



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
du Cher

Caf.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



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

2023 aura été l'année de début d'un nouveau cycle quinquennal marqué par l'aboutissement de la négociation de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (Cog) entre l'Etat et la Cnaf. Cette Cog 2023-2027 nous engage dans la voie du changement avec les projets et réformes que les pouvoirs publics nous confient et qui sont structurants pour la vie quotidienne de nos concitoyens : à cet égard, nous pouvons être fiers d'avoir déployé avec succès en 2023 deux réformes importantes, la déconjugalisation du calcul de l'allocation aux adultes handicapés, d'une part, et la mise en œuvre de l'aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales, d'autre part. Ces réformes montrent à quel point les Caf sont inscrites au cœur des évolutions sociales et sociétales.

Les grands projets organisationnels et techniques n'ont pas manqué non plus (approche populationnelle, changement de solution téléphonique...). Ils doivent nous permettre de consolider notre qualité de service à destination de nos usagers. Ils illustrent notre persévérance dans l'amélioration de la délivrance du service à nos allocataires, dans une visée de satisfaction de nos usagers, de maîtrise durable de nos délais de démarche et de recherche du juste droit. Mais aussi avec nos partenaires, avec lesquels nous poursuivons avec détermination le développement des politiques d'action sociale en nous appuyant sur les démarches de contractualisation territoriale.

Un rapport d'activité est ainsi l'occasion de marquer un temps d'arrêt sur les réalisations de l'année écoulée. Ce pas de côté nous montre 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 2023.

SOMMAIRE

La présentation _____ 03

Le contexte socio-économique _____ 04

Le panorama 2023 _____ 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 2023, il s'agit de :



**Jérémie
AUDOIN**
Directeur



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



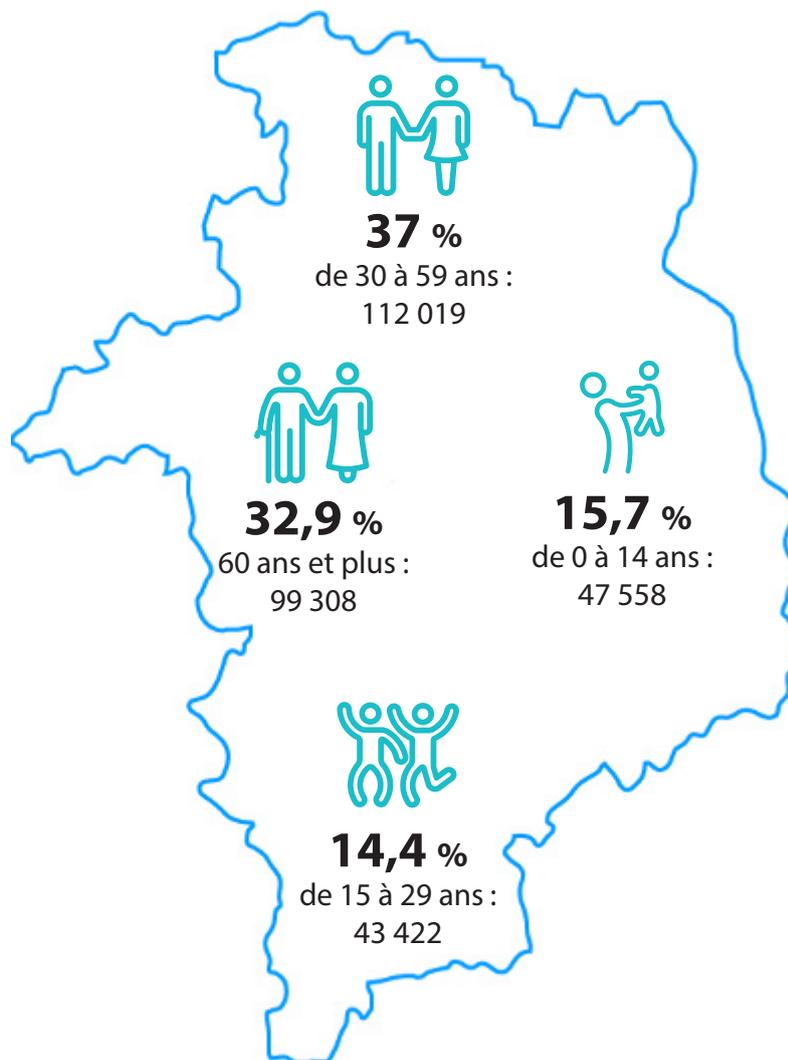
**Nathalie
THOUVENOT**
Directrice adjointe

Le contexte socio-économique

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



Population totale du Cher : **302 307** habitants



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

Caf du Cher



56 474 ⁽¹⁾
allocataires au 30 juin 2023

130 036 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 43 % de la population totale du département.

NOMBRE
D'ALLOCATAIRES
NOYAU DUR



NOMBRE D'ALLOCATAIRES



► 17 639
couples
avec enfants



► 2 934
couples
sans enfant



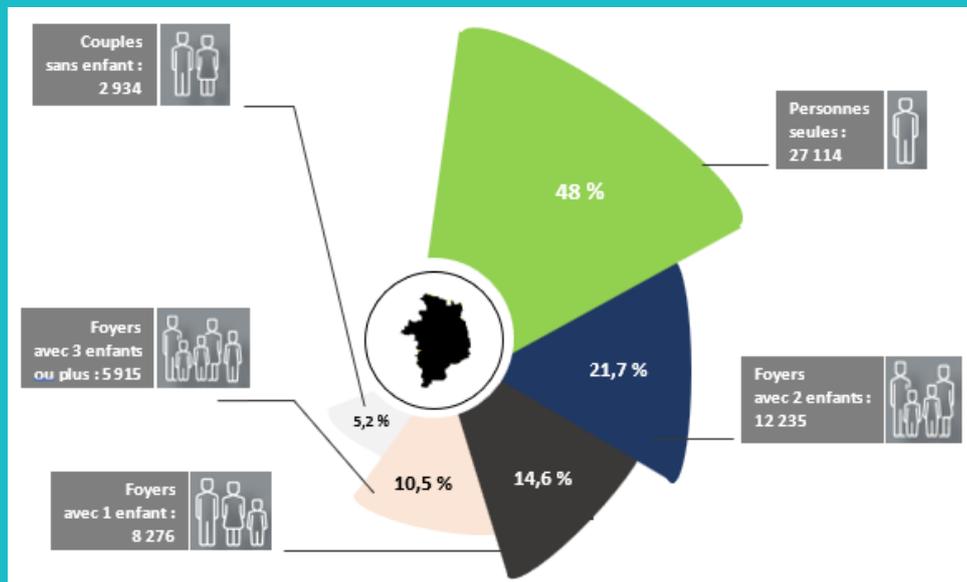
► 8 787
familles
monoparentales



► 27 114
personnes seules
sans enfant

1 Données Caf, tableaux TSAR au 30 juin 2023

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



Nouvelle convention, en matière de médiation, avec le tribunal administratif d'Orléans et la cour administrative d'appel de Versailles.

La médiation permettra d'une part de réintroduire de l'oralité, là où le contentieux administratif repose principalement sur une procédure écrite et d'autre part de parvenir à une décision rapide, dans les cas les plus favorables. Le périmètre de la convention porte sur les prestations relevant du tribunal administratif, c'est-à-dire l'aide personnelle au logement, la prime d'activité et les diverses autres primes. En revanche, la convention n'inclut pas le Rsa pour lequel nous n'avons pas délégation du Département pour l'action contentieuse.

FEV



Signature d'un accord avec les organisations syndicales en faveur du développement des modes de transport alternatifs.

Dans le cadre de la responsabilité sociétale des organisations (Rso), la Caf et les organisations syndicales représentatives se sont engagées en faveur du développement des modes de transport alternatifs pour le trajet domicile - travail des salariés. Les objectifs de cet accord concernent la réduction des conséquences environnementales des transports domicile - travail, la contribution à l'amélioration de la santé des salariés et de la qualité de vie au travail, et la réduction du coût de la mobilité.

MAR

Signature d'une convention de coopération entre la Caf et la Cnam.

Cette convention a pour but de renforcer le partenariat et les coopérations entre les deux organismes.

Sont visés les sujets de lutte contre le non-recours aux droits sociaux et aux soins, d'accompagnement des publics vulnérables dans une perspective d'amélioration de la qualité de service, ainsi que la simplification des démarches des usagers.

Ainsi ils s'engagent notamment à renforcer leurs connaissances réciproques, à déployer des parcours coordonnés, et à renforcer la coordination entre leurs accueils.

MAR

Installation du Comité départemental des services aux familles du Cher (Cdsf).

Sous la présidence de Monsieur le préfet du Cher, le comité est composé de 35 membres titulaires.

Cette instance, qui s'appuie sur des réseaux de professionnels, a pour objectif un pilotage unique des services aux familles. C'est un véritable levier qui permet de renforcer les partenariats tout en favorisant l'échange et le développement d'actions concrètes sur les territoires.

Quatre politiques publiques sont concernées : la petite enfance, le soutien à la parentalité, la jeunesse, l'animation de la vie sociale.

AVR

Mise en oeuvre de l'approche populationnelle.

Après plusieurs mois d'analyses, de réflexions et d'arbitrages sur l'organisation cible, la Caf a déployé une toute nouvelle organisation des secteurs chargés de la délivrance du service aux allocataires, fondée sur « l'approche populationnelle ». Le fichier allocataires a été découpé en six segments de population aux caractéristiques homogènes.

Par le développement d'une expertise propre à chaque population, cette organisation vise plusieurs objectifs : améliorer la qualité globale du service et particulièrement la qualité du traitement des dossiers, réduire la charge cognitive pour les gestionnaires, développer la transversalité interne et partenariale, renforcer le sens du métier.

JUIN



Une nouvelle convention territoriale globale (Ctg) a été signée avec la communauté de communes Pays Fort Sancerrois Val de Loire, pour 2023-2027.

Cette Ctg a pour ambition générale de contribuer à l'attractivité du territoire en coordonnant l'action sociale famille du territoire.

La Ctg vise à mettre les ressources de la Caf, tant financières, que d'ingénierie, au service d'un projet de territoire afin de délivrer une offre de services complète, innovante et de qualité aux familles.

JUIL



Parcours Bafa citoyen 2022/2023.

Le vendredi 7 juillet a eu lieu la remise des attestations de formation au Bafa pour les 20 jeunes engagés dans le parcours Bafa.

Ces nouveaux animateurs, jeunes et motivés, commencent dès l'été à s'engager et s'investir dans les accueils de loisirs de leurs territoires !

Le partenariat inter-institutionnel (Caf-Cd-Etat) avec les associations d'Education Populaire de la Ligue et les Francas a conduit à la réussite de ce projet.

Une nouvelle promotion démarrera en octobre 2023.

JUIL



Une nouvelle convention d'objectifs et de gestion pour 2023-2027.

A l'issue d'une négociation engagée à l'automne 2022, la Cog de la branche Famille fixant ses missions, ses priorités et ses moyens a été signée le 10 juillet 2023. Si les missions des Caf s'inscrivent dans la continuité des périodes conventionnelles précédentes, la Cog 2023-2027 fixe le cap autour de deux grandes ambitions : revenir à une meilleure qualité de service attendue par nos concitoyens et mettre en œuvre les projets porteurs de progrès, parmi lesquels la solidarité à la source, la déconjugalisation de l'Aah, le service public de la petite enfance, etc.

OCT



Déconjugalisation de l'Aah et aide aux victimes de violences conjugales.

L'automne 2023 a été marqué par la mise en œuvre de deux réformes importantes pour les allocataires. En octobre, les bénéficiaires d'Aah en couple ont pu bénéficier d'un nouveau mode de calcul dit « déconjugalisé », visant à favoriser l'autonomie des personnes handicapées sans dépendre des revenus du conjoint. En décembre, la Caf a déployé l'aide aux victimes de violences conjugales, versée en moins de trois jours pour répondre à l'urgence de ces situations.

NOV



Journée départementale des assistants maternels le 18 novembre.

En partenariat avec le Conseil départemental et les Rpe (Relais petite enfance), la Caf du Cher a organisé la journée départementale des assistants maternels sur le thème : « Nos 1000 savoirs ». Cette journée a connu un vif succès avec des ateliers, des stands, tables rondes et a rassemblé plus de 160 assistants maternels et une quarantaine d'intervenants et de professionnels.

NOV



Le 20 novembre, la Caf a participé à l'handi'café au Palais d'Auron.

Le service des ressources humaines a participé à l'Handi'café au Palais d'Auron, parmi de nombreuses entreprises. Il a rencontré une trentaine de candidats susceptibles de postuler dans notre organisme. Les missions de la Caf et les profils recherchés dans le futur leur ont été présentés.

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.

Schéma départemental des services aux familles

Les partenaires, professionnels et élus, ont été associés à l'élaboration de l'avenant 2024-2025 du Schéma départemental des services aux familles. Dans une démarche participative, chacun a pris part aux résultats de l'évaluation 2022 et l'élaboration de l'avenant. Près d'une centaine de personnes étaient présentes, élus, professionnels et bénévoles. Le comité départemental des services aux familles présidé par la Préfecture avec en vice-présidence le Conseil départemental et la Caf s'est réuni en novembre 2023 pour approuver l'avenant 2023-2025 autour de trois axes : le pilotage, la coopération et les territoires. Ces orientations, basées sur une démarche orientée changement, seront impulsées et évaluées auprès des partenaires et des territoires par les référents de réseaux, facilitateurs de la déclinaison opérationnelle du schéma.

Ctg : la création du réseau des chargés de coopération

Afin de soutenir la mise en œuvre des Conventions territoriales globales, la Caf du Cher a déployé une formation-action de sept jours à destination des chargés de coopération et des chargés de conseils et de développement Caf.

Cinq journées ont été partagées avec la Caf 36, avec pour objectif de s'approprier les compétences et les postures pour animer la coopération entre acteurs au service d'un territoire (coopération territoriale, projet social de territoire, démarche orientée changement, évaluation...).

Afin de développer la coopération interinstitutionnelle, deux journées supplémentaires ont eu lieu uniquement pour les acteurs du Cher intégrant les professionnels du Conseil départemental et les élus des communautés de communes.

Ces temps de travail et de réflexion ont permis d'engager une dynamique collective qui pourra prendre la forme d'un réseau départemental des chargés de coopération en 2024.

L'animation du réseau des responsables d'établissements d'accueil du jeune enfant

Dans le cadre de l'animation du réseau des responsables d'établissements d'accueil du jeune enfant Eaje, en 2023, plusieurs temps de travail ont été proposés autour de la charte nationale d'accueil du jeune enfant.

Dans ce cadre, une journée de formation a été proposée aux responsables de structures petite enfance sur la thématique des responsabilités administratives, civiles, pénales et disciplinaires en crèches en septembre 2023. Une trentaine de responsables d'Eaje ont participé.

Cette formation a été assurée par une juriste. Une journée enrichissante pour les professionnels qui a permis d'approfondir les connaissances liées à la réglementation et de réinterroger certaines pratiques professionnelles.

Promeneurs du Net

Le réseau des Promeneurs du Net dans le Cher compte fin 2023, 90 Pdn, issus de 44 structures et de 72 services. La coordination veille à accompagner ces différents profils de professionnels de la jeunesse et de la parentalité.

En 2023, huit sessions de formation ont été organisées pour les Pdn du Cher et six webinaires de sensibilisation ont été proposés à l'ensemble du réseau des 233 Pdn de la région CvdI. Investi dans les réseaux du département, Pdn18 participe à différentes actions à destination des professionnels et de leurs publics. La coordination Pdn18 a été associée à la réalisation d'un outil « Cyber-repère » porté par le Crij et la région CvdI.



Développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie

Aide d'urgence aux victimes de violences conjugales

La loi du 28 février 2023 a créé l'aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales. Elle consiste à soutenir les victimes, en leur garantissant les conditions financières nécessaires pour se mettre à l'abri et prendre un nouveau départ. Cette aide peut prendre la forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt en fonction de la situation financière et de la composition familiale du demandeur.

La loi est entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2023, ce qui a conduit les Caf à préparer cette réforme dans des délais très courts. Par ailleurs, vu l'urgence des situations, ces demandes sont priorisées avec un délai moyen de traitement de moins de trois jours. 24 aides ont été versées au cours du mois de décembre pour un montant moyen de 950 €.

Déconjugalisation de l'Aah

La loi du 16 août 2022 a instauré une mesure concernant l'allocation aux adultes handicapés (Aah). Il s'agit d'un nouveau mode de calcul de son montant pour les personnes en couple, sans prise en compte du conjoint et de ses ressources. Cette mesure a été mise en œuvre le 1^{er} octobre 2023 avec des premiers paiements intervenus en novembre 2023. L'application du nouveau mode de calcul n'a lieu que si celui-ci est plus avantageux pour le bénéficiaire de l'Aah, mais une fois la bascule faite elle est définitive. Dans le Cher, un peu plus de 1 700 bénéficiaires d'Aah ont bénéficié de cette réforme.

Logement : transfert du pilotage du Pdlhi et création de l'Adil

L'actualité sur les politiques du logement a été soutenue en 2023, avec tout d'abord le transfert au 1^{er} janvier du pilotage et de l'animation du pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne de la Caf vers l'Etat (direction départementale des territoires). La Caf assurait l'animation de cette instance partenariale depuis sa création en 2006. En mai 2023, l'Etat a agréé l'agence départementale d'information pour le logement (Adil) du Cher. Notre département faisait partie des 18 qui n'en étaient pas pourvus jusqu'alors, nécessitant de recourir aux services de l'Adil de l'Indre. Opérationnelle depuis septembre 2023, l'Adil conseille et informe les particuliers sur toutes les questions juridiques, financières et fiscales du logement. Elle est subventionnée par la Caf et le président du conseil d'administration de la Caf représente notre organisme dans les instances de gouvernance de l'Adil.

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.

Une nouvelle donnée pour le calcul du Rsa et de la prime d'activité : le montant net social

Le montant net social (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. Le déploiement du Mns constitue une première marche du grand projet de solidarité à la source qui permettra en 2025 le pré-remplissage automatique des déclarations trimestrielles de ressources pour le Rsa et la prime d'activité.

Des comptes 2023 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 2023 de la Caf avec huit observations relatives au respect de certains processus ou à la non-atteinte de certains objectifs de maîtrise des risques. Aucune observation ne porte sur la qualité comptable proprement dite.

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

Le groupe juridique

L'année a été marquée par des évolutions importantes qui ont amené à refondre le pilotage des activités juridiques. Il a donc fallu mettre en place ces nouvelles étapes dans le processus de qualification des fraudes.

Par ailleurs, l'objectif a été fixé en montant financier et non plus en nombre de fraudes à qualifier.

La cellule fraude a relevé ces différents défis. L'objectif a été atteint pour un montant de préjudice financier de 819 420 € (108 % de l'objectif notifié).

En matière de recouvrement, le pilotage a été affiné et de nombreux leviers mobilisés pour atteindre des objectifs ambitieux fixés par la tutelle. Une convention avec Auxilia Conseils 18, notre commissaire de justice, a été signée en janvier 2023, pour formaliser la prise en charge du recouvrement contentieux et des engagements en matière de performance.

Le groupe vérification et le groupe gestion de la personne

L'investissement de l'équipe s'est traduit de nouveau par une belle performance. Tous les objectifs du plan de contrôle ont été atteints. Au total, le groupe vérification a effectué 11 910 contrôles en 2023, ce qui représente un impact financier (indus/rappels) de 1 409 313 €.

Le travail étroit avec le pôle allocataires sur la qualité continue de porter ses fruits. En témoigne l'atteinte de nos indicateurs de la qualité de traitement, pour la deuxième année consécutive, en avant et en après paiement : 94,2 % des dossiers vérifiés en temps réel sont exacts et 97,4% le sont après six mois.

L'année a également été marquée par le rattachement de l'équipe gestion de la personne à la manager du groupe vérification, composée de trois personnes. L'équipe prend en charge l'instruction des demandes d'immatriculation (de création de Nir) pour les personnes étrangères, celles qui changent d'état civil ou qui ne sont pas déclarées à l'Insee. Cette étape est en effet un préalable avant toute affiliation de droit.

Le groupe comptabilité

De profondes transformations ont été initiées, en 2023, à la comptabilité, dans un contexte de non-remplacement et pour s'adapter aux évolutions métier.



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

Taux d'atteinte datamining 107 % ^v Objectif : 100,0 % (+6,93 %)	Taux d'atteinte place 112 % ^v Objectif : 100,0 % (+11,58 %)
Taux d'atteinte Rac A 93 % [!] Objectif : 100,0 % (-7,44 %)	Taux d'atteinte Rac T 69 % [!] Objectif : 75,0 % (-7,48 %)

Ces évolutions étaient d'autant plus nécessaires que la charge d'activité a particulièrement augmenté, avec la généralisation de l'intermédiation financière. Cette mission, confiée aux Caf, pour prévenir les situations de précarité des familles monoparentales, a eu de forts impacts sur les différentes activités comptables. La Caf du Cher a pu bénéficier de l'aide de la Caf de Haute-Garonne dans ce domaine. D'autres coopérations ont été mises en place avec la Caf de l'Eure-et-Loir et la Caf de l'Indre.

Le travail en réseau est une vraie richesse qui permet de partager les pratiques et de trouver des solutions de continuité d'activité pour de petites équipes, comme celle de la comptabilité.

Le contrôle des données entrantes

Le groupe maîtrise des risques et le groupe contrôle sur place ont atteint quasiment 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 2023, ce sont 40 738 personnes qui ont été accueillies dans nos accueils physiques de Bourges, Vierzon et Saint-Amand-Montrond.

L'accueil téléphonique est assuré par la plateforme de service régionale, pilotée par la Caf du Loiret mais dont un des deux plateaux est situé à Bourges. Au cours de l'année, la plateforme téléphonique a reçu 1 084 301 appels (dont 127 202 pour la Caf du Cher). 92 % ont obtenu une réponse par un conseiller ou via le serveur vocal interactif.

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 différentes offres d'accueil pour mieux répondre aux besoins de nos allocataires. De plus, grâce aux 23 structures France services réparties sur le département, des réponses de premier niveau viennent compléter notre offre d'accueil. Des webinaires mensuels sont animés conjointement avec la Cpm en direction des animatrices des structures France Services pour une meilleure appropriation des différentes évolutions législatives et sur notre fonctionnement. Avec la mise en place de l'approche populationnelle, et les rendez-vous téléphoniques de niveau 2, on constate une très nette augmentation de ce mode de contact plébiscité par notre public.

En synthèse, 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 a été de poursuivre le travail de consolidation des effectifs de l'organisme, ce qui a été fait grâce aux nombreuses intégrations au cours de l'année. Le parcours de recrutement se veut plus fluide car axé notamment sur la transparence des échanges. Le second objectif portait sur le développement de la marque employeur et consistait à séduire des candidats de tout horizon professionnel mettant en avant une entreprise humaine. Le gage du respect de l'équilibre vie familiale - vie professionnelle, le fait d'intégrer des équipes bienveillantes et la volonté des fonctions supports, managériales de s'engager pour le « bien intégrer » des nouveaux collaborateurs contribuent à la reconnaissance de notre marque employeur.

Pour renforcer les équipes et tenir nos engagements en matière de trajectoire des effectifs, le service a réalisé, en collaboration avec les managers des services concernés, 76 entretiens de recrutement avec des candidats, quatre sessions d'information collective avec France Travail. C'est plus de 110 candidats rencontrés au cours de jobdating tenus dans le cadre de ces journées dédiées au recrutement de nos Csu. Ce sont également quatre forums emplois dont deux en partenariat avec la Cnam pour développer notre vivier commun de candidats potentiels. Ce sont 24 nouvelles recrues Cdi et Cdd au sein des différentes équipes de travail.

L'accompagnement des salariés et des évolutions métiers

Le travail relève dorénavant de cinq axes stratégiques :

- Anticiper les besoins en ressources humaines selon les évolutions organisationnelles, technologiques, réglementaires et sociétales ;
- Prendre en compte les évolutions de situation des salariés ;

- Mettre à disposition des ressources humaines adaptées, en nombre et compétence, dans les délais attendus, afin de répondre aux objectifs stratégiques de l'organisme ;
- Développer et maintenir l'employabilité des salariés ;
- Assurer la juste rémunération des salariés.

L'installation du nouveau Cse

Le renouvellement du comité social et économique (Cse) a été un moment crucial et important pour maintenir la qualité du dialogue social. L'équipe Rh a participé activement à toutes les étapes du processus d'organisation et de tenue des opérations électorales durant plusieurs mois : de la préparation pré-électorale, jusqu'à la proclamation des résultats et la transmission des résultats aux autorités compétentes.



Quelques chiffres clés

- 102 demandes de télétravail ;
- 37 entretiens de parcours Rh pour valoriser les parcours, orienter la carrière et répondre aux problématiques rencontrées ;
- 156 entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement et entretiens professionnels suivis et analysés soit 100 % de l'effectif ;
- 39 feedback annuel managers/agents visant à traiter la gestion des situations individuelles et/ou collectives ;
- 120 heures de travail dédiées aux actions de la démarche Rso axées sur la santé et la sécurité, ainsi que les actions Qvct.



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

Le service informatique

Il assure au quotidien la gestion et la sécurité du système d'information local composé de plus de 300 postes, ainsi que des fonctions de support, d'accompagnement, d'administration systèmes et réseau, de développement applicatif, de formation...

Le décommissionnement Lotus s'est terminé cette année, les travaux préparatifs à la migration vers la nouvelle forêt Active Directory ont bien avancé, plus d'une quarantaine d'ordinateurs ont été remplacés : la totalité du parc informatique est maintenant constitué de stations de travail très performantes, participation à l'expression des besoins et aux tests de la future app Gestion des paramètres locaux, un nouveau lien fibre en complément des accès existants M2 (métier) et B2 (broadband) a été mis en place. 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 (Tacite, Cdap) sont atteints.

Le service achats et gestion des biens

En 2023 le service achats et gestion des biens a travaillé sur le projet de réaménagement du siège avec la Directrice comptable et financière, pilote du projet.

Ce projet a émergé suite aux orientations nationales qui demandent de rationaliser les espaces en fonction des nouveaux modes de travail (comme le télétravail), mais également par le souhait de développer des espaces collectifs et d'améliorer les conditions de travail.

Les premières phases ont été engagées, notamment la définition du besoin avec l'interview de tous les managers ainsi que le choix du cabinet d'architecte. La suite des étapes se poursuivra sur 2024 et 2025.

Quelques actions marquantes du service

Concernant les achats :

- Le renouvellement des sièges ergonomiques pour tout le personnel s'est poursuivi et terminé ;
- Des caméras performantes ont été installées dans toutes les salles de réunion ;
- Des casques ont été achetés pour tous les gestionnaires conseil à la suite de la réorganisation du pôle allocataires avec l'approche populationnelle ;
- Une soixantaine d'unités centrales ont également été remplacées.

Concernant la gestion des biens :

- Les diagnostics, travaux et estimations ont été réalisés dans le cadre du futur transfert du centre social de Vierzon.

Agir sur notre démarche RSO

En 2023, la démarche de responsabilité sociale des organisations (Rso) a été structurée autour d'un programme : 25 actions ont été mises en œuvre dont certaines menées en commun avec la Cpm du Cher.

Family Day

Plus d'une centaine de participants étaient au rendez-vous !

Les enfants et les proches, munis d'un plan et d'un Pass'Caf, ont déambulé dans les services au gré de leurs envies, et ont pu découvrir le bureau de leurs parents. Un panneau, customisé par les agents, était placé dans les différents services à visiter avec une brève description de l'activité et un jeu (devinette, charade, etc.) en lien avec l'activité du service. Aux enfants de trouver les réponses pour remplir leur Pass'Caf ! Après un goûter, ils sont repartis avec une photo souvenir et un petit cadeau.

Concours photos «Agir au quotidien»

Dans le cadre de la semaine européenne du développement durable, un concours photo a été organisé sur le thème « Agir au quotidien ».

14 photos étaient en compétition, après 79 votes c'est la photo « insectes au potager » qui a gagné suivi du « pédibus » et « du vrac ». Les trois photos gagnantes ont été affichées sur les paliers des étages.

« Mois sans tabac »

Deux actions ont été proposées : un stand de prévention sur le sevrage tabagique animé par l'Apléat-Acep et des entretiens individuels avec une infirmière tabacologue de cette association.

« Don du sang »

Cette année, la Caf du Cher a participé à la journée mondiale du « don du sang » en collaboration avec la Cpm du Cher. A cette occasion, l'établissement français du sang (Efs) était dans nos locaux. De nombreux agents se sont portés volontaires pour donner leur sang et ainsi sauver des vies. Cette action sera reconduite en 2024.

Challenge Mai à vélo

Pour la 3^e fois la Caf du Cher a participé au challenge « mai à vélo », en individuel, en équipe avec la Cpm et avec la branche Famille. Notre « petite » contribution a permis à la branche Famille de terminer à la 1^{ère} place du podium du challenge dans la catégorie employeurs juste devant Pôle Emploi sur 1 215 entreprises participantes avec 1 352 km parcourus pour la Caf du Cher.



Conseil d'administration

Président	1 ^{er} Vice-présidente	2 ^{ème} Vice-président
Charles COLLIN	Magali BRUNAUD	Jean-Marc JOYEUX



24
membres titulaires

Le mot du président du conseil d'administration

L'année 2023, seconde année du mandat des membres du conseil d'administration, aura été une année riche. Tout d'abord, au niveau national avec la signature de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 : Cog ambitieuse avec la création du service public de la petite enfance et l'importance des moyens alloués afin de favoriser la création de places de garde.

Mais aussi par des réformes importantes : la déconjonction de l'Allocation adulte handicapé (Aah) suivie par la création de l'Aide aux victimes de violences conjugales (Avvc). Réformes qu'il a fallu mettre en place en un temps contraint et pour lesquelles les collaborateurs de la Caf du Cher ont fait preuve d'une grande efficacité.

Enfin, le conseil d'administration a travaillé à la refonte du règlement intérieur d'action sociale 2024, avec notamment la prise en compte des enjeux écologiques dans nos financements à destination des familles et des partenaires. Mais aussi en posant un diagnostic territorial pour chaque politique publique que nous finançons afin de définir des territoires prioritaires qui seront un outil d'aide à la décision lors de nos commissions d'action sociale.

Titulaires	Appartenance	Suppléants
Représentants des salariés		
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

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

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

Personnes qualifiées	
Frédérique Barnier	
Véronique Millet	
Marina Mouseline	
Geneviève Fleuriet	

Représentants du personnel		
Valérie Debroye	CFDT	Olivia Gales-Pinheiro
Elodie Hang		Sandra Regam
Amandine Tournezot	CGT	Marie-Cerise Nadot

Chiffres clés



56 474 foyers allocataires

PRESTATIONS VERSÉES
(légales et pour le compte de tiers)

377 919 450 € (+ 2,4 %)

Montant mensuel moyen versé : **514 €**



ACTION SOCIALE

22 003 302 € (+ 4,3 %)



DÉLAIS MOYENS DE TRAITEMENT DES PIÈCES

18,6 jours
pour les **prestations**

17 jours
pour les **bénéficiaires**
de minima sociaux

RELATION DE SERVICE ALLOCATAIRES



1 084 301 (- 23,2 %)
appels
téléphoniques reçus

998 561 (- 23 %)
appels téléphoniques traités
(par agent ou par serveur
vocal)

3 751 (+ 98,8 %)
rendez-vous
téléphoniques

451 (- 9 %)
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 %



9 085 (- 6,6 %)
visites à l'accueil
sur rendez-vous



103 460 (+ 20,1 %)
visiteurs sur l'application
mobile



405 940 (+ 46,6%)
visiteurs sur Caf.fr

RESSOURCES HUMAINES AU 31/12/2023

148
nombre d'agents en CDI



43 ans
moyenne d'âge des agents

14 ans
ancienneté moyenne des agents

RÉPARTITION DES ALLOCATAIRES ET DES MONTANTS VERSÉS PAR PRESTATIONS

377 919 450 €

JEUNE ENFANT

47 117 678 €
(+ 1,8 %)



Prestation d'accueil
du jeune enfant (Paje)

7 628

bénéficiaires (- 3,5 %)
47 117 678 € (+ 1,8 %)

PRESTATIONS ENFANCE

83 484 243 € (+ 7,9 %) / 20 092 bénéficiaires (- 0,9 %)



Allocations
familiales (Afi)

18 287

bénéficiaires (- 1,6 %)
51 534 846 € (+ 2,6 %)



Complément
familial (Cf)

3 430

bénéficiaires (- 1,3 %)
9 660 665 € (+ 2,3 %)



Allocation de soutien
familial (Asfmr)

3 783

bénéficiaires (+ 10,1 %)
13 317 188 € (+ 55,9 %)



Allocation de rentrée
scolaire (Ars)

12 044

bénéficiaires (- 1,8 %)
8 586 284 € (- 2,2 %)

LOGEMENT

60 945 377 € (+ 1,1 %) / 22 608 bénéficiaires (- 2,8 %)

Source des données : tableaux TSAR au 30 juin 2023



Allocation de logement
familiale (Alf)

3 478

bénéficiaires (- 6,3 %)
13 578 782 € (- 2,6 %)



Aide personnalisée
au logement (Apl)

11 581

bénéficiaires (- 1,3 %)
29 626 165 € (+ 2,3 %)



Allocation de
logement sociale (Als)

7 279

bénéficiaires (- 3,2 %)
17 520 334 € (+ 2,2 %)



Allocation de logement
temporaire (Alt)

175 082 € (- 14,7 %)

DÉPENDANCE

80 208 276 € (+ 6,5 %) / 9 138 bénéficiaires (+ 2,6 %)



Allocation aux adultes
handicapés (Aah)

7 775

bénéficiaires (+ 0,2 %)
74 693 173 € (+ 6,3 %)



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

1 493

bénéficiaires (+ 2,4 %)
4 691 954 € (+ 6,8 %)



Allocation journalière
de présence parentale
(Ajpp)

66

bénéficiaires (+ 20 %)
764 527 € (+ 25,3 %)



Allocation journalière du
proche aidant (Ajpa)

8

bénéficiaires (+ 60 %)
58 622 € (+ 14,9 %)

INSÉRTION

106 163 877 € (- 2,4 %) / 27 314 bénéficiaires (+ 1,3 %)



Revenu de
solidarité active (Rsa)

8 923

bénéficiaires (- 3,1 %)
59 093 236 € (- 1,6 %)



Prime
d'activité

20 595

bénéficiaires (+ 3,1 %)
45 285 296 € (+ 5,1 %)

AUTRES

334 857 € dont



Frais de tutelle aux
prestations familiales

307 854 € (+ 13 %)

RÉPARTITION PAR MISSIONS

47 117 678 €

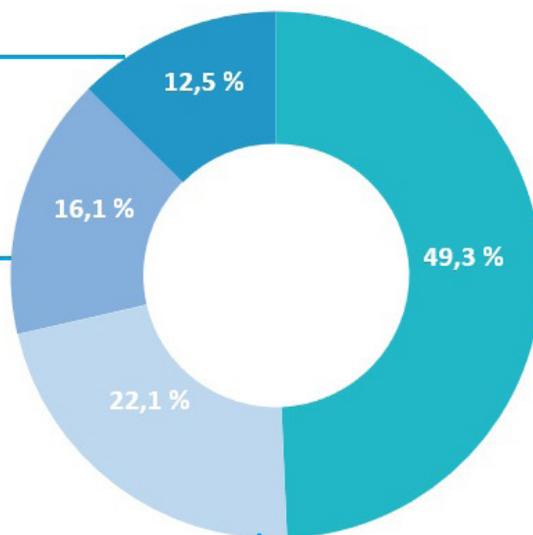
(+ 1,8 %)

**AIDER LES FAMILLES A CONCILIER VIE
PROFESSIONNELLE, FAMILIALE
ET SOCIALE**

60 945 377 €

(+ 1,1 %)

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



186 372 152 €

(+ 1,2 %)

**AUTONOMIE, INSERTION
SOCIALE ET RETOUR
A L'EMPLOI**

83 484 243 €

(+ 7,9 %)

FONCTION PARENTALE

LES CONTRÔLES

	Dossiers contrôlés	% Dossiers avec IF*	Montant IF*	Taux indus	IF des indus	Taux rappels	IF des rappels
Datamining	761	70 %	840 576 €	53,9 %	453 432 €	46,1 %	387 144 €
RAC annuels	1 898	84 %	1 263 419 €	72,5 %	916 663 €	27,5 %	346 756 €
RAC trimestriels	4 462	30 %	732 162 €	60,7 %	444 157 €	39,3 %	288 005 €
Contrôle sur place	231	68 %	648 374 €	78,7 %	510 058 €	21,3 %	138 316 €

* 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

	2022	2023
Taux de recouvrement - indus frauduleux	75,6 %	76,1 %
Taux de recouvrement - indus non frauduleux	88,3 %	88,5 %
Nombre d'allocataires avec indus en solde	5 523	5 409
Endettement moyen des allocataires	1 135 €	1 228 €

RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ACTION SOCIALE PAR FONCTION

21 640 518 € * (+4,3 %)

ACCUEIL DES JEUNES ENFANTS DE 0 À 6 ANS



11 904 906 €
(+ 4,6 %)

TEMPS LIBRE DES ENFANTS ET DES FAMILLES



5 270 793 €
(+ 2,8 %)

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES



460 485 €
(- 21 %)

LOGEMENT ET HABITAT



477 591 €
(- 11,2 %)

ANIMATION ET VIE SOCIALE



1 805 072 €
(-7,4 %)

AUTRES ACTIONS **



1 271 311 €
(+ 8,7 %)

* Hors «autres charges techniques, immobilisations et provisions»

** Accompagnement à la fonction parentale

AIDES INDIVIDUELLES AUX FAMILLES

720 010 € (+ 20,6 %)

d'aides versées dont

38,3 % pour le temps libre

des enfants et des familles ;

34,6 % sur l'accompagnement des
familles ;

21,4 % pour le logement et l'habitat.

Répartition prêts / subventions :

73 % de subventions et 27 % de prêts.

AIDES COLLECTIVES AUX PARTENAIRES

20 705 939 € (+ 3,8 %)



L'offre de travail social en 2023

2 507 demandes ont été enregistrées :

• **Séparation :**

1139 mises à disposition -> 389 recours (34,15 %) ;

• **Décès d'un parent :**

53 mises à disposition -> 37 recours (69,81 %) ;

• **Décès enfant(s) :**

28 situations -> 27 recours (96,43 %) ;

• **Logement :**

130 mises à disposition -> 29 recours (22,31 %) ;

• **1^{ère} grossesse :**

643 mises à disposition -> 151 recours (23,48 %).

Nombre de rendez-vous par type d'intervention :

• rendez-vous information / conseils : 379 ;

• rendez-vous accompagnement : 663.

La Caf vous accueille sur rendez-vous

21 Boulevard
de la République
Bourges

7 place de
la résistance
Vierzon

36 Rue
de la brasserie
Saint-Amand-Montrond

www.caf.fr
www.monenfant.fr