

2024

RAPPORT D'ACTIVITÉ de la Caf de l'Aisne



SOMMAIRE

03

EDITO

04

Missions et chiffres clés

05

La Caf dans son département

07

Gouvernance et organisation générale

14

2024, l'année de déploiement de notre projet d'entreprise CAPIT'AISNE

16

Orientation interne



Déployer notre stratégie de pilotage et d'optimisation des ressources

Disposer d'un effectif adapté à nos missions

Créer un environnement de travail favorable et stable

Intégrer la digitalisation au cœur de nos missions

28

Orientation allocataire



Déployer la stratégie de la relation de service adaptée et au juste coût

Rendre le service de base avec performance

42

Orientation partenaire



Piloter la relation partenariale

Porter les politiques publiques

Conforter notre place dans le réseau de la branche Famille

En avant Capit'Aisne !



Anne UPRAVAN, Directrice de la Caf de l'Aisne

2023 avait été l'année de la négociation et de la signature de la COG de la branche famille ; 2024 a été celle de sa déclinaison dans le cadre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG), travaillé avec toute la communauté managériale et avec le conseil d'administration. C'est donc l'aboutissement d'un long processus d'analyse des besoins de nos allocataires et de nos partenaires, de nos besoins internes également. Ces analyses se sont poursuivies par la conception de notre plan d'action pour répondre à ces attentes, en articulation avec les projets de la COG, qui se traduit dans la rédaction et la présentation du CPOG.

La Caf de l'Aisne est fière de cette adoption à l'unanimité de notre feuille de route et nous en avons fait notre projet d'entreprise pour la période 2023-2027. Ce projet d'entreprise, pour exister et se concrétiser, doit être incarné et porté par ses équipes et c'est la raison pour laquelle nous avons voulu lui donner un nom. Choisi par vote des salariés, ce nom a été dévoilé lors de l'assemblée générale du 13 juin 2024 : c'est le projet Capit'Aisne.

Nous avons souhaité, pour la nouvelle édition de notre rapport d'activité, vous permettre de pouvoir appréhender la structuration de notre projet d'entreprise, en présentant les étapes de sa construction et en déroulant le fil conducteur. Vous allez pouvoir mesurer ainsi toutes les actions que les agents de la Caf ont déployées cette année encore pour préparer les réformes et porter des politiques publiques, tout en rétablissant la qualité de service au profit des familles axonaises. Vous pourrez aussi prendre connaissance de l'importante place de la Caf dans la vie des familles et aux côtés des partenaires, tant du fait du poids économique des aides versées que du lien social qu'elle contribue à tisser et à animer dans les 19 EPCI du département.

C'est la raison pour laquelle ce rapport d'activité que vous allez découvrir revêt toute son importance : pour retracer tous ces efforts, mesurer les progrès accomplis et se remémorer tout simplement ce que nous avons fait, chaque nouveau projet en chassant un autre ! Pour tout cela, je tiens à saluer l'engagement de l'ensemble du personnel et des administrateurs de la Caf de l'Aisne.

Je vous invite à suivre le Capit'Aisne au fil des pages.
Bonne lecture !



Missions et chiffres clés

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) de la branche Famille de la Sécurité sociale pour la période 2023-2027 a été signée le 10 juillet 2023.

Cette convention définit les priorités d'intervention et les moyens des Caf pour 5 ans. Elle s'incarne autour de deux enjeux principaux :

Enjeu 1

Revenir à une meilleure qualité de service, attendue par nos concitoyens

Enjeu 2

Mettre en œuvre des projets porteurs de progrès pour tous



102 920

allocataires

52 832

familles

253 355

personnes couvertes dont

104 786

enfants de moins de 20 ans dont

14 238

enfants de moins de 3 ans

48 %

de la population couverte sur

527 468

habitants axonais (RP 2021)



766 677 652 €

prestations légales
versées

620 €

versés par mois et
en moyenne par dossier
allocataire

28 993 602 €

d'aides action sociale
accordées aux partenaires
et familles

489

structures financées
sur le territoire



313

Collaborateurs

12 048

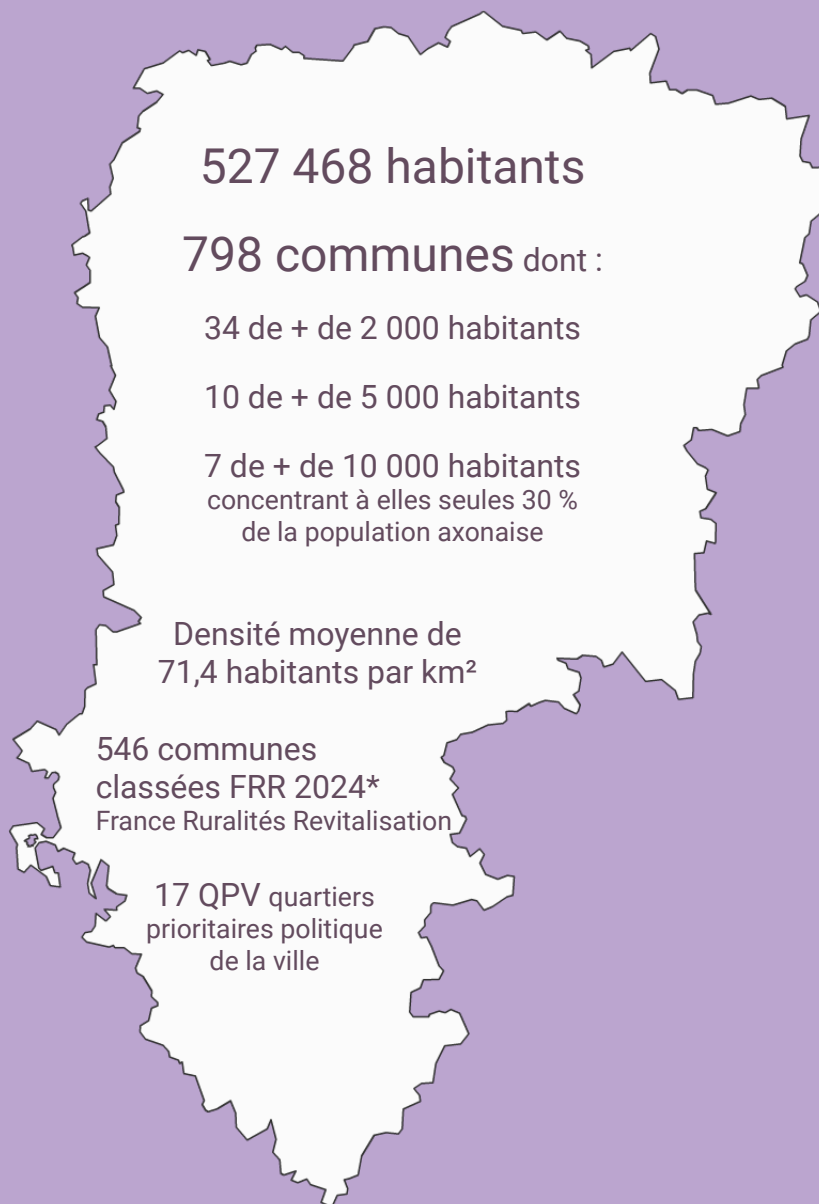
rendez-vous allocataires

1 713

accompagnements
en action sociale
(RDV des droits)

La Caf dans son département

un département au caractère rural particulièrement marqué



La population de l'Aisne toujours en baisse

Au 1er janvier 2021, le département de l'Aisne compte 527 468 habitants, répartis dans 798 communes, 19 établissements publics de coopération intercommunale dont 5 communautés d'agglomération et 14 communautés de communes).

En six ans, de 2015 à 2021, sa population a diminué de 11 191 habitants, soit une baisse annuelle moyenne de 0,3 %. Ceci s'explique par un solde naturel (différence entre les naissances et les décès) nul et un déficit migratoire (déficit d'arrivées de population par rapport aux sorties) marqué à - 0,3 % par an.

Le niveau des naissances annuelles stagne entre 2019 et 2022 puis diminue en 2023 pour atteindre 5 082 (soit -5% par rapport à 2022).

Le nombre de décès a retrouvé, en 2023, le niveau de 2019. En 2023, 5 822 décès sont enregistrés.

Un fort taux de chômage (Source : Insee)

Le taux de chômage dans l'Aisne atteint 10,6 % de la population active au 3ème trimestre 2024.

Il est au même niveau que l'année précédente à la même époque.

Il demeure plus élevé que celui de la France métropolitaine, qui est de 7,2 %.

Un chômage important et des revenus moyens très inférieurs à la moyenne nationale génèrent un grand nombre d'allocataires précarisés.

* La réforme des zones de revitalisation rurale (ZRR), adoptée en loi de finances pour 2024 (entrée en vigueur le 1er juillet 2024), fixe un nouveau zonage appelé «France Ruralités Revitalisation» (FRR).

16 % des allocataires ont des ressources financières qui dépendent uniquement de prestations légales

Typologie de nos allocataires

En juin 2024, la Caf compte 102 920 allocataires (- 0,93 % par rapport à 2023) et couvre 253 355 personnes (allocataires, conjoint, enfant, personne à charge), soit 48 % des habitants du département.

Des familles aux revenus fragiles

Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des allocataires et à réduire les inégalités de revenus.

Dans l'Aisne, 37 705 allocataires, particulièrement fragiles économiquement, constituent la population des allocataires à bas revenus (44 % des allocataires en 2024 contre 43,6 % en 2023).

29 179 allocataires bénéficient d'au moins un minima social (soit 28 % des allocataires).

16 912 foyers allocataires bénéficient du Rsa (soit 16 % des allocataires).

Aussi, 37 680 allocataires axonais perçoivent la Ppa, qui soutient le pouvoir d'achat des travailleurs modestes tout en visant le maintien dans l'emploi (37 % des allocataires en 2024 contre 38 % en 2023).

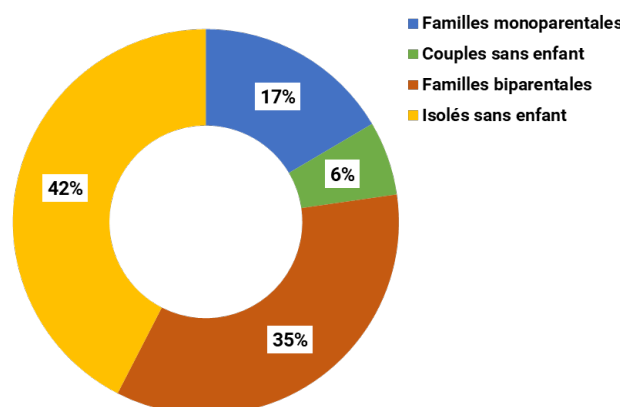
La composition familiale des allocataires

42 % des allocataires de la Caf, représentant 43 689 personnes, vivent sans conjoint ni enfant à charge.

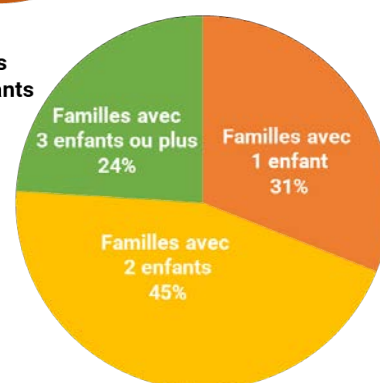
Les familles, c'est-à-dire les allocataires ayant la charge d'au moins un enfant, représentent 51 % des allocataires.

Dans l'Aisne, 16 966 familles monoparentales sont allocataires de la Caf.

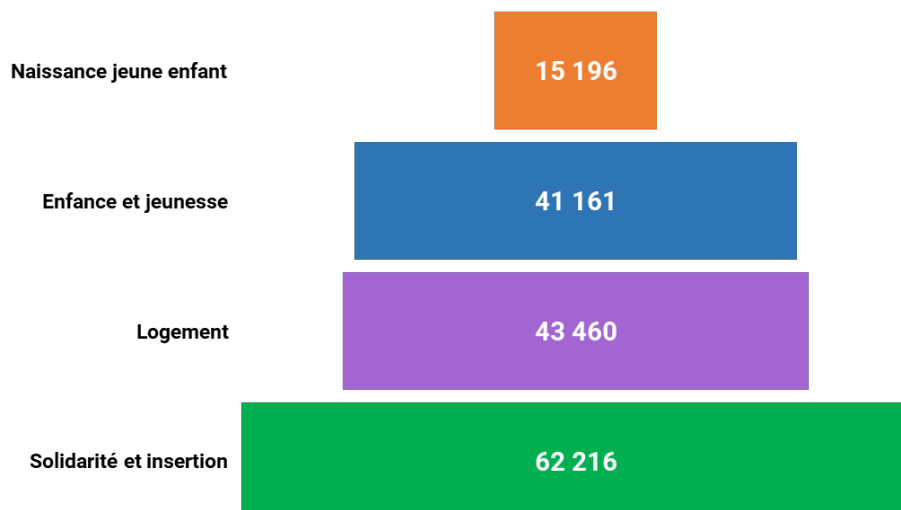
Structure familiale des foyers allocataires



Répartition des familles allocataires selon le nombre d'enfants



Nombre d'allocataires par nature de prestations un même allocataire peut recevoir plusieurs natures de prestations



Gouvernance et organisation générale

LA DIRECTION



Anne UPRAVAN

La directrice assure le fonctionnement général de l'organisme, dans le respect des orientations définies au niveau national. Elle informe régulièrement la présidente et le conseil d'administration tout au long de l'année, lors des

réunions ou des commissions, notamment sur la situation des services et les évolutions de la réglementation.

Les attributions de la directrice sont les suivantes :

- L'organisation du travail au sein de la Caf et la gestion du personnel,
- La représentation de la Caf, notamment en justice et dans tous les actes de la vie civile,
- Les propositions de nominations aux emplois de direction autres que celui du directeur comptable et financier,
- L'élaboration des projets de budget et l'ordonnancement des dépenses, l'arrêté des comptes de l'organisme, établi par le directeur comptable et financier, soumis au conseil d'administration,
- La préparation du contrat pluriannuel de gestion,
- La présentation du rapport d'activité de l'organisme qui informe sur le fonctionnement général de l'organisme et la qualité de service rendu à l'utilisateur,
- La signature des contrats et des marchés.

La Directrice préside les instances représentatives du personnel et négocie les accords d'entreprise.

Services placés sous sa responsabilité : la Direction, le Budget-Contrôle de Gestion et l'Aide Au Pilotage.

risques et qualité, les services financiers et le recouvrement et recours.



LA DIRECTION ADJOINTE Rodolphe NEMPONT

Le directeur adjoint dispose d'une délégation générale de la directrice, il assure plus particulièrement le pilotage des services en charge de l'offre globale de service aux allocataires

et de la médiation administrative, soit la production des prestations familiales et des aides individuelles et collectives, la relation de service, le développement des services aux familles et aux partenaires.

Services placés sous sa responsabilité : le Service A l'Allocataire, le Service Action Sociale et la Médiation.

LA SOUS-DIRECTION Bruno BOUCHEZ



Le sous-directeur assure la responsabilité de la gestion des ressources humaines, la formation, la gestion des effectifs et des compétences, la qualité de vie au travail, les interventions logistiques, l'élaboration et le

suivi des budgets, les achats, la gestion du patrimoine, l'informatique et la téléphonie, la sûreté, les relations avec le CSE et les organisations syndicales.

Services directement placés sous sa responsabilité : l'Informatique, l'Administration Générale et les Ressources Humaines.

LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIERE



Séverine VASSEUR

Elle a succédé à Jacques DEMARET à compter du 1^{er} juin 2024.

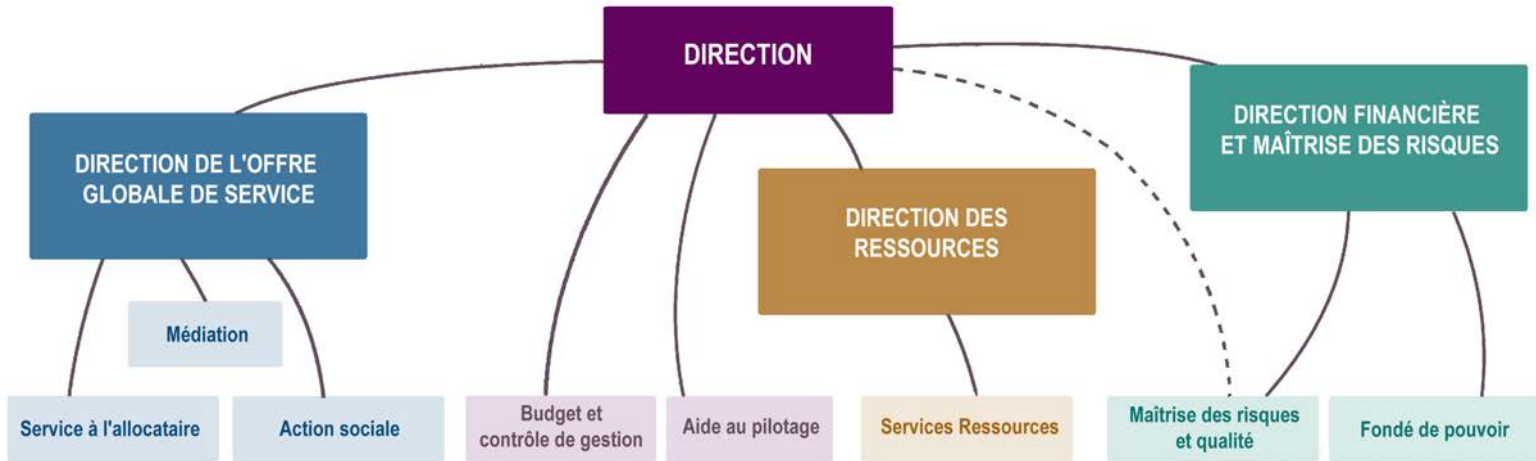
La directrice comptable et financière est l'agent de direction chargé de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme sous le contrôle du conseil d'administration. Elle présente au conseil le rapport financier annuel.

Services placés sous sa responsabilité : la maîtrise des

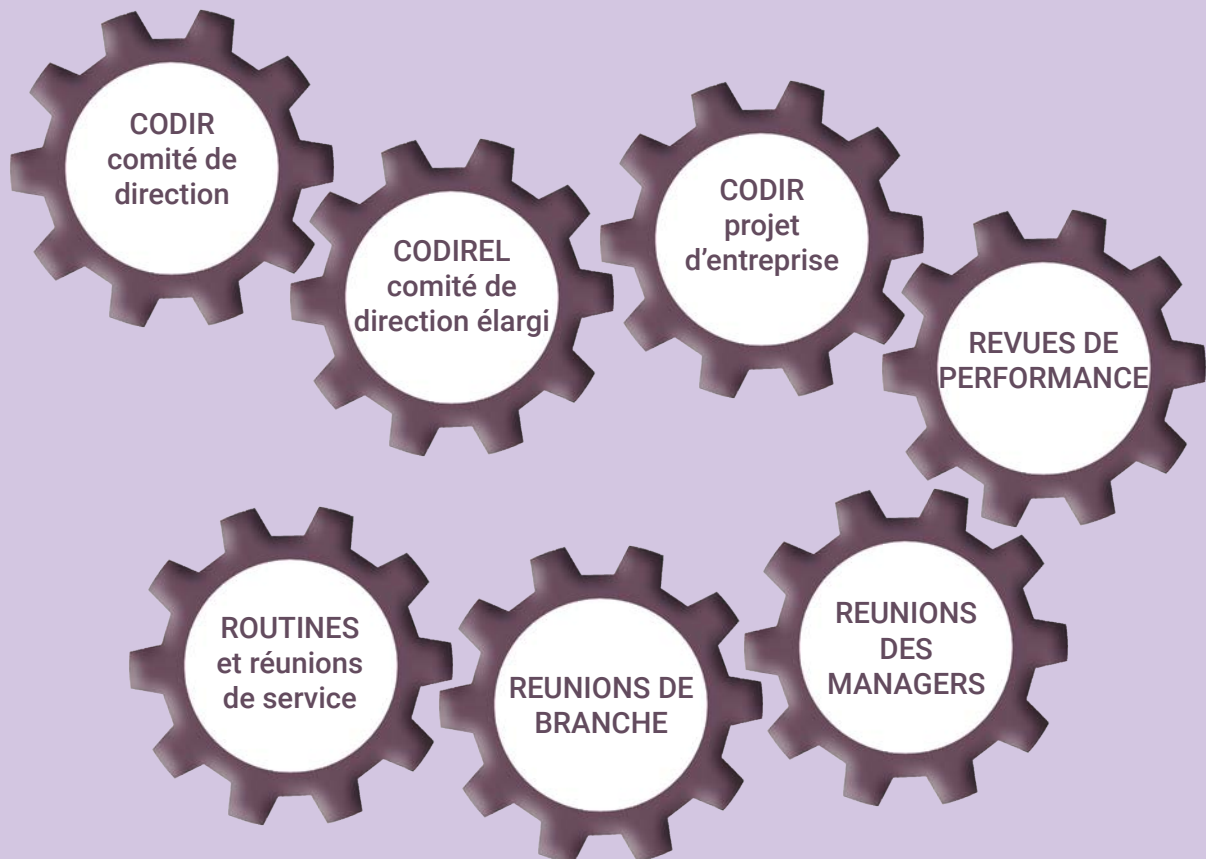


Remise de service de la direction comptable et financière

Gouvernance et organisation générale



La comitologie interne : instances de pilotage interne



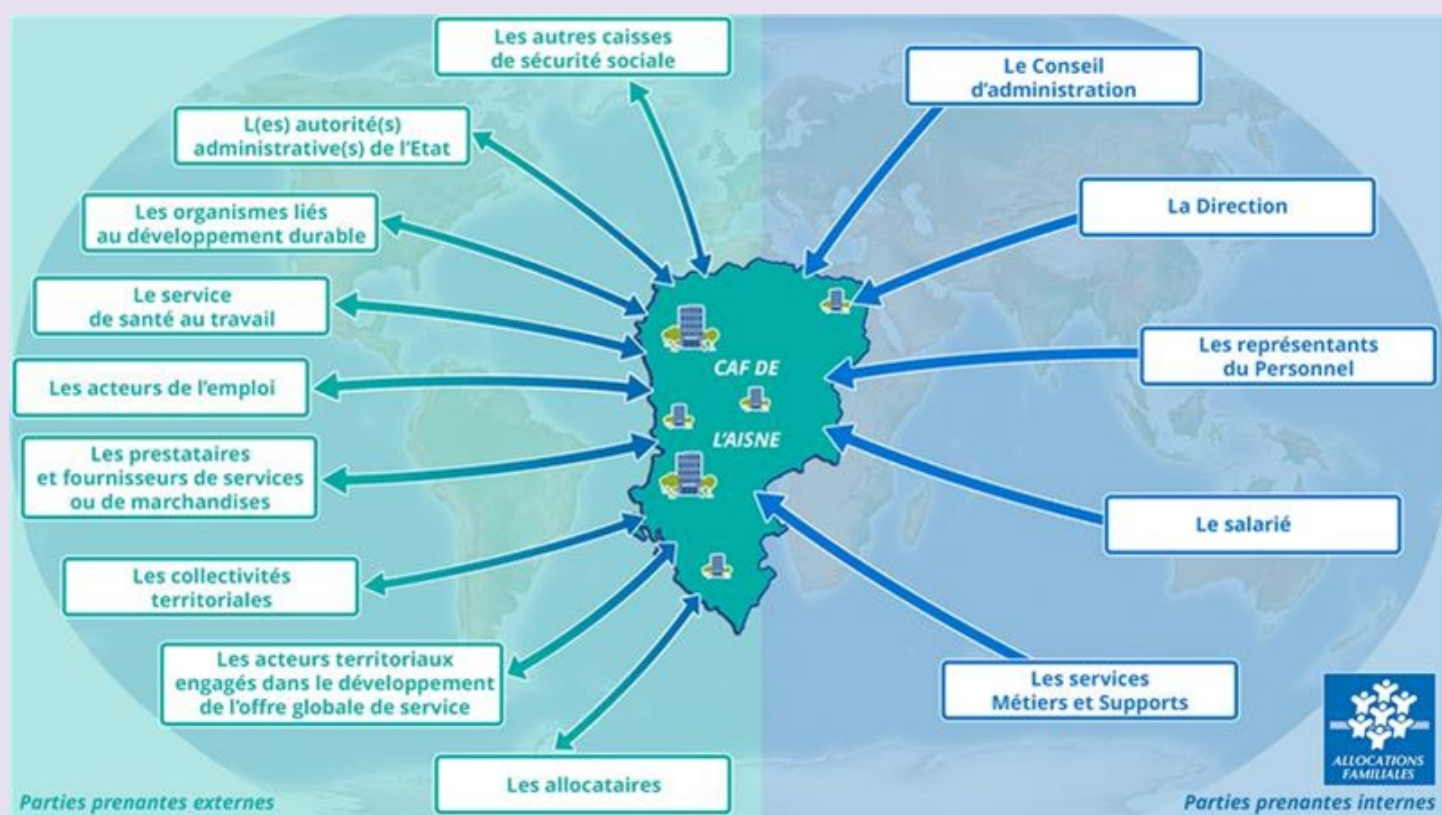
Gouvernance et organisation générale

Dans le cadre de la Responsabilité Sociétale des Organisations, la Caf de l'Aisne interagit avec ses parties prenantes internes et externes pour assurer la meilleure coordination et efficacité possibles dans le déploiement de ses activités.

Ces interactions permettent de répondre aux besoins de ses publics et d'assurer les missions qui lui sont confiées.



Un organisme qui travaille en consultation et concertation avec ses parties prenantes



Le conseil d'administration

L'année 2024 a été marquée par l'approbation du CPOG 2023-2027 et la mise en oeuvre du Service Public de la Petite Enfance.



Le conseil d'administration est constitué de 24 membres titulaires, désignés pour une période de 4 ans.

Les administrateurs représentent les différentes parties prenantes concernées par les politiques familiales et sociales.

La directrice et la directrice comptable et financière assistent de droit, avec voix consultative, aux séances du conseil d'administration et des commissions.

Ils peuvent se faire accompagner pour la présentation des dossiers.

Le rôle du conseil d'administration

Il définit la politique de l'organisme en cohérence avec les orientations fixées par la Caisse nationale.

Il a pour rôle d'orienter et de contrôler l'activité de l'organisme, d'approuver les comptes annuels et de voter les budgets.

Les administrateurs représentent la Caf dans divers organismes extérieurs et siègent dans des commissions.

Conformément aux orientations nationales et aux besoins repérés dans le département, il renforce son soutien auprès des partenaires qui contribuent à prévenir la rupture des liens familiaux et à valoriser les compétences et l'implication des parents.

Il statue sur l'attribution d'aides financières aux familles ou aux partenaires, pour proposer aux usagers une offre globale de service solidaire et dynamique.

La composition du conseil d'administration

Présidente : **Laïla M'Sakni**
 1ère Vice-présidente : **Christine Hoët**
 2ème Vice-présidente : **Virginie Ruiz**
 3ème Vice-président : **Philippe Nassoy**

Appartenance	Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux		
CFDT	Fabien Lagodka (arrivé 01/2024)	David Struby
	Laïla M'Sakni	Céline Zizek
CGT	Franck Hamelin	Alain Arnefaux
	Michèle Legrand	Sarah Van Treeck
CGT/FO	Hervé Fournes	Nacer Kallel
	Céline Génard	David Malézieux
CFE/CGC	Abderrazak Hrima	Nicole Leroux
CFTC	Christine Hoët	Franck Briatte
Représentants des employeurs		
MEDEF	Christelle Pernaut	Jean-Marc Neveu
	Eric Taine	Aurore Taine
CPME	Philippe Canivet	David Bertrand
	Virginie Ruiz	Laurent De Clercq
U2P	David Ferreira Da Costa	Thierry Hennequart
Représentants des Travailleurs Indépendants		
CPME	Philippe Nassoy	Francis Soncin
U2P	Dorian Dagnicourt	Jean-Pierre Nuytten
FNAE	Pascale Cossart	Virginie Tillard (sortie 07/2024) Ariane Bony (arrivée 07/2024)
Représentants des Associations Familiales		
UDAF	Thierry Canart	Josiane Coelho
	Thierry Dolle	
	Blandine Lefèvre	
	Catherine Sauvage	
Personnes Qualifiées		
	Catherine Deparpe	
	Alexia Dive	
	Nadine Eliard	
	Samir Guerfali	
Représentants du personnel		
Employés		
CFDT	Dominique Barat	Lucie Lobjois
UNSA	Patrice Bocheux	
Cadres		
UNSA	Vanessa Van Messen	Vanessa Migrenne

Les commissions du conseil d'administration

3 commissions obligatoires

La commission de recours amiable

Elle étudie les contestations formées par les allocataires contre les décisions administratives prises par la Caf.

La commission examine ces demandes dans le respect de la réglementation en vigueur, statue sur les remises de dettes de prestations familiales et d'action sociale et prononce les admissions en non-valeur des créances. (10 réunions).

La commission des pénalités

La fraude, l'inexactitude ou le caractère incomplet des déclarations faites par les allocataires pour le service des prestations versées peuvent faire l'objet d'une pénalité prononcée par la Directrice de la Caf.

L'allocataire qui s'est vu infliger une pénalité peut former un recours gracieux contre cette décision auprès de la Directrice, qui statue après avis de la commission (7 réunions).

La commission des marchés

Elle étudie les offres des entreprises et attribue les marchés dont le montant dépasse les seuils fixés par la réglementation, soit à partir de 140 000 € HT pour les fournitures et services, et 5 382 000 € HT pour les marchés de travaux. (aucune réunion).

3 commissions facultatives

Le bureau

Composé de la Présidente, des trois Vice-présidents, d'un représentant UDAF et des agents de direction, il prépare les ordres du jour du conseil d'administration et de la commission d'action sociale sur proposition de la directrice (10 réunions).

La commission des aides individuelles

Elle examine individuellement des situations de familles allocataires en vue de leur attribuer une aide remboursable ou non, conformément à la réglementation locale et dans la limite des enveloppes budgétaires prévues (10 réunions).

La commission d'action sociale

Elle examine les questions d'action sociale, conformément à la politique définie par le conseil d'administration.

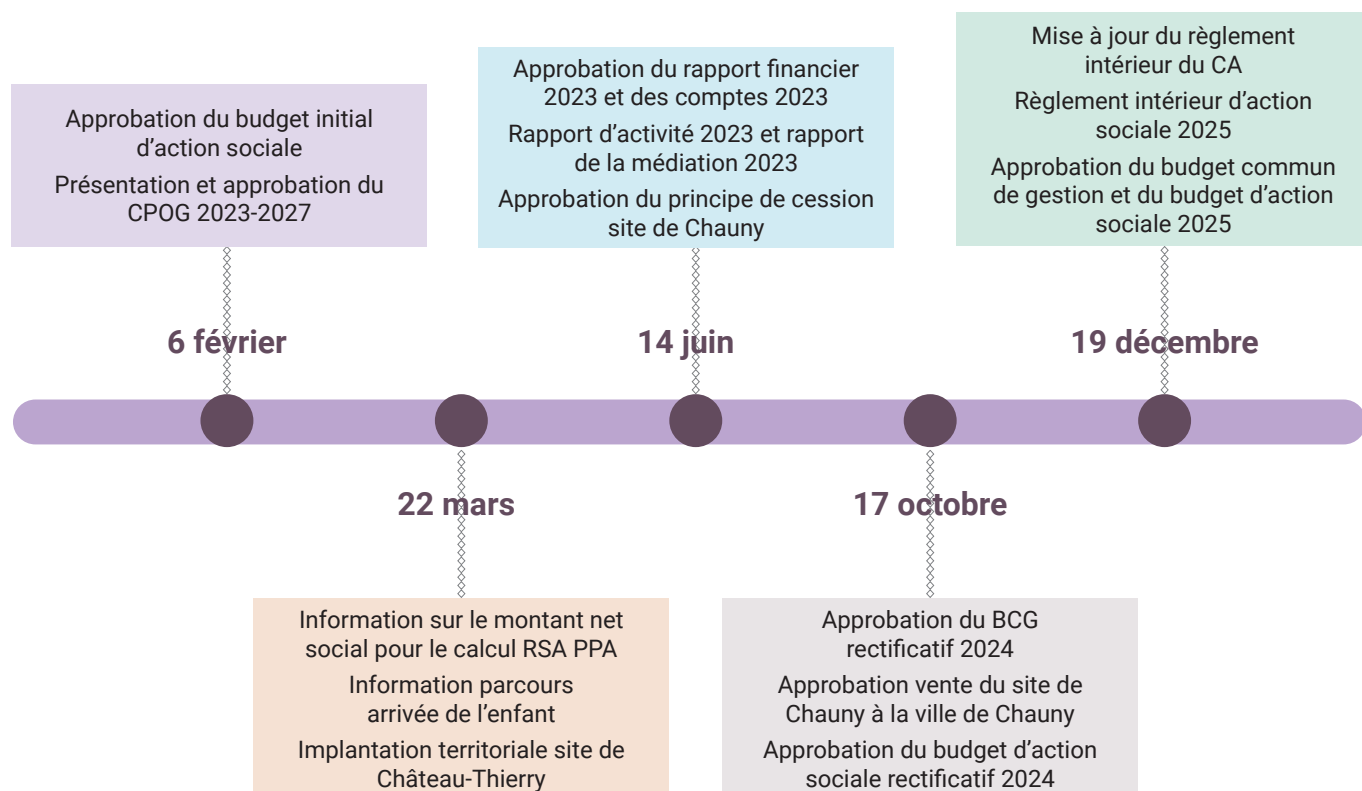
Elle est chargée d'examiner le projet de budget d'action sociale afin de donner un avis en vue du vote du conseil d'administration et le projet de règlement intérieur d'action sociale.

Elle statue, sur délégation du conseil d'administration, sur les dossiers d'aides aux partenaires. (5 réunions).



Le bureau : Mme Christine HOET, Mme Virginie RUIZ, Mme Laila M'SAKNI, M. Thierry CANART, M. Philippe NASSOY

Faits marquants et principales décisions du conseil d'administration



6 février 2024

Après la signature de la COG 2023-2027, la direction et la communauté managériale ont enclenché dès l'été 2023 des travaux pour décliner localement les orientations stratégiques de la nouvelle convention et préparer le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion qui lie la Caf de l'Aisne et la Cnaf. Ces travaux ont permis de déterminer les ambitions de la Caf et de les traduire en orientations et objectifs, pour relever les défis et enjeux pour les 4 années à venir.

Et ce sont ces orientations et objectifs que les membres du comité de direction élargi sont venus présenter aux administrateurs lors de la séance spéciale du Conseil d'Administration du 6 février 2024. L'enjeu était de taille car ce sont les engagements réciproques des administrateurs et des services qu'il s'agissait de présenter, discuter, compléter pour arrêter la feuille de route de la Caf de l'Aisne pour la période 2023-2027.

A l'issue de ces présentations et de ces échanges, le Conseil d'Administration a voté à l'unanimité l'approbation du CPOG et a donné mandat à sa présidente et à la directrice pour signer le document, lui-même validé par la Cnaf.

Le coup d'envoi du Projet d'entreprise était donné !



2024, l'année de déploiement de notre projet d'entreprise

Après avoir étudié les ambitions de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027 puis, fin 2023, avoir défini les contours de notre stratégie locale, 2024 correspond à l'année de déploiement de notre projet d'entreprise.

Un projet ancré localement, marqué par différentes étapes d'appropriation.

FEVRIER

Validation du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion par le Conseil d'Administration

Présentation des 10 objectifs du projet d'entreprise en réunion managers

ALLOCATAIRES

1. Rendre le service de base avec performance
2. Déployer la stratégie de la relation de service adaptée et au juste coût
3. Assurer le déploiement des politiques publiques et des réformes à venir

PARTENAIRES

4. Piloter la relation partenariale
5. Porter les politiques publiques
6. Renforcer notre coopération inter-branches, inter-organismes et inter-institutions

INTERNE

7. Déployer notre stratégie de pilotage et d'optimisation des ressources
8. Disposer d'un effectif adapté à nos missions
9. Créer un environnement de travail favorable et stable
10. Intégrer la digitalisation au cœur de nos missions

MARS

Premier Comité de Direction du projet d'entreprise, qui a rassemblé l'ensemble des pilotes de fiches actions pour assurer le déploiement des projets





LIVE EVENT : LE LIEN QUI NOUS LIE

MARDI 19 MARS 2024 DE 14H À 14H30

CLIQUEZ SUR LE LIEN DANS VOTRE AGENDA OUTLOOK



Premier live auprès de l'ensemble du personnel, sous format interview de la Directrice en visio, avec des interactions via un tchat

Lancement d'un concours collaboratif pour attribuer un nom à notre projet

JUIN

Présentation des objectifs et de réalisations concrètes en Assemblée Générale

Après le vote des collaborateurs,
notre projet d'entreprise a été
renommé "Capit'Aisne"



Le 13 juin 2024, les plus de 300 collaborateurs se sont rassemblés à Saint-Quentin en Assemblée Générale, au cinéma pour la matinée plénière et le Palais des Sports l'après-midi.

Le programme était réservé à la mise en place de notre projet d'entreprise et à la présentation de ses objectifs et ambitions.

La pédagogie déployée, la transversalité des sujets et la co-construction des sujets par des représentants de différents services ont permis aux collaborateurs de s'approprier le projet.

L'après-midi fut réservé à la découverte des enjeux de notre Caf et à la cohésion d'équipe en participant à des animations variées.

Au total, plus de 60 personnes ont contribué à la réalisation de cette journée fédératrice.

Depuis l'événement, une communication régulière est poursuivie auprès du personnel afin de continuer à donner du sens à nos actions.



Orientation interne



17

Déployer notre stratégie de pilotage et d'optimisation des ressources

20

Disposer d'un effectif adapté à nos missions

24

Créer un environnement de travail favorable et stable

26

Intégrer la digitalisation au cœur de nos missions

Déployer notre stratégie de pilotage et d'optimisation des ressources

La Caf de l'Aisne détermine et met en œuvre une stratégie de pilotage et d'optimisation des moyens internes (communication et innovation, responsabilité sociale des organisations, budget et contrôle de gestion, ressources humaines, administration générale et informatique), laquelle contribue à la performance de l'organisme.

Cette stratégie vise à :

- décliner les politiques nationales en prenant en compte les spécificités locales,
- répondre aux attentes des clients (caisse nationale, collaborateurs, allocataires et partenaires),
- contribuer à la politique de la Responsabilité Sociétale des Organisations,
- donner du sens à nos actions.

Le secteur Aide Au Pilotage

Face aux évolutions constantes des missions, des outils et des attentes des publics et parties prenantes, la Caf de l'Aisne adapte en permanence ses pratiques. L'Aide Au Pilotage comprend les fonctions Communication, Marketing, Responsabilité Sociétale des Organisations, Etudes & Statistiques et Assistance à la Direction. Le secteur est également référent dans les domaines de l'innovation et de la transformation numérique interne, en lien avec le service Informatique.

• La communication et le marketing

La fonction communication met en œuvre en interne et en externe la ligne stratégique de la Direction. A ce titre, elle est garante de la visibilité et lisibilité de ses missions et actions auprès de ses collaborateurs, des allocataires et des partenaires.

En externe, la fonction communication et marketing assure la promotion de ses offres de services et la valorisation de ses savoir-faire afin de rendre le meilleur service aux allocataires et partenaires, tout en travaillant sur l'image de performance des services qu'elle apporte. Elle doit également s'assurer de mettre en exergue la place de la Caf dans le département, par ses actions de relations presse, partenariats et projets.

En interne, l'appropriation et la mobilisation de tous les collaborateurs pour la réalisation des objectifs de la Caf de l'Aisne sont au cœur de la communication interne. Cela passe par le travail et la culture d'entreprise, la fierté d'appartenance en valorisant les équipes et projets, les réalisations au service de nos publics. La communication est un vrai levier de mobilisation d'un collectif prêt à s'engager dans ses missions.

Temps forts communication et marketing

- relais des campagnes de communication et de marketing nationales et mise en place de campagnes de communication locales
- alimentation des sites internet caf.fr et monenfant.fr, gestion des extranets mon compte partenaires et le portail partenaires de suivi des demandes Rsa

Le site monenfant.fr compte

337 structures	1 399 assistants maternels
--------------------------	--------------------------------------

- création de supports de communication interne et externe : flyers, affiches, visuels, vidéos de promotion, signalétique, publication sur les réseaux sociaux etc.
- organisation d'événements presse, rédaction de communiqué de presse, réponse aux sollicitations journalistiques etc. (19 événements en 2024)
- développement de la nouvelle marque employeur

L'ensemble du service a également été fort mobilisé sur le déploiement du projet d'entreprise Capit'Aisne, l'organisation de l'Assemblée Générale, le démarrage du Service Public de la Petite Enfance et le lancement de la stratégie de la relation de service.

• La Responsabilité Sociétale de l'Organisme (RSO)

La responsabilité sociétale de l'organisme (RSO) s'exprime au quotidien. En effet son activité a un fort impact territorial, tant dans ses activités auprès des allocataires et partenaires, qu'envers ses salariés afin d'assurer un service de Sécurité Sociale efficient et responsable. Les actions réalisées, qu'elles soient à vocation sociale interne, socio-économique ou environnementale, s'inscrivent dans une société en pleine mutation :

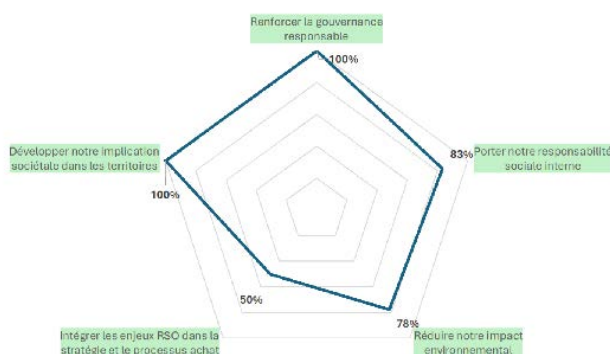
- Actions à vocation sociale interne pour la gestion de ses ressources humaines, en mettant en œuvre des dispositifs d'insertion professionnelle, en accueillant des collaborateurs en situation de handicap, ou bien encore en veillant pour tous à la qualité de vie et des conditions de travail...
- Actions à vocation socio-économique pour ce qui concerne le cœur de métier, avec le paiement de prestations familiales et sociales, l'accompagnement financier et humain de familles fragilisées dans leurs parcours de vie, la lutte contre le logement non décent, l'intermédiation financière pour le paiement des pensions alimentaires...
- Actions à vocation environnementale, en travaillant sur le volume de ses achats, la gestion de ses déplacements, sur le tri de ses déchets ou bien encore sur sa sobriété énergétique...

Pour assurer cette dynamique, la Caf de l'Aisne favorise l'interaction entre ses parties prenantes internes et travaille en consultation ou concertation avec ses parties prenantes externes. Un plan d'action illustrant sa responsabilité sociétale est mis en œuvre chaque année et fait l'objet d'un suivi au sein d'un comité de pilotage réunissant la direction et les services métiers et supports.



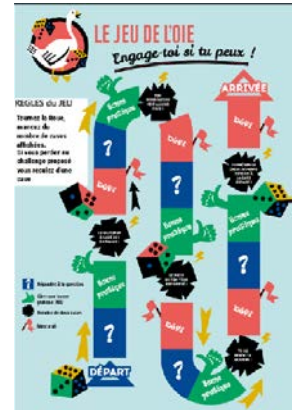
Baromètre de la Performance RSO :

Performance / % d'indicateurs RSO atteints ou partiellement atteints en 2024



5 engagements pour la RSO

- gouvernance
- responsabilité sociale interne
- environnement
- achats responsables
- implication sociétale dans les territoires.



L'année 2024 a été marquée par :

- L'intégration du plan d'actions RSO dans le projet d'entreprise Capit'Aisne
- Campagne de prévention sur les proches aidants organisée par le service des ressources humaines (RH)
- Réalisation et mise en place du plan de lutte contre les incivilités
- Mise en œuvre de l'accompagnement des salariés pour l'appropriation des outils numériques : création d'une équipe de facilitateurs
- Sensibilisation à la pratique sportive et aux mobilités douces via des challenges « marche à pied » et « mai à vélo »
- Co-organisation avec la Cpm, l'Urssaf et l'Union immobilière du site de Saint-Quentin d'une collecte de jouets et de deux ventes solidaires au profit d'un chantier d'insertion, RECYCL'JOUE qui aide les personnes à se réinsérer dans le monde du travail en collectant et reconditionnant les jouets : près de 300 kg récoltés



- Animation d'un atelier lors de l'Assemblée Générale sur les engagements RSO
- Contribution aux actions fil rouge liées à l'inclusion, en lien avec les Ressources Humaines.

• Etudes et statistiques

Rattachée au service d'Aide au Pilotage, la chargée d'études a eu pour principales missions en 2024 :

- Réalisation d'études statistiques, de requêtages ou de ciblages pour l'ensemble des services de la Caf,
- Réalisation de requêtages pour les partenaires (dans le cadre de diagnostic CTG, renouvellement agrément centres sociaux / EVS...)
- Elaboration de tableaux de bord sous PBI et présentation aux services,
- Mise en place et maintenance d'outils de pilotage et de mesure de la performance des activités (tableaux de bord, automatisation des tâches),
- Recettage des requêtes locales et nationales réécrites par le groupe ROMEO (Réécriture des Outils et Migration de l'Existant Opérationnel),
- Réécriture et optimisation des programmes liés aux principales activités de pilotage interne dans le cadre de la modernisation du système d'information décisionnel (SID), Réalisation de cartographies.

Le secteur Budget Contrôle de Gestion (BCG)

Le pôle assure le pilotage centralisé du budget et du contrôle de gestion tout en interagissant avec l'ensemble des services de la caisse. Les objectifs principaux du pôle sont de maîtriser nos budgets et nos coûts, d'optimiser l'exploitation de nos ressources, de gérer nos moyens et de développer des solutions visant à accroître notre efficience et efficacité.

« Le budget c'est évaluer + prévoir + suivre = ajuster avec réactivité, le tout dans un cadre financier contraint. C'est aussi, accompagner, communiquer, expliquer et fédérer pour mobiliser les acteurs autour du budget comme objectif d'entreprise ».

Taux d'exécution masses limitatives

Frais de personnel	Exécution totale
97,23 %	97,40 %
Investissements locaux	Autres Dépenses de Fonctionnement
99,62 %	98,99 %

Taux exécution cible
Equivalent temps plein (ETP)

moyenne annuelle	
CDI	101,53 %

Frais de Personnel	Dépenses de gestion	18 048 096 €
16 694 934 €		
Autres Dépenses de Fonctionnement		
1 353 162 €		

Faits marquants

Modernisation de nos outils locaux pour l'évaluation et le suivi de nos prévisions Autres Dépenses de Fonctionnement / Investissement, avec le développement d'outils Power Apps et Power Bi.

Une attention particulière a été portée, durant cet exercice, sur les Autres Dépenses de Fonctionnement, avec la mise en place de dialogues de gestion réguliers avec les services ordonnateurs (achat, logistique, informatique...) afin de revoir notre méthodologie autour des prévisions et évaluations des dépenses. Ainsi, nous avons pu mener une étude sur l'ensemble de nos contrats (maintenance, entretien, abonnements...) pour les renégocier ou trouver des solutions alternatives lorsque cela était possible (ce travail est toujours en cours).

L'exercice 2024 s'est clôturé dans le respect de nos autorisations de dépenses pour l'ensemble de nos masses limitatives. Nous portons une attention particulière à la consommation des enveloppes spécifiques (financements nationaux mutualisations, exceptionnels, missions...).

Equivalent temps plein (ETP)

moyenne annuelle	
CDI	270,70
CDD	34,72 pour 101 CDD

Qualité de la prévision budgétaire

Ecart sur FP	-0,91 %
Ecart sur ADF	-0,21 %

Disposer d'un effectif adapté à nos missions

La stratégie des ressources humaines et la qualité de vie au travail sont inscrites dans la démarche globale du schéma directeur des ressources humaines (SDRH). En complément de celui-ci, le projet d'entreprise Capit'Aisne axe ses actions autour de 4 grands principes dans les ressources humaines :

- attirer,
- recruter,
- intégrer,
- fidéliser.

Un service de Ressources Humaines aux enjeux multiples

Les principales missions du service sont les suivantes :

- anticiper les besoins en ressources humaines selon les évolutions organisationnelles, technologiques, réglementaires et sociétales ;
- mettre à disposition des ressources humaines adaptées, en nombre et compétence, dans les délais attendus, afin de répondre aux objectifs stratégiques de l'organisme ;
- développer et maintenir l'employabilité des salariés ;
- prendre en compte les évolutions de situation des salariés ;
- assurer la juste rémunération des salariés dans les délais impartis ;

Au quotidien, le service RH s'attache à entretenir des relations suivies avec l'ensemble du personnel, qui a la possibilité de bénéficier de permanences d'accueil sur site ou en distanciel pour évoquer tous les sujets relatifs à la vie au travail. Par ailleurs le service RH organise régulièrement des réunions avec l'ensemble de la communauté managériale pour diffuser des informations pointues sur les actions développées, les projets mis en œuvre, les points d'application du droit du travail ou de la convention collective. A la demande du manager, le service RH peut aussi intervenir dans les routines des équipes.

Nos ressources humaines en chiffres

Au 31/12/2024

313 agents

Age moyen

43 ans

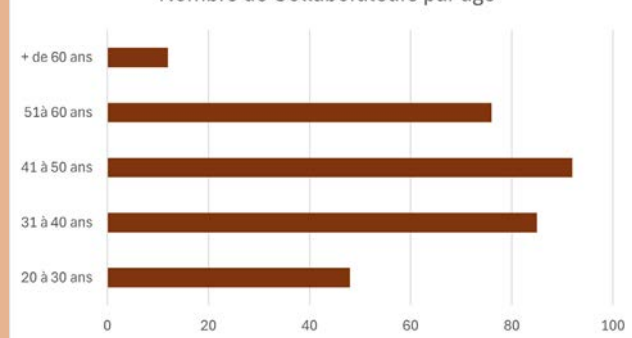
61 hommes

252 femmes

278 CDI

36 CDD

Nombre de Collaborateurs par âge



En 2024 a été conduit le *Baromètre Social Institutionnel*. Celui-ci mesure la qualité de vie et des conditions de travail ressenties par les salariés.

63 %

des collaborateurs ont participé à cette édition 2024.

Attirer

Faire connaître et reconnaître la Caf de l'Aisne en son propre sein, dans le réseau et au-delà, est une condition sine qua non pour donner envie à ses salariés d'évoluer et à des candidats de postuler. Cette exigence d'attractivité est dictée par la nécessité de faire émerger des talents en interne et d'attirer de nouveaux talents en externe afin de pourvoir des métiers, dont les qualifications sont de plus en plus poussées.

Recruter

Fortement contrainte par la cible Equivalent temps plein (ETPMA), la Caf de l'Aisne apporte un soin tout particulier à la qualité de ses recrutements. Aussi, elle développe un plan de recrutement depuis de nombreuses années, apporte une attention particulière à la rédaction des appels à candidature ainsi qu'au processus de sélection et forme ses managers. Elle propose également, à tout salarié de l'organisme qui souhaiterait évoluer, un accompagnement pour rédiger une candidature ou s'exercer à passer devant un jury, afin de maximiser ses chances de réussite.

En 2024 ont été recrutés :

5 CDI

60 CDD dont :

6 apprentis (secteurs recouvrement unifié, maîtrise des risques, informatique et ressources humaines)

22 contrats aidés

3 contrats professionnels

La Caf de l'Aisne a participé à l'accueil de 3 stagiaires de seconde.



Actions de communication journée des aidants

La Journée nationale des aidants du 6 octobre a permis de rappeler combien il est important de reconnaître et de valoriser les collaborateurs qui accompagnent

au quotidien un proche en situation de dépendance. A cette occasion, la Caf de l'Aisne a mis en avant son soutien à travers ses dispositifs spécifiques et a mené une campagne d'information en lien avec notre complémentaire Malakoff Humanis.

Afin de valoriser notre marque employeur, la Caf de l'Aisne a poursuivi et renforcé ses partenariats et a participé à plusieurs événements durant l'année :

- Participation à des rendez-vous partenaires, par exemple avec Malakoff pour la mise en place de plusieurs actions permettant la valorisation de la marque employeur.
- Participation à des présentations métiers dans les écoles ou divers forums, comme :
- « semaine de l'emploi à la sécu » en octobre : recrutement et présentation des métiers



- Forum Stade vers l'Emploi, organisé par France Travail. L'objectif de cette journée est de mélanger les demandeurs d'emploi et les recruteurs, de façon anonyme, lors d'une matinée sportive tournée autour du tennis de table, sous forme d'ateliers. L'après-midi est consacrée à un job dating avec les demandeurs d'emploi présents



- Réunion Préssoa et DEETS pour la veille et la mise à jour des nouveautés de la médecine du travail et effectuer du benchmarking sur les méthodologies du dialogue social
- Participation au Human Day ou aux actions du Réso RH afin de faire connaître la Caf et de valoriser la marque employeur
- DUODAY : présentation des métiers sur site aux personnes bénéficiant d'une RQTH (voir encadré spécifique).



Intégrer

Accueillir une nouvelle personne, venant de l'externe ou de l'interne, est un événement important, à la fois pour l'individu, pour le collectif et pour l'organisme. A cet effet, la Caf de l'Aisne travaille à mieux intégrer les nouveaux entrants et les salariés en mobilité fonctionnelle, au travers notamment d'un parcours d'intégration et de suivi (onboarding/offboarding) Ce processus comprend aussi la sortie du salarié (départ à la retraite, mutation), qui mérite autant d'attention.

Former

Dans un contexte à la fois en transformation et en tension, l'employabilité reste un objectif majeur de la gestion des ressources humaines. Ainsi, la formation professionnelle permet à la Caf de l'Aisne d'accompagner ses salariés dans la mise en œuvre des missions qui lui sont confiées. Outre l'élaboration et le suivi du plan de développement des compétences, au plus près des orientations nationales et locales et des besoins de ses services, l'organisme met l'accent sur l'évaluation des formations. Il veille à faire du dispositif de formateur interne à titre accessoire, un levier au bénéfice de l'accroissement des compétences. Les formations internes sont surtout déployées en interservices, principalement sur des axes métiers pour des renforcements sur l'acquisition de la législation ou la pratique de traitement des dossiers.

Fidéliser

Dans le cadre de sa politique de qualité de vie au travail, la Caf de l'Aisne promeut différents dispositifs permettant de concilier vie familiale et vie professionnelle mais aussi de préparer les nouvelles étapes de sa vie, notamment en proposant un dispositif permettant de réduire son temps de travail en fin de carrière pour préparer son passage à la retraite. Le plan d'actions de la qualité de vie au travail est également un levier pour garantir les conditions de bien-être au travail, tout en favorisant la fidélisation des salariés dans l'organisme.

Le plan de développement des pratiques managériales

Consciente de l'importance de renforcer le rôle des managers, la Caf de l'Aisne a démarré en 2024 un plan d'accompagnement managérial sur plusieurs années.

Celui-ci vise à construire un collectif et une communauté managériale autour de repères partagés dans une nouvelle dynamique porteuse de sens.

Quel que soit leur positionnement dans la hiérarchie, les managers, accompagnés d'un cabinet, ont travaillé sur :

- les attendus du rôle de manager et des délégations
- des valeurs et des principes de fonctionnement partagés
- des méthodes et des outils dans les postures et pratiques au quotidien.

Initié en 2024 par le service RH, le projet de déploiement du parcours d'intégration est travaillé en collaboration avec le service communication, informatique, logistique, les managers et la direction.

Un projet de dématérialisation du livret d'accueil créé en 2022 a également été lancé.

Information du BSI 2024 : Les salariés affichent globalement une grande satisfaction à l'égard des mesures d'accompagnement des nouveaux embauchés. 75 % des nouveaux embauchés sont satisfaits de leur intégration.

En 2024, un parcours de la plateforme Pix a été lancé auprès de l'ensemble des collaborateurs. Les résultats obtenus ont pour but d'analyser les compétences numériques à l'échelle de la Caf pour ainsi adapter aux besoins les formations et autres accompagnements.



Quelques données chiffrées : les formations

CDI formés en 2024

78 %

salariés en CDI ayant
bénéficié d'une ou
plusieurs formations

246

Coût

113 227 €

5 750

heures

Réalisation du plan de formation 2024 **100 %**

543 formations
effectuées

dont **247**
en interne

11 % en distanciel

Représentativité
50 %

94 % des 87 répondants
sont satisfaits
de leur formation

des hommes
et des femmes
formés

Mise en place en 2024 de nouveaux protocoles d'accord :

Télétravail

Le nouveau protocole vise à répondre aux attentes des agents en matière de flexibilité, tout en maintenant la cohésion du collectif de travail. Il conserve une organisation hybride avec des journées de présence obligatoire sur site dits « jours ON », garantissant un équilibre entre télétravail et dynamique d'équipe.

Forfait jours

La convention sur le forfait jours, jusqu'alors réservée à certains cadres, a été élargie à un éventail plus large de métiers. Cette extension vise à adapter le dispositif aux évolutions de pratiques professionnelles inhérentes à certaines activités.

2024, un fil rouge lié à l'inclusion

Le 19 septembre, notre complémentaire santé Malakoff Humanis et la société spécialisée dans le domaine de l'inclusion, HAGIL, sont intervenus à la Caf pour une sensibilisation au handicap. La Direction et les managers de la Caf de l'Aisne ont travaillé sur ces 2 thématiques :

- Comment aborder le handicap lors des entretiens de recrutement ;
- Intégrer et accompagner des collaborateurs en situation de handicap dans nos équipes.



Le 21 novembre 2024, la Caf de l'Aisne a eu le plaisir de participer à l'initiative nationale DuoDay, une journée dédiée à l'inclusion professionnelle des personnes en situation de handicap. Cet événement a été l'opportunité d'accueillir des stagiaires curieux et motivés, tout en leur permettant de découvrir nos métiers et notre environnement de travail dans le domaine des ressources humaines, de la communication et du service à l'allocataire.



Une campagne collaborative a été lancée auprès d'agents et de partenaires en lien avec l'inclusion pour déconstruire les clichés liés aux handicaps.



Créer un environnement de travail favorable et stable

La stratégie immobilière de la Caf de l'Aisne vise à optimiser les moyens budgétaires et matériels, répondre aux exigences réglementaires et institutionnelles, maintenir en bon état de fonctionnement les bâtiments existants et adapter les locaux aux changements organisationnels et humains. Dans ce cadre et au regard du plan national immobilier, la Caf de l'Aisne aspire à mettre à disposition un parc :

- adéquat,
- performant,
- adaptable.

D'un côté, la maîtrise de nos consommations s'inscrit dans le cadre de la trajectoire locale d'économies définie par notre cadrage budgétaire et la nécessaire sobriété dans les domaines des énergies, de l'eau, des déchets, des déplacements et des flux numériques. De l'autre, la politique d'achat locale cherche à définir les orientations et intentions générales, relatives aux achats et approvisionnements, en favorisant la transition écologique au sein de notre organisme.

Mettre à disposition un patrimoine adéquat, performant et adaptable

Des efforts importants sont réalisés pour entretenir et valoriser le patrimoine immobilier et répondre aux obligations de rationalisation des espaces.

En 2024 ont été réalisés :

- Travaux d'isolation thermique de l'antenne territoriale d'Hirson



- Rénovation des éclairages et installation de bornes de recharge des véhicules électriques (IRVE) sur le site de Saint-Quentin
- Cession du site de Chauny à la Mairie de Chauny

- Création d'un espace de convivialité sur le site de Soissons



- Lancement du dossier de réhabilitation des locaux du site de Soissons > amélioration de la performance énergétique (isolation thermique de l'enveloppe extérieure, rénovation des espaces de travail, refonte de l'accueil allocataires, installation de panneaux photovoltaïques/ombrières, reprise des réseaux chauffage, ventilation et climatisation...)
- Réalisation de l'inventaire physique des biens répartis sur 6 sites :

6 796
biens inventoriés

100 %
des biens
à l'inventaire

Sûreté/Sécurité

- Un exercice sûreté a été réalisé en collaboration avec l'UIOS dans l'espace d'accueil allocataires du site de Saint-Quentin
- Mise à jour du diagnostic sûreté du siège social de Saint-Quentin pour définir les priorités d'actions
- Action de sensibilisation menée auprès des salariés avec la diffusion de la vidéo du ministère de l'intérieur « Réagir en cas d'attaque terroriste ».

Archivage

- Destruction : 85,89 mètres linéaires, pris en charge par un ESAT
- Versement : accordé par les Archives Départementales pour 20 mètres linéaires,
- Réorganisation des espaces de stockage dédiés sur le site de Soissons et reclassement d'environ 270 mètres linéaires à la suite des nouvelles directives de tri par les Archives Départementales pour les documents de l'Action Sociale
- Poursuite de la reprise de stock par les services producteurs internes (fin de la purge des anciens dossiers allocataires avant le système de gestion électronique des documents)
- RSO : mise en place d'une noria de contenants pouvant être réutilisés avec la nouvelle responsable des ESAT.

Maîtriser les consommations dans le respect de la RSO et du budget et optimisation des achats dans le cadre d'une démarche durable

La maîtrise de nos consommations s'inscrit dans une évolution responsable majeure, dans le respect de notre cadrage budgétaire et des exigences de sobriété dans des domaines tels que énergie, eau, déchets, mobilités, usages numériques...

- Réduction de la consommation énergétique en gaz et électricité globale de **6,98 %**

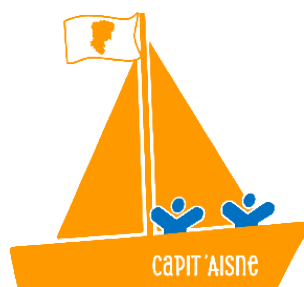
Gaz : - 5,73%
Electricité : - 8,23 %

- Réduction de la volumétrie des achats et des consommations :

- Papier/Enveloppe de -29,18 %
- Fournitures de bureau - 50,42 %
- Cartouches/toner imprimantes : réduction du nombre de références
- Réduction du carburant : -26,85 %
- Démarche de révision des contrats de maintenance : -11,24 % (espaces verts, sécurité et climatisation)

Mais aussi :

- Adhésion au marché régional de nettoyage des locaux et de la vitrerie incluant des clauses environnementales et sociales
- Adhésion au marché national de Gaz
- Renouvellement du matériel informatique et généralisation des PC portables
- Action de mise en veille automatique des écrans
- Poursuite de la mise en place du plan de traitement et de réduction des déchets (tri sélectif, participation au groupe de travail RSO sur le traitement des biodéchets).



Intégrer la digitalisation au cœur de nos missions

L'ambition du service Informatique est de faciliter le quotidien de chacun des agents à travers des solutions en termes de :

- matériel,
- logiciel,
- formations adaptées.

Evolution de notre parc

L'ensemble de notre parc de PC a migré en Windows 11, permettant ainsi d'être aux normes au niveau sécurité informatique.

Notre parc compte moins de 5 ans d'ancienneté et est constitué de 55 % d'ordinateurs portables, qui continuent d'être déployés.

Une nette amélioration de l'inventaire physique a été constatée grâce aux différentes actions et outils mis en place. Nous poursuivons nos actions autour du processus de suivi du matériel en lien avec le service Administration Générale.

La refonte de notre réseau informatique a permis en 2024 de renforcer notre sécurité informatique : de nouveaux switchs ont été déployés et complétés de la mise en place de liste blanche pour les matériels autorisés à l'utilisation de notre réseau.

Evolution des missions au sein du service

Un Manager des Systèmes de Sécurité des Informations a été nommé au sein de l'équipe informatique. La mise en place rapide d'un outil de suivi des demandes d'habilitations a été déployé dès son arrivée. Il permet un suivi de toutes les actions des différents acteurs et surtout la justification lors de notre revue d'habilitation demandée par le national.

Un concepteur développeur a également été nommé. Il a la charge d'étudier les besoins en digitalisation des processus et de trouver les différentes solutions à mettre en œuvre pour améliorer ce processus. Outils existants, développement d'autres Caf ou développement à prévoir.

Cette dynamique est lancée et commence à prendre tout son sens au travers des actions de l'année 2024, notamment dédiées au développement 5 axes du projet d'entreprise :

- Intégrer les outils numériques au cœur de notre organisation de travail
- Former et accompagner les utilisateurs
- Développer un écosystème collaboratif
- Valoriser la culture digitale
- Mettre en œuvre une stratégie de sobriété numérique.



Digitalisation

Notre Caf s'est dotée en 2024 de

30
facilitateurs

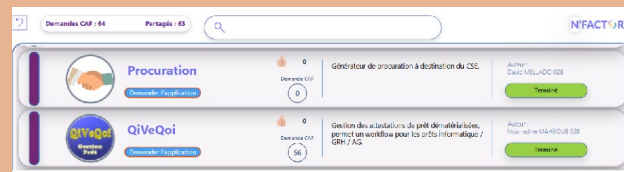
Ceux-ci sont chargés de transmettre les bonnes pratiques des outils digitaux et nous remontent les besoins de nos agents pour offrir le meilleur accompagnement possible.

La démarche de création du collectif de facilitateurs et des projets associés à notre transformation numérique interne a été présentée auprès de l'ensemble du personnel à travers un live en octobre 2024.



N'Factory, catalogue des applicatifs développés par notre Caf

Plus de 35 applicatifs en tout genre ont été développés au sein de notre Caf.



N'Factory en plus d'être un catalogue est aussi le point d'entrée pour les managers pour exprimer leur besoin de digitalisation de processus. L'équipe projet de Digit'N analyse chaque besoin pour trouver soit une solution déjà existante dans le réseau CNAF ou en interne. Cependant, si rien n'existe un développement sera proposé.

Il permet également de suivre les demandes d'utilisations de nos applicatifs.

Plus de 64 Caf utilisent aujourd'hui l'un des applicatifs créé par la Caf de l'Aisne. Par exemple l'appli « QiVeQoi » est utilisé par 56 Caf pour suivre et justifier les prêts de matériels.

La Direction du Contrôle Interne et de la Sécurité Numérique préconise QiVeQoi aux Caf et le référentiel Sécurité du Système d'Information autorise depuis 2025 les pièces justificatives en PDF issue de l'outil.

L'année 2024 a compté plusieurs développements applicatifs importants :

Entretiens de progrès : Gestion et suivi des entretiens de progrès pour faire monter en compétences les agents

Tableau de Bord BCG : saisie et suivi des prévisions budgétaires

Tableau de Bord Télétravail : suivi des compteurs de télétravail, agents et équipes

Tableau de Bord Qualité : vision par agent des données de liquidation ainsi que les rejets

MesHeuresSupp : workflow de publication et de suivi RH et budgétaire des heures supplémentaires

Orientation allocataire



29

Déployer la stratégie de la relation de service adaptée et au juste coût

34

Rendre le service de base avec performance

Déployer la stratégie de la relation de service adaptée et au juste coût



La Convention d'Objectifs et de Gestion prévoit des engagements ambitieux en matière de relation de service, qui nous ont conduit à réinterroger notre propre stratégie axonaise.

Accueil inconditionnel, aller-vers, parcours attentionnés, téléservices et partenariats constituent le démarrage de notre feuille de route de la stratégie de relation de service de la Caf de l'Aisne pour 2024-2027.

Parallèlement à ces nouveaux paramètres, la Caf doit aussi répondre à des contraintes territoriales fortes (cession de bâtiment, nouveaux besoins des allocataires, relais de proximité, plan d'accessibilité aux services).

Ces éléments nous ont conduit à entreprendre la redéfinition de notre stratégie de la relation de service afin d'offrir sur notre territoire le service le plus adapté à nos allocataires.

L'accueil physique

La Caf de l'Aisne accueille ses allocataires dans ses antennes et sites principaux, ce qui représente 6 points d'accueil.

Dans ces accueils peuvent être proposés un accompagnement numérique au caf.fr, d'informations de premier niveau et/ou des rendez-vous physiques planifiés.

L'offre de rendez-vous Caf

22 744 rendez-vous

dont :

- **3 999 Rdv physiques CSU/GCA**
- **7 421 Rdv téléphoniques**
- **1 179 Rdv visio**
- **10 145 Rdv travail social** pour **3 060 interventions** dont
 - > **971 informations-conseils**
 - > **2 089 accompagnements social**

42 726 visites

dans nos espaces multi-services

L'accompagnement social des allocataires

Les travailleurs sociaux de la Caf s'inscrivent dans une démarche préventive et anticipée des situations fragilisantes et proposent une offre socle d'interventions à des publics cibles.

Ils soutiennent les familles et les accompagnent.

• **2 618 interventions Séparation** : quand l'équilibre familial est perturbé lors d'une séparation : grâce au parcours séparation, les parents qui se séparent font l'objet d'un accompagnement attentionné de la part des différents services Caf (ouverture de droits aux prestations, intermédiation financière des pensions alimentaires, accompagnement social) afin de faciliter les démarches et préserver les relations dans l'intérêt supérieur de l'enfant



L'accompagnement en cas de séparation

• **231 interventions décès** : lors du décès d'un enfant ou d'un conjoint,

• **143 interventions impayé de loyer** : en cas d'impayé de loyer pour éviter l'aggravation de la situation comme l'expulsion locative et retrouver une situation financière stable,



L'accompagnement en cas d'impayé de loyer

• et des interventions pour faciliter conciliation vie familiale/ vie professionnelle des familles monoparentales.

Grâce au maillage du territoire, chaque famille peut rencontrer un travailleur social au plus près de son lieu d'habitation.

Une relation de service renforcée par nos partenariats de proximité

En complément des points d'accueil Caf, des relais de proximité sont assurés par nos partenaires conventionnés :

- les points numériques (les centres sociaux et espaces de vie sociale, les associations)
- les Espaces France Services.

Dans le cadre de l'animation de ce réseau, la Caf s'attache à former régulièrement les partenaires relais et à leur apporter toutes les informations sur les évolutions du caf.fr et des grandes évolutions législatives.

Nous travaillons aussi en proximité avec des associations pour les former à la navigation sur le caf.fr afin qu'elles puissent ensuite accompagner leurs bénéficiaires.

Nos relais de proximité

38 Points numériques



32 France services dont 5 en itinérance



Les points d'accès à la CAF

Points Numériques Caf		
10	ANIZY LE GRAND	1 place Rochechouard Commune d'Anizy le Grand
6	BOHAIN-EN-VERMANDOIS	14 rue de la république Centre social et culturel
7	BRAINE	22 boulevard des Danois Foyer rural, culturel et social Jacques Pelletier
11	BRASLES	Place Gaston et Georges Briquet Association 11010duages
8	BRUNHAMEL	place de mai 1940 Communauté de communes des Portes de la Thiérache
9	CHATEAU-THIERRY	3 rue Robert Lecart Centre social La Rotonde
9	CHATEAU-THIERRY	2 avenue Laucornois Palais des Rencontres Centre social Blanchard
12	CHAUNY	16 rue de la République Centre social Loisirs et Culture
14	CREPY	43 rue Malécieux Briquet Centre social familles rurales de Crèpy
15	DIZY LE GROS	rue de la Mairie Communauté de communes des Portes de la Thiérache Association Familiales rurales d'Etréaupont
23	ETREAUPOINT	13 rue de la Libération Centre social CASOC
17	FRESNOY LE GRAND	7 place du Général de Gaulle Maison de la Culture et des Loisirs
48	GAUCHY	Rue Gabriel Péri Centre social et d'animation culturelle
21	HIRSON	3 impasse du Château Centre social La Capelle Tic/Tac animation
22	LA CAPELLE	9 rue Edouard Mambour Centre social «Le Triangle»
3	LAON	1 bis rue Edouard Brévil Centre social de la Thiérache
3	LAON	rue Fernand Chist Centre social CAF NO
3	LAON	820 avenue Georges Pompidou Association ARVIF
27	MONTCORNET	24 rue du Calvaire Communauté de communes des Portes de la Thiérache
28	MOY DE L'AISE	2 rue Camille Desmoulins Centre socio-culturel de la vallée de l'Oise
45	NOGENT L'ARTAUD	Parc du 8 mai 1945 le bidule - Café associatif
51	NOGENTEL	1 rue des Maraichers Espace public numérique Communauté d'Agglomération de la Région de Château-Thierry
36	ROZOY SUR SERRE	94 rue de la Neuville Association TACT (Thiérache Animation Culture Tourisme)
36	ROZOY SUR SERRE	rue de Sedan Communauté de communes des Portes de la Thiérache
44	SAINT-MICHEL	36 boulevard Savart Centre social « APTAR »
1	SAINT-QUENTIN	13 bis rue Jean Falloux Association Centre social du quartier Saint-Martin
1	SAINT-QUENTIN	rue Paul Codos Association de gestion du Centre social du Vermandois
1	SAINT-QUENTIN	6 avenue Pierre Choquet Centre social Neuville
1	SAINT-QUENTIN	5 rue des Ardenes Centre social Artois Champagne
1	SAINT-QUENTIN	1 place de la citoyenneté Centre social Europe
2	SOISSONS	rue du Belvédère Centre social Saint-Waast - Saint-Médard
2	SOISSONS	10 bd Jean Mermoz Centre social Saint-Cépin
2	SOISSONS	17 rue Robert Schuman Centre social de Presles
2	SOISSONS	21 avenue Salvador Allende Centre social de Chevreux
33	TERGNIER	133 avenue Jean Jaures Centre social multi-accueil « au fil de l'eau »
40	URCEL	14 rue de l'Eglise Association Familiales rurales d'Urcel
35	VERVINS	9 avenue Paul Doumer Centre social Tac Tic animation
43	VILLERS-COTTERETS	appt 3 Association Circus Virus
11		11 rue Marx Dormoy



France Services		
4	BEAURIEUX	14 rue du Pavé Communauté de communes du Chemin des Dames
6	BOHAIN EN VERMANDOIS	15 rue Berthelot Communauté de communes du Pays du Vermandois
37	CHARLY SUR-MARNE	2 voie André Rossi Communauté de communes Charly-sur-Marne
12	CHAUNY	10 rue Jean Monet Communauté de communes Chauny Terrier La Fère
50	CONDE-EN-BRIE	1 Rond-point du Cahot Antenne France Services d'Etampes-sur-Marne
25	CRECY-SUR-SERRE	1 rue des Telliers Bureau de poste
16	ETAMPES SUR-MARNE	Site de l'Aiguillage 2 Avenue E. Courvellec CA de la région de Château-Thierry
47	FERE-EN-TARDENOIS	14 rue Goutte d'Or Antenne France Services d'Etampes-sur-Marne
19	GUISE	70 place d'Armes Passerelle 70
21	HIRSON	Place Jules Décamp Ville d'Hirson
29	LA FERRE	17 rue Henri Martin
3	LAON	56 boulevard Gras-Brancourt Centre Information Jeunesse de l'Aisne
26	LE NOUVION EN THIÉRACHE	1 rue de l'Eglise
39	LIESSIE NOTRE-DAME	16 Place Jeanne d'Arc
30	NEUILLY SAINT-FRONT	76 rue François Dujardin Antenne France Services d'Etampes-sur-Marne
31	OULCHY LE-CHATEAU	17 rue Potel Communauté de communes du canton d'Oulchyl-le-Château
52	PINON	6 Place du Général de Gaulle Communauté de communes de Picardie des Châteaux
32	RIBEMONT	12 place du château CCVO
36	ROZOY-SUR-SERRE	320 rue des Verseaux Communauté de Communes des Portes de la Thiérache
38	SAINT-ERME	Le Fallout connecté 2 bis route de Montgaugu place du Général de Gaulle Communauté de communes de la Champagne Picarde
34	SAINT-SIMON	
2	SOISSONS	2 rue Saint-Jean Sous-Préfecture Soissons
41	VAILLY-SUR-AISNE	10 bis place Edouard Henriot
35	VERVINS	1 rue Raoul de Coucy
42	VIC-SUR-AISNE	2/4 rue Saint-Christophe Antenne de Vic sur Aisne
46	VILLENEUVE SUR-AISNE	20 rue Pierre Curtil
43	VILLERS-COTTERETS	8 rue Alexandre Dumas CC Retz-en-Valois

France Services Itinérant		
5	BELLECOURT	RD1044 Hameau de Riqueval Communauté de communes du Pays du Vermandois
25	CRECY-SUR-SERRE	1 rue Telliers Com. de communes du Pays de la Serre
19	GUISE	6 rue André Godin Communauté de communes Thiérache Sambré et Oise
1	SAINT-QUENTIN	Hôtel de ville BP 345 Saint-Quentin (siège) Mairie
49	MEZIERES-SUR-OISE	1 route d'Itancourt Communauté de communes du Val d'Oise

Carte PNC FS Communication Caf Aisne / JM / MAJ 01-2025

En chiffres



192 171 appels
allocataires traités
par la PSF PICA

57 804 emails
allocataires reçus

250 campagnes
mail et sms vers
les allocataires
> 132 000 mails
> 46 300 sms

L'accueil téléphonique

Les appels téléphoniques des allocataires de la Caf de l'Aisne sont pris en charge par la plateforme de service PICA, qui est gérée par la Caf de la Somme avec l'appui de la Caf de l'Oise. Les superviseurs des trois caisses collaborent de façon hebdomadaire dans le but de favoriser l'amélioration continue des services.



En 2024, 192 171 appels ont été traités par les agents de PFS PICA ou le serveur vocal.

Le traitement des emails

Les allocataires de l'Aisne ont transmis 57 804 emails à la Caf.

Ceux-ci sont traités à 50 % par la PFS PICA et à 50 % par les Conseillers Services à l'Usager de l'accueil.

Les emails de niveau 2 sont traités par les Gestionnaires Conseil Allocataires, voire par les services ARIPA, Recouvrement et Action Sociale en fonction du niveau d'expertise requis.



Les contacts sortants

Le plan de contacts sortants s'inscrit dans le cadre du nouveau modèle de production du service de la branche Famille et de la réflexion stratégique engagée en matière de modernisation de la relation de service.

Il incarne la politique d'aller vers développée dans une logique proactive. Ce plan contacts sortants est principalement en lien avec les thématiques suivantes :

- incitation et accompagnement aux démarches en ligne,
- prévention des indus,
- informations sur les droits et les devoirs,
- promotion des dispositifs Caf.

Réalisations et faits marquants 2024

Travaux préparatoires à la mise en place de la stratégie de la relation de service

Plusieurs actions ont été conduites afin de préparer la révision de notre offre de service dans les différents lieux d'accueil. Un groupe de travail a été mené avec des représentants de plusieurs métiers qui interviennent dans les accueils. Le travail collaboratif a permis aux participants de construire des propositions d'amélioration et d'évolution de l'accueil à mettre en place en 2025.



Mise en place des rdv N1+

Au-delà de l'accompagnement numérique et de l'accueil dans nos Espaces Multi Services), la Caf de l'Aisne a mis en place à Saint-Quentin depuis août 2024 les rdv N1+. Il s'agit de rendez-vous pris en charge par des Conseillers de Services à l'Usager expérimentés, qui apportent une réponse enrichie aux allocataires.

Un groupe de travail transversal a été mis en place pour établir une feuille de route et aider à la prise en charge des rendez-vous N1+.

Les motifs de réponses ont été déterminés en lien avec la relation de service et la production sont les suivants :

- J'emménage dans le département
- Je n'ai jamais été allocataire
- Le montant de mes prestations a changé
- Demande de prestation pour élever mes enfants
- Je souhaite faire une demande d'aide au logement
- Demande complément de revenus RSA/PPA/AAH

Depuis le démarrage, ceux-ci apportent une grande satisfaction aux allocataires et aux conseillers, qui apprécient apporter une réponse plus enrichie.

Fort de ce bilan positif, les rendez-vous N1+ feront partie de l'offre socle aux allocataires en 2025.

Plan d'actions sur les rendez-vous non honorés

Une analyse a permis de déceler 13 % de rdv pour lesquels les allocataires ne se sont pas présentés sur le premier semestre 2024.

A compter du second semestre, un envoi de sms systématique aux usagers a été mis en place dans le but de réduire le nombre de rdv non honorés et d'offrir davantage de rdv disponibles aux allocataires. Cette action a permis de réduire ce taux à moins de 9 %.

Campagne de communication ciblée sur le secteur de Château-Thierry

En 2024, sur le site de Château-Thierry, de nombreux allocataires se sont présentés en accueil pour des démarches réalisables en ligne sur le caf.fr.

Pour les aider à se connecter à leur compte caf.fr et de rendre plus visibles nos partenaires qui peuvent les accompagner dans leurs démarches en ligne, un email a été adressé chaque semaine aux allocataires qui se sont rendus sur le site la semaine précédente, les orientant vers les partenaires conventionnés et disposant de matériel.



Ateliers numériques

Dans le cadre de la convention entre la CPAM et la Caf visant à améliorer l'accès aux droits des usagers, a été défini l'organisation d'ateliers numériques mensuels. Ceux-ci ont été mis en place au sein de la salle dédiée de l'accueil coordonné de Saint-Quentin depuis octobre 2024.

Les ateliers ont été conduits auprès d'usagers éloignés du numérique pour les aider à se familiariser aux services en ligne ameli.fr et caf.fr.



La gestion des réclamations

La Caf de l'Aisne a reçu 25 660 réclamations au cours de l'année 2024, soit une diminution de 14,5 % par rapport à 2023.

87,22 % ont été prises en charge dans les 10 jours calendaires (objectif national fixé à 75 %).

Les usagers utilisent principalement les courriels et les appels téléphoniques pour nous faire part de leurs insatisfactions. Elles portent plus particulièrement sur les Aides au Logement, le Rsa et la Prime d'Activité. Nos délais de traitement en sont notre principale cause pour lesquels le Service à l'Allocataire a mené un travail de fond, tout au long de l'année, afin de l'améliorer le service rendu aux usagers.

Une équipe de 3 Gestionnaires Conseils a été mise en place en avril 2024, permettant une amélioration de la prise en charge des réclamations écrites et le développement du lien avec le service médiation administrative.

Nos agents en front office ont également été sensibilisés à la bonne prise en compte des réclamations ainsi qu'à leur prévention.

La médiation administrative

Ni juge, ni contrôleur, ni avocat, ni arbitre, ni médiateur familial, le médiateur administratif concilie les intérêts des parties, envisage de trouver une solution en adéquation avec le cadre réglementaire, il pose un regard global sur la situation de l'allocataire qui peut l'amener à accomplir des actions tant internes à la Caf qu'externes, à destination d'autres organismes ou partenaires.

Le médiateur de l'organisme peut être saisi à tout moment, par tout moyen, après qu'une démarche préalable a été réalisée et avant l'engagement d'un recours contentieux.

La demande de médiation peut être formulée par :

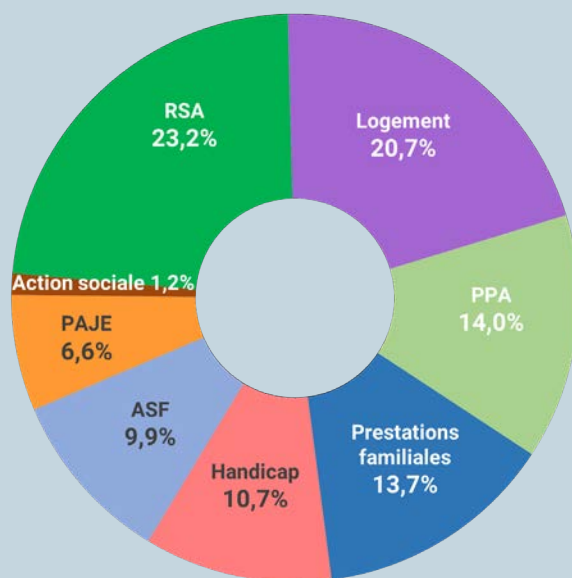
- l'allocataire ou son représentant,
- le Défenseur des droits ou ses délégués,
- l'Etat (Présidence de la République, Ministre...),
- des Elus (Député, Maire...),
- la Cnaf ou une autre Caf,
- des tiers (assistante sociale, bailleur, parent, association...),
- des médiateurs externes (Pôle emploi, Cnam...),
- des services internes...

Nouveau : depuis novembre 2024, les allocataires peuvent saisir la médiation via le caf.fr dans la cadre de la téléprocédure médiation.

505 interventions
de la médiation en 2024

+ 7,67 % par rapport à 2023

Les principales saisines en Médiation Logement / Rsa / Ppa



Rendre le service de base avec performance

Afin de garantir un accès efficace au juste droit auprès des allocataires, la Caf de l'Aisne a déployé en 2024 de nombreuses actions autour des thématiques suivantes :

- Délivrance du service
- Qualité de la liquidation
- Contrôle et lutte contre la fraude
- Recouvrement et indus

Stratégie de la délivrance du service

Notre stratégie en termes de production a porté sur l'identification :

- des priorités d'ordonnancement aux vues de notre stock,
- des caractéristiques de nos bénéficiaires,
- de nos capacités de production,
- de notre volonté de garantir les paiements mensuels et de ne pas générer de rupture de droits.

A partir de cette analyse et de la redéfinition de nos principes fondateurs de priorisation 2024, la Caf de l'Aisne a retravaillé sur la simplification des démarches et d'écoute à l'attention de nos usagers.

Afin d'obtenir les éléments manquants d'un dossier de manière plus rapide, les agents ont développé la co-production en allant au-devant des allocataires en leur demandant des pièces ou informations manquantes par téléphone.

Ils ont également utilisé des portails d'informations partenaires sécurisés. Des spécialisations ont été définies pour garantir une meilleure efficacité et expertise sur certains dossiers.

Enfin, les informations des motifs de venue en accueil et de contacts sont partagées chaque semaine afin d'anticiper les besoins des allocataires.

La stratégie s'est également tournée vers de l'accompagnement des agents, le suivi des flux et des réclamations.

PRODUCTION LES RÉSULTATS GLOBAUX

1 697 625 pièces
réceptionnées en 2024

soit **6 736** par jour en moyenne
(sur 252 jours ouvrés)

Au 31/12/2024

Solde de 4,8 jours
(contre 5,5 au 31/12/2023)

22 523 pièces en stock
21,3 % du stock était des pièces de
+ 40 jours (principalement des pièces liées
à un contrôle), 22 523 pièces en stock
dont 17 525 pièces de - 40 jours

8,3 % des pièces traitées
avec un délai **+40 jours**
(taux inférieur à la moyenne
nationale de 9,2 %)



Formation et accompagnement métier

Un plan de formation 2024 a été déployé grâce à l'identification des besoins de nos agents et une équipe dédiée de formateurs a été mise en place afin de développer les compétences et la professionnalisation sur la formation.

En avril 2024, la Caf de l'Aisne a mis en place un accompagnement technique de niveau 1 à l'attention des agents. Nous avons déjà un accompagnement de niveau 2 par des experts métiers hors production. Cette mise en place était recommandée par le rapport d'audit national sur la qualité de la liquidation.

5 agents accompagnent maintenant au quotidien les agents qui gèrent les dossiers, ce qui permet une sécurisation et une meilleure fluidité dans la gestion des dossiers et le développement des compétences.



Professionnalisation sur l'ordonnancement

En juin 2024, la Caf de l'Aisne a créé le poste de pilote des flux. Ce poste est spécialisé et dédié à la bonne compréhension de nos pièces en entrée, leur gestion et leur priorisation. Cette maîtrise est mise en perspective avec nos capacités de production afin d'optimiser notre gestion des dossiers au service des allocataires, garantir la gestion de nos priorités et l'atteinte de nos indicateurs.

Nos indicateurs sont des engagements nationaux sur la gestion du stock et les délais de démarche et de traitement. Cette gestion fine permet une prise en charge plus rapide des dossiers, un suivi et une supervision pour anticiper et éviter les ruptures de droits. Notre pilote des flux a rapidement pris en charge l'intégralité du périmètre de son poste et a développé sa professionnalisation. Il a été un des acteurs clefs qui a permis une réduction drastique de notre stock et de nos délais.

Mise en place d'une équipe dédiée au traitement des dossiers en résidence alternée

Depuis l'évolution de la réglementation sur la résidence alternée, les parents peuvent désormais, en cas de garde alternée, compléter un document de partage des allocations familiales. En cas de désaccord entre les parents, il est désormais possible de partager certaines prestations sociales, telles que l'aide au logement, la prime d'activité ou le Revenu de Solidarité Active (RSA), sous réserve des conditions de ressources.

Ce dispositif, techniquement complexe à mettre en œuvre, a conduit à la création en 2024 d'une équipe spécialisée, composée de trois agents, pour assurer le traitement de ces situations spécifiques. A ce jour, 34 dossiers sont concernés par cette réglementation. Grâce à cette organisation, les allocataires bénéficient d'un accompagnement rapide et de qualité.

Travaux sur les dossiers en attente de pièce : actions auprès de bailleurs

Notre Caf a établi en juin 2024 un plan d'actions concernant les dossiers mis en attente en raison de la réclamation d'une pièce ou d'un élément supplémentaire afin de garantir le meilleur accès aux droits possible.

Après avoir retravaillé sur les pratiques liées à la gestion des attentes, dès septembre 2024, les dossiers sensibles permettant des ouvertures ou limitant les ruptures de droits ont été priorisés. Depuis décembre 2024 est instaurée une reprise non plus mensuelle mais quotidienne de nos dossiers en attente.

Grâce à toutes nos actions, l'antériorité du stock de dossiers en attente a été résorbée en grande partie, avec des perspectives et projections encore plus affinées pour l'année 2025. Au 31/12/24, le stock de pièces en attente avait diminué de plus de moitié comparativement au 01/01/24.

Réduction de notre stock et de nos délais de traitement

Le nombre de jours en solde à la date du 31/12/2024 était de 4,8 jours, contre 5,5 jours le 31/12/2023.

La capacité moyenne de traitement quotidienne de la Caf de l’Aisne est évaluée à 7 400 pièces traitées par jour.

A l’aide du plan d’actions, le stock 2023 a pu être résorbé, le stock 2024 a été réduit ainsi que le temps de prise en charge.

Les délais de traitement se sont réduits, de sorte que les objectifs que la Cnaf nous avait fixés sont atteints.

Délais de traitement	Ojectifs nationaux	Résultat 2024	Résultat 2023
Toutes demandes confondues (hors demandes de prestations et mutations)	17 jours	16,2 jours	18,6 jours
Minima sociaux	13 jours	14,8 jours	17,12 jours

Une stratégie en lien avec les objectifs Caf à Forts Enjeux

Depuis le 27 mars 2023, la Caf de l’Aisne fait partie de cet accompagnement national prodigué par le service production de la Cnaf auprès des Caf rencontrant des difficultés structurelles d’écoulement de la charge de travail.

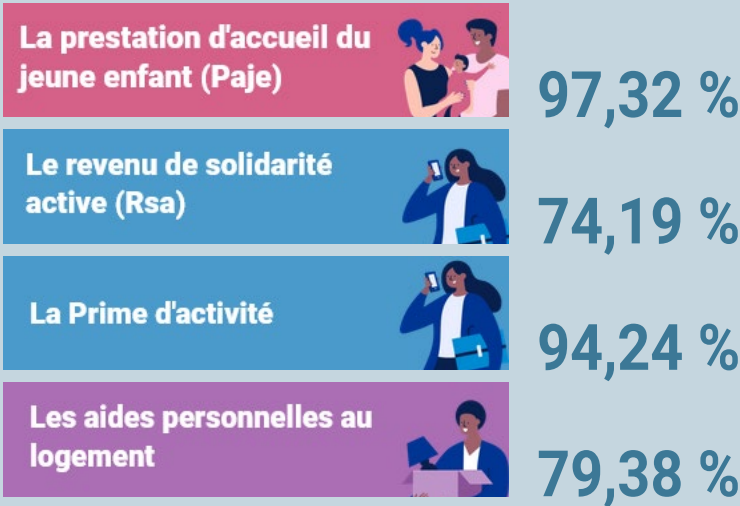
En 2024, la Cnaf nous a accompagné à travers 3 ateliers :

- la gestion des dossiers en attente
- la gestion du juste droit avec les actions et éléments de la gestion de dossier optimisée
- les différents éléments inhérents à la qualité

Objectifs	Objectif 2024	Résultat au 31/12/2024
Solde en jour (moyenne)	6 jours	4,8 jours
Délai de démarche PF	17 jours	16,2 jours
Délai de démarche minima sociaux	15 jours	14,8 jours
Pourcentage des CMUT avec délai de démarche > à 60 jours	5 %	5,4 %
IQL0 (objectif PCI)	92,2 %	92,5 %
Pourcentage de pièces à plus de 40 jours (moyenne)	13 %	8,3 %
Pourcentage de pièces ADI à plus de 60 jours calendaires	15 %	4,6 %

Des allocataires qui recourent fortement aux téléservices de la Caf

Pourcentage de dossiers transmis en ligne



Les prestations versées

Les montants par prestation, le nombre d'allocataires concernés. Comparaison et évolution entre 2023 et 2024.

102 920 allocataires
(-0,93 % par rapport à 2023)

253 355 personnes couvertes
(allocataires, conjoint, enfant, personne à charge)



	2024		2023		Evolutions 2024/2023	
	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb
Mission 1 - Aider les familles à concilier vie professionnelle, familiale et sociale						
Prime PAJE	4 349 209 €	3 866	4 375 504 €	4 154	-0,6 %	-6,9 %
Allocation de base PAJE	26 555 609 €	11 888	26 084 335 €	12 159	1,8 %	-2,2 %
Complément libre choix Mode de garde PAJE	60 782 894 €	7 016	57 056 368 €	7 486	6,5 %	-6,3 %
PreParE et Complément libre choix CLCA	4 798 318 €	1 327	5 250 921 €	1 484	-8,6 %	-10,6 %
Mission 2 - Fonction parentale						
Allocations familiales	112 241 883 €	36 284	109 898 525 €	36 799	2,1 %	-1,4 %
Complément familial	23 366 782 €	7 920	22 879 261 €	8 064	2,1 %	-1,8 %
Allocations de rentrée scolaire	20 292 701 €	26 505	19 611 939 €	26 772	3,5 %	-1 %
Allocations de soutien familial	30 523 544 €	8 449	27 955 818 €	8 100	9,2 %	4,3 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	16 642 163 €	4 818	15 714 290 €	4 703	5,9 %	2,4 %
Allocation journalière présence parentale	1 293 839 €	101	872 793 €	87	48,2 %	16,1 %
Allocation forfaitaire décès d'un enfant	167 623 €	73	192 141 €	82	-12,8 %	-11%
Mission 3						
Allocations logement familial	33 703 295 €	8 800	34 172 394 €	9 223	-1,4 %	-4,6 %
Allocations logement à caractère social	27 304 680 €	11 340	26 894 636 €	11 540	1,5 %	-1,7 %
Aide personnalisée au logement	61 474 307 €	23 320	60 647 165 €	23 681	1,4 %	-1,5 %
Mission 4						
Revenu solidarité active droit commun et jeunes	110 379 862 €	16 912	107 968 349 €	17 294	2,2 %	-2,2 %
Prime d'activité	93 663 510 €	37 680	93 444 758 €	39 154	0,2 %	-3,8 %
Allocation adultes handicapés	129 019 944 €	12 780	120 039 481 €	12 169	7,5 %	5 %
Allocation Journalière du Proche Aidant	74 404 €	7	64 629 €	12	15,1 %	-41,7 %

Des prestations en hausse

Les bénéficiaires de l'Allocation de soutien familial sont en augmentation (+ 4,3 %).

Il en est de même pour les prestations liées au handicap : l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (+2,4 %), l'allocation journalière de présence parentale (+ 16,1 %), l'allocation de l'adulte handicapé versée à 12 780 personnes (soit 12 % des allocataires) est en augmentation de 5 %.

Des prestations en baisse

A l'inverse, d'autres prestations sont orientées à la baisse : les aides au logement (- 2,21 %), le Rsa (- 2,2 %) et la Prime d'activité (- 3,8 %).

La qualité de la liquidation

Afin d'améliorer la qualité de traitement des prestations, la Caf de l'Aisne a renforcé le pilotage et le management de la qualité de la liquidation au travers d'un dispositif formalisé.

Celui-ci met en œuvre une organisation favorisant l'accompagnement des agents, l'acquisition et le développement des compétences, une gestion efficace de la documentation métier, l'étude d'indicateurs d'évaluation pertinents et la création d'outils de suivi performants.

Enfin, l'objectif est également de définir un plan local de lutte contre les erreurs à partir de l'analyse des causes racines issues des bilans du contrôle métier et de la supervision, en adaptant la politique de prévention des indus autour des nouvelles zones de risques et d'erreurs récurrentes détectées.



L'élaboration du Plan d'Amélioration de la Qualité Transverse

La qualité de la liquidation porte notamment sur les délais, l'application de la réglementation et des protocoles.

En 2024 s'est matérialisé et mis en place le Plan d'Amélioration de la Qualité Transverse.

Celui-ci s'est traduit en 5 grands axes de travail :

- Une meilleure diffusion des connaissances en interne
- Des expérimentations organisationnelles innovantes
- Le développement de l'appui métier
- L'affinage des méthodes d'ordonnancement
- La création d'outils d'analyse

La qualité en chiffres

7,5 % de taux d'erreur avec incidence financière
(+1 point / moyenne nationale)



92,5 % de qualité sur l'objectif de contrôle post liquidation (fixé à 92,2 %)

96,9 % de qualité de contrôle à 6 mois après les différentes phases de contrôle interne (fixé à 94,8 %)



RSA, Prime d'activité : le montant « net social » facilite vos démarches



Le montant « net social »
une nouvelle ligne
sur les bulletins de salaire
et un montant directement calculé
par l'employeur

[illegible]

2024, année de mise en place du Montant Net Social

Le 1er février 2024, le montant net social, une nouvelle ligne apparue sur les bulletins de salaire, est devenu le montant de référence à déclarer pour bénéficier de la Prime d'activité et du RSA.

Le montant net social est un premier pas vers la mise en place du **versement à la source**, aussi appelée **solidarité à la source**, porté par le Gouvernement.

Par ce projet, le Gouvernement entend simplifier les démarches administratives pour les bénéficiaires de minima-sociaux et d'aides de solidarité versées par les Allocations familiales et aussi faire baisser le taux de non-recours aux droits.

Jusqu'ici, les démarches des allocataires pour bénéficier de la Prime d'activité ou du RSA étaient lourdes, nécessitant des calculs compliqués et engendrant de nombreuses erreurs dans les déclarations et des régularisations (rappels et indus) dans le versement des prestations.

Focus AVVC

La prestation Aide aux Violences Conjugales (AVVC) a été mise en place en décembre 2023.

Cette aide peut prendre la forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt en fonction de la situation financière et de la composition familiale du demandeur.

Depuis, la Caf de l'Aisne a reçu 513 demandes.

L'équipe dédiée a accordé 430 aides pour un montant versé de 927,07 € en moyenne au cours de l'année 2024.

Le Contrôle et la lutte contre la fraude

Afin de garantir l'exactitude des droits versés aux allocataires, la Caf met en œuvre des actions de prévention et de contrôle pour lutter contre les erreurs ou oublis de déclarations, et contre la fraude.

Le renforcement de notre dispositif de contrôle interne repose sur une plus grande sécurisation des données entrantes et la professionnalisation des équipes dédiées au contrôle.

L'enjeu est également d'anticiper les évolutions induites par le nouveau modèle de délivrance des prestations.

Faits marquants :

- Une nette progression des impacts financiers des contrôles et de la fraude
- Un engagement fort dans la contribution aux travaux engagés par le réseau : participation au COSPOC, à la Commission nationale de Qualification de la Fraude, aux groupes de travail sur la refonte des cibles de contrôle.
- La sensibilisation des équipes du Conseil départemental et des UTAS à la détection de la fraude.
- Le travail en collaboration avec la Caf de la Somme pour renforcer l'expertise des contrôleurs sur le contrôle de la situation des travailleurs indépendants.

Impacts financiers des contrôles

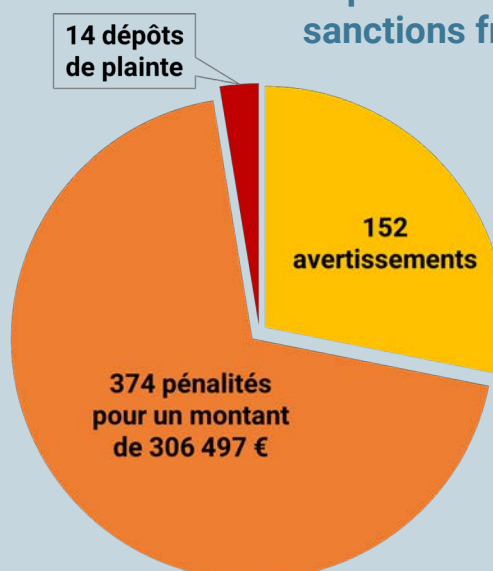


29 % sont des rappels de droits **71 %** sont des indus

529 fraudes qualifiées

Montant moyen de la fraude
6 139 €

Répartition des sanctions fraude



Le recouvrement et les indus

La Caf de l'Aisne a versé 791,8 millions d'euros de prestations en 2024.

Une partie de ces prestations ont été versées à tort en raison :

- d'une erreur Caf, erreur qui peut être liée à un dysfonctionnement informatique ou à une erreur humaine.
- d'une erreur allocataire, qui peut être involontaire ou volontaire (fraude).

Le recouvrement de ces sommes versées à tort est essentiel pour la pérennité de notre système de sécurité sociale.

En 2024, les notifications d'indus, visant à recouvrer les sommes versées à tort, représentaient 29 millions d'euros, soit 3,67 % du total des prestations, contre 4,1 % au niveau national. A noter une stabilité au niveau local puisque ce ratio était de 3,72 % en 2023.

A noter la nette diminution des remises de dette accordées, passant de 1,5 à 1 million d'euros, traduisant la diminution des indus liés à une erreur Caf ainsi que l'allongement du délai de traitement des demandes de remise de dette.

Des appels sortants en cas d'indus de 1 000 euros et +

Des appels sortants ont été mis en place en décembre 2024 pour les indus non frauduleux supérieurs à 1000 euros, contre 5000 euros précédemment.

Ces appels permettent d'accompagner les allocataires dans la compréhension des notifications d'indus qui leur sont envoyées.

Ils limitent la réitération des erreurs, ce qui conduit à diminuer le nombre d'indus



Orientation partenaire



43

Piloter la relation partenariale

46

Porter les politiques publiques

58

**Conforter notre place dans le
réseau de la Branche Famille**

Piloter la relation partenariale

La Caf de l'Aisne porte l'ambition de renforcer le pilotage et le développement des dispositifs de coordination.

Un triple objectif est poursuivi :

- déployer nos politiques à travers le dispositif conventionnel existant (dans le cadre du Schéma Départemental des Services aux Familles, dont les Conventions Territoriales Globales qui en découlent)
- animer le réseau des professionnels au service des politiques déployées par la Caf
- contribuer au développement des initiatives locales et citoyennes innovantes

Le Schéma Départemental des Services aux Familles et le Comité Départemental des Services aux Familles

Fruit d'une démarche partenariale, le Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) détermine les priorités en matière de développement et d'accès aux services aux familles sur le département pour la période 2022-2026, dans les champs de la petite enfance, de l'enfance et la jeunesse, de la parentalité et de l'animation de la vie sociale.

Pour cela, le schéma s'appuie sur un diagnostic partagé et un plan d'actions pluriannuel co-construits avec l'ensemble des partenaires.

La démarche est pilotée par le Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF).

Le déploiement des actions qui en émanent depuis sa mise en place en 2022 repose sur la mobilisation des acteurs autour des points suivants :

- le développement des services : des solutions d'accueil pour les jeunes enfants et les jeunes, des dispositifs de soutien à la parentalité, appréhendés dans leur globalité et complémentarité ;
- la réduction des inégalités territoriales très marquées dans l'accès à ces services.

La Caf de l'Aisne est engagée dans la coordination opérationnelle et l'animation du schéma et des réseaux aux côtés de ses partenaires, en assurant le secrétariat du comité départemental, confié par Monsieur le Préfet.

L'année 2024 a été riche en travaux issus des différents groupes SDSF, qui ont notamment rédigé l'ensemble des fiches actions du schéma. Les groupes ont travaillé autour de la coordination d'actions liée à une même thématique ou au développement de services sur notre département.

Une des actions phare du SDSF 2024 a été la mise en place du pôle ressources handicap dès le 1er avril 2024 avec une inauguration officielle organisée le 17 octobre 2024



Destiné à favoriser l'inclusion des enfants en situation de handicap dans les structures de la petite enfance et de la jeunesse, le Pôle Ressources Handicap Aisne est situé dans les locaux de la Maison Départementale des Personnes Handicapées à Laon.

Celui-ci prévoit d'assurer gratuitement une mission d'accueil, d'information, de sensibilisation et d'appui, d'une part en direction des familles, d'autre part en direction des organisateurs et personnels des structures d'accueil de la petite enfance, péri et extrascolaires, en vue de proposer des réponses de droit commun à toutes les familles.

Le pôle est déjà intervenu auprès de plusieurs structures et collectivités pour les accompagner à relever les défis de l'inclusion et étend son action progressivement en fonction des sollicitations ou des problématiques rencontrées.



Les Conventions Territoriales Globales (CTG)

Les Caf collaborent depuis l'origine avec leurs partenaires de terrain, au premier rang desquels les communes (et/ou leur regroupement) qui sont particulièrement investies dans le champ des politiques familiales et sociales pour répondre aux besoins quotidiens des citoyens.

En 2024, la Caf de l'Aisne a poursuivi son soutien aux collectivités locales qui s'engagent dans un projet de territoire qui leur est destiné.

Dans ce cadre, la Convention Territoriale Globale (CTG) est une démarche stratégique partenariale qui vise à élaborer un projet de territoire pour le maintien et le développement d'une offre de services aux familles.

Elle s'appuie sur un diagnostic partagé avec les partenaires pour déterminer les besoins et les moyens à déployer dans un plan d'actions.

Véritable démarche d'investissement social et territorial, la CTG favorise le développement et l'adaptation des équipements et services aux familles, l'accès aux droits et l'optimisation des interventions des différents acteurs, par un décloisonnement du partenariat.

La convention peut couvrir différents domaines d'interventions : petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits et aux services, inclusion numérique, animation de la vie sociale, logement, handicap, accompagnement social.

3 renouvellements de CTG en 2024

- Communauté d'Agglomération Chauny Tergnier La Fère
- Communauté de Communes Pays du Vermandois
- Communauté de Communes des Portes de Thiérache



Le Fonds d'Aide aux Initiatives Territoriales

Afin d'accompagner les collectivités dans la réalisation de leur plan d'actions CTG, la Caf de l'Aisne propose de créer une nouvelle aide à projet locale : le Fonds d'Aide aux Initiatives Territoriales (FAIT).

L'objectif de ce fonds est de poursuivre et de renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions en direction des habitants d'un territoire dans le cadre d'une Convention Territoriale Globale.

3 volets sont proposés :

- la promotion des services à la population dans le champ de compétences de la Caf de l'Aisne ;
- la qualification des acteurs avec la mise en œuvre d'une formation par un intervenant extérieur au sein d'un réseau local ou d'un groupe de travail ;
- la mise en place d'une action pour les familles autour de la parentalité et du lien social dans le milieu rural dépourvu de services existants.

Son montant correspond à 80 % maximum du coût du projet dans la limite de 5 000 €.

Cette aide a été votée en 2024, octroyant un budget départemental de 50 000€ pour l'année suivante.

Un maillage territorial du lien social à travers les équipements de la vie sociale

Dans le cadre d'une approche globale et adaptée aux réalités sociales et territoriales, l'animation de la vie sociale cherche à créer les conditions permettant aux personnes de devenir acteur du changement de leurs conditions de vie (logement, environnement et cadre de vie) ou de leurs besoins et aspirations personnelles, collectives (socialisation et insertion, parentalité, éducation et formation à la citoyenneté, expression culturelle...).

Ce faisant, l'animation de la vie sociale œuvre au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et la réduction des exclusions.

Elle est mise en œuvre par des personnels qualifiés, avec l'appui de bénévoles, dans des équipements de proximité : centres sociaux et espaces de vie sociale.

26 centres sociaux
(25 en 2023)

16 espaces de vie sociale
(dont un en transfert de gestion)

5 Foyers de Jeunes Travailleurs
pour 385 places disponibles

853 500 € d'aide
complémentaire AVS (CS + EVS)
(793 500 € en 2023)

Evolution d'un Espace de Vie Sociale en centre social : l'EVA

Depuis 2020, l'Espace de Vie et d'Animation a pris sa place sur la Ville de Villers-Cotterêts. Agrandissement des locaux, aménagement d'un espace accueil, déploiement d'un espace numérique et le recrutement de personnel ont permis de structurer le projet autour d'un Espace de Vie Sociale.

Un espace de vie qui a trouvé sa place sur le territoire

La structure est devenue un véritable lieu de vie pour les familles, des bénévoles s'impliquent dans la mise en œuvre des projets et 9 habitants du quartier sont membres du Conseil d'Administration, composé de 14 administrateurs.

Une volonté de pérenniser son fonctionnement et de renforcer son impact sur le territoire

Tout au long de l'année 2024 et dans l'objectif de solliciter un agrément en centre social, l'EVS a commencé à construire ce nouveau projet avec les usagers de la structure. Celui-ci place notamment l'habitant au cœur de chacune des interventions proposées, tout en poursuivant sa mobilisation dans le domaine de la communication externe.

Le partenariat et la collaboration à l'échelle de la ville de Villers-Cotterêts et de l'EPCI se développent et se pérennisent. L'équipe participe ainsi activement aux réflexions, concertations et manifestations (Politique de la Ville, CTG, groupes de travail, etc.).

Ouverture d'un premier centre social intercommunal dans l'Aisne

La communauté de communes Picardie des Châteaux (CCPC) est signataire d'une Convention Territoriale Globale depuis 2022. Dans le cadre de l'écriture du projet de territoire, la population et les partenaires ont été interrogés via un questionnaire, qui a mis en évidence l'existant et les besoins de la population, notamment en matière d'animation de la vie sociale.

Après analyse, les élus et les partenaires ont retenu comme objectifs de développer des actions en faveur de la qualité de vie quotidienne des habitants et de les accompagner dans certaines étapes de la vie. Ces éléments ont été les prémices de la réflexion sur la création du premier centre social intercommunal (CSI) de l'Aisne.

Le CSI, nommé ENFASÉ, a ouvert ses portes fin 2023, avec la montée en charge de ses activités en 2024. Le centre a pour but de mener des actions en faveur de l'inclusion sociale et numérique, de développer la démarche d'« aller vers » les publics et de renforcer les actions jeunesse sur le territoire.



Renforcer et animer la relation partenariale

Pour optimiser le service aux allocataires, la Caf de l'Aisne a commencé à élaborer une stratégie d'animation du réseau partenarial, en proposant une offre de service adaptée aux besoins des partenaires et aux enjeux de la Branche Famille.

Cette stratégie se traduit en :

- Animation et proactivité
- Coordination et pilotage
- Formations et relais

Dans ce cadre, l'écoute clients, la coopération et la co-construction, l'ingénierie et l'aller vers sont des éléments clés pour gagner en performance auprès des partenaires, dans l'objectif de renforcer l'accès aux droits des allocataires.

Des partenariats renforcés par la signature de conventions

En matière de conventionnement, la Caf de l'Aisne a défini, en 2024, sa méthodologie de rédaction de conventions.

Cela s'est traduit par une modélisation de l'analyse du besoin, du pilotage (pilote et acteurs associés, comitologie, trame de convention...), et des modalités de suivi avec les partenaires identifiés.

Suite à cette analyse et dans la continuité des partenariats déjà existants, 2 conventions ont ainsi pu être signées en 2024 avec :

- la MDPH, à destination de toute personne porteuse de handicap et tous les accompagnants
- le SPIP, à destination des personnes écrouées

De même, l'année 2024 a été marquée par l'organisation de plusieurs comités de pilotage visant à s'assurer du respect des engagements de chaque signataire des conventions.

LA CONVENTION ENTRE LA CAF ET LA MAISON DÉPARTEMENTALE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

La Caf et la MDPH œuvrent conjointement depuis de nombreuses années à l'accompagnement et aux paiements du juste droit des bénéficiaires de prestations en situation de handicap.

Dans la poursuite des actions déjà menées, la convention signée le 27 mars 2024 s'est traduite en 3 grandes priorités :

- L'échange de données et d'informations pour un meilleur accès aux droits.
- L'acculturation entre nos deux organismes pour une meilleure articulation de nos prestations.
- La contribution à la simplification du parcours handicap pour améliorer l'accès aux droits des personnes en situation de handicap.

Des conventionnements institutionnels pour conforter notre coopération entre organismes de Sécurité Sociale

En 2024, la Caf de l'Aisne a poursuivi le déploiement des engagements avec les partenaires institutionnels.

Au travers de ces partenariats, il s'agit par exemple de faciliter le transfert de données et de déployer des parcours communs afin d'accompagner des publics

spécifiques ou des situations de vie (naissance, séparation, violences conjugales...).

Le 18 juin 2024, la Caf a conventionné avec l'URSSAF, pour faciliter l'accès aux droits des travailleurs indépendants.

LA CONVENTION ENTRE LA CAF ET LA CPAM

Le 15 octobre 2023 a été signée une convention entre la Caf et la Cpm de l'Aisne dans l'objectif de développer des parcours usagers interbranches. Les premières actions issues de la convention se sont mises en place en 2024, notamment dans le cadre des parcours.



Parcours Arrivée de l'enfant

- 2 ateliers collectifs d'information à l'attention des futurs parents : en juin sur le site de Saint-Quentin et en décembre à Guise.

Les familles qui ont participé se sont vues également proposer des rendez-vous individualisés Caf puis Cpm.



- 1 webinaire d'information auprès des partenaires pour mieux accompagner les futurs parents réalisé le 12/11/2024.



Parcours Séparation



Le 10/10/2024 s'est tenue une réunion dans le cadre du parcours séparation.

Le but de cette rencontre était renforcer la connaissance des équipes Caf-Cpm et les pratiques de chaque organisme pour s'adapter aux besoins des parents séparés et lutter contre le non-recours.

Etaient donc réunies les équipes en contact direct avec les usagers (allocataires/assurés) :

- pour la Caf, des travailleurs sociaux, deux contrôleurs, des gestionnaires conseil et deux représentants de la relation de service,
- pour la Cpm, les équipes de la Mission Accompagnement Santé, des agents d'accueils, les techniciens engagés dans la mise à jour des dossiers des victimes de violences conjugales.



Une Caf active auprès de ses partenaires de terrain

En 2024, de nombreuses actions partenariales ont été menées.

Devant une sollicitation grandissante des demandes de nos partenaires et afin de renforcer notre proximité, la Caf de l'Aisne a initié en interne son projet "ambassadeurs". Cette réflexion a pour objectif de construire et piloter une réponse organisée, transversale et efficiente à nos partenaires. La Caf a la volonté également d'être pro-active envers ses partenaires en développant sa mission "d'aller vers" partenariale.

Information sur l'utilisation du caf.fr et de nos offres de services auprès des animateurs des points numériques de Nogentel et de Gauchy, nouvellement habilités par la Caf ; et également auprès des Conseillers de France Travail, des Espaces France Services, le CCAS de Laon...

Informations dispensées à nos partenaires en webinaire lors des changements importants impactant la Caf et ses partenaires : l'évolution de notre offre de services ; mais aussi avec la CPAM sur la thématique de l'arrivée de l'enfant.

Présentation des prestations légales :

- l'Allocation Adulte Handicapé, auprès des conseillers France Travail et Cap Emploi, sur le département
- les droits des auto-entrepreneurs bénéficiaires du Rsa / Prime d'activité (PPA) auprès de France Travail
- les missions des travailleurs sociaux et la non-décongé des logements auprès de l'AFAD....

La Caf est également présente sur plusieurs forums/journées auprès de ses partenaires à la rencontre des allocataires :

- La journée d'inclusion des personnes porteuses de handicap portée par l'UDAF
- Village santé porté par la Cpm et la ville de Laon
- Le Forum Santé Jeunes porté par la Cpm sur Saint-Quentin
- Le forum organisé par l'Urssaf à l'attention des auto-entrepreneurs
- Le forum sur la thématique du logement organisé par Accueil & Promotion sur Saint-Quentin...

Intervention Caf dans les MFS de Laon et Guise



Webinaire Caf sur la solidarité à la source



Participation Caf à différents événements partenaire sur le département



Porter les politiques publiques

La branche Famille porte de très nombreuses politiques publiques dans le cadre de la COG 2023-2027 et un certain nombre d'entre elles mettent en jeu des interactions avec ses nombreux partenaires, institutionnels ou non.

Sur certains domaines, la branche famille est le porteur principal de la politique, pour d'autres, elle est contributrice. Dans un cas comme dans l'autre, la Caf de l'Aisne définit, réforme par réforme, sujet par sujet, ses modalités de positionnement internes et externes afin de :

- déployer la politique ;
- garantir sa mise en œuvre auprès de l'utilisateur final ;
- mettre en avant la plus-value de la Caf ;
- faire reconnaître son rôle dans le service apporté aux allocataires comme aux partenaires.

Répondre aux besoins des familles en matière d'accueil dans le cadre du Service Public de la Petite Enfance

L'ambition du Service Public de la Petite Enfance est de proposer aux parents une offre d'accueil disponible, adaptée aux besoins diversifiés de tous les enfants, accessible et de qualité.

La Caf de l'Aisne est un acteur incontournable pour la mise en place du service en :

- Mobilisant les acteurs, dans le cadre de la Convention Territoriale Globale notamment ;
- Favorisant l'accès au droit et à l'information des habitants ;
- Finançant les modes d'accueil ;
- Mobilisant les compétences d'ingénierie ;
- Approfondissant la connaissance du territoire.



L'année 2024 a été fortement marquée par le lancement de la démarche.

En octobre, un webinaire dédié aux élus du territoire a été organisé avec la MSA pour échanger sur les enjeux et les solutions en faveur de la petite enfance.

Ce webinaire interactif a rassemblé 70 participants.

A la suite du webinaire dédié au SPPE, la Caf de l'Aisne a participé au Salon Départemental des Maires de l'Aisne du 19 octobre à Chauny.



Cet événement a permis de rencontrer une centaine d'élus pour échanger sur leurs besoins et de présenter les dispositifs d'accompagnement de la Caf.

Dès le mois de novembre ont commencé à être organisées des rencontres de territoire.

A partir d'une fiche repère, le Responsable de territoire, le Conseiller Technique, la Responsable Action Sociale et la Directrice ont été reçus en rendez-vous pour échanger autour de leurs problématiques locales et des solutions qui pouvaient être proposées.

SPPE : renforcement du rôle des CDSF

Le rôle des Comités Départementaux de Services aux Familles est renforcé dans la gouvernance de ce service public, instance dont la Caf de l'Aisne est nommée secrétaire général et assure une vice-présidence.



Les engagements de la Caf pour 2023-2027

Répondre aux besoins d'accueil diversifiés des jeunes enfants et de leurs familles dans le cadre du service public de la petite enfance

14 031 enfants
de moins de 3 ans

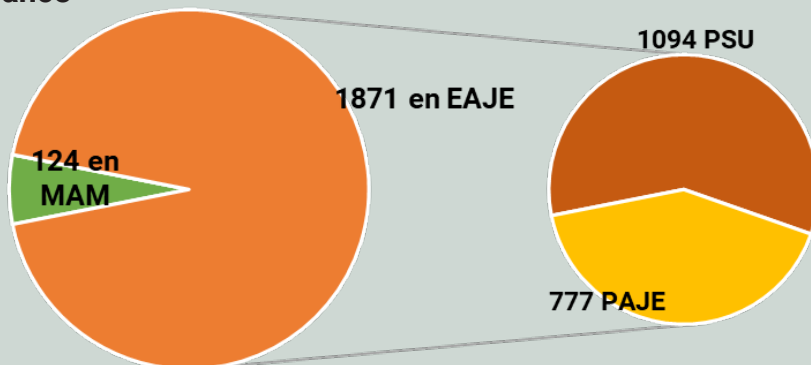
7 086 260 € versés au titre
de la prestation de service unique
(aide au fonctionnement)

549 600 € accordés au titre
du PIAJE (aide à l'investissement)

1 372 assistants maternels
référéncés sur monenfant.fr

1 995 places d'accueil
en structure petite enfance

- > MAM : 32 créations et 24 fermetures
- > PAJE : 72 créations
- > PSU : 18 créations et 38 fermetures



*15 novembre 2024,
une date clé autour de la petite enfance
pour la Caf de l'Aisne !*



Inauguration restauration à la crèche Le Petit Prince d'Hirson

Créée en 2008, la crèche le Petit Prince est implantée à Hirson sur le territoire de la Communauté de Communes des Trois Rivières.

Dans le cadre de l'obligation de mise en conformité relative à la fourniture des produits d'hygiène et des repas, la ville d'Hirson a participé à l'appel à projet du fonds d'innovation petite enfance (FIPE). Le FIPE vise à faire émerger des territoires accélérateurs du déploiement du service public petite enfance en soutenant des projets innovants et inspirants.

L'innovation de ce projet se situe dans la dimension écologique des repas avec la mise en place de circuits courts. C'est le restaurant municipal scolaire de la ville d'Hirson qui, en direct, prépare et livre les deux repas quotidiens de chaque enfant (déjeuner/goûter).

Le service a été mis en place dès la rentrée 2024 et son inauguration s'est déroulée en présence de nombreux élus et de Madame la Sous-Préfète.

Ce projet a réclamé la rénovation de la cuisine afin de répondre aux normes sanitaires et des coûts de fonctionnement. L'Etat et la Caf de l'Aisne ont accordé à hauteur de 50 % chacun, une subvention de fonctionnement globale de 66 581 € et d'investissement de 39 367€ représentant près de 62 % du coût du projet.

Les familles bénéficiaires de ce service ne manquent pas, chaque jour, de préciser leur satisfaction auprès du personnel.

Inauguration "Les Bout'Choux" multi-accueil de La Ferté Milon

Consciente des besoins des familles et de l'importance de soutenir les projets pour la petite enfance, la Caf de l'Aisne a accompagné le développement du multi accueil "Les Bout'Choux" sur la commune de La Ferté-Milon.

Pour mener à bien ce projet, la commune a réhabilité les anciens logements communaux d'instituteurs situés au cœur de la petite ville.

Ce projet est le fruit d'une longue coopération entre la commune de La Ferté-Milon et le gestionnaire, la fédération Familles Rurales de l'Aisne.

Cette structure petite-enfance s'est développée au fil des années et présente un fort ancrage territorial. En effet, "Roule bout'Chou" était depuis 1996 une halte-garderie itinérante sur plusieurs communes de ce territoire très rural.

La commune de La Ferté-Milon ainsi que la Fédération Familles Rurales de l'Aisne ont inauguré le multi accueil "Les Bout'Choux" en présence de nombreux élus et de Madame la Sous-Préfète.

Dans le cadre de cette transformation, la Caf de l'Aisne a accordé une subvention d'investissement globale de 194 000 €. Cette aide est accompagnée d'une subvention supplémentaire, sur fonds locaux de 3 376 €, pour l'achat de matériel de puériculture et d'équipements pédagogiques.

Répondre aux besoins en matière d'enfance et de jeunesse

La Caf de l'Aisne répond aux besoins en matière d'enfance et de jeunesse en poursuivant un triple objectif : déployer un accueil de loisirs inclusif, couvrir les zones blanches et proposer des actions jeunes innovantes.

En 2024, la Caf a poursuivi sa présence auprès de ses partenaires pour accompagner la mise en place d'offres de loisirs durant les vacances scolaires mais aussi autour des temps scolaires, pour permettre la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle.

Outre le soutien financier au fonctionnement de ses accueils, elle est garante de la qualité du projet éducatif proposé aux enfants.

Parallèlement, la Caf de l'Aisne s'associe au Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports (SDJES) pour abonder le plan de formation départemental des animateurs et soutenir leur qualification.

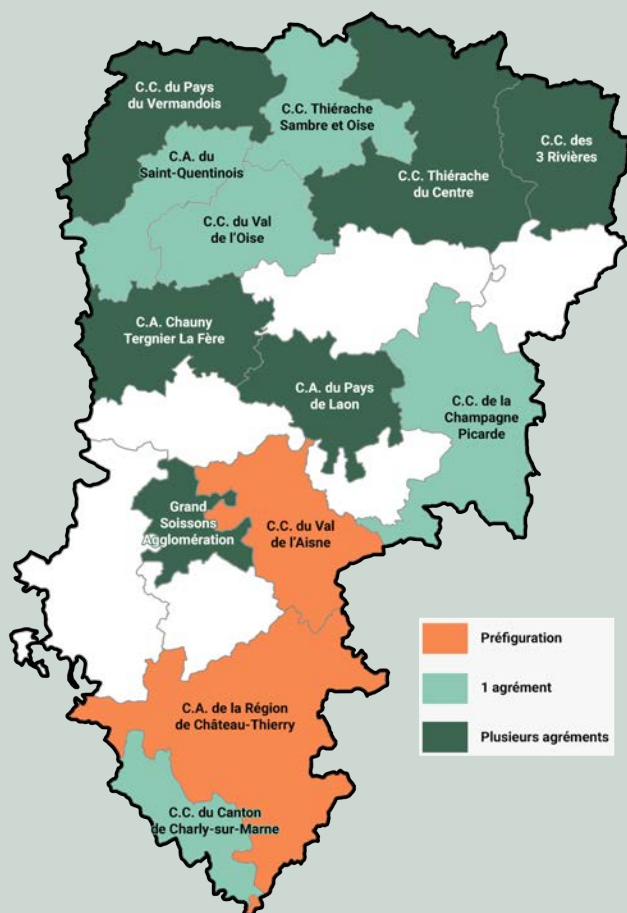
284 ALSH

dont **114** périscolaires,
145 extrascolaires et **25** accueils ADOS

31 promeneurs du Net
répartis sur le département

480 911 € consacrés à la
démarche Qualité des ALSH
pour **135** ALSH axonais

21 agréments PS JEUNES
et **4** préfigurations



1 243 enfants bénéficiaires
du Pass'loisirs pour
un montant de **89 215 €**



Séjours ados : des actions visant l'engagement et la participation des jeunes



Séjours ados proposés par la CC Oulchy le Château

La Communauté de Communes du Canton d'Oulchy-le-Château est située en zone de France ruralité revitalisation (ancienne ZRR). Elle compte environ 5 800 habitants dont 340 jeunes. Elle propose un accueil adolescents 11-17 ans appelé «club ados», encadré par un animateur permanent.

Tous les ans, les jeunes ont la possibilité de préparer un séjour pour les vacances d'été. En 2024, 24 adolescents ont pu partir en Dordogne pendant 8 jours. Les jeunes se sont fortement impliqués dans toute l'organisation (ville, hébergement, activités, budget...) et ce dès le début de l'année aux côtés de l'animateur permanent. L'engagement nécessaire pour organiser ce séjour favorise l'autonomie des jeunes tout en les accompagnant dans la démarche de projet, la prise d'initiatives et en leur donnant des outils pour faire des choix et agir librement. La communauté de communes participe financièrement aux frais d'inscription des jeunes les plus modestes afin de favoriser l'accessibilité de ses actions au plus grand nombre.

En parallèle du séjour fixe, les jeunes ont souhaité expérimenter un séjour itinérant en canoé. Un mini-camp de 5 jours, rattaché à l'Alsh, a été organisé pour 15 jeunes. Ainsi, leur activité principale quotidienne a été l'itinérance en canoé sur la rivière la Semois en Belgique, du 8 au 12 juillet. Sur leur parcours, ils ont pu faire des escales dans plusieurs campings. Les jeunes ont organisé eux-mêmes le séjour à la fois en planifiant les activités, en suivant le budget mais également en organisant la répartition des tâches de la vie quotidienne et les repas.

La Caf de l'Aisne a participé à hauteur de 9 276 € pour le financement de ces 2 séjours.

Séjours ados proposés par l'EVS TACT

L'association TACT implantée à Rozoy sur Serre, est agréée «Espace de Vie Sociale» (EVS) depuis 2019. C'est dans le cadre des actions de l'EVS que deux séjours adolescents du territoire, l'un de 5 jours pour les 11-13 ans, l'autre de 8 jours pour les 14-17 ans, se sont déroulés au cours de l'été 2024.

Les temps de préparation par les jeunes accompagnés des animateurs, ont débuté pendant les vacances de février.

Le projet s'inscrit dans la structuration de l'offre en direction des adolescents du territoire. Ses objectifs sont essentiellement de favoriser l'autonomie, la communication, la prise de décision en groupe, la vie en collectivité et la gestion d'un budget. L'inscription dans ce projet de séjour peut être pour certains jeunes le point de départ pour préparer le Bafa et devenir animateurs des Alsh gérés par l'association. Ce projet de l'EVS TACT a bénéficié de co-financements du Conseil Départemental, de la MSA et de Communauté de Communes des Portes de la Thiérache.

La Caf de l'Aisne a également participé à hauteur de 5 000 € représentant environ 15 % du budget du projet.

Soutenir les parents dans l'exercice de leur parentalité quelle que soit leur situation : séparation, en couple ou seul

La politique de soutien à la parentalité vise à répondre aux préoccupations des parents lors de l'arrivée du premier ou d'un nouvel enfant, pendant leur scolarité, sur leur santé, leur équilibre et leur développement, en cas de difficultés relationnelles rencontrées à certaines périodes charnières.

En valorisant les parents dans leur rôle, elle contribue à prévenir et accompagner les risques pouvant peser sur les relations intrafamiliales (séparation, relations conflictuelles parents/ados, etc.).

Les dispositifs soutenus par les Caf permettent d'y contribuer :

- Le REAAP, Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement aux parents, vivier d'actions collectives portées par des acteurs locaux ;
- Les CLAS, Contrats locaux d'Accompagnement à la scolarité ;
- La médiation familiale qui pacifie les relations familiales conflictuelles grâce au dialogue et à leur neutralité (deux associations) ;
- Les Espaces Rencontre qui favorisent le maintien des relations parents enfants lorsque les relations sont interrompues, difficiles ou conflictuelles ;
- Les LAEP, Lieux d'accueil enfants-parents qui contribuent à renforcer les liens existants et offrent un espace de dialogue aux parents.

124 actions FNP
Fonds National Parentalité
(anciennement REAAP) sur 17 EPCI

33 actions CLAS
sur 11 EPCI

Aide à domicile
11 268 h d'intervention
(AES = 6 139 h + TISF = 5 129 h)

16 LAEP sur 8 EPCI

Médiation familiale
2 associations départementales

4 Espaces de rencontre

AVS Linéaire pour soutenir les familles

L'Aide aux Vacances Sociales permet aux familles modestes ou fragilisées de s'évader quelques jours de leur quotidien et comprend 2 dispositifs distincts : AVS classique et AVS linéaire.

L'AVS linéaire s'adresse à des familles fragilisées par un événement de vie (séparation et décès) accompagnées par les travailleurs sociaux Caf. Des séjours d'une semaine sur différents lieux touristiques sont préservés au sein de structures labellisées Vacaf. Les travailleurs sociaux se chargent d'inscrire les familles sans qu'elles aient à se préoccuper des procédures de réservation.

En 2024, 40 familles ont ainsi pu bénéficier de moments de partage et de sérénité en famille afin d'apaiser un climat familial compliqué, de retisser des liens, d'apporter un moment de répit...

Témoignage d'un travailleur social de la Caf de l'Aisne

"J'ai accompagné Madame X, dans le cadre d'une séparation de couple avec violences conjugales. La séparation a occasionné beaucoup de conflits au sein de la fratrie de 3 enfants.

L'intérêt de ce départ en vacances était de ressouder les liens entre frères et sœurs, de permettre à Madame de pouvoir travailler sur son estime de soi et de mobiliser toute la famille vers un projet commun pour améliorer les relations. Le séjour de vacances a eu lieu en août 2024 en camping à QUEND (80).

La famille a apprécié son séjour de vacances, qui lui a permis de redonner un élan positif aux relations intra-familiales et de partir sur un quotidien plus apaisé."

Visite ministérielle sur la parentalité dans l'Aisne



Le 5e tour de la parentalité du Ministère des Solidarités et des Familles

La Caf de l'Aisne a eu l'honneur de co-organiser le 4 janvier 2024, aux côtés de la Préfecture de l'Aisne, un grand débat qui a rassemblé une centaine de participants dont des élus du territoire, des professionnels de la parentalité et des familles. Celui-ci s'est déroulé au Centre Social Nicole Bastien, à Château-Thierry.

Préalablement à la rencontre, notre CAF a procédé au contact des professionnels de terrain pour les convier au grand débat. Des personnes ressources ont pu être identifiées afin de mettre en lumière des projets que nous soutenons sur le territoire comme :

- l'action sur les mamans solos à Bohain-en-Vermandois ;
- les actions de la fédération des centres sociaux sur le numérique (avec le lien sur les Promeneurs du Net) ;
- la Maison des adolescents ;
- plateforme de répit handicap et la notion de répit parental.

En amont du grand débat, Madame la Ministre a visité la Maison des parents de Château-Thierry.

A cette occasion, plusieurs de nos partenaires ont pu s'exprimer, mettre en avant leurs actions et plus généralement celles menées dans le département, apporter des témoignages de parents, poser des questions... et remercier notre Caf, notamment les équipes territoriales.

Tant et si bien que la Ministre a pu féliciter le travail mené par la Caf de l'Aisne sur le territoire et l'accompagnement des partenaires.



Renforcer notre action en matière d'insertion et d'inclusion

La Caf renforce son action en matière d'insertion et d'inclusion en s'inscrivant dans le dispositif France travail et en déployant l'inclusion dans nos politiques partenariales (Convention Territoriale Globale, Pôle Ressources Handicap, ALSH inclusifs, etc.)

Pour ce faire, elle développe les structures labellisées AVIP et favorise la mise en réseau locale, s'inscrit dans le Pacte des solidarités, favorise l'inclusion dans le cadre des dispositifs partenariaux (CTG, SDSF...) ainsi que l'accueil des enfants porteurs de handicap dans les ALSH.

Les crèches à vocation d'insertion professionnelle dans l'Aisne

Les crèches à vocation d'insertion professionnelle (Avip) ont pour mission de favoriser l'accès à l'emploi de parents ayant de jeunes enfants (moins de 3 ans) en leur permettant :

- d'obtenir une place en crèche, ponctuelle et pérenne pour leur enfant,
- de bénéficier d'un accompagnement personnalisé à la recherche d'emploi par les services de France Travail et des Missions locales et ainsi favoriser leur insertion socio-professionnelle.

Depuis 2016, ce label répond à un double objectif : lever les freins à la recherche d'emploi et favoriser l'accès aux modes d'accueil pour ce public.

16 structures labellisées AVIP sur 8 EPCI



Le Pôle ressources handicap PRH de l'Aisne

FACILITER L'INCLUSION DES JEUNES ENFANTS, DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS DANS LE MILIEU DES LOISIRS ORDINAIRES ...



En place depuis le 01/04/24, durant ses premiers mois de fonctionnement, le PRH a pu mettre en place différentes actions.

En direction des familles

À la demande de familles ou dans le cadre des relations que l'équipe lie avec les professionnels dans le champ du handicap, le PRH est intervenu en soutien de parents pour faciliter l'accès de leur enfant en situation de handicap en accueil de loisirs.

Ce soutien s'est matérialisé par des rencontres avec les parents d'une part, pour les rassurer et leur dire l'importance de coopérer avec les équipes, d'autre part, pour recueillir toutes les informations permettant d'anticiper les modalités et les conditions d'accueil de l'enfant (retentissement du handicap de l'enfant sur son quotidien, compétences, capacités, besoins ...).

En 2024, le Pôle ressources a été principalement sollicité par un SESSAD (Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile) et une plateforme de répit.

En direction des partenaires et des accueils de loisirs

Le PRH a mené des actions de sensibilisation auprès des professionnels et du public. Entre les professionnels des structures de la petite enfance de la ville de Laon, les animateurs périscolaires de la ville de Tergnier et les équipes des ACM (Accueils Collectifs de mineurs) de nombreuses collectivités (Beaufort, CC Charly /Marne, Soissons, Omissy, Crouy, Hirson, Ciry Salsogne, Acy le bas, Sissonne et Tergnier), ce sont 216 personnes qui ont bénéficié d'un temps de sensibilisation sur le handicap.

Le PRH est également intervenu auprès du public pour faire connaître son action : Semaine de la famille à Vervins où 50 enfants ont pu découvrir et s'adonner au plaisir des comptines signées ; Festival des familles à Soissons organisé par Familles de l'Aisne...

Le PRH a lancé une première consultation en ligne auprès des organisateurs d'ACM de l'Aisne pour recenser les attentes, les besoins et les demandes des organisateurs.

En coopération avec des professionnels de l'animation, des directeurs d'ACM, des coordinateurs enfance jeunesse et des chargés de coopération CTG (Convention Territoriale Globale), un premier travail de réflexion s'est également engagé au sujet de l'intérêt de développer sur le département de l'Aisne, un réseau de correspondants handicap dans les accueils de loisirs. Ce projet devrait se concrétiser dans le courant du premier semestre 2025.

Se mobiliser sur les dispositifs partenariaux en matière de logement

La Caf est mobilisée sur les dispositifs partenariaux en matière de logement.

Elle contribue, grâce à ses actions partenariales (Conseil Départemental, Préfecture, bailleurs...), au déploiement de cette politique au service des allocataires dans un triple objectif :

- Accès et maintien dans le logement ;
- Lutte contre l'habitat non-décent ;
- Participation à la politique logement des gens du voyage.

A ce titre, la Caf maintient et renforce les liens avec les autres acteurs dans le cadre des dispositifs en place (Fonds de Solidarité pour le Logement, Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne et Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées, collectivités...).

Elle est présente auprès de ses partenaires lors de forums sur cette thématique.

L'accès et le maintien dans le logement

La Caf de l'Aisne s'implique dans l'accès et de maintien dans le logement par la prévention des expulsions et la lutte contre les impayés de loyer, notamment par :

- Son offre de service social en faveur des familles en situations d'impayés de loyer ALF. 143 familles se sont manifestées pour des conseils ou un accompagnement social favorisant la résorption des impayés locatifs et le maintien dans le logement ou le relogement des allocataires.
- Son Offre bailleurs.
- Sa convention avec la Préfecture de l'Aisne signée en 2023 relative à l'échange de données sur les allocataires en situation d'impayés de loyer avec les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions d'arrondissement (CCAPEX).
- Sa commission Sociale des Aides Individuelles : la Caf de l'Aisne accorde des aides sur fonds locaux, notamment en matière de factures d'énergie, d'eau mais aussi d'impayés de loyers... figurant dans son règlement intérieur d'action sociale.
- Son soutien des familles dans le paiement de leur loyer par le versement d'une aide au logement.

Les aides au logement

122,5 millions d'€

pour

plus de 43 500 Allocataires



La lutte contre le logement non-décent

81 contrôles réalisés

financés à hauteur de 22 400 €

La lutte contre le logement non-décent

La Caf de l'Aisne contribue aux dispositifs de lutte contre le logement non-décent et au maintien dans un logement décent, notamment par :

- Son partage et échange d'informations relatives aux allocataires a été pointé comme un vecteur d'amélioration de la coordination et de l'action des Caf, au titre de leurs missions de repérage et de traitements des logements non-décents. Dans ce cadre, la Caf veille à la construction de partenariats opérationnels, notamment par la signature de conventions d'échanges de données sur les nouveaux demandeurs d'aide au logement (AFS/ALF) en lien avec l'instauration du permis de louer et de conventions d'habilitation pour la réalisation de diagnostics vérifiant les critères de décence du logement, entre la Caf et les collectivités.
- Ses contrôles de décence et de remise aux normes effectués par un opérateur missionné par la Caf. Il s'agit d'inciter les bailleurs à mettre aux normes le logement et à protéger le locataire.
- Son axe logement travaillé dans des Conventions Territoriales Globales (CTG), en termes d'amélioration de l'habitat et de lutte contre la non-décence sur certains EPCI. A ce jour, sur les 19 CTG signées avec les EPCI : 13 comportent un axe logement.

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

C'est une aide financière destinée à aider les personnes à accéder ou à se maintenir dans un logement lorsqu'elles rencontrent des difficultés financières. Il peut prendre la forme d'un prêt à rembourser ou d'une subvention sans remboursement. Le FSL dispense le locataire du dépôt de garantie et du premier loyer, et peut également couvrir l'achat d'équipements de première nécessité.

En 2024, la Caf de l'Aisne, sur son budget d'Action Sociale, a abondé le Fonds de Solidarité pour le Logement à hauteur de 200 000 euros pour aider les familles en situation d'impayés de loyer ou de factures d'énergie.

Conforter notre place dans le réseau de la branche Famille

La Caf de l'Aisne est active dans le réseau de la branche famille. Notre organisme est déjà reconnu dans le dispositif des services mutualisés et nationaux, ainsi qu'au niveau régional. L'enjeu poursuivi :

- valoriser les actions développées par la Caf de l'Aisne,
- mettre en avant les talents de ses collaborateurs qui développent des projets et des outils apportant une réelle plus-value pour l'accomplissement des missions des Caf.

Cette valorisation permet une reconnaissance de nos savoir-faire et un essaimage des outils et pratiques utiles dans le réseau.

Une Caf gestionnaire de services mutualisés



La plateforme de service IDF1

Depuis avril 2022, notre équipe de conseillers de service à l'usager (CSU) téléphone œuvre pour la plateforme de service PFS IDF1.

Les CSU répondent ainsi aux allocataires franciliens (Caf de Paris, Caf des Hauts de Seine, Caf des Yvelines et Caf du Val de Marne), afin de les accompagner à distance dans leurs démarches, de les renseigner dans l'avancée de leurs dossiers.

En 2024, les conseillers ont répondu à 230 615 appels et ont pris en charge la réponse à 38 192 e-mails.

Depuis septembre 2024, 20 conseillers de la plateforme ont bénéficié d'une formation à la petite liquidation qui leur permet de traiter les pièces citées ci-dessous pour les Caf du Val de Marne et des Yvelines :

- Déclaration de changement d'adresse
- RIB
- Déclaration de changement de situation d'un enfant
- Titre de séjour
- Avis d'imposition
- Quittance de loyer
- Changement de situation professionnelle

Cette activité permet aux agents de diversifier les missions, de gagner en compétence et en efficacité et d'optimiser le service rendu aux allocataires.



IDF1 EN CHIFFRES

230 615 appels téléphoniques pris en charge

38 192 emails traités



Le service ARIPA

La Caf de l'Aisne est Caf Pivot ARIPA (Agence de Recouvrement et d'Intermédiation des Pensions Alimentaires) pour les Caf de l'Aisne, de l'Oise et de la Somme.

Pour rappel, la Caf joue un rôle d'intermédiation financière et de recouvrement des pensions alimentaires entre les parents séparés depuis 2020.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, l'intermédiation financière est systématique, c'est-à-dire que les professionnels de justice transmettent directement des données à l'ARIPA. Nos équipes ont donc en charge cette activité d'intermédiation financière ainsi que les activités de recouvrement de pensions alimentaires et suivi des impayés de pensions alimentaires.

Les objectifs sont les suivants :

- Soulager les familles en difficulté : protéger de manière durable les personnes ayant déjà fait face à un impayé de pension alimentaire.
- Apporter de la sérénité : permettre à tous les parents qui le souhaitent de s'affranchir du souci du paiement de la pension alimentaire.
- Permettre à l'ensemble des familles de se concentrer sur l'éducation et le développement de leurs enfants.

Sur 2024, le service ARIPA a multiplié les contacts avec les partenaires externes et internes.

En externe, nous avons présenté l'intermédiation financière aux professionnels de justice du tribunal judiciaire de Saint- Quentin le 10 septembre 2024.

En interne, nous avons travaillé avec les services médiation et comptabilité des 3 caisses (02, 60 et 80) : ces travaux ont permis une compréhension des rôles de chacun et la mise en place de circuits afin de faciliter les échanges.

Le service travaille également avec l'Action Sociale dans le cadre du parcours séparation et la PFS PICA pour la présentation de l'intermédiation financière afin d'orienter au mieux nos allocataires.

Le dispositif SNAP

Notre organisme est engagé dans le dispositif SNAP (service national d'appui à la production) en dédiant 20 agents, une à deux fois par semaine, à l'entraide nationale dans le traitement des dossiers d'allocataires.

Nos agents ont pu contribuer à l'entraide de 6 Caf sur réseau.



96 597 dossiers traités
pour **245 613** pièces

Délai de démarche moyen de 42,05 jours

Délai moyen de traitement = 64,93 jours
pour un objectif fixé à 60 jours

L'ARIPA fait son Show !

Séminaire Aripa du 10 au 11 octobre 2024

Cette année le séminaire Aripa s'est déroulé à Versailles, dans les locaux de la CPAM.

Le programme était soutenu entre actualités, présentation des projets en cours et interventions extérieures, notamment la Juge aux Affaires Familiales de Versailles.

L'Intermédiation Financière représente une part importante du travail fait par les équipes de l'Aripa, les retours terrains sont essentiels pour comprendre les enjeux pour les familles mais aussi les limites et les difficultés que rencontrent nos partenaires judiciaires au quotidien.



SNAP

Une Caf engagée dans les travaux du réseau

Afin de poursuivre sa contribution aux travaux du réseau de la branche famille, la Caf de l'Aisne a entrepris de répertorier les domaines de compétences qu'elle pouvait valoriser.

Ces travaux ont permis de mettre à disposition du réseau des outils informatiques et des développements locaux.

De même, en tant que pilote du groupe des Agents de Direction sur les ressources, des réunions ont été organisées par la Caf de l'Aisne afin de faire vivre ce réseau au sein des Caf des Hauts-de-France.

Enfin, la Caf de l'Aisne se positionne également sur des appels à volontariat pour participer à des réflexions nationales ou à des groupes de travail thématiques.

Le développement de N'Factory

L'équipe informatique de la Caf de l'Aisne a créé un catalogue d'applicatifs développés par notre Caf, nommé N'Factory.

Le catalogue répertorie à ce jour 35 applicatifs locaux, valorisés au sein du réseau. 64 Caf emploient au moins l'une de nos applications.

Par exemple, la solution QiVeQoi est utilisée par 56 Caf, pour suivre et justifier les prêts de matériels. La Direction du Contrôle Interne et de la Sécurité Numérique préconise QiVeQoi aux Caf et le référentiel Sécurité du Système d'Information autorise depuis 2025 les pièces justificatives en PDF issues de l'outil.



Le groupe régional sur l'Administration Générale

En 2024, le groupe de travail thématique sur l'Administration Générale a eu pour objet de contribuer régionalement à l'atteinte des objectifs fixés par l'Etat (échéance 2024) et dans le cadre du décret tertiaire (échéances 2030, 2040 et 2050), au travers de la mise en place du plan d'actions et de recommandations relatif à la sobriété énergétique de la branche Famille.

Un bilan a été établi en avril et adressé à l'ensemble des directeurs et directrices de la région.

Ce bilan faisait état d'une première analyse et de recommandations pour faciliter l'atteinte des objectifs fixés en matière de sobriété énergétique.

OBJECTIF DU DÉCRET TERTIAIRE

Réduction de la consommation énergétique des bâtiments tertiaires



-40%
En 2030

-50%
En 2040

-60%
En 2050



Caisse d'allocations familiales de l'Aisne
29 boulevard Roosevelt
02321 Saint-Quentin cedex