

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



Caisse  
d'allocations familiales  
du Cher  
21 Bd de la République  
18031 BOURGES Cedex



Accueil téléphonique  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 16 h 30



Lundi au vendredi sur  
rendez-vous de 8 h 30 à 17 h  
(fermé le jeudi après-midi &  
à 16 h le vendredi)

3230

Service gratuit  
+ prix appel



## Le mot du directeur

Après la conclusion en 2023 de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) entre l'Etat et la Cnaf, c'est au niveau départemental que la Caf du Cher a fixé ses orientations stratégiques pluriannuelles dans son contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG). Approuvé par le conseil d'administration en janvier 2024, ce document est la boussole de la Caf du Cher pour son action et son développement jusqu'en 2027 compris.

Alors que 2023 avait été une année riche en réformes réglementaires (déconjugalisation de l'AAH, aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales, lancement du service public de la petite enfance), 2024 aura été plus calme de ce point de vue, permettant à la Caf d'accroître la consolidation de sa qualité de service aux allocataires et de se préparer à « la » grande réforme de 2025 : la mise en place de la solidarité à la source pour les bénéficiaires de RSA et de prime d'activité.

Le domaine de l'action sociale a connu en 2024 une activité réglementaire soutenue avec de nombreuses mesures prévues par la COG qui ont pris forme, notamment dans le domaine de la petite enfance. En parallèle, la dynamique de renouvellement des conventions territoriales globales a été soutenue avec six CTG renouvelées.

Relevons aussi une impulsion nouvelle en faveur de la transition écologique, avec le lancement d'une démarche de sensibilisation et de passage à l'action pour tous les managers de la Caf en octobre 2024, qui s'élargira à l'ensemble des salariés de la Caf en 2025.

Ce rapport d'activité nous permet de marquer un temps d'arrêt sur les réalisations de l'année écoulée et nous conforte dans l'idée que la Caf du Cher est un service public de confiance, solide, moderne, attentionné envers les publics les plus fragiles, porteur d'une vision de l'investissement social sur les territoires à travers le développement des services aux familles, dont la réussite s'appuie sur des collaborateurs engagés et un fonctionnement à la fois sobre et agile. Que l'ensemble des salariés de la Caf du Cher soient particulièrement remerciés pour tout ce qu'ils ont permis de réaliser en 2024.

## SOMMAIRE

La présentation \_\_\_\_\_ 03

Le contexte socio-économique \_\_\_\_\_ 04

Le panorama 2024 \_\_\_\_\_ 06

Axe 1 \_\_\_\_\_ 10

Axe 2 \_\_\_\_\_ 12

Axe 3 \_\_\_\_\_ 14

Agir sur notre démarche  
responsabilité sociétale d'entreprise \_\_\_ 16

Conseil d'administration \_\_\_\_\_ 17

Chiffres-clés \_\_\_\_\_ 18

# La présentation

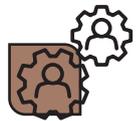
## LA CAF DU CHER EN RÉSUMÉ



Une des 101 Caf départementales qui composent la branche Famille de la Sécurité sociale.



Un organisme de droit privé en charge d'une mission de service public.



Un réseau de Caf piloté par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf).



Des missions d'accompagnement des familles dans leur vie quotidienne dans des domaines aussi variés que la garde des enfants, les loisirs, le logement, l'insertion et la lutte contre la précarité, le soutien à la parentalité, etc.



La signature, tous les cinq ans, d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG) qui permet de décliner la convention d'objectifs et de gestion (COG) signée par la Cnaf et l'État pour fixer, d'une part, les objectifs à remplir et les indicateurs pour les évaluer et d'autre part, les moyens dont disposeront les Caf et la Cnaf.

## LES AXES PRIORITAIRES DE LA COG 2023-2027 :

### AXE 1

Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie

### AXE 2

Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations

### AXE 3

Mobiliser tous les leviers de performance de la Branche et accompagner les transformations

## LA DIRECTION DE LA CAF DU CHER

Trois agents de direction sont en poste au sein de la Caf du Cher.

Au 31 décembre 2024, il s'agit de :



**Jérémie  
AUDOIN**  
Directeur



**Ludivine  
DESPIAU-  
GIACALONE**  
Directrice comptable  
et financière



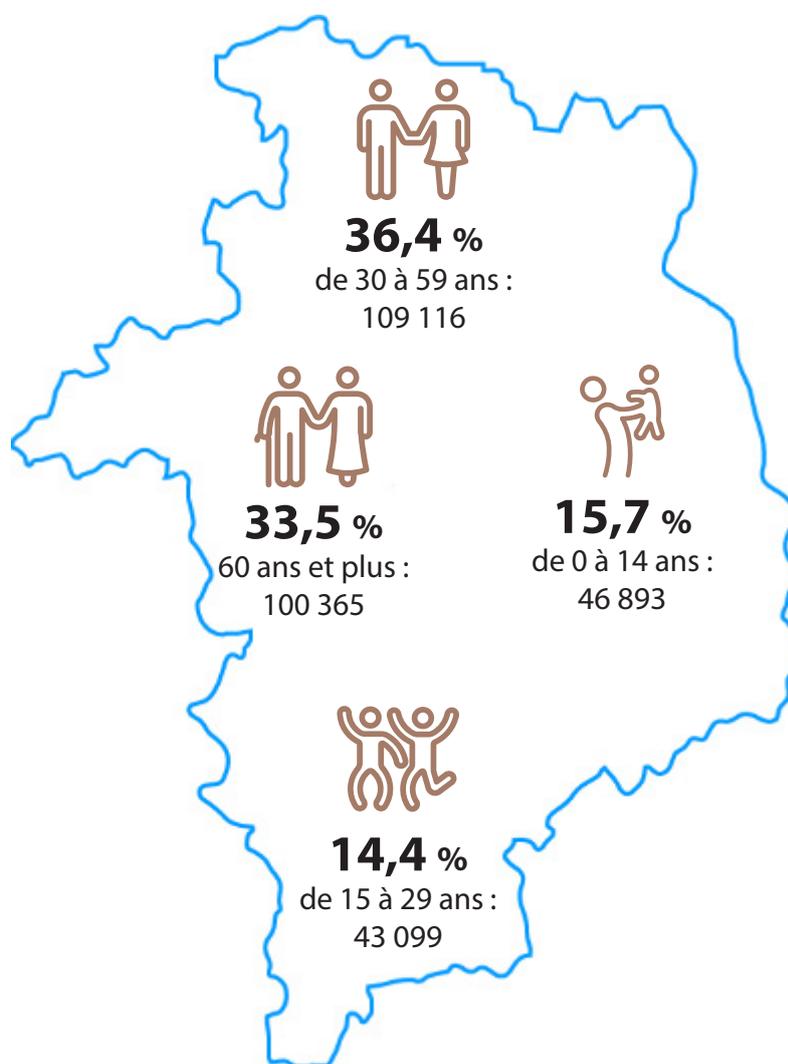
**Nathalie  
THOUVENOT**  
Directrice adjointe

# Le contexte socio-économique

## POPULATION ET RÉPARTITION DES HABITANTS DU CHER PAR TRANCHE D'ÂGE



Population totale du Cher : **299 473** habitants



Source : Données Insee, RP 2020, et populations légales 2021

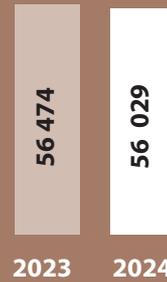
## Caf du Cher



**56 029**

allocataires au 30 juin 2024

NOMBRE  
D'ALLOCATAIRES  
NOYAU DUR



128 574 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 42,9 % de la population totale du département.

### NOMBRE D'ALLOCATAIRES



► 17 223  
couples  
avec enfants



► 3 099  
couples  
sans enfant



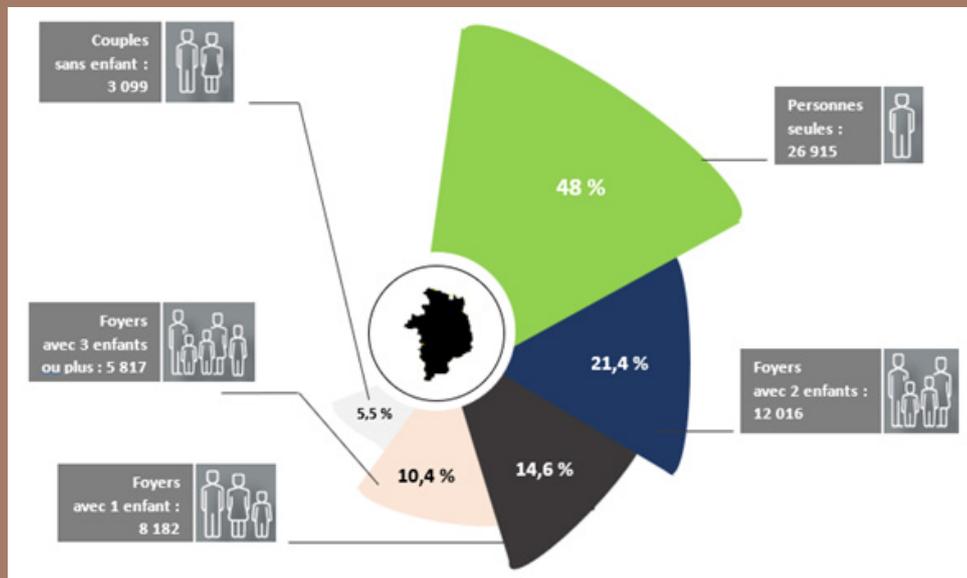
► 8 792  
familles  
monoparentales



► 26 915  
personnes seules  
sans enfant

Source : Données Caf, tableaux TSAR au 30 juin 2024

### RÉPARTITION DES ALLOCATAIRES SELON LA COMPOSITION FAMILIALE



# Le panorama

Les axes prioritaires de la COG 2023 - 2027

## AXE 1

Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie

## AXE 2

Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations

## AXE 3

Mobiliser tous les leviers de performance de la Branche et accompagner les transformations



JAN



FEV



## Le montant net social (MNS): donnée de référence obligatoire pour le RSA et la prime d'activité

Le MNS instauré par décret depuis juillet 2023, devient la donnée de référence pour calculer le RSA et la prime d'activité. Tous les bulletins de salaire et les relevés de revenus de remplacement (indemnités chômage, maladie, accident du travail...) et de pensions intègrent cette donnée. Facultatif en 2023, le MNS devient obligatoire dans les déclarations trimestrielles RSA et prime d'activité, afin de préparer le remplissage automatique de cette donnée en 2025 dans le cadre du chantier de la solidarité à la source.

## Une 2<sup>e</sup> France Services à Saint-Amand-Montrond

Le 16 février a été inaugurée une nouvelle structure France Services à Saint-Amand-Montrond, dans les locaux du FJT. C'est la 23<sup>e</sup> du département et la 2<sup>e</sup> à Saint-Amand-Montrond, après celle située dans les locaux de l'hôtel de ville. Profitant de ce développement, la Caf a relocalisé sa permanence hebdomadaire dans les locaux de la CPAM (rue Henri Barbusse) afin d'accroître la complémentarité de ses offres avec l'Assurance maladie. Ainsi, les usagers disposent de trois points de contact avec la Caf sur la commune de Saint-Amand-Montrond.



### Lancement du parcours « arrivée de l'enfant »

La Cnaf a développé un nouveau parcours dit «Arrivée de l'enfant» afin de renforcer l'accompagnement des parents, de la grossesse ou l'adoption jusqu'aux 3 ans de leur enfant. Le lancement du parcours dans toutes les Caf a eu lieu en mars 2024.

Le parcours «Arrivée de l'enfant» permet de partir des besoins spécifiques des familles afin de leur proposer les offres et les services adaptés à leur situation sous la forme d'un parcours cohérent permettant de faciliter les démarches et d'améliorer leur accès aux droits.



### Signature d'une convention de partenariat entre la Caf et l'Alec 18

La Caf du Cher et l'agence locale de l'énergie et du climat du Cher (Alec 18) ont conclu une convention de partenariat pour engager leurs publics et partenaires dans une démarche de transition énergétique.

Avec cette convention, la Caf du Cher et l'Alec 18 allient capacité de financement et expertise technique pour mieux accompagner les projets d'investissement financés par la Caf dans le sens du développement durable.



### Rencontre des « Human tech days » à Bourges

Le CRIJ Centre-Val de Loire, les bureaux et points information jeunesse et la région Centre-Val de Loire, ont organisé la deuxième édition de la tournée régionale Human tech days «Place du numérique», du 22 avril au 6 juin 2024, dans six villes de la région. Un événement gratuit et ouvert à tous pour réunir les acteurs incontournables du numérique.

Les PDN18 participaient à cette tournée à Bourges le jeudi 30 mai 2024 sur la place Étienne Dolet. Plus de 850 personnes ont été accueillies !

JUIN



### Un baromètre social pour mesurer la satisfaction des salariés au travail

Tous les 4 ans, la Caf s'engage dans un baromètre social institutionnel (BSI) qui permet de mesurer la perception des salariés sur de nombreuses thématiques en lien avec le travail au quotidien. Avec taux de participation de 75 %, les résultats sont tout à fait représentatifs. Alors que les résultats de 2021 étaient relativement mitigés, ceux de 2024 sont un encouragement clair et net à poursuivre et accentuer les dynamiques à l'œuvre. Preuve en est de la satisfaction globale qui s'élève à 76 % et qui a augmenté de 19 points de pourcentage entre 3 ans seulement. Tout n'est pas parfait et plusieurs sujets restent des préoccupations fortes : charge de travail, stress au travail, incivilités, etc.

JUIL



### Parcours Bafa citoyen 2023/2024

Pour la seconde année, la Caf, le Conseil départemental, l'Etat et la Msa ont financé la démarche de formation complète du Bafa à travers un parcours collectif. La formation a été coanimée par la Ligue de l'enseignement et les Francas du Cher. Le vendredi 5 juillet a eu lieu la remise des attestations de formation au Bafa devant les familles et des élus des territoires. 13 jeunes ont bénéficié de ce projet et ont tous travaillé dès l'été comme animateurs diplômés dans les centres de loisirs des zones rurales du département.

SEP



### Journée de l'animation de la vie sociale

Les six Caf de la région Centre - Val de Loire et la Fédération des centres sociaux ont organisé une journée de l'animation de la vie sociale : « Agir ensemble face aux transitions sociétales » à destination de l'ensemble des centres sociaux et espaces de vie sociale de la région. Cet événement qui s'est tenu le 27 septembre à Fleury-les-Aubrais, a réuni plus de 180 personnes dont une vingtaine de participants du Cher. Les directions des Caf de la région ont ouvert cette journée autour d'une table ronde en évoquant la place de ces grandes transitions et de l'AVS dans la COG.

OCT



### La Caf a confié la gestion du centre social et de la halte-garderie de Vierzon à la ligue de l'enseignement

Après un peu plus de 50 ans de gestion Caf, les activités du centre social et de la halte-garderie de Vierzon sont transférées à l'association « Ligue de l'enseignement du Cher – fédération des œuvres laïques ». Ainsi, mardi 29 octobre après-midi, la Caf du Cher et la Ligue de l'enseignement du Cher ont signé une convention de partenariat qui officialise le transfert d'activité du centre social et de la halte-garderie de Vierzon, au terme d'un an et demi de phase projet.

NOV



### Un exercice de sûreté sur le site Caf / CPAM de Vierzon

Le vendredi 18 octobre, les agents du centre extérieur de Vierzon (CPAM, Caf et MSA) ont suivi une sensibilisation dédiée à la sûreté pour la deuxième année consécutive.

Le vendredi 22 novembre, un exercice sûreté a eu lieu sur le site de Vierzon en présence des agents Caf / CPAM, du DCF, responsable et suppléant Pca-sûreté de la CPAM et du DCF, du Directeur et de la responsable Pca-sûreté de la Caf.

DEC



### Une CTG unique pour les communes de l'agglomération de Bourges

Parmi les 7 CTG à renouveler en 2024, l'une d'entre elles représentait un enjeu particulier : celle des communes de l'agglomération de Bourges. Il s'agissait de passer de 4 CTG (le territoire de l'agglomération étant découpé en 4 bassins de vie) à une CTG unique à l'échelle de toute l'intercommunalité. Il aura fallu 3 séminaires de travail, avec l'engagement fort des professionnels de la Caf et le soutien de la Direction et du Président du CA, pour convaincre les élus des 16 communes de s'engager dans cette CTG. La signature de la CTG a eu lieu le 12 décembre.

# Axe 1

## Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie

**Le premier axe s'articule autour de fiches thématiques qui consistent à créer des services attentionnés et personnalisés qui accompagnent et soutiennent les allocataires à chaque étape de leur vie.**

### Vers une charte départementale de l'accueil inclusif

Dans le cadre du partenariat avec le Pôle ressources 18 et dans l'objectif de réaffirmer l'engagement de tous pour l'accueil des enfants porteurs de différences dans les structures dites « ordinaires », plusieurs temps de travail ont été proposés aux acteurs aussi bien issus du milieu ordinaire que spécialisé.

Ces temps ont permis d'évoquer des leviers mais aussi des freins, de réfléchir ensemble à la promotion de l'accueil pour tous. Ces rencontres ont permis le début d'une réflexion commune et les prémices d'un réseau qui a pour ambition de produire la charte départementale de l'accueil inclusif. Par la suite, il conviendra de poursuivre le travail en réseau pour la réalisation d'un guide. Tout cela dans un objectif commun : faciliter les parcours des familles.

### CTG : le nouveau réseau départemental des chargés de coopération

Après la mise en place de la formation-action des récents chargés de coopération, le nouveau réseau a été opérationnel en 2024. Des rencontres ont été organisées pour échanger sur les leviers et les freins pour suivre les travaux de la CTG. Ces temps partagés ont permis aux nouveaux chargés de coopération d'asseoir leur légitimité et de développer les coopérations. Une nouvelle formation de trois jours a également été proposée pour intégrer d'autres chargés de coopération. Aujourd'hui le réseau totalise 18 professionnels.

Les élus voient de plus en plus d'intérêt d'avoir un professionnel qui a pour mission de développer les coopérations, de travailler en partenariat et de conseiller au mieux sur les actions possibles ayant le plus d'impact pour répondre aux enjeux des territoires.

En 2024, sept CTG ont été renouvelées et signées par les collectivités, le Conseil départemental et la Caf. Ce travail important a permis de définir les enjeux et les plans d'actions pour les communes de l'agglomération de Bourges Plus, les CDC Fercher Pays Florentais, Portes du Berry, Berry Loire Vauvise, Le Dunois, Terres du Haut Berry et Cœur de Berry.

### Une journée des centres sociaux

Les six Caf de la région Centre-Val de Loire et la fédération des centres sociaux ont organisé en 2024 une journée à destination de l'ensemble des centres sociaux et espaces de vie sociale de la région.

Cet événement a réuni plus de 180 personnes dont une vingtaine de participants du Cher.

Au cœur de cette journée se trouvait un marché aux pratiques : les professionnels et habitants pouvaient présenter leurs actions et s'inspirer des initiatives des autres.

La journée s'est poursuivie par des ateliers interactifs avec un apport de connaissances autour des trois transitions : La transition numérique, la transition écologique et solidaire et la transition démocratique.

### Promeneurs du Net

En 2024, le dispositif PDN18 a fêté ses dix ans.

Ce réseau, composé de 89 professionnels, formés et sensibilisés aux enjeux du numérique, s'inscrit dans l'accompagnement des jeunes et de leurs familles, pour les aider à développer une posture citoyenne et responsable sur les réseaux sociaux. Ce dispositif propose une présence éducative, des actions de prévention, des temps de partage avec différents partenaires locaux. Il participe à l'animation du SDSF et du REAAP, repère les besoins des territoires et crée des liens solides au sein d'une communauté éducative départementale et régionale.



**Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie**

### Service public de la petite enfance (SPPE)

L'année 2024 a aussi été marquée par un enjeu fort dans le cadre de la politique d'accueil du jeune enfant et la mise en place d'un service public de la petite enfance.

La loi pour le plein emploi de décembre 2023 comprend un titre « Gouvernance en matière d'accueil du jeune enfant », créant un nouveau « service public de la petite enfance ».

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, les communes seront les « autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant ».

La loi leur accorde quatre compétences :

- Recenser les besoins des enfants âgés de moins de 3 ans et de leurs familles en matière de service aux familles, ainsi que les modes d'accueil disponibles sur leur territoire (pour toutes les communes) ;
- Informer et accompagner les familles ayant un ou plusieurs enfants âgés de moins de 3 ans et les futurs parents (pour toutes les communes) ;
- Planifier, au vu du recensement des besoins, le développement des modes d'accueil disponibles sur le territoire (pour les communes de plus de 3 500 habitants) ;
- Soutenir la qualité de ces modes d'accueil (pour les communes de plus de 3 500 habitants).

### Logement

**Suivi de la décence** : La Caf a la possibilité de « conserver » les aides au logement des bailleurs indécents qui louent des logements diagnostiqués non-décents. En 2024, sur 100 dossiers concernés, 72 bénéficient d'une mesure de conservation de l'allocation logement, 23 ont vu cette mesure levée avec un reversement de l'allocation au propriétaire, et cinq ont définitivement perdu leurs droits.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, il est interdit de louer des logements en classe énergétique G en France métropolitaine. Cette mesure fait partie de la loi « climat et résilience » adoptée en 2021, visant à réduire la consommation d'énergie des bâtiments. La Caf du Cher est partenaire du pôle départemental pour la lutte contre l'habitat indigne, pour accompagner les occupants et les bailleurs dans les problématiques de leur logement.

### **Demandes d'aide au logement accompagnées par les bailleurs sociaux :**

En 2024, les bailleurs sociaux ont facilité les démarches des allocataires en formulant les demandes d'aide au logement directement à la Caf grâce à un applicatif appelé IDEAL. 84 % des demandes ont été réalisées par ce biais, ce qui a permis d'ouvrir les droits dès l'entrée dans les lieux ou en cas de changement de situation.

## Axe 2

### Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance

**La qualité de service rendue aux allocataires est au cœur de nos missions : elle passe par une relation de service synonyme de relation de confiance avec les allocataires et par des actions de contrôle et de maîtrise des risques.**

**Des comptes 2024 de la Caf validés malgré la non-certification des comptes de la branche Famille dans son ensemble par la Cour des comptes**

La Cnaf a validé les comptes 2024 de la Caf du Cher avec neuf observations, dont quatre relatives à la non atteinte d'objectifs et cinq concernant des mesures de nos processus. Aucune observation ne porte sur la qualité comptable.

**La DCF garante du versement à bon droit des prestations et plus largement des paiements de la Caf**

#### **Le groupe juridique**

Les optimisations menées en 2023 en termes de pilotage, de relations partenariales, de travail en transversalité avec les autres services de la Caf ont été poursuivies en 2024.

L'objectif fraude a été atteint pour un montant de préjudice financier de 997 000 €. Par ailleurs, la montée en compétence dans le domaine du télé recouvrement a généré de bons résultats.

Ainsi, l'objectif de recouvrement à 24 mois des indus standard a été atteint.

2024 a permis l'approfondissement de nos relations partenariales (le Département du Cher pour la qualité des fonds de dossiers contentieux devant le tribunal administratif, les rencontres avec la Procureure de la République et avec la Présidente du pôle social du tribunal judiciaire). Des évolutions importantes ont été réalisées dans le cadre de la convention signée avec les commissaires de justice. Enfin, un travail transversal efficace avec les autres services de la Caf a permis la mise en place d'actions d'amélioration de la performance.

#### **Le groupe Vérification et le groupe Gestion de la personne**

##### **Vérification comptable :**

La Caf du Cher agit pour sécuriser ses paiements et garantir à chacun le versement de son juste droit. Les risques internes du fait d'éventuelles erreurs de traitement sont couverts par des actions de contrôles spécifiques menées par le groupe vérification.

Les gestionnaires vérification s'assurent que les gestionnaires conseils ont pris en compte et traité toutes les informations transmises par nos allocataires, et, ont respecté l'application de la réglementation et des procédures nationales.

C'est une action de prévention efficace qui participe à la qualité du service rendu.

Ainsi en 2024, 11 772 vérifications métiers ont été menées. Elles ont permis de détecter et corriger des anomalies avec un impact financier de 1 404 666 € dont 751 838 € de rappels et 652 828 € d'indus.

##### **Gestion de la personne :**

La Caf du Cher assure la sécurisation du référencement des personnes bénéficiaires pour ses allocataires et également ceux de la Caf de l'Indre et de la Caf d'Indre et Loire.

En 2024, une revue de performance a été partagée avec nos Caf mutualisées mettant en exergue l'atteinte des objectifs et l'ambition d'une écoute client réciproque.



## Accompagner nos publics dans une relation de confiance centrée sur l'accès aux droits et services

Taux d'atteinte datamining

**110** ✓

Objectif : 100,0 % (+ 10 %)

Taux d'atteinte place

**102 %** ✓

Objectif : 100,0 % (+ 2 %)

Taux d'atteinte Rac A

**105 %** ✓

Objectif : 100,0 % (+ 5 %)

Taux d'atteinte Rac T

**78 %** ✓

Objectif : 75,0 % (+ 3 %)

### Le groupe comptabilité

L'année 2024 a été riche en optimisations de nos processus tant comptables que financiers afin d'accroître notre performance.

Un engagement total de l'équipe au grand complet avec des questionnements pertinents et des plans d'actions pluri-annuels ambitieux.

Notre équipe de comptables a en charge des actions de vérification métier concernant le domaine des ressources humaines, de la logistique et de l'action sociale, preuve d'une polyvalence et d'une grande agilité.

Parmi nos réussites nous pouvons mettre en avant l'atteinte de tous nos objectifs de vérification et, depuis juillet 2024, l'atteinte de l'objectif de délai d'encaissement et de reversement liés à l'intermédiation financière en moins de deux jours. Le tout couronné par une période d'arrêt des comptes menée à bien avec les contributions de nos services ordonnateurs.

### Le contrôle des données entrantes

Le groupe maîtrise des risques et le groupe contrôle sur place ont atteint tous les objectifs fixés en matière de maîtrise des risques sur les données entrantes (données déclarées par les allocataires ou des tiers servant au calcul des prestations). Les résultats détaillés sont indiqués dans la rubrique « Chiffres clés ».

### L'accueil de nos publics

En 2024, 41 790 personnes ont été accueillies dans nos accueils physiques de Bourges, Vierzon et Saint-Amand-Montrond. La mise en place d'une instance hebdomadaire de suivi a permis de tenir l'objectif fixé qui consiste à proposer un rendez-vous dans les sept jours pour plus de 85 % du public.

Ce fonctionnement facilite la modulation de nos offres d'accueil pour mieux répondre aux besoins de nos allocataires. De plus, grâce aux 23 structures France services réparties sur le département, leurs réponses viennent compléter notre offre d'accueil. Des webinaires mensuels sont animés conjointement avec la CPAM en direction des animatrices des France services pour une meilleure appropriation des différentes évolutions législatives et de notre fonctionnement.

L'accueil téléphonique est assuré par la plateforme régionale, pilotée par la Caf du Loiret mais dont un des deux plateaux est situé à Bourges. En 2024, la PFS a reçu 832 304 appels (dont 98 863 pour la Caf du Cher). 82 % ont obtenu une réponse par un conseiller ou via le serveur vocal interactif.

Malgré des périodes où l'accessibilité téléphonique peut être rendue difficile par le volume de flux à absorber, les différents canaux de la relation de service génèrent une très forte satisfaction auprès des usagers.

## Axe 3

### Mobiliser tous les leviers de performance de la Branche et accompagner les transformations

**Pour mettre en œuvre les politiques et les offres de service, la Caf a besoin de services supports solides pour un fonctionnement à la fois performant et sobre.**

#### Les ressources humaines

##### Le recrutement

Le premier objectif stratégique de la politique RH reste le pilotage de la trajectoire des effectifs avec un suivi quotidien du plan de charges des recrutements CDD et CDI. Il a été nécessaire de poursuivre le travail de consolidation des effectifs de la Caf, réalisé grâce aux nombreuses intégrations au cours de l'année 2024. Le service a réalisé, en collaboration avec les managers des services concernés, 78 entretiens de recrutement, cinq sessions d'information collective en collaboration avec France Travail. Plus de 160 candidats ont été rencontrés au cours de jobdating tenus dans le cadre de ces journées dédiées au recrutement de nos CSU. En 2025, au-delà de la poursuite des efforts de saturation des effectifs, l'accent est placé sur la phase d'intégration des nouveaux salariés afin de développer la marque employeur pour accompagner le salarié vers l'autonomie, créer du lien et développer son sentiment d'appartenance au sein de l'Institution. Des outils en cours d'élaboration par le service feront partie de la projection d'un *onboarding* réussi conformément aux objectifs du SDRH 2023-2027.

#### Le plan de développement des compétences

Il a été élaboré en tenant compte des besoins des agents et inclut notre plein engagement envers une préoccupation majeure, devenue aujourd'hui l'une des priorités des salariés : la nécessité d'un environnement de travail sain, motivant et attractif. En suivant les changements sociétaux, au premier rang desquels la transition écologique, la stratégie est d'accompagner les agents et les managers afin de maintenir une culture d'entreprise forte tout en favorisant le bien-être au travail, l'intelligence collective et la responsabilisation de chacun. Cet axe stratégique de formation a été intégré dans la direction prise par l'arbitrage

l'arbitrage des besoins de formation. Concrètement, il s'agit de 350 heures consacrées par le service RH à la tenue et au suivi du plan de développement des compétences. Ainsi, le PDC totalise pour l'année 2024 : 10 124 heures de formation, dont 142 agents qui ont pu bénéficier d'au moins une action de formation (84 actions internes, 64 externes et 80 en distanciel).

#### Les nouveaux référentiels emplois

Débuté fin 2023 et finalisé en avril 2024, le travail autour des nouveaux référentiels emplois, avec le concours du collectif managérial, a permis de procéder à l'actualisation de 48 référentiels de compétences conformes aux attendus relatifs à la transformation managériale, à la transformation numérique et au développement responsable et durable (RSO).



#### Quelques chiffres clés

- 105 demandes de télétravail ;
- 37 entretiens de parcours RH pour valoriser les parcours, orienter la carrière et répondre aux problématiques rencontrées ;
- 146 entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement et entretiens professionnels suivis et analysés soit 100 % de l'effectif ;
- 32 feedbacks annuels managers/agents visant à traiter la gestion des situations individuelles et/ou collectives ;
- 350 heures dédiées à la gestion du plan de développement des compétences.



## Mobiliser tous les leviers de performance de la Branche et accompagner les transformations

### Le service informatique

Il est le garant du bon fonctionnement du système d'information. Il assure au quotidien la gestion et la sécurité d'un parc informatique de près de 300 ordinateurs et serveurs, la gestion des habilitations, le déploiement des solutions nationales, ainsi que des fonctions de support, d'accompagnement, d'administration systèmes et réseaux, de formation, de sensibilisation à la sécurité informatique... Cette année, le projet de migration vers la nouvelle forêt Active Directory s'est terminé avec succès, l'application gestion des paramètres locaux pour laquelle nous avons participé à l'expression des besoins est aujourd'hui en production, le déploiement de la plateforme d'échange de fichiers PEPS a été effectué, le remplacement des équipements actifs du réseau accompagné de la mise en place du NAC (contrôleur d'accès au réseau) renforce encore la sécurité du système d'information. La veille sur le bon niveau de sécurité du système d'information est assurée, tout comme les actions de sensibilisations face aux risques et les objectifs sont atteints.

### Le service Achats et gestion des biens

En 2024 le service Achats et gestion des biens a poursuivi le travail engagé sur le projet immobilier de réaménagement des bureaux du siège. Des ateliers ont été réalisés avec les ambassadeurs de chaque service afin de définir au plus juste les besoins de chacun. Différents scénarii ont été élaborés et affinés tout au long de l'année. Les plans définitifs ont été validés par chaque manager puis présentés à tous les agents. L'année 2025 sera consacrée à constituer le dossier de financement puis lancer la phase d'appel d'offre.

### Quelques actions marquantes du service

Concernant les achats :

- Acquisition d'un nouvel onduleur plus performant ;
- Des tables et des chaises pour le réfectoire commun Caf-CPAM afin d'augmenter la capacité d'accueil ;
- Le remplacement des balises pour la protection des travailleurs isolés ;
- La prestation d'un géomètre pour le projet de réaménagement des locaux.

Concernant la gestion des biens :

- Les diagnostics, travaux et estimations ont été réalisés dans la perspective de vente immobilière du centre social de Vierzon.

# Agir sur notre démarche RSO

**En 2024, la démarche de responsabilité sociétale des organisations (RSO) a proposé tout un programme d'actions au cours de l'année, dont certaines menées en commun avec la CPAM du Cher.**

## Réduire son empreinte carbone

Lors de la journée mondiale de l'environnement du 5 juin, le covoiturage quotidien et ses avantages ont été mis en évidence : diminuer les frais de voiture, rencontrer de nouvelles personnes, désencombrer les routes, gagner du temps en évitant la recherche de stationnement, participer à la réduction des émissions polluantes...

Le covoiturage quotidien permet également d'augmenter le pouvoir d'achat en bénéficiant des aides qui peuvent être cumulées :

- Le protocole d'accord relatif à la mise en place du forfait mobilités durables de la Caf du Cher ;
- Le service d'Agglobus avec un service de covoiturage domicile/travail par le biais d'une plateforme et une application de réservation ;
- La prime de l'État pour soutenir le covoiturage.

## Nettoyage numérique de printemps

Les salariés ont été invités à "un nettoyage de printemps" en participant au « Digital CleanUp Day » du 18 au 22 mars 2024, en lien avec la journée du nettoyage numérique. L'objectif était d'agir en faveur de la maîtrise des consommations énergétiques en nettoyant ses données numériques. Ils ont mesuré leur impact en découvrant la taille de leur boîte mail, avant de passer à l'action grâce à des trucs et astuces pour nettoyer ses données numériques (mails, fichiers stockés, espaces sharepoint).

## Maître du compost

Pour devenir un maître du compost, pour impressionner les amis et les voisins avec ses connaissances sur les vers de terre, mais aussi pour donner une seconde vie aux épluchures et déchets verts, les salariés ont pu rencontrer une animatrice du programme local de prévention des déchets de Bourges Plus le 2 avril. Ils ont appris comment transformer les déchets en or noir (ou plutôt en terre fertile) car chacun peut jouer un rôle actif dans la réduction de notre empreinte carbone.

## Don du sang

Cette année encore, la Caf du Cher a participé au « don du sang » en collaboration avec la CPAM du Cher. A cette occasion, l'Etablissement français du sang (EFS) était dans nos locaux en juillet et en novembre. De nombreux agents se sont portés volontaires pour donner leur sang et ainsi sauver des vies. Cette action sera reconduite sur 2025.

## Journée sans téléphone

Les managers prestations ont organisé une animation sur l'utilisation de son téléphone, à l'occasion de la journée mondiale sans téléphone du 6 février. Quatre équipes ont participé à un quiz. L'entrée était interdite aux téléphones portables !



# Conseil d'administration

Président	1 <sup>er</sup> Vice-présidente	2 <sup>ème</sup> Vice-président
<b>Charles COLLIN</b>	<b>Magali BRUNAUD</b>	<b>Jean-Marc JOYEUX</b>



**24**  
**membres titulaires**

## Le mot du président du conseil d'administration

En 2024, nous avons poursuivi notre mission avec engagement et détermination, en plaçant les familles au cœur de nos préoccupations.

Nous avons renforcé nos actions pour soutenir les familles dans leurs besoins quotidiens. Grâce à une gestion rigoureuse et innovante des fonds d'action sociale, nous avons pu maintenir et améliorer les services offerts, et poursuivre un large soutien aux actions de nos partenaires du territoire.

Parmi les réalisations notables de cette année, nous pouvons noter le transfert du centre social Tunnel-Château de Vierzon à la Ligue de l'enseignement. Cela permettra aux habitants et aux adhérents de bénéficier d'actions nouvelles que nous n'étions pas en mesure de déployer.

Nous avons également poursuivi notre engagement en faveur de l'égalité des chances, en développant des initiatives pour soutenir les familles monoparentales et les familles en situation de précarité. Ces actions ont été rendues possibles grâce à la mobilisation sans faille des équipes de la caisse et des administrateurs.

Nous restons déterminés à poursuivre nos efforts pour offrir un soutien toujours plus efficace et adapté aux familles.

Titulaires	Appartenance	Suppléants
<b>Représentants des salariés</b>		
Valérie Brousse	CGT-FO	Patrick Gedet
Charles Collin		Emilie Berthier
Jean-Marc Joyeux	CFDT	Eric Duconget
Isabelle Cabooter		Marie-Christine Chevalier
Emmanuelle Arnoult	CGT	Denis Rojas
Florie Gaeta		Pascal Aubert
Philippe Méda	CFTC	Anne-Sophie Fonteny
Christine Rocher	CFE-CGC	Marie-Alice Perrin

<b>Représentants des employeurs et des travailleurs indépendants</b>		
Carole Petit	MEDEF	Nadia Chevalier
Magali Brunaud		Stéphanie Doridot
Nathalie Chaumereuil	CPME	Delphine Hilaire
Virginie Soulat		Frédéric Tartary
Herizo Georges	U2P	Patrick Témoins
Jean-Philippe Limberger		Régine Audry
Nadine Bertrand		Patrick Audoucet
Eric Imbault	FNAE	

<b>Représentant des associations familiales</b>		
Kezban Dalda	UDAF	Elodie Vivier
Patrice Bouet		Sabine de Lambertye
Stéphanie Narboux-Parin		Marie Clair
Nadine Sengel		Sylvie Moreau

<b>Personnes qualifiées</b>	
Frédérique Barnier	
Véronique Millet	
Marina Mouseline	
Geneviève Fleuriet	

<b>Représentants du personnel</b>		
Valérie Debroye	CFDT	Olivia Gales-Pinheiro
Elodie Hang		
Amandine Tournezot	CGT	Marie-Cerise Nadot

# Chiffres clés



**56 029** foyers allocataires

**PRESTATIONS VERSÉES**  
(familiales et pour le compte de tiers)

**393 766 309 €** (+ 3,5 %)

Montant mensuel moyen versé : **537 €**



**ACTION SOCIALE**

**22 227 241 €** (+ 1 %)



**DÉLAIS MOYENS DE DEMARCHE**

**12,7 jours**

pour l'ensemble des prestations

**51,4 jours**

pour les bénéficiaires  
de minima sociaux

**RELATION DE SERVICE ALLOCATAIRES**



**832 304** (- 23 %) appels téléphoniques reçus

**683 654** (- 31 %) appels téléphoniques traités (par agent ou par serveur vocal)

**4 001** (+ 7 %) rendez-vous téléphoniques

**343** (- 24 %) rendez-vous par visio



**VOUS ÊTES 89 % À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF**



Site Internet  
**90 %**



Application mobile  
**89 %**



Accueil physique  
**92 %**



Téléphone  
**83 %**



**7 796** (- 14 %) visites à l'accueil sur rendez-vous



**73 714** (+ 22,5 %) visiteurs sur l'application mobile



**387 273** (+ 41,5 %) visiteurs sur Caf.fr

**RESSOURCES HUMAINES AU 31/12/2024**

**146**  
nombre d'agents en CDI



**43 ans**  
moyenne d'âge des agents

**12 ans**  
ancienneté moyenne des agents

# RÉPARTITION DES ALLOCATAIRES ET DES MONTANTS VERSÉS PAR PRESTATIONS

Source des données : tableaux TSAR au 30 juin 2024

## 393 766 309 €

### JEUNE ENFANT

47 981 844 €  
(+ 1,8 %)



Prestation d'accueil  
du jeune enfant (Paje)

**7 300**

bénéficiaires (- 4,3 %)  
47 981 844 € (+ 1,8 %)

### PRESTATIONS ENFANCE

86 647 967 € (+3,8 %) / 19 825 bénéficiaires (- 1,3 %)



Allocations  
familiales (Afi)

**17 993**

bénéficiaires (- 1,6 %)  
52 919 726 € (+ 2,7 %)



Complément  
familial (Cf)

**3 457**

bénéficiaires (+0,8 %)  
10 113 775 € (+ 4,7 %)



Allocation de soutien  
familial (Asfmr)

**3 864**

bénéficiaires (+ 2,1 %)  
14 159 077 € (+ 6,3 %)



Allocation de rentrée  
scolaire (Ars)

**12 350**

bénéficiaires (+ 2,5 %)  
9 031 591 € (+ 5,2 %)

### LOGEMENT

60 834 014 € (- 0,2 %) / 22 220 bénéficiaires (- 1,7 %)



Allocation de logement  
familiale (Alf)

**3 566**

bénéficiaires (+ 2,5 %)  
13 320 559 € (- 1,9 %)



Aide personnalisée  
au logement (Apl)

**11 375**

bénéficiaires (- 1,8 %)  
29 571 241 € (- 0,2 %)



Allocation de  
logement sociale (Als)

**7 279**

bénéficiaires (=)  
17 760 955 € (+ 1,4 %)



Allocation de logement  
temporaire (Alt)

137 698 € (-21,4 %)

### DÉPENDANCE

90 065 664 € (+ 12,3 %) / 9 782 bénéficiaires (+ 7,1 %)



Allocation aux adultes  
handicapés (Aah)

**8 355**

bénéficiaires (+ 7,5 %)  
84 017 486 € (+ 12,5 %)



Allocation d'éducation de  
l'enfant handicapé (Aeeh)

**1 558**

bénéficiaires (+ 4,3 %)  
5 042 820 € (+ 7,5 %)



Allocation journalière  
de présence parentale  
(Ajpp)

**84**

bénéficiaires (+ 27,3 %)  
915 221 € (+ 19,7 %)



Allocation journalière du  
proche aidant (Ajpa)

**9**

bénéficiaires (+ 12,5 %)  
90 137 € (+ 53,8 %)

### INSERTION

104 637 526 € (- 1,4 %) / 26 500 bénéficiaires (- 2,8 %)



Revenu de  
solidarité active (Rsa)

**8 818**

bénéficiaires (- 1,2 %)  
59 530 631 € (+ 0,7 %)



Prime  
d'activité

**19 922**

bénéficiaires (- 3,3 %)  
45 106 895 € (- 0,4 %)

### AUTRES

457 946 € dont



Aide aux victimes de violences  
conjugales (AVVC)

**166**

bénéficiaires  
121 845 €



Frais de tutelle aux  
prestations familiales

321 047 € (+ 4,3 %)

## RÉPARTITION PAR MISSIONS

**47 981 844 €**

(+ 1,8 %)

AIDER LES FAMILLES A CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE, FAMILIALE ET SOCIALE

**60 834 014 €**

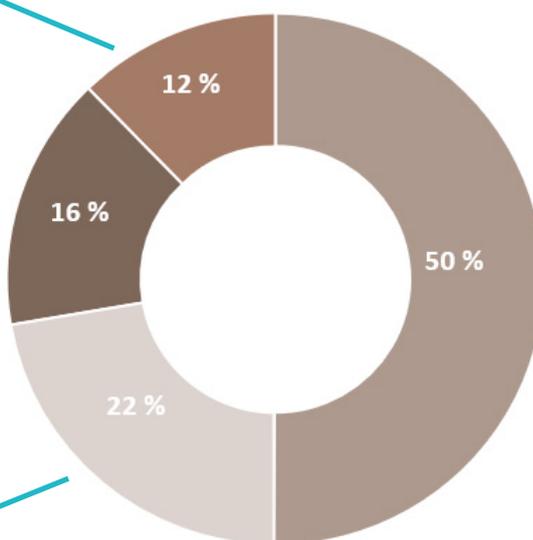
(- 0,2 %)

ACCOMPAGNER LES FAMILLES DANS LEURS RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT ET LE CADRE DE VIE

**86 647 967 €**

(+ 3,8 %)

FONCTION PARENTALE



**196 359 557 €**

(+ 5,4 %)

AUTONOMIE, INSERTION SOCIALE ET RETOUR A L'EMPLOI

## LES CONTRÔLES

	Dossiers contrôlés	% Dossiers avec IF*	Montant IF*	Taux indus	IF des indus	Taux rappels	IF des rappels
Datamining	468	73%	795 285	60%	473 593 €	40%	321 692 €
RAC Annuels	2 226	86%	1 572 041	78%	1 229 521 €	22%	342 520 €
RAC Trimestriels	4 365	32%	765 953	59%	454 988 €	41%	310 965 €
Contrôle sur place	203	61%	653 771	84%	550 239 €	16%	103 532 €

\* IF = Impact financier

Le nombre de dossiers avec impact financier est supérieur au nombre de dossiers contrôlés lorsque sur un même dossier est constaté un indu et un rappel

## LE RECOUVREMENT DES INDUS

	2023	2024
Taux de recouvrement - indus frauduleux	76,1 %	80,6 %
Taux de recouvrement - indus non frauduleux	88,5 %	88,7 %
Nombre d'allocataires avec indus en solde	5 409 €	5 404 €
Endettement moyen des allocataires	1 228 €	1 300 €

# RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ACTION SOCIALE PAR FONCTION

Source VFDAS

22 227 241 € (+ 1 %)

## ACCUEIL DES JEUNES ENFANTS DE 0 À 6 ANS



12 203 296 €  
(+ 2,5 %)

## TEMPS LIBRE DES ENFANTS ET DES FAMILLES



5 743 690 €  
(+ 9 %)

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES



497 214 €  
(+ 8 %)

## LOGEMENT ET HABITAT



416 413 €  
(- 12,8 %)

## ANIMATION ET VIE SOCIALE



2 155 779 €  
(+ 19,4 %)

## AUTRES ACTIONS \*



1 260 984 €  
(- 0,8 %)

\* Accompagnement à la fonction parentale

## AIDES INDIVIDUELLES AUX FAMILLES

708 666 € (-1,6 %)

d'aides versées dont

41 % pour le temps libre  
des enfants et des familles ;

33 % sur l'accompagnement des  
familles ;

26 % pour le logement et l'habitat.

**Répartition prêts / subventions :**

**73 % de subventions et 27 % de prêts.**

## AIDES COLLECTIVES AUX PARTENAIRES

21 337 731 € (+ 3 %)



## L'offre de travail social en 2024

2 197 demandes ont été enregistrées :

- **Séparation :**  
1 119 mises à disposition --> 332 recours (31,7 %) ;
- **Décès d'un conjoint :**  
54 mises à disposition --> 31 recours (57,4 %) ;
- **Décès enfant :**  
33 situations --> 23 recours (69,7 %) ;
- **Arrivée enfant :**  
482 mises à disposition --> 154 recours (31,95 %).

Nombre de rendez-vous par type d'intervention :

- accompagnements : 629 ;
- informations et conseils : 353.

# La Caf vous accueille sur rendez-vous

21 Boulevard  
de la République  
Bourges

7 place de  
la résistance  
Vierzon

7 rue Henri Barbusse  
Saint-Amand-Montrond

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)  
[www.monenfant.fr](http://www.monenfant.fr)