



Rapport d'activité Caf de l'Aube

2018

ÉDITO

Caf de l'Aube



2018 fut une année de renouvellement tant au niveau de la branche Famille qu'en interne.

En effet, le début de l'année a été marqué par l'installation du nouveau Conseil d'administration, composé à 50% de nouveaux administrateurs.

Le 19 juillet, la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2018-2022 a été signée entre la Cnaf et l'État.

La Cog 2018-2022 repose sur 4 piliers :

- agir pour toutes les familles,
- agir pour le développement des services aux allocataires,
- garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production du service,
- mobiliser les personnels et moderniser le système d'information.

Parallèlement, la Caf de l'Aube a travaillé à sa déclinaison locale au travers du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) dans une logique de territorialisation nourrie de notre projet d'entreprise 2016-2022 et de notre diagnostic des besoins sur le département. En octobre 2018, le Conseil d'administration validait le projet de Cpog et donnait mandat à la Présidente et au Directeur pour le signer avec la Caisse Nationale. La signature du Cpog de la Caf de l'Aube fut effective le 8 novembre 2018.

La fin d'année a été l'occasion pour la Caf de signer sa première Convention territoriale globale (Ctg) avec La Chapelle-Saint-Luc.

Une Ctg est une convention de partenariat qui vise à renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions en direction des habitants d'un territoire.

En interne, depuis avril 2018, la Caf dispose d'un nouvel organigramme tourné vers l'offre globale de service :

- la Direction des Services aux Publics regroupant les services Prestations et Action Sociale,
- la Direction des Finances et des Contrôles regroupant les services de l'Agence Comptable, de l'Informatique et des Contrôles sur place.

La Caf mène depuis plusieurs années l'élaboration de son projet immobilier en lien avec l'Ucanss et la Cnaf. Notre Conseil d'administration avait d'ailleurs voté la relocalisation de la caisse en octobre 2016. En novembre 2018, nous avons obtenu l'accord de principe de la Cnaf pour cette relocalisation.

Ce chantier important s'ouvre désormais dans tous les sens du terme. Dès que l'autorisation de programme et l'enveloppe budgétaire auront été accordées à la caisse, nous allons organiser l'association de l'ensemble des salariés à la définition concrète des aménagements. Ensemble nous allons construire la Caf de l'Aube de demain.

Enfin, la Caf, comme l'année précédente, aura tenu la plus grande partie de ses engagements de service et de gestion. L'année 2018 comporte aussi les axes de progrès sur lesquels nous continuerons d'agir au titre de notre politique qualité. Le présent rapport en fournit les principales illustrations. Bonne lecture !

Charles Monteiro - Directeur

SOMMAIRE

Caf de l'Aube



Le portrait de la Caf

La branche Famille	08
Le profil de la Caf	09
Le contexte socio-économique.....	10

1

Les temps forts 2018

Les faits marquants	14
Les chiffres clés.....	15

2

La Caf aux côtés des allocataires

Des missions au service de nos publics	18
Garantir la qualité et l'accès aux droits	28

3

Des ressources pour agir

Les ressources et les moyens	36
La démarche qualité intégrée	40
Le développement durable.....	42

4

La gouvernance

L'équipe de direction	46
Le conseil d'administration	47

5

Annexes

Les prestations légales	50
Les aides d'action sociale.....	51
Les sigles utilisés.....	52

6

Caf de l'Aube



1

Le portrait de la Caf

La branche Famille

La branche famille en bref...

Depuis 70 ans, les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne.

Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche Famille est un réseau piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf), **présent sur tout le territoire** grâce aux 102 Caisses d'allocations familiales.

Comme les branches Maladie, Vieillesse et Recouvrement, la branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale.

Mobilisées au service des allocataires, les Caf ont pour mission de gérer les prestations légales et de développer une action sociale familiale.

La branche famille couvre 3 grands domaines :

- l'accompagnement des familles, des enfants, et des jeunes (prestations d'accueil du jeune enfant, allocations familiales, financement des modes de garde, ...),
- les aides au logement,
- les prestations de solidarité (allocation aux adultes handicapés, revenu de solidarité active).

Nouvelle convention d'objectifs et de gestion pour la branche Famille

Signée le 19 juillet 2018 entre la Cnaf et l'État pour cinq ans, la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) définit trois principaux objectifs pour la période 2018-2022 :

Agir pour le développement des services aux allocataires

Il s'agit :

- de développer l'offre d'accueil du jeune enfant,
- d'accompagner les parcours éducatifs des enfants,
- de soutenir les jeunes dans leur accès à l'autonomie,
- de valoriser le rôle des parents,
- de réformer les aides au logement,
- de développer l'animation de la vie sociale.

Garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production du service

Il s'agit :

- de renforcer l'accès aux droits en utilisant les nouvelles techniques de datamining pour lutter contre le non recours et en simplifiant les démarches des usagers. Les échanges avec les partenaires seront renforcés pour proposer des parcours coordonnés et des offres de service communes ;
- de moderniser la relation de service. L'objectif est de réaliser progressivement l'essentiel des démarches en ligne, tout en préservant les autres modes de contact et en consolidant le maillage territorial adapté aux besoins de proximité. La lutte contre la fracture numérique sera également renforcée ;
- de dématérialiser et simplifier en développant les téléservices et les traitements automatisés, ainsi que la récupération de données auprès de tiers de confiance, pour éviter à l'allocataire des démarches parfois complexes et sources d'erreurs ;
- de prévenir et lutter contre la fraude.

Mobiliser les personnels et moderniser le système d'information

Il s'agit :

- de réussir la transformation numérique et transformer radicalement son système d'information ;
- de garantir la performance de sa gestion en optimisant ses moyens pour rendre le meilleur service au meilleur coût ;
- de renforcer les coopérations avec les autres services publics pour proposer aux allocataires l'offre de service la plus globale possible et conforter l'ancrage départemental des Caf ;
- d'évaluer les politiques publiques en mesurant l'impact des prestations servies et son investissement social.

Le profil de la Caf

La Caf de l'Aube au cœur du département

Au 31 décembre 2018, la Caf de l'Aube compte **59 082 allocataires**, soit + 0,4% par rapport à 2017.

Au total, **142 546 personnes** (enfants, conjoints, personnes à charge inclus) sont couvertes par les prestations légales versées par la Caf, soit 46% de la population auboise.

Environ deux tiers des allocataires auboisi résident à moins de 20 km du siège de la Caf.

Afin d'assurer un service de proximité, des permanences sont assurées dans trois bassins de vie :

- Romilly-sur-Seine (deux demi-journées par semaine),
- Bar-sur-Aube (une demi-journée par semaine),
- Nogent-sur-Seine (une demi-journée par semaine).

Par ailleurs, la Caf développe des partenariats pour favoriser l'inclusion numérique de ses allocataires sur le territoire auboisi (cf carte ci-dessous) en mettant en place des points d'accès numériques.

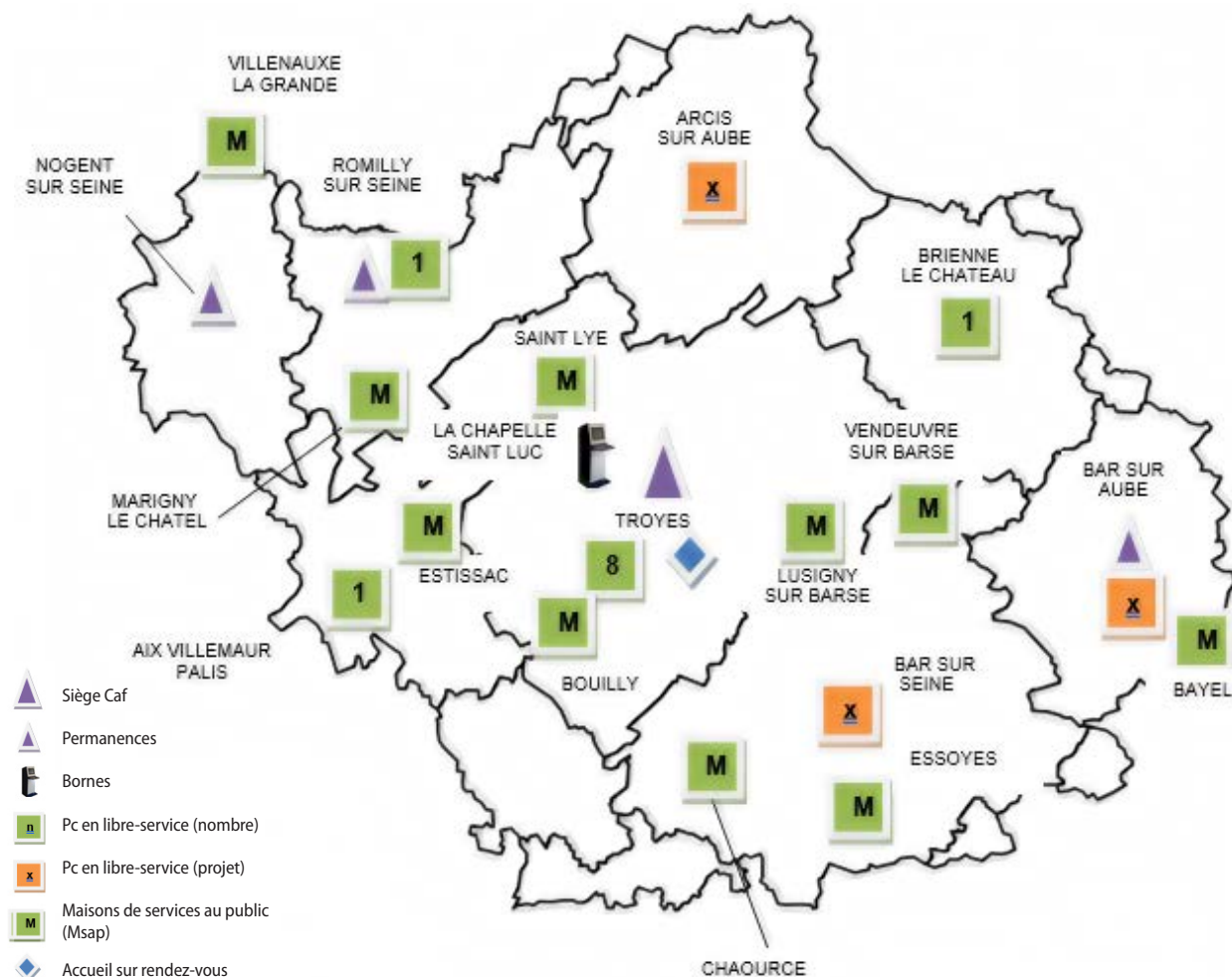
Les allocataires

L'évolution du nombre d'allocataires entre 2017 et 2018 dissimule des évolutions contrastées en fonction de la nature des prestations versées.

Ainsi, le nombre de bénéficiaires de prestations liées à la naissance et au jeune enfant diminue de 5,1%, celui des bénéficiaires d'aides au logement de 1,2%.

A contrario, certaines catégories de bénéficiaires évoluent à la hausse :

- Prime d'activité(+ 10,7%),
- Allocation aux adultes handicapés(+ 3,1%),
- Allocation de soutien familial.....(+ 1,8%).



Le contexte socio-économique

Le département de l'Aube

Le département de l'Aube compte **309 056 habitants** pour une superficie de 6 004,2 km².

Il se compose de **431 communes**, dont 1 de plus de 60 000 habitants, 4 de plus de 10 000 habitants et 4 de 5 000 à 10 000 habitants.

Le département est divisé en **13 communautés de communes**.

La **communauté d'agglomération de Troyes Champagne Métropole** regroupe 81 communes et compte **169 663 habitants**, soit 55% de la population auboise.

Les **12 autres communautés de communes** se partagent les autres communes du département :

- 3 de plus de 15 000 habitants,
- 4 de 10 000 à 15 000 habitants,
- 5 de moins de 10 000 habitants.

90% des communes aubois ont une population inférieure à 1 000 habitants.

Économie et emploi

L'activité salariée représente 86,3% de l'emploi total dans le département de l'Aube. L'économie auboise est essentiellement orientée vers le commerce, les transports et les services divers (39,6%), l'administration publique, l'enseignement, la santé et l'action sociale (32,4%) et l'industrie (17,9%). Les secteurs de la construction et de l'agriculture représentent respectivement 6,7% et 3,4%.

Le taux d'activité des 15-64 ans est de 72,9%, tandis que le taux de chômage est de 16,8%.

Revenus

Dans l'Aube, la médiane du revenu disponible par unité de consommation s'élevait à 19 484 € en 2015. 52,1% des foyers fiscaux étaient imposables.

64,5% des allocataires de la Caf ont des revenus 2017 inférieurs à 20 000 € ; 18,5% ont des ressources nulles.

Précarité

En 2018, les bénéficiaires de Rsa représentent 15,4% du nombre total d'allocataires et les bénéficiaires de la Prime d'activité 25,7%. 2 028 allocataires cumulent ces deux aides.

La part des bénéficiaires de l'Aah s'élève en 2018 à 9,2% des allocataires aubois.



Le contexte socio-économique

Logement

On dénombre près de 161 715 logements dans l'Aube au 1er janvier 2015, dont 86,1% de résidences principales. 58,5% des ménages sont propriétaires de leur résidence principale.

33 102 allocataires perçoivent une aide au logement au 31 décembre 2018, dont 4 014 étudiants.

Les bénéficiaires d'aide au logement dans l'Aube sont majoritairement locataires (93,9%) et bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement -Apl- (54,8%).

Bénéficiaires aides au logement	33 102
Isolés sans enfant	54,5%
Couples sans enfant	6,1%
Familles monoparentales	22,3%
Couples avec enfant(s)	17,1%

Structure familiale et parentalité

Au 31 décembre 2018, les familles représentent 50,1% des allocataires de l'Aube. 44,3% des allocataires vivent seuls sans enfant et 5,6% sont en couple sans enfant.

Parmi les 29 616 familles allocataires, 33,2% sont monoparentales.

Les familles nombreuses (3 enfants ou plus) représentent 22,9% des familles allocataires du département.

50,5% des monoparents ont un seul enfant tandis que 16,5% ont trois enfants ou plus.

14% des familles monoparentales de l'Aube sont bénéficiaires du Rsa majoré isolement.

Famille et enfants

L'Aube compte 59 259 enfants bénéficiaires de prestations légales au 31 décembre 2018.

Âge des enfants

0 - 2 ans	8 469	14,3%
3 - 5 ans	9 000	15,2%
6 - 11 ans	19 951	33,7%
12 - 15 ans	12 626	21,3%
16 - 17 ans	5 444	9,2%
18 - 19 ans	3 769	6,3%



Caf de l'Aube



2

Les temps forts
2018

Les faits marquants



VIE DE LA CAF

- Signature du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) 2018-2022 dans le cadre de la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion
- Installation du nouveau Conseil d'administration
- Mise en place du Comité social économique
- Démarrage de l'expérimentation télétravail
- Accord de principe de la Cnaf sur le projet de relocalisation de la Caf de l'Aube



PARTENARIATS

- Réalisation et présentation d'un diagnostic territorial par le Cabinet Enéis
- Signature de la première Convention territoriale globale (Ctg) du département avec la commune de La Chapelle Saint Luc









LÉGISLATION

- Suppression des aides au logement en secteur accession
- Mise en œuvre de la revalorisation de la prime d'activité

Les chiffres-clés 2018

Caf de l'Aube

Nos allocataires 				Nos moyens humains 		© M.studio Fotolia
59 082 allocataires	59 259 enfants	142 546 personnes couvertes par la Caf (46% de la population du département)	50,1% d'allocataires ayant un ou plusieurs enfants à charge	135 agents au service des allocataires et des partenaires aubois dont : 115 en gestion administrative et 20 dans les œuvres	23 administrateurs titulaires	
Notre impact financier 			Nos résultats 			
349 340 281 € de prestations légales	17 282 415 € d'aides en action sociale (en direction des familles et des partenaires)	477 € versés mensuellement, en moyenne, par allocataire	99,87% des dossiers traités < 15 jours	99,93% de dossiers de minima sociaux traités < 10 jours	99,26% d'allocataires reçus < 20 minutes	85,46% d'appels téléphoniques traités par les agents
Les relations avec nos allocataires 		Les relations avec nos partenaires 				
33 015 visites dans nos accueils (hors visites dans l'espace multiservices)	496 098 dossiers allocataires traités	35 contrats Enfance et Jeunesse	241 structures financées par une prestation de service	1 149 places d'accueil du jeune enfant	87 conventions Mon compte Partenaires départementales (83 Cdap et 4 Dgfp)	
68 864 appels téléphoniques pris en charge par les télé-conseillers	11,1 j délai de démarche (*) moyen	(*) Durée écoulée entre la 1ère sollicitation de l'allocataire et le traitement intégral du dossier				

Caf de l'Aube



3

La Caf aux côtés
des allocataires

Des missions au service de nos publics

La Caf au coeur des solidarités familiales et sociales



La Convention territoriale globale : un nouvel outil pour améliorer les offres de services en direction des familles

La Caf offre des services diversifiés aux familles et accompagne les partenaires du territoire pour :

- aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale ;
- soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants ;
- accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie ;
- créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles.

L'action de la Caf s'adapte ainsi aux besoins de chaque territoire, notamment par la mobilisation des partenaires dans une dynamique de projet pour garantir l'accès aux droits sur des champs d'intervention partagés : petite enfance, jeunesse, soutien à la parentalité, animation locale et vie des quartiers, logement et amélioration du cadre de vie, accès aux droits.

La Caf répond, avec ses partenaires, aux besoins prioritaires du territoire. Ce partenariat se formalise dans un nouveau cadre conventionnel : la Convention territoriale globale (Ctg).

En 2018, la première Ctg a été signée.

D'autres démarches sont engagées et devraient aboutir courant 2019.

Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche des parents et des enfants

PRESTATIONS LÉGALES	NAISSANCE PETITE ENFANCE
	Prime de naissance ou d'adoption
	Allocation de base
	Complément de libre choix d'activité
	Complément mode de garde 46 704 357 €

AIDES D'ACTION SOCIALE	ACCUEIL DES JEUNES ENFANTS
	Crèches, haltes garderies Multi-accueils
	Relais assistants maternels
	Autres lieux d'accueil et d'éveil
	Fonction globale accueil
	Fonds d'investissement petite enfance
	Divers 9 069 328 €

Développer l'offre d'accueil du jeune enfant

Le Contrat enfance jeunesse (Cej)

C'est un contrat d'objectifs et de cofinancement visant à favoriser le développement et l'amélioration de l'offre d'accueil des enfants de 0 à 17 ans révolus.

En plus de bénéficier de l'expertise des conseillers techniques pour le montage de leurs projets (Eaje, Ram, Acm, Bafa, séjours de vacances, ...), les signataires disposent d'un soutien financier au titre du fonctionnement.

2018 a été marqué par le renouvellement de 15 Cej.

Au 31 décembre 2018, on dénombre 35 Cej dont :

- 19 avec un volet "Enfance" couvrant 271 communes soit 62,87% des communes (1 550 294 €)
- 32 avec un volet "Jeunesse" couvrant 284 communes soit 65,89% des communes (1 280 971 €).

De nouveaux fonds nationaux pour améliorer et développer l'offre d'accueil

Fonds publics et territoires (jeunesse)	
9 projets pour	96 961 €
Fonds publics et territoires (enfance)	
3 projets pour	32 546 €
Fonds de rééquilibrage territorial	
3 projets pour	92 992 €
Fonds d'accompagnement à la Prestation de Service Unique.....	Pas de projet en 2018

Les équipements petite enfance

Au 31 décembre 2018, le département de l'Aube dénombre :

- 22 multi-accueils,
- 1 crèche familiale,
- 2 crèches collectives,
- 2 haltes-garderies,
- 3 micro-crèches,

pour un total de 1 149 places.

Les Relais assistants maternels (Ram)

Au 31 décembre 2018, le département de l'Aube dénombre 9 Ram.

Les assistants maternels

La Caf a attribué 63 primes d'installation pour les nouvelles assistantes maternelles, dont 37 domiciliées sur un territoire prioritaire, pour un montant de 30 000 €.

La Caf a versé une aide au démarrage à 2 Maisons d'assistants maternels (Mam) proposant 12 places d'accueil (pour un montant de 6 000 €).

Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche
des parents et des enfants

Le Schéma départemental des services aux familles

Le Sdsf 2016-2020 signé fin 2016 vise à :

- répondre au mieux aux évolutions des besoins des familles, et notamment les plus vulnérables,
- développer l'offre d'accueil petite enfance et les actions de soutien à la parentalité afin de réduire les inégalités territoriales,
- renforcer le maillage territorial des acteurs locaux et la communication à destination des familles et des professionnels.

En mars 2018, une première réunion des assistantes maternelles travaillant en Mam a été organisée, en partenariat avec le Conseil départemental et la Msa. Les thèmes abordés ont permis d'aborder les questions relatives aux relations avec les institutions, le travail en équipe, les relations avec les parents employeurs, la mise en œuvre du projet et les horaires atypiques.

Par ailleurs, les actions contribuant à favoriser l'accueil des enfants en situation de handicap dans les structures de droit commun (Eaje, assistant maternel, Acm) ont été poursuivies :

- le Pôle ressources départemental handicap, porté depuis le 1er juillet 2018 par l'ems Chanteloup (Institut d'éducation motrice et sensorielle) met à disposition 2 professionnels afin d'accompagner les familles et les professionnels dans les projets d'accueil ;
- le droit au répit, mené par l'Adad, permet aux parents d'enfants en situation de handicap de souffler.



© Syda productions | Fotolia

Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche
des parents et des enfants

AIDES D'ACTION SOCIALE	TEMPS LIBRE DES ENFANTS ET DES JEUNES
	Accueil de loisirs sans hébergement
	Colonies, camps
	Autres loisirs de proximité
	Fonction globale temps libre
	Foyers de jeunes travailleurs
	Divers
5 055 698 €	

Accompagner les parcours éducatifs des enfants

Le Plan Mercredi

La Caf de l'Aube a accompagné le retour à la semaine de 4 jours d'école dès la rentrée 2018 dans le cadre du Plan Mercredi. En 2018, 14 collectivités ont bénéficié de la bonification Plan mercredi pour un montant de 22 626,75 €.

Les aides aux temps libres

L'année 2016 avait été marquée par la suppression des bons vacances pour les accueils collectifs de mineurs. L'aide directe aux familles a été remplacée par une aide complémentaire à la prestation de service sous réserve de l'application d'une tarification modulée encadrée par la Caf afin de développer l'accessibilité des accueils à toutes les familles. Le dispositif a concerné 77 gestionnaires pour un montant total prévisionnel de 686 136 €.

La Caf de l'Aube adhère au service commun Vacaf pour la gestion des aides attribuées aux familles pour les séjours en colonies et camps. En 2018, ce sont 1 200 enfants qui sont partis 8 806 jours. Le montant total des aides versées par la Caf s'élève à 147 433 €.

Les loisirs de proximité

La Caf de l'Aube a reconduit la prise en charge partielle des frais d'inscription des 6/17 ans révolus à une activité sportive, culturelle ou de loisirs dans le cadre du dispositif Activ+ pour une enveloppe globale de 275 000 €.

Soutenir les jeunes dans leur accès à l'autonomie.

Les initiatives jeunes

2018 a été marquée par la refonte du dispositif de soutien aux projets portés par les adolescents. La Caf a poursuivi son soutien technique et financier aux initiatives des 12/25 ans dans le cadre du dispositif "Idées jeunes" en partenariat avec la Ddcsp et la Msa : 6 projets ont bénéficié d'un financement Caf pour un montant total de 7 818 €.

L'accès au logement autonome des jeunes

La Caf de l'Aube dénombre, au 31 décembre 2018, 160 lits pour lesquels elle a versé au titre de la prestation de service socio-éducative la somme de 89 817 € à 3 foyers de jeunes travailleurs implantés sur le territoire de Troyes Champagne Métropole et agréés par la Caf.

L'aide à la formation Bafa ou Bafd

La Caf de l'Aube octroie une aide complémentaire à la bourse nationale aux stagiaires préparant le Bafa et le Bafd. 33 487 € ont été versés en 2018.

Par ailleurs, la Caf de l'Aube participe au financement du Fonds d'aide aux jeunes (Faj) à hauteur de 15 300 €.



Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche des parents et des enfants

PRESTATIONS LÉGALES	ENTRETIEN DES ENFANTS Allocations familiales Complément familial Allocation de rentrée scolaire 77 546 779 €	AIDES D'ACTION SOCIALE	PARENTALITÉ Médiation familiale Espace rencontre Reaap / Laep / Clas Vacances familiales 502 426 €
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Valoriser le rôle des parents

La Caf de l'Aube témoigne de son engagement par la mise en œuvre d'une offre diversifiée de soutien à la parentalité.

Le volet parentalité constitue un des axes du Schéma départemental des services aux familles afin d'identifier, valoriser et coordonner les actions de soutien à la parentalité existant sur les territoires, mais aussi développer et rééquilibrer les offres de services sur l'ensemble du département.

Les divers dispositifs

La Médiation familiale

La Caf co-finance le service de médiation familiale, géré par la Maison départementale de la Famille. Le soutien de la Caf permet ainsi l'intervention de médiateurs familiaux pour régler et/ou apaiser les situations de conflit et rétablir le dialogue au sein des familles fragilisées par un événement de vie tel que la séparation.

De janvier à septembre 2018, 280 contacts ont donné lieu à 137 séances de médiation familiale.

Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)

La Caf assure, depuis avril 2014, le pilotage et l'animation du Reaap sur le département. Ce réseau vise à favoriser le bien-être des familles en soutenant notamment les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif et leurs responsabilités parentales. À ce titre, la Caf de l'Aube a organisé un appel à projet sur le département pour accompagner financièrement les opérateurs qui développent ces actions sur les territoires en 2018. 29 projets ont été retenus et validés pour un financement sur le Fonds national Parentalité Reaap (ateliers activité "enfants-parents", groupes de parole, théâtre, forum, ...).

Le Lieu d'accueil enfants-parents (Laep)

La Caf poursuit son soutien au fonctionnement des deux Laep sur le département : l'un situé sur Troyes porté par l'association la Maison des Petits pas, et l'autre sur Arcis sur Aube et porté par le centre social Mpt Un nouveau monde.

Basé sur l'anonymat et gratuit pour les familles, cet accueil favorise l'éveil et la socialisation de l'enfant et permet d'apporter un appui aux parents dans l'exercice de leur rôle.

Le travail de prospection a été poursuivi sur différents territoires urbains et ruraux. De nouveaux projets devraient voir le jour.

Le Contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas)

La Caf pérennise son soutien aux actions développées dans le cadre du Clas en finançant 14 porteurs de projets en 2018, ce qui représente 49 groupes de 5 à 15 enfants sur le département.

Levier local pour renforcer les liens entre les familles et l'école, ce dispositif s'articule avec les projets d'établissement et les autres projets éducatifs locaux tels que le projet éducatif de territoire.

Des missions au service de nos publics

Famille : au plus proche
des parents et des enfants

L'Espace Rencontre

Géré par l'Udaf, ce lieu propose aux enfants et aux parents "non gardiens" une offre d'accueil permettant de :

- garantir l'exercice effectif du droit de visite fixé et encadré par le Juge aux affaires familiales,
- favoriser la qualité et la continuité des liens "parents-enfants" dans un espace sécurisant,
- accompagner les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif et leurs responsabilités parentales.

Le service propose un deuxième créneau horaire un mercredi sur deux depuis juillet 2018.

De janvier à octobre 2018, 49 familles ont bénéficié d'un accompagnement et 68 enfants ont été accueillis au sein des locaux de la "Parenthèse".



L'Aide au départ en vacances familiales

• **L'aide au 1er départ**

Proposée aux familles accompagnées par un travailleur social de la Caf, cette offre de service permet aux parents de partir pour la première fois en vacances avec leurs enfants. 19 familles ont été concernées en 2018. 4 contrats d'épargne bonifiée ont été signés pour un 2ème et 3ème départ.

• **L'épargne bonifiée**

Elle s'adresse à l'ensemble de la population allocataire monoparentale avec enfant(s) à charge. 47 familles ont co-signé un contrat ayant permis de financer un séjour vacances d'une semaine.

Des missions au service de nos publics

Logement et habitat : améliorer le cadre de vie

PRESTATIONS LÉGALES	LOGEMENT Allocation de logement familiale Allocation de logement sociale Aide personnalisée au logement Prime de déménagement Prêt à l'amélioration de l'habitat 84 332 336 €
	AIDES D'ACTION SOCIALE
	LOGEMENT Aide à l'amélioration de l'habitat Aide à l'équipement ménager et mobilier Fonds de solidarité logement Information et conseil aux familles 312 822 €

Soutenir les politiques du logement

Le logement indécent

123 nouveaux logements ont été visités par le référent logement indécents, dont s'est dotée la Caf.

Les visites sont réalisées selon trois modes opératoires : sur autosaisie de la Caf, sur signalement des partenaires (services sociaux, Adila, mairies) ou sur demande de l'allocataire bénéficiant de l'Alf ou de l'Als.

- 29 signalements partenaires
- 48 signalements allocataires
- 46 auto-saisies dans le cadre de l'Opah Romilly-sur-Seine. (135 dossiers en cours début janvier 2018, 101 fin décembre 2018)
- 157 dossiers traités en 2018 dont 52 sans suite.
- 71 logements ont été diagnostiqués indécents, dont 52 consignés d'Allocation logement. Durée moyenne de la consignation 3,43 mois.

Au cours de cet accompagnement, bailleurs et locataires sont sensibilisés sur leurs droits et devoirs. Ils bénéficient de conseils techniques et d'une orientation auprès des services spécialisés (financement et réalisation de travaux, démarches et informations juridiques).

La contribution à l'amélioration du cadre de vie

Les aides à l'équipement mobilier ménager

La Caf a attribué 369 aides destinées à l'acquisition de biens mobiliers et ménagers de première nécessité pour un montant total de 121 781 €.

Le Prêt d'amélioration de l'habitat

La Caf a attribué un prêt à l'amélioration de l'habitat à 12 familles allocataires pour une enveloppe de 12 716 € afin de réaliser des travaux d'isolation et d'amélioration du logement. De plus, 28 376 € ont bénéficié à 12 familles au titre du prêt complémentaire sur fonds locaux.

La Caf a maintenu en 2018 son partenariat avec le Pact chargé d'apporter une information technique complémentaire aux familles allocataires et à la Caf dans les projets d'amélioration de l'habitat et de lutte contre l'indécence du logement.

Les impayés de loyer

Les familles bénéficiaires d'Alf ayant un impayé de loyer inférieur à 6 mois peuvent être suivies et accompagnées par un travailleur social de la Caf. Les familles reçoivent un courrier de mise à disposition et un rendez-vous leur est systématiquement proposé.

Sur 132 familles qui ont reçu une proposition de rendez-vous, 127 familles ont bénéficié d'informations, de conseils et, pour certaines, d'un accompagnement social plus approfondi.

L'accompagnement social s'effectue autour de l'aide au relogement, l'aide à la mise en place d'un plan d'apurement et la négociation avec le bailleur.

Des missions au service de nos publics

Logement et habitat :
améliorer le cadre de vie

AIDES D'ACTION SOCIALE	ANIMATION DE LA VIE SOCIALE
	Centres sociaux
	Autres équipements de voisinage
	Soutien aux associations familiales
	Divers
	1 143 279 €

Développer l'animation de la vie sociale

L'accompagnement technique et financier

La Caf de l'Aube apporte un accompagnement technique et financier aux porteurs de projets de l'animation de la vie sociale.

Au 31 décembre 2018, le département de l'Aube dénombre 10 centres sociaux, dont 7 bénéficiant également d'un agrément au titre de la prestation de service "Animation collective famille" et 3 "Espace de vie sociale".

Depuis le 1er janvier 2018, l'espace Victor Hugo de La Chapelle-Saint-Luc bénéficie d'un premier agrément au titre des Prestations de service "Animation Globale et Coordination" et "Animation Collective Familles" et le centre social Mpt de Bar-sur-Aube d'un premier agrément au titre de la Prestation "Animation collective familles".

Dans ce cadre, le groupe de travail composé de l'ensemble des équipements aubois a finalisé ses travaux sur l'évaluation de l'utilité sociale des structures par la création d'un outil permettant de visiter cette question.



Des missions au service de nos publics

Solidarité et insertion :
des droits pour tous

PRESTATIONS LÉGALES	HANDICAP Allocation aux adultes handicapés et ses compléments Allocation d'éducation de l'enfant handicapé et ses compléments Allocation journalière de présence parentale 47 464 364 €	
	PRÉCARITÉ ET ISOLEMENT Revenu de solidarité active Prime d'activité Allocation de soutien familial 91 291 719 €	
	AIDES D'ACTION SOCIALE	ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES Techniciennes de l'intervention sociale et familiale et Auxiliaires de vie sociale Aides financières aux familles Divers 1 171 231 €

Accompagner les plus vulnérables

L'accompagnement des bénéficiaires du Rsa Majoré

En qualité de référents uniques, les travailleurs sociaux de la Caf accompagnent les allocataires bénéficiaires du Rsa majoré pour isolement dans le cadre de la délégation accordée par le Conseil départemental de l'Aube.

Cet accompagnement s'exerce sur le territoire de l'agglomération troyenne et sur les cantons de Romilly-sur-Seine et Nogent-sur-Seine. Les travailleurs sociaux sont également "correspondants sociaux" auprès de ce public (accès aux modes d'accueil du jeune enfant). Sur les deux missions, 205 familles ont été suivies en 2018.

Les événements fragilisants

Les travailleurs sociaux de la Caf accompagnent les familles allocataires avec enfants à charge confrontées à un événement familial déstabilisant dont le fait générateur est :

- la séparation,
- le décès d'un parent ou d'un enfant.

En 2018, il y a eu 1 439 prises en charge (dont 1 159 sur 2 030 mises à disposition 2018). Pour 2018, c'est un taux de réponse de 57,09%. Ces familles ont bénéficié d'informations, de conseils et/ou d'accompagnements.

L'accompagnement social peut prendre plusieurs formes : aide à l'acceptation de l'événement, accès aux droits, conseils en droit de la famille, aide à l'organisation du budget et/ou de la vie quotidienne et soutien à la parentalité.

L'aide sur projet

Les aides sur projet (secours et/ou prêts) permettent d'aider les familles à réaliser un projet personnel co-construit avec un travailleur social de la Caf. Elles ont concerné 120 bénéficiaires (+ 18,5% par rapport à 2017). Les familles aidées sont pour 10,83% d'entre elles des bénéficiaires du Rsa majoré.

Le montant des aides accordées en 2018 s'élève à 129 799 € pour les secours et 11 892 € pour les prêts. La Caf de l'Aube a apporté également son soutien à des familles avec enfant porteur de handicap (11 dossiers Mdp pour 6 110 € en secours).

L'aide à domicile

L'aide à domicile vise à soutenir la fonction parentale et permet de créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion des familles les plus vulnérables.

L'Adad est actuellement la seule structure conventionnée par la Caf. Un partenariat existe avec le Conseil départemental qui finance aussi les activités familles de l'association.



Des missions au service de nos publics

Solidarité et insertion :
des droits pour tous

Les interventions collectives

- **"Être parents après la séparation"**
4 sessions ont réuni 33 parents séparés (29 femmes et 4 hommes).
La majorité des participants exprime sa satisfaction sur le déroulement global des séances.
- **Parcours naissance**
Il est organisé par la Cnam. L'atelier réunit le Service Prévention de la Cnam, la Pmi, l'hôpital et la Caf.
Il est à destination des futures mamans qui attendent leur premier enfant et/ou en situation de précarité.
Santé et ouverture des droits relatifs à la grossesse et à la naissance sont abordés.
Un accompagnement social spécifique peut être proposé dans le cadre des missions du service social : 7 séances au total ont eu lieu sur Troyes et Romilly-sur-Seine. 83 parents y ont assisté.

Les rendez-vous des droits

Le rendez-vous des droits est un temps de rencontre individuel avec un usager qui consiste à étudier l'ensemble des aides légales et extra-légales, à l'informer et à l'orienter vers les dispositifs gérés par d'autres partenaires. Dans un souci d'offre globale de service, ces rendez-vous sont assurés à la fois par les travailleurs sociaux et les techniciens conseil.

À la Caf de l'Aube, 926 rendez-vous des droits ont été réalisés.



© highwaystarz | Fotolia

Renforcer l'accès aux droits

L'amélioration constante du service rendu aux publics

En 2018, la Caf a poursuivi l'amélioration de la qualité des services rendus aux familles aubois.

Traitement des dossiers des prestations familiales (Pf)

En 2018, la Caf de l'Aube a traité 496 098 dossiers allocataires dont 18% l'ont été automatiquement par le système informatique Cristal.

Le solde moyen des pièces à traiter (temps théorique nécessaire pour traiter l'intégralité des pièces en stock sans nouvelles entrées) s'est établi à 2,27 jours.

Le délai de démarche, durée écoulée entre la première sollicitation de l'allocataire et le traitement intégral de son dossier, a atteint 11,1 jours ; à titre de comparaison, le délai de démarche national était de 16,7 jours.

En matière de délais de traitement, 99,93% des dossiers avec minima sociaux (Rsa, Aah, ...) ont été traités en moins de 10 jours. Les dossiers sans présence de minima sociaux ont été régularisés en moins de 15 jours dans 99,87% des cas. Ces deux résultats sont en amélioration par rapport à 2017.

Délai de traitement des dossiers Pf	Année 2018	Année 2017
Minima sociaux		
Objectif > 90% en moins de 10 jours	99,93%	99,87%
Sans Minima sociaux		
Objectif > 95% en moins de 10 jours	99,87%	99,74%

L'ensemble de ces résultats permet à la Caf de l'Aube d'atteindre la totalité de ses engagements de service en 2018 et la positionne dans les 10 Caf les plus performantes du réseau.

Compte tenu de ses performances, la Caf a pu fournir une aide à la production aux Caf de l'Essonne et de la Mayenne pendant près de cinq mois.

Relation de service

Accueil physique

Suite aux travaux de rénovation de l'accueil physique qui ont eu lieu au dernier trimestre 2017, la Caf reçoit désormais les familles aubois dans deux espaces physiques complémentaires organisés en trois niveaux de service :

- **un espace multiservices**

Les allocataires peuvent accéder à un ordinateur pour consulter librement, ou en étant accompagnés par des agents de la Caf, le site caf.fr. À titre d'exemple, une nouvelle téléprocédure, dédiée aux demandes de Rsa, est accessible sur caf.fr.

Les allocataires peuvent rencontrer sans rendez-vous un conseiller de service à l'utilisateur pour les questions qui nécessitent de recourir à une consultation de "premier niveau" de leur dossier.

- **un espace accueil sur rendez-vous**

Les allocataires peuvent prendre rendez-vous avec un gestionnaire conseil à l'allocataire pour une étude complète de leur dossier dans le cadre de l'offre globale de service proposée par la Caf.

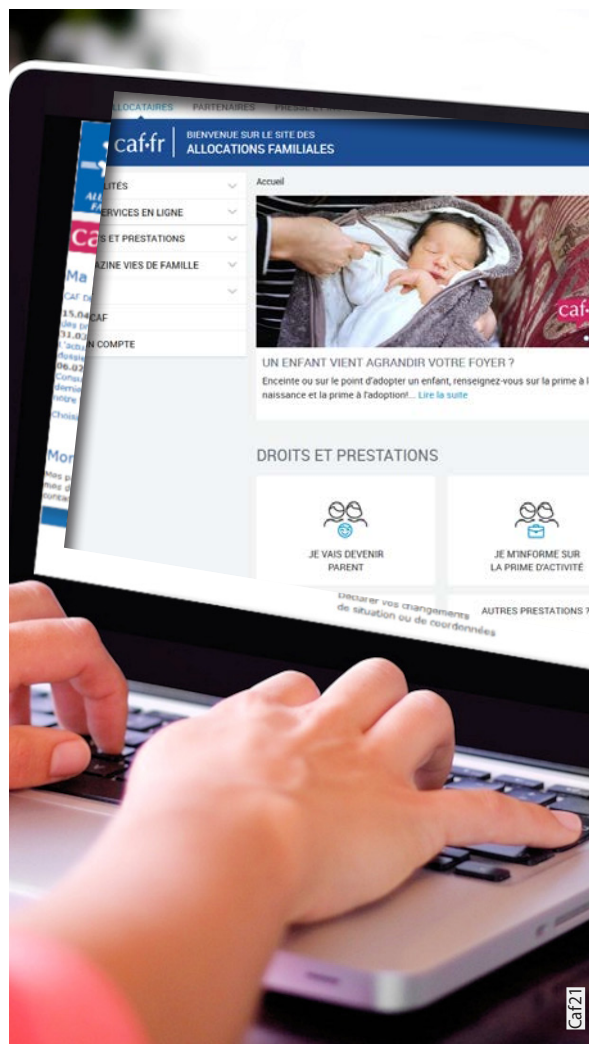
Relation de service	Année 2018
Taux d'accueil	
Objectif > 85% en moins de 20 mn	99,28%
Nombre d'accueils sur rendez-vous	4 178
Nombre de visites de "1er niveau"	26 371

Garantir la qualité et l'accès aux droits

Renforcer l'accès aux droits

Hors les visites ayant donné lieu à une consultation du *caf.fr*, non comptabilisées à ce jour, plus de 30 000 allocataires ont été accueillis au siège de la Caf en 2018. L'objectif d'engagement de service assigné à la Caf a été largement atteint avec près de 99,3% d'allocataires reçus en moins de 20 minutes (objectif : 85% des allocataires reçus en moins de 20 minutes).

Au cours de l'année 2018, les permanences de la Caf ont accueilli 2 466 allocataires, soit une diminution de la fréquentation de 11% par rapport à 2017.



Téléphone

L'accueil téléphonique de la Caf de l'Aube est organisé dans le cadre d'un plateau régional mutualisé (pilotage assuré par la Caf de Saône-et-Loire).

En 2018, 134 919 appels ont abouti sur notre numéro unique, soit + 0,6% par rapport à 2017. Parmi ces appels, 81 954 étaient destinés à des agents de la plate-forme téléphonique tandis que 52 965 ont fait l'objet d'une orientation vers le serveur vocal interactif (Svi).

Sur les 81 954 appels téléphoniques destinés à des agents, 68 854 ont été pris en charge, soit un taux d'appels traités de 84,01%. Toutefois, compte tenu de flux exceptionnellement élevés certains jours de l'année (ex : annonce de la réforme de la Prime d'activité par le Président de la République le 10 décembre), la Cnaf a neutralisé les résultats de plusieurs journées. Au final, le taux d'appels traités par la Caf de l'Aube corrigé par la Cnaf atteint 86,0% en 2018.

Ainsi, cet engagement de service est atteint puisque l'objectif était fixé à 85% d'appels traités.

Enfin, il convient de noter qu'après une visite à l'accueil ou un appel téléphonique et lorsque la réponse nécessite une expertise complémentaire, la Caf propose à l'allocataire un rappel téléphonique différé sous 48 h. En 2018, ce sont 14 078 rappels différés qui ont été comptabilisés (+ 4,2% par rapport à 2017).

Le renforcement des travaux collaboratifs

La Caf de l'Aube a développé, au cours de l'année écoulée, une plus grande transversalité, entre ses services mais aussi avec ses partenaires, afin de favoriser le travail collaboratif au bénéfice de ses publics.

Travaux collaboratifs inter-services

C'est ainsi qu'en inter-services, cette transversalité s'est traduite notamment de la manière suivante s'agissant de la relation allocataires :

la mise en place pragmatique et progressive d'une Offre Globale de Service, au sein de la Direction des services aux publics nouvellement créée et incarnée au sein de la Direction adjointe par le rapprochement du service d'action sociale et du service des prestations. Cette nouvelle organisation s'est traduite en particulier, par :

- le lancement de travaux visant à proposer un parcours allocataires local "logement et vulnérabilité", qui sera totalement effectif mi-2019, et qui allie, de manière coordonnée, des réponses relevant aussi bien du service prestations que des accompagnements financiers et sociaux du ressort du service d'action sociale.
- la sensibilisation du service prestations à la démarche de contractualisation relative aux Conventions territoriales globales (Ctg), nouvel instrument partenarial Caf/Commune ou Communauté de Communes, ayant pour objet le pilotage des politiques publiques portées notamment par la Caf, afin de sortir d'une logique d'empilement de dispositifs et d'aller vers une approche d'ensemble du projet social de territoire.

le renforcement des liens entre le service prestations et la Direction comptable et financière, avec la pérennisation de l'instance de pilotage dédiée à la qualité et la poursuite des travaux sur ce sujet : développement des routines qualité entre cadres

des deux secteurs, meilleure identification des axes de progrès en matière de qualité de la liquidation, intensification des formations...

une aide inter-services mise en œuvre par le service prestations, pour le compte de la Direction comptable et financière, qui a réalisé des appels sortants en faveur du recouvrement de créances.

une meilleure coordination interne pour la formation des partenaires des Maisons de service aux publics (Msap), qui sera encore poursuivie afin de mieux calibrer la formation proposée aux besoins spécifiques des territoires.

Au titre des travaux collaboratifs avec nos partenaires (dématérialisation, accès aux droits, ...), nous pouvons citer notamment :

- la finalisation du déploiement d'Idéal Web auprès des bailleurs sociaux du département, permettant d'accroître les échanges dématérialisés d'informations utiles au traitement des aides au logement ;
- le déploiement de l'outil Idem, avec la Cnam, dans cette même logique d'échanges de données sécurisées et dématérialisées au bénéfice du traitement des dossiers allocataires ;
- la poursuite du développement des Msap sur le territoire départemental notamment avec la communauté d'agglomération de Troyes Champagne Métropole ;
- l'accélération de la démarche Ctg auprès des partenaires au bénéfice des services aux publics, notamment s'agissant de travailler à une meilleure visibilité et accessibilité de ces services. Pour ce faire, la Caf s'est appuyée sur la réalisation d'un large diagnostic partagé réalisé avec le concours d'un cabinet expert (questionnaire familles, entretiens partenaires, exploitation des bases de données Caf, ...), qui a fait l'objet d'une restitution collective mais aussi d'échanges bilatéraux approfondis entre la Caf et les partenaires intéressés qui ont été très nombreux à trouver une plus-value à cette démarche innovante.

La lutte contre la fraude

Inscrite comme un axe majeur de la Cog, la lutte contre la fraude aux prestations est déclinée à la Caf de l'Aube avec la mobilisation de tous les acteurs, des moyens accrus en 2018 et des objectifs de qualification en hausse.

On peut noter :

- un renforcement de la détection avec la mise en œuvre systématique du ciblage des dossiers à risque à l'aide du datamining (fouille de données), soit 1 789 contrôles clôturés en 2018,
- la priorité donnée aux contrôles sur place issus du datamining à fort score de risque,
- la mobilisation des équipes pour détecter les situations de non déclaration de situation réitérées susceptibles d'ouvrir la qualification frauduleuse, au travers de l'exploitation des échanges d'informations avec les partenaires (Ddfip, Pôle Emploi, ...),
- des sanctions lourdes avec notamment le doublement des montants mensuels de remboursement en cas de fraude qualifiée.

La Caf mobilise tous les moyens dont elle dispose dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ainsi, selon les dispositions du code de la sécurité sociale, les Caf ont la possibilité de prononcer des pénalités financières à l'encontre des allocataires. Ce mode de sanction est privilégié aux dépôts de plainte, afin d'assurer une exécution plus rapide de la sanction et de ne pas engorger les tribunaux.

En 2018, le Conseil départemental de l'Aube a délégué la gestion de la fraude au Rsa à la Caf, dans le cadre de la convention de gestion du Rsa. Le montant des pénalités infligées aux allocataires s'est fortement accru en 2018 (voir ci-dessous), dans la mesure où le montant des pénalités est notamment fonction du préjudice : cet outil de lutte contre la fraude s'est donc trouvé démultiplié.



© Richard Villalon | Fotolia

La Caf de l'Aube est membre du Comité opérationnel départemental anti-fraude du département de l'Aube (Codaf). Ce comité est co-présidé par le Préfet et le Procureur de la République et permet la mise en place d'actions de lutte contre la fraude menées conjointement par les services de police et de gendarmerie, les organismes de sécurité sociale (Cpam, Urssaf, Rsi, Msa), et les services de l'État (Direccte, Ddcsp, Ddfip), cette liste n'étant pas exhaustive.

L'arsenal juridique mis à disposition des Caf ne cesse de s'étoffer dans le domaine de la lutte contre la fraude. Ainsi, les allocataires ayant fait obstacle à un contrôle sur place peuvent se voir infliger une pénalité administrative.

Le contrôle sur place est un outil majeur de la lutte contre la fraude. Grâce aux outils de datamining, les suspicions de fraude sont mieux détectées et les contrôleurs sur place peuvent investiguer pour parvenir à des suspicions de fraude : près de 10% de contrôles sur place concluent à une suspicion de fraude.

En termes de prévention de la fraude, la Caf de l'Aube communique en externe et en interne et relaye les campagnes de communication réalisées par la Cnaf.

212 fraudes qualifiées

(216 en 2017)

154 040 € de pénalités infligées en 2018

(73 830 € en 2017)

14 décisions de dépôts de plainte

Caf de l'Aube



4

Des ressources
pour agir

Les ressources et les moyens

Les ressources humaines

La Caf et son personnel

La Caf compte **135 agents** présents à l'effectif au 31 décembre 2018 dont 111 femmes (82,22%).

L'âge moyen des agents est de **43,80 ans** (43,52 ans en 2017) et l'ancienneté moyenne dans l'institution de 17,85 ans (17,49 ans en 2017).

Le personnel est réparti dans 11 familles professionnelles, soit **22 métiers** différents et **55 référentiels emplois et compétences** (hors agents de direction).

10 agents travaillent à temps partiel, soit 7,94% de l'effectif ; 4 d'entre eux bénéficient de la prise en charge du complément des cotisations patronales et salariales d'assurance vieillesse, y compris de retraite complémentaire, de manière à ce que les droits équivalent à ceux d'un temps plein. Les horaires hebdomadaires varient de 17 h 30 à 32 h 00.

7 recrutements en contrat à durée indéterminée ont été réalisés, dont 4 par mutation. 28 contrats à durée déterminée ont été conclus dans l'année.

L'absentéisme maladie a représenté **3,93%** en 2018.

Répartition de l'effectif au 31.12.2018

Niveau de classification	Femmes	Hommes
Niveau 2	-	1
Niveau 3	30	7
Niveau 4	49	4
Niveau 5A / 5B	20	5
Niveau 6	7	1
Niveau 7	-	1
Niveau 8	2	-
Niveau 9	1	2
Informaticien	-	2
Agent de direction	2	1
TOTAL	111	24

La formation professionnelle

118 100 € ont été consacrés à la formation professionnelle. **43 salariés** (32% de l'effectif) ont bénéficié d'une ou plusieurs formations.

1 715 heures ont concerné des actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi. Dans ce cadre, 2 agents ont débuté une formation certifiante (Certificat de qualification professionnelle de manager opérationnel).

4 agents ont utilisé leur compte personnel de formation (Cpf) pour effectuer un bilan de compétences sur leur temps de travail pour une durée de 20 heures chacun.

La santé au travail

Le Document unique d'évaluation des risques (Duer) est présenté au Comité social et économique (Cse) avec **le bilan annuel sur la santé, sécurité et conditions de travail**.

Les différentes fiches de risques professionnels sont examinées ponctuellement au sein de la Commission santé sécurité et conditions de travail (Csst).

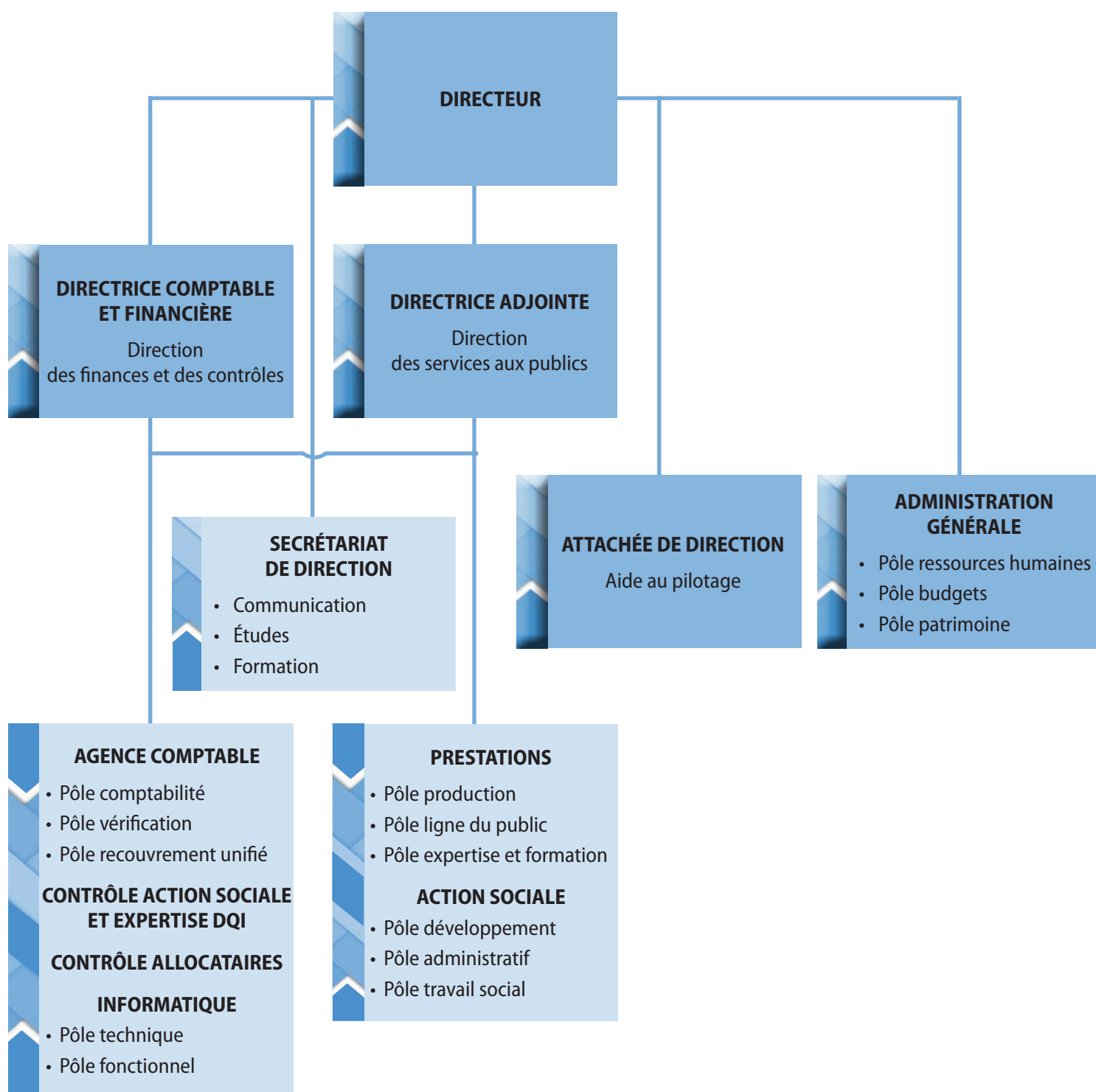
Une fiche consacrée aux Risques psychosociaux (Rps) est intégrée à ce document.

Le projet d'entreprise intègre également les Risques psychosociaux dans le cadre de ses axes de travail.

Direction et Comité social et économique travaillent de concert à l'amélioration des conditions de travail, et plus particulièrement à l'élaboration d'un plan qualité de vie au travail.

Les ressources et les moyens

Les ressources humaines



Les ressources et les moyens

Les moyens financiers

Les dépenses

Les prestations légales

Les prestations légales versées aux allocataires s'élèvent à **349 340 281 €** et sont réparties comme suit :

- 39,78% sont des prestations versées sur le fonds national des prestations familiales,
- 44,93% sont des prestations versées sur fonds de l'État,
- 15,29% sont des prestations versées sur fonds du Conseil départemental.

L'action sociale

Les aides d'action sociale aux familles et aux partenaires représentent un montant global de **17 282 415 €**.

La dotation nationale pour le financement des prestations de service ordinaires est de 9 834 351 €. Elle est de 3 092 694 € pour les Contrats enfance et jeunesse et de 299 378 € pour les autres prestations (plans crèches, Bafa, ...).

La gestion administrative

Le total des dépenses pour l'année 2018 s'est élevé à **8 017 375 €**. Elles se décomposent comme suit :

- Frais de personnel..... 6 393 073 €
- Dépenses de fonctionnement 1 262 490 €
- Investissements..... 361 812 €

Les dépenses ont augmenté de 2,25% entre 2017 et 2018.

Le total des engagements financiers au titre de l'année 2018 s'établit à **374 640 071 €**.



Les ressources et les moyens

Les moyens financiers

L'activité comptable

713 974 virements et 4 chèques ont été émis en 2018 à destination des allocataires, des fournisseurs et du personnel.

Au total, ce sont 8 126 pièces comptables qui ont été générées, traduisant les opérations diverses de la Caisse avec ses allocataires, partenaires, fournisseurs et agents.

Un processus de certification des comptes est mis en place avec pour point d'entrée l'ensemble de ces enregistrements. En effet, depuis la loi organique du 2 août 2005, les comptes des Caf doivent être validés par l'agent comptable national. Les comptes de la Branche doivent ensuite être certifiés par la Cour des comptes.

Les Caf sont ainsi tenues de fournir en plus des comptes annuels et des documents de synthèse, un dossier de contrôle interne et un dossier de clôture ayant pour objet de justifier certaines sommes ou d'expliquer les variations les plus importantes.

Les comptes 2018 de la Caf de l'Aube ont été certifiés avec réserves par la Cnaf.

La gestion des indus

26 607 indus ont été créés en 2018 pour un montant de 14 693 136 €.

La Caf a recouvré **14 852 742 €**. Ce recouvrement se décompose de la façon suivante :

- Recouvrement par retenue..... 84,53%
- Recouvrement par remboursement direct de l'allocataire5,90%
- Remises de dette.....4,12%
- Prélèvement1,15%
- Autres (annulations, transferts, ...)4,30%



Les ressources et les moyens

Le système d'information

Le parc informatique local

Quantités	Matériels
15	Serveurs (dont 6 physiques)
24	Pc portables
187	Stations
92	Imprimantes
1	Borne interactive
12	Pc libre-service (dont 1 hors site)
10	Téléphones mobiles
154	Téléphones IP

Les demandes d'intervention auprès du service informatique sont réalisées par les utilisateurs au travers d'un outil dédié : g@ci. Le nombre de demandes pour l'année 2018 s'élève à 1 051.

Les évolutions du système d'information

L'environnement informatique évolue constamment. C'est ainsi qu'en 2018 :

- Le logiciel Progress, concernant plusieurs applications métiers (gestion des ressources humaines, action sociale, contentieux, budget/comptabilité) était stocké sur un serveur à Dijon qui a fermé en octobre 2018. À cette occasion, le logiciel a donc été migré sur un autre site de la branche et les services utilisateurs ont été accompagnés tout au long de ce processus,
- La Caf de l'Aube va migrer vers Office 365 à compter d'octobre 2019. Pour autant, ce changement induit des évolutions significatives dans les modalités de travail, d'échange, d'utilisation des différents outils informatiques. Aussi, dès 2018, deux chefs de projets Tni (Transformation numérique interne) ont été désignés à la Caf de l'Aube en vue de préparer cette étape dans de bonnes conditions pour les utilisateurs.

Un système d'information aligné sur les enjeux stratégiques

La Cog 2018-2022 a été signée en juillet 2018 et le Cpog de la Caf de l'Aube le 8 novembre. La modernisation du système d'information de la branche revêt une importance capitale au cours de cette période conventionnelle. Le système d'information est la clé de voûte du nouveau modèle de production et de service, qui tend vers une automatisation du recueil et de l'exploitation des informations nécessaires au paiement des prestations. Le nouveau modèle de production est aussi un facteur clé vers l'amélioration de la qualité : celle des prestations versées aux allocataires, mais également l'amélioration de la qualité de vie au travail des salariés de la Caf.

La modernisation de l'architecture du système d'information de la branche représente, en termes financiers, un budget de 550 millions d'euros pendant la période conventionnelle.

L'évolution de l'organigramme de la Caf de l'Aube

Le service informatique a été directement concerné par la modification de l'organigramme de la Caf de l'Aube en avril 2018. Rattaché jusqu'alors à la Directrice adjointe, le service informatique relève désormais de la responsabilité de la Directrice comptable et financière, à la tête de la direction des finances et des contrôles (cf organigramme p.35).



© viperagp | Fotolia

Les ressources et les moyens

Le système d'information

Des outils de travail plus performants

Sécurisation des accès distants au système d'information

Sous l'impulsion de la Dsi, le service informatique a remplacé l'outil sécurisant les accès distants au système d'information en 2017. Une nouvelle évolution est également intervenue à la fin de l'année 2018.

Expérimentation du télétravail

A partir du mois de novembre 2018, six agents de la Caf de l'Aube, répartis dans plusieurs services de la Caf (production et support) ont testé le télétravail, étape préalable à un recours plus généralisé à cette possibilité pour les agents. Cette expérimentation a pu être menée grâce à l'appui du service informatique, qui a été en mesure de répondre et de trouver des solutions durables aux difficultés rencontrées et, préalablement à un recours plus systématique, à des problématiques propres à ce nouveau mode de travail.

Expérimentation du contrôle sur place à distance

Afin d'optimiser la réalisation des contrôles sur place allocataire, la Caf de l'Aube a participé à une expérimentation avec la Caf de la Mayenne : cette dernière a réalisé 40 contrôles en visio-guichet pour le compte de notre organisme. Ce contrôle à distance a permis d'identifier les difficultés et de proposer des solutions, grâce à la collaboration active des représentants des services informatiques des deux organismes. Nous avons ainsi pu mettre en place ce nouveau service, en garantissant la sécurité du réseau, du matériel et des personnes. Ce dispositif commence à s'étendre dans d'autres Caf.



© vege | Fotolia

La démarche qualité intégrée

Au service
du contrôle interne

La démarche qualité intégrée

Engagée depuis plusieurs années dans une démarche de qualité intégrée, la Caf de l'Aube a poursuivi en 2018 le déploiement des processus qui visent à revisiter et optimiser l'organisation du travail. La cartographie des processus applicable au réseau des Caf a été révisée. L'analyse des risques opérationnels portés par les référentiels de processus applicables aux Caf a été complétée et s'est enrichie vers une harmonisation nationale des modalités de traitement des dossiers, une qualité accrue et une couverture des risques majeurs (délais de traitement, exactitude des droits...). Cette démarche contribue au contrôle interne. Les bonnes pratiques relevant des processus suivants ont été acquittées :

- Gérer les réclamations,
- Gérer l'allocation d'assurance vieillesse du parent au foyer (Avpf) dans un contexte mutualisé,
- Gérer la prime d'activité,
- Piloter et gérer les contrôles sur place,
- Gérer les budgets.

L'objectif de la branche est, à terme, de couvrir l'ensemble des activités des organismes par des processus. Les premiers processus déployés concernaient le système d'information de la branche, puis la production des prestations. Il s'étend maintenant à tous les secteurs d'activité, les secteurs métier au sens large (les réclamations ou le contrôle sur place, comme les fonctions support (les budgets).

Un atelier d'optimisation a été réalisé en septembre 2018. Il portait sur l'optimisation du suivi budgétaire. Celui-ci a été réalisé de façon transversale, avec les représentants de plusieurs directions et services de la Caf : le service de l'action sociale, le service de l'administration générale et l'agence comptable.

Des revues de processus et une revue de direction ont été organisées en 2018. Elles correspondent à des

temps forts de pilotage et permettent aux acteurs impliqués dans le fonctionnement des processus, selon une méthode précise, de faire progresser le fonctionnement de leur activité. Elles ont été mises en œuvre sur des processus "métier" prestations ou action sociale et "support" tels que les sécurités du système d'information ou les habilitations. Une revue de direction intermédiaire a été organisée en juin 2018, afin de renforcer le pilotage stratégique du contrôle interne.

La qualité de liquidation est évaluée depuis 2013 selon un indicateur Iql6 (6 mois après traitement initial du dossier). L'objectif de taux d'impact financier fixé à la Caf de l'Aube pour 2018 était de 97,2% minimum ; le résultat annuel mesuré s'établit à 97%. La Caf de l'Aube a progressé sur cet indicateur dans la mesure où il s'établissait à 96,7% en 2017.



La démarche qualité intégrée

Au service
du contrôle interne

Le contrôle interne

Domaine de responsabilité partagée entre le directeur et la directrice comptable et financière, en vertu du décret du 14 octobre 2013, il couvre tous les champs de l'activité de l'organisme. L'objet est d'assurer la maîtrise des risques de toute nature, notamment financiers, inhérents aux missions confiées à l'organisme. Le plan de contrôle interne 2018 prévoyait 73 objectifs locaux.

La sécurisation des prestations légales et l'action sociale

Un plan annuel de contrôle interne détaille tous les contrôles au titre des prestations légales : contrôle des données entrantes, de l'exercice du métier, du respect des procédures de travail (démarche qualité intégrée). Il détaille les contrôles au titre de l'action sociale collective ou individuelle, de la sécurisation du système d'information, de la gestion et il comporte un plan de prévention contre la fraude interne.

À titre d'illustration, en 2018, les contrôleurs assermentés ont effectué **918 contrôles sur place** représentant **1 911 210 €** d'impacts financiers (indus ou rappels). Les délégués de la directrice comptable et financière et le service prestations familiales ont réalisé **1 170 contrôles données entrantes** (datamining) pour un impact financier de **780 546 €** (indus, rappels et préjudices évités).

Par ailleurs, les délégués de la directrice comptable et financière ont effectué **8 422 contrôles avant ou après paiement** (hors datamining données entrantes), pour un impact financier de **1 560 281 €**.

Enfin, la Caf dispose d'autres outils pour sécuriser le paiement des prestations :

- Le rapprochement annuel ou trimestriel des ressources déclarées à la Caf par les allocataires et les services fiscaux,
- Les boucles qualité : un échantillon de dossiers sélectionnés par requête est vérifié afin de s'assurer de la bonne application des bonnes pratiques. À défaut, un plan d'actions est mis en place afin de corriger les erreurs détectées.

La politique de contrôle s'applique également à l'action sociale : **14 équipements** bénéficiaires de prestations de service ont également été contrôlés sur place (établissements d'accueil du jeune enfant ou centres de loisirs, ...), pour **4 236 € de trop perçu notifié et 20 611 € de rappel**.

Au total, une masse financière de **1 739 788,87 €** a été contrôlée auprès des équipements bénéficiant de prestations de service de la part de la Caf.

La sécurisation des systèmes d'information

La branche famille détient des données personnelles et financières qu'il faut impérativement protéger, et la sécurisation des systèmes d'information est un outil essentiel. Deux processus sont concernés : le référentiel de contrôle interne du système d'information et le processus habilitations. Leur mise en œuvre et leur suivi font l'objet d'un comité de pilotage trimestriel.

Le déploiement des processus informatiques est audité chaque année, en interne (audit de type 1). En 2018, la Caf de l'Aube a été sélectionnée pour faire l'objet d'un audit Cnaf sur le référentiel de contrôle interne du système d'information, qui s'est conclu par un avis conforme (audit de type 2).

Le contrôle interne fait l'objet d'un rapport annuel (Dossier de contrôle interne puis Dossier de clôture) transmis aux auditeurs de la Cnaf en vue de la validation des comptes.

Le développement durable



Une responsabilité envers les générations futures, une responsabilité écologique partagée.

C'est dans ce contexte que la Caf de l'Aube a construit ses différentes politiques (politique immobilière, politique financière, politique de ressources humaines) en plaçant le développement durable au cœur de sa stratégie d'entreprise.

L'outil de reporting Perl's est alimenté et les données annuelles ainsi centralisées permettent de suivre l'ensemble des indicateurs et de mettre en évidence les efforts accomplis.

Le développement durable



Le volet environnemental et le volet économique

La poursuite de nos efforts dans la diminution des consommations

- d'eau (-9,48% en 2018)
- de gaz (-13,50% en 2018)

La réduction des gaz à effet de serre

- l'utilisation de la visio-conférence qui contribue à la limitation des déplacements en permettant la participation à distance à des réunions (128 visio-conférences en 2018 contre 127 en 2017)
- l'essor de nouveaux outils de conférence à distance (24 webex en 2018 contre 7 en 2017)

La sensibilisation du personnel aux problématiques environnementales

- l'exposition nationale développement durable (Cnaf) relayée dans les différents étages de la caisse du 4 au 8 mai 2018.

Le volet social

La Caf a marqué son engagement au regard :

- **de la prise en charge des risques psychosociaux**, avec la présentation au personnel du rapport d'expertise pour risque grave, suivi de l'élaboration d'un plan d'actions.
- **de l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle**, avec l'expérimentation du télétravail pour 6 salariés.
- **de la prise en compte du handicap dans l'adaptation du poste de travail**, avec l'expérimentation du télétravail pour 2 salariés handicapés.

Caf de l'Aube



5

La gouvernance 2018

L'équipe de direction

**Charles
MONTEIRO**
Directeur

Le Directeur, Charles MONTEIRO, assure le pilotage général de la Caf. Il a autorité sur le personnel et fixe l'organisation du travail dans les services.

Il soumet les budgets de gestion administrative et d'action sociale au Conseil d'administration.

Il signe le Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) avec la Présidente du Conseil d'administration.

Il engage les dépenses et représente la Caf en justice et dans les actes de la vie civile. Il supervise le service d'Administration générale.

**Cécile
BOISTUAUD**
Directrice comptable
et financière

La Directrice comptable et financière,

Cécile BOISTUAUD, assure la Direction des finances et des contrôles. Dans ce cadre, elle supervise les services Agence comptable (*) et Informatique et le contrôle sur place en action sociale et auprès des allocataires.

**Delphine
BARDIE**
Directrice adjointe

La Directrice adjointe, Delphine BARDIE, assiste le Directeur et le remplace en cas d'empêchement dans le cadre d'une délégation générale. Elle assure la Direction des services aux publics et, à ce titre, supervise les services Prestations et Action sociale.

**Lucette
OLIVEIRA**
Manager stratégique

Le Manager stratégique, Lucette OLIVEIRA, a en charge le pilotage des ressources humaines, du budget et la gestion du patrimoine.

**Amandine
SEGUY**
Attachée de direction

L'Attachée de direction, Amandine SEGUY, assure l'aide au pilotage de la Caisse d'Allocations familiales.

(*) comptabilité / vérification et recouvrement unifié

Le conseil d'administration

**Chantal
BOUSQUIÈRE
Présidente**

Le Conseil d'administration a été installé le 23 janvier 2018.

Il est composé (*) de 23 administrateurs titulaires (et de 15 suppléants) désignés.

Il définit la politique d'action sociale et familiale de l'organisme, en cohérence avec les orientations définies par la Caisse nationale.

Il vote les budgets primitifs et rectificatifs de gestion administrative et d'action sociale. Il autorise la Présidente à signer, avec le Directeur, le Cpog. Il approuve les comptes de l'organisme. Il adopte différents rapports (financier, d'activité, ...).

La Présidente, Chantal BOUSQUIÈRE, est assistée de 3 Vice-présidents : Jean-Jacques MORDIN, Fabienne THOUMYRE-LE GUEN et Christine PHILIPPE.

En 2018, le Conseil d'administration s'est réuni 7 fois.

Les administrateurs représentent la Caf dans divers organismes extérieurs.

Ils siègent dans plusieurs commissions :

- commission de recours amiable (12 réunions),
- commission des pénalités (7 réunions),
- commission sociale (3 réunions),
- commission des aides individuelles (3 réunions).

(*) aucun représentant CPME Travailleurs indépendants

Présidence

Chantal BOUSQUIÈRE

Vice-Présidence

Jean-Jacques MORDIN..... 1er Vice-président
Fabienne THOUMYRE-LE GUEN..... 2è Vice-présidente
Christine PHILIPPE 3è Vice-présidente

Titulaires | Suppléants

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

CGT
GONÇALVES Hélène, ROSSI Bruno | GONDÉ Françoise
CFDT
BOGÉ Véronique, CARREAU Bruno | BLIN Jean-Marie, THIERRY Isabelle
CGT-FO
DUBOIS Sylvie, PHILIPPE Christine | LECLERE Johnny, LE BELLER Didier
CFTC
BOUSQUIÈRE Chantal | BONNECUELLE Claude
CFE-CGC
DUSSAUSSOIS Emmanuel | MIRGODIN Christophe

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

MEDEF
CIAUX Catherine, GRIGNOLO Silvio, LAMBLIN Jean-Luc | LELOUARD Jérôme
CPME
BAILLOT Patrick | RICHARD Christophe
U2P
LEBEGUE Marie-Carmen | -

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

CPME
- | -
U2P
GUTH Édith | MAURY Patrick
UNAPL
THOUMYRE-LE GUEN Fabienne | LEYMBERGER Brigitte

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

UDAF
MORDIN Jean-Jacques, VIREY Marie-Louise, DUBRAY-DEGOIS Emmanuelle,
GOURSAUD Isabelle
NOTTEAU Martine, BERNON Grégory, PAYEN Robert, ROUSSEAU Jacky

PERSONNES QUALIFIÉES

ESNAULT Véronique, FANDART Anne, JESNAK Cécile, RABAT Nadia

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Collège Employés
AFAKIR Mustapha, COUTO Laurinda | LENOIR Carole, SERRANITO Karina
Collège Cadres
MANDELLI François | DUBOIS Frédérique, LETHENET Sandie

Caf de l'Aube



6

Annexes

Les aides d'action sociale

FONCTION	DOMAINE D'INTERVENTION	MONTANT ANNUEL EN €		Évolution en %
		2017	2018	
NAISSANCE PETITE ENFANCE	<ul style="list-style-type: none"> Crèches, haltes-garderies Multi-accueils Relais assistants maternels Autres lieux d'accueil et d'éveil Fonction globale accueil Divers 	9 293 181	9 069 328	-2,41%
TEMPS LIBRE DES ENFANTS, DES JEUNES ET DES FAMILLES	<ul style="list-style-type: none"> Accueil de loisirs sans hébergement Colonies, camps Autres loisirs de proximité Fonction globale temps libre Foyers de jeunes travailleurs Divers 	5 214 032	5 055 698	-3,04%
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES ET DE LEURS ENFANTS	<ul style="list-style-type: none"> Service social institutionnel Techniciennes de l'intervention sociale et familiale et auxiliaires de vie sociale Aides financières aux familles Divers 	1 537 245	1 171 231	-23,81%
ANIMATION ET VIE SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> Centres sociaux Autres équipements de voisinage Soutien aux associations familiales Divers 	943 492	1 143 279	21,18%
LOGEMENT ET HABITAT	<ul style="list-style-type: none"> Aides à l'amélioration de l'habitat Aides à l'équipement ménager et mobilier Fonds de solidarité logement Information et conseil aux familles Divers 	364 980	312 822	-14,29%
PARENTALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> Temps libre des familles Médiation familiale Espace Rencontre Reaap, Clas, Laep 	486 393	502 426	3,30%
DIVERS	<ul style="list-style-type: none"> Autres interventions 	18 785	27 631	47,09%
TOTAL		17 858 108	17 282 415	-3,22%



Directeur de la publication
Charles Monteiro

Maquette & Mise en page
Caf de Côte-d'Or | Pôle Communication

Crédit photos
fr.fotolia.com | pixabay.com | pikwizard.com

Couverture © phillipes | Fotolia

Caf de l'Aube

15 avenue Pasteur
10000 Troyes
Tél : 0 810 25 10 10

Site internet officiel
www.caf.fr



Juin 2019