipe de maîtrise d'œuvre,
- participation aux démarches collaboratives avec les agents pour co-construire ce projet,
- préparation des marchés de travaux.



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

Les actions menées en 2023 ont été principalement tournées vers l'équipement, les réseaux, l'exploitation et l'assistance aux utilisateurs.

Planification, maintenance et modernisation :

- poursuite de l'installation des nouveaux matériels dans les salles de réunion afin de faciliter les réunions hybrides (participants en distanciel et en présentiel),
- renouvellement du parc informatique (PC et écrans),
- installation des versions logicielles nationales sur le parc (ex : New PCLS).

Information et sensibilisation des équipes à la transformation numérique :

- animation des webinaires sur la transformation numérique à destination de l'ensemble du personnel,
- formations à l'utilisation des outils TMR (MSH et POLY G40).

Modernisation du système d'information :

- poursuite de la mise en œuvre des nouvelles liaisons réseaux intersites permettant de fluidifier l'accès au système d'information,
- mise à l'état de l'art du code des applications locales (lutte contre l'obsolescence technique),
- amélioration de la sécurisation des accès au SI (ex : Proxy Cloud),
- poursuite du développement des assistants digitaux locaux (contribution à la production de l'organisme).



13 235
demandes liées au système d'information traitées



477
remises et restitutions de matériels nomades (portables, smartphones, tablettes)



Plus de 2 000
faits générateurs d'entrées ou de sorties d'agents traités



Développer les compétences de nos collaborateurs

Nous accompagnons nos 1 424 collaborateurs afin de leur offrir un environnement de travail dynamique et apprenant : près de 75 % 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 2023, 54 nouveaux collaborateurs en ont bénéficié.

La Caf du Nord : un employeur dynamique dans le département

La Caf du Nord compte 1 424 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 2023, la Caf du Nord a accueilli 206 nouveaux embauchés, dont 48 ont été recrutés en Cdi.

Des formations ciblées par métiers et pour tous les collaborateurs

Plus de 52 408 heures de formation ont été dispensées au cours de l'année auprès de 1 003 collaborateurs représentant plus de 70 % de ses effectifs.

Pour répondre au mieux aux besoins des allocataires, la Caf du Nord poursuit la professionnalisation de la fonction de ses techniciens de service à l'utilisateur, premier maillon de la chaîne de contact avec le public. Pour assurer la bonne mise en place de la réforme relative à la déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé (AAH), elle a assuré des formations spécifiques auprès de ses référents et gestionnaires conseil allocataires, toujours avec ce même objectif : l'amélioration du service rendu à ses publics.

La Caf du Nord a également axé sa formation sur l'évolution de ses audits et sur l'amélioration de ses qualités techniques de communication avec les médias et les publics au regard des sollicitations croissantes.

La performance passant aussi par le développement des compétences douces de ses collaborateurs, des formations en lien avec le lâcher prise, la gestion du stress et des émotions, l'assertivité et la confiance en soi... ont été dispensées tout au long de l'année.

Le « campus managers »

La Caf du Nord dédie un parcours spécifique à la formation de ses nouveaux managers. 20 modules, répartis sur une année, leur permettent de mieux appréhender leur fonction et les enjeux de leur rôle auprès des équipes.



1 424

collaborateurs à la Caf du Nord



206

nouveaux agents embauchés



52 408

heures de formation dispensées auprès de 1 003 collaborateurs



20

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 99 sur 100 pour son index de l'égalité professionnelle femmes / hommes au titre de l'année 2023.

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 notre 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 2023, la dynamique impulsée par le « Lab'Managers », un groupe d'une vingtaine de volontaires motivés, a poursuivi ses travaux pour soutenir le collectif managérial, notamment dans l'accompagnement de l'extension du télétravail jusqu'à 3 jours par semaine. Dans un contexte d'accentuation de l'hybride, l'objectif était de faire évoluer les modalités de réunions, de renforcer la cohésion et de favoriser la co-construction de modes de fonctionnement au sein des équipes.

En parallèle, et pour renforcer les compétences managériales, des ateliers de partage d'expériences ont été mis en place. Ils ont permis de capitaliser sur les bonnes pratiques et les 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
Attachée de direction en charge de la QVCT

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 Kiplin. Une journée réservée au personnel a permis de regrouper l'ensemble des salariés pour les mobiliser autour des enjeux de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion,
- des actions pour découvrir ses collègues : réalisation et diffusion de vidéos métiers, de portraits de collaborateurs pour valoriser leurs talents cachés et leurs engagements extra-professionnels,
- 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 deux conférences animées par une coach spécialisée en parentalité sur les thèmes : « Ça fait 10 fois que je te le demande ! » Comment susciter la coopération de mon enfant ? et « De l'air ! » Charge mentale, coopération, co-parentalité.
- des actions de prévention de la santé de ses salariés avec le challenge solidaire Kiplin, lancé afin que les salariés se maintiennent en bonne santé en faisant le plus grand nombre de pas en équipe. Leur implication dans ce challenge de marche a contribué à collecter une somme d'argent qui a été reversée sous forme de don aux Restos du Cœur. Des webinaires ont aussi été proposés tout au long de l'année sur l'alimentation saine, les étirements et le maintien en forme à travers des exercices simples.

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

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 2023, elle a renouvelé son plan de sensibilisation des salariés aux écogestes. Pour développer les bons réflexes et limiter l'empreinte 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, quiz, et articles internes intitulés « Petits gestes, grands effets » et « la minute DD » cadencent la sensibilisation.

En parallèle, la Caf a entrepris de nombreux travaux pour limiter sa consommation d'énergie. Concrètement, entre l'année 2022 et 2023, nous constatons une baisse de 11 % sur la consommation de gaz et de 26 % sur la consommation d'électricité. Ces résultats encourageants sont le fruit de la mise en place du plan de sobriété énergétique.

Le plan de sobriété énergétique

Le plan de de sobriété énergétique a été initié en octobre 2022 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. Depuis, des actions importantes ont été mises en œuvre :

- 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,
- l'amorce de l'électrification de la flotte automobile.

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 BEGES (bilan d'émissions de gaz à effet de serre) qui passe en 2018 de 2 696 TCo2 à 2 688 TCo2 en 2022. Les résultats du BEGES 2022 ont été remontés à l'Ademe (agence de la transition écologique) en 2023.

La Caf du Nord continue ses actions en faveur du covoiturage et des mobilités douces. Notamment en incitant à l'utilisation de la plateforme Pass Pass covoiturage.

En 2023, le protocole d'accord est signé avec les organisations syndicales pour mettre en œuvre le Forfait mobilités durables (FMD). Ce dernier offre aux salariés une indemnité annuelle plafonnée à 500 ou 600 euros (selon cumul avec un abonnement ou non) en contrepartie de déplacements réguliers avec un mode de transport durable (vélo, trottinette, covoiturage...) pour se rendre au travail.

Désireuse d'engager ses salariés dans l'utilisation de modes de transports alternatifs à la voiture individuelle, la Caf du Nord continue de proposer de nombreux défis favorisant la marche et le sport grâce aux opérations « Mai à vélo », « Kiplin », la course « Octobre rose » ... autant d'initiatives responsables et solidaires, à son image.

Octobre rose

90 salariés de la Caf du Nord ont participé au [Challenge du Ruban Rose](#) organisé à Lille le 1er octobre 2023 : une course et une marche pour lutter contre le cancer du sein.

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





Allier nos compétences et nos actions

Le réseau des Caf s'est engagé de longue date dans une démarche de coopération et de mutualisation dans laquelle la Caf du Nord prend une part active.

La Caf du Nord est ainsi Caf de référence pour plusieurs autres caisses sur les activités suivantes :

- la gestion de l'agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (ARIPA), pour le recouvrement des pensions alimentaires impayées,
- la gestion de la paie,
- la numérisation des courriers,
- la communication,
- la gestion des dossiers des frontaliers,
- [la lutte contre les fraudes à enjeux](#),
- la gestion administrative de la formation.

La gestion des dossiers des allocataires frontaliers

Cette mission est historique puisque la gestion centralisée des dossiers frontaliers a débuté fin 2012 dans les agences de Roubaix et de Tourcoing.

La Caf du Nord est ainsi « pivot » dans le cadre de la mutualisation nationale des dossiers frontaliers. Cela concerne 91 Caf dont les allocataires perçoivent des prestations étrangères en raison d'une activité exercée en Belgique, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en Irlande et en Islande ou d'une résidence dans l'un de ces pays.

La prise en charge de ces dossiers a été progressive de décembre 2018 à 2023.

La Caf du Nord prend désormais en charge 3 673 dossiers avec une allocation différentielle, un complément différentiel (versé aux familles résidentes d'un pays d'Europe et exerçant une activité en France) et traite les demandes de formulaires E411 (qui sont transmises par les caisses transfrontalières quand un allocataire travaille dans un autre pays européen).

25 agents des agences de Douai et de Cambrai traitent ces dossiers dans leur globalité et leur expertise sur les prestations concernées est désormais reconnue par tous.

Dans le cadre du déploiement de la nouvelle organisation de la production et de la relation de service, le segment « frontaliers » sera déployé en 2025 pour mieux accompagner et servir ces publics.

La mutualisation de la gestion administrative de la formation

Les enjeux en matière de développement des compétences de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (Cog) sont conséquents et impliquent :

- une mobilisation renforcée des ressources formatives ;
- une optimisation des processus de gestion administratifs et financiers.

Ainsi, un réseau de Caf « pivots » sur les activités de formation a été créé pour prendre en charge la gestion administrative de la formation professionnelle et ainsi garantir une expertise solide pour l'ensemble du territoire, notamment au bénéfice des Caf où il devient de plus en plus difficile de maintenir ces fonctions.



Pour la région Hauts-de-France, les Caf du Nord et de l'Oise sont positionnées en tant que Caf « pivot ». Le périmètre de cette mutualisation repose sur 8 processus socles, selon des modes opératoires nationaux élaborés avec l'appui des équipes des Caf pivots, expérimentaux entre 2020 et 2022 :

- mutualisation des besoins au niveau régional et consolidation des plans de développement des compétences,
- mise en œuvre des formations nationales internalisées,
- mise en œuvre des formations nationales externalisées (confiées à un organisme de formation),
- gestion des formations nationales internalisées sous forme de formations ouvertes et à distance (Foad),
- achats mutualisés de formations locales (optionnel),
- animation territoriale et nationale,
- statistiques et reporting,
- veille et expertise.

Depuis le 2ème semestre 2023, la Caf du Nord est engagée dans la démarche au travers plusieurs actions :

- participation à des réunions et des groupes de travail nationaux,
- animation de réunions de préparation à la mutualisation auprès des Caf adhérentes,
- animation des formations « Mod'RH » en région.

Nos conventions avec l'URSSAF et les CPAM du département

Allier nos compétences c'est également développer des partenariats d'accueil et d'accès aux droits, notamment avec les organismes des autres branches de la Sécurité sociale. Une illustration ci-dessous avec les conventions signées avec les CPAM et l'URSSAF du département.

La convention signée entre la Caf du Nord et l'URSSAF Nord/Pas-de-Calais couvre :

- l'accès aux droits : détection des situations dans lesquelles des personnes seraient éligibles à percevoir des prestations sociales dont le bénéfice ne leur a pas encore été ouvert faute de démarche accomplie en ce sens,
- la politique de contrôle de l'URSSAF et de la Caf pour lutter contre la fraude.

Elle définit des modalités d'échanges de données sur le fondement de l'article L.114-12 du Code de la Sécurité sociale.

Elle complète plus particulièrement l'échange de données dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits et contre la fraude pour le public des travailleurs indépendants : le but est de renforcer les actions communes de l'URSSAF et de la Caf afin de proposer un accompagnement global des travailleurs indépendants par le biais du partage des données entre les deux organismes.

Cela vient conforter la convention HELP qui est la déclinaison dans le département du Nord de l'offre nationale lancée par l'URSSAF, l'Assurance Maladie, la Caf et l'Assurance retraite, afin d'offrir une prise en charge coordonnée aux indépendants en difficulté. Concernant la Caf, le dispositif vise à permettre aux indépendants de bénéficier des prestations de la branche Famille auxquelles ils ont droit.

La convention signée avec les CPAM de Lille-Douai, du Hainaut, des Flandres et de Roubaix – Tourcoing a pour objectifs d'œuvrer à :

- une meilleure connaissance et information réciproques, au déploiement de parcours pour nos allocataires/usagers communs, à des initiatives d'accueils coordonnés, à une détection et une orientation de publics à risques de non-recours aux droits,
- un développement de l'inclusion numérique avec la co-construction d'un outil pour les démarches en ligne (Delta),
- une expérimentation en cours d'une offre de service co-construite « aller vers les proches aidants » entre la Caf du Nord et la CPAM des Flandres.

La lutte contre les fraudes à enjeux

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [la page dédiée](#).



La Caf du Nord c'est un conseil d'administration et un collectif de 1 424 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 impliqué, sa présidente élue Véronique Delcourt, et la 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

Signature de la Charte de la coopération

Signature entre le Centre social L'Escale de Beauvois-en-Cambrésis et les communes signataires : Bethencourt, Bevillers, Boussières-en-Cambrésis, Carnières, Clary, Fontaine-au-Pire, Ligny-en-Cambrésis et Quiévy.

Cette charte permet de maintenir les services de proximité, de valoriser les ressources de chaque commune et de leurs différents partenaires. Elle va aussi ouvrir des perspectives, donner la possibilité de développer, de faire émerger de nouveaux services aux familles, complémentaire à ce qui existe dans les domaines de la petite enfance, de la parentalité, de la jeunesse, du handicap et de l'animation de la vie sociale.



Chiffres clés 2023

Retrouvez l'ensemble des chiffres de l'année 2023 [sur la page dédiée](#).



27

membres élus au conseil d'administration



99

conseils d'administration et commissions menés par les administrateurs en 2023



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 »](#)

Nous connaître

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.

Il 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.

Les faits marquants de l'année 2023

L'année 2023 a été marquée par :

La conférence régionale des Caf

Elle a été renouvelée en décembre 2022. Véronique Delcourt a été élue présidente de cette conférence et assurera ce rôle pendant 4 ans. Deux réunions se sont déroulées en 2023 :

- avril 2023 : intervention de Christelle Dubos – de la Direction de la médiation nationale, de la protection des droits, des valeurs de la République, de la déontologie, sur la laïcité au sens de la branche Famille et sa mise en œuvre, questions de médiation et la neutralité du service public,
- novembre 2023 : intervention de Pauline Domingo – Secrétaire générale du comité de filière petite enfance, directrice de projet SPPE, sur la COG et plus particulièrement sur un focus sur le service public de la petite enfance (SPPE).

La journée des administrateurs

La 1ère journée des administrateurs s'est déroulée en juin 2023 avec une présentation des grandes orientations de la COG 2023/2027 coanimée par la directrice de la Caf du Nord et Ange Chevallier de la Cnaf – Département coordination et suivi de l'action institutionnelle, et un temps d'échanges sur le diagnostic local de la Caf.

Nombre de séances en 2023 :

- Conseil d'administration : 6, avec 6 réunions de « bureau » pour préparer les séances du conseil
- Commission de recours amiable : 11
- Commission des pénalités : 9
- Commission des marchés : 4
- Commission d'action sociale : 6
- Commissions d'action sociale territoriales : 41
- Commissions des aides financières individuelles : 22

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 participé à 42 manifestations en 2023.

Zoom sur les manifestations de 2023

Le 24 mars 2023, Véronique Delcourt a co-présidé, en Préfecture, l'installation du comité départemental des services aux familles (CDSF) afin de promouvoir le déploiement d'actions majeures en faveur des familles dans le Département du Nord.

Le 5 avril 2023, Véronique Delcourt a participé à la journée autour du service public de la petite enfance (SPPE) à l'agence de Roubaix, avec la présence d'Elisabeth Laithier, présidente du comité de filière petite enfance, du Ministère de la Santé, des Solidarités et de l'Autonomie, la Préfecture du Nord et la ville de Roubaix. Le matin était consacré à la visite de trois structures roubaisiennes. L'après-midi était dédiée à un temps d'échanges entre élus sous forme d'ateliers autour de la qualité de l'accueil et de l'information / orientation des familles.

Le 5 mai 2023, Véronique Delcourt a participé, à la Sous-Préfecture de Valenciennes, à la signature de la convention partenariale de lutte contre les violences conjugales entre l'Etat, la CAVM, la CAPH, le Département et le Parquet. La Caf du Nord a été mise à l'honneur lors de cette manifestation. Aussi, dans le cadre de l'expérimentation dans le valenciennois, les administrateurs du conseil d'administration ont fortement été impliqués par l'accord de mise à disposition de fonds locaux jusqu'au 31 décembre 2023 avant la parution de la loi instituant l'aide d'urgence universelle.



27

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



6

conseils d'administration
menés en 2023



22

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



42

manifestations en présence de
Véronique Delcourt en 2023

Nous connaître

L'équipe de direction



L'équipe de direction de la Caf du Nord

Direction générale



Audrey Mathon-Debetencourt
Directrice

Agence Comptable



Jérôme Duval
Directeur comptable et financier



Pierre-Henri Lejuste
Fondateur de pouvoir
Activités comptables et financières



Jean-Baptiste Willaume
Fondateur de pouvoir
Maîtrise des risques

Direction des Services aux Usagers



Sébastien Seuron
Directeur Adjoint



Valérie Sagot
Sous Directrice

Direction du Développement des Territoires



Adélaïde Raveleau
Directrice Adjointe



Antoine Tondeur
Sous Directeur

Direction Appui et Ressources



Solène Carré
Directrice Adjointe



Sandrine Lamour
Sous Directrice



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 600 000 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 (DAR)**

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



1 424

collaborateurs à la Caf du Nord



4

grandes directions



2

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



10

agents de direction



+ de 100

managers stratégiques et opérationnels