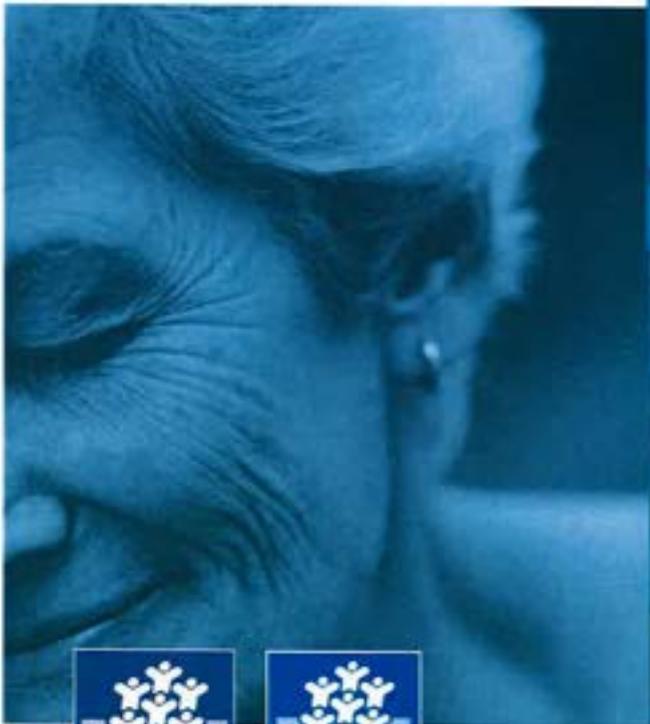


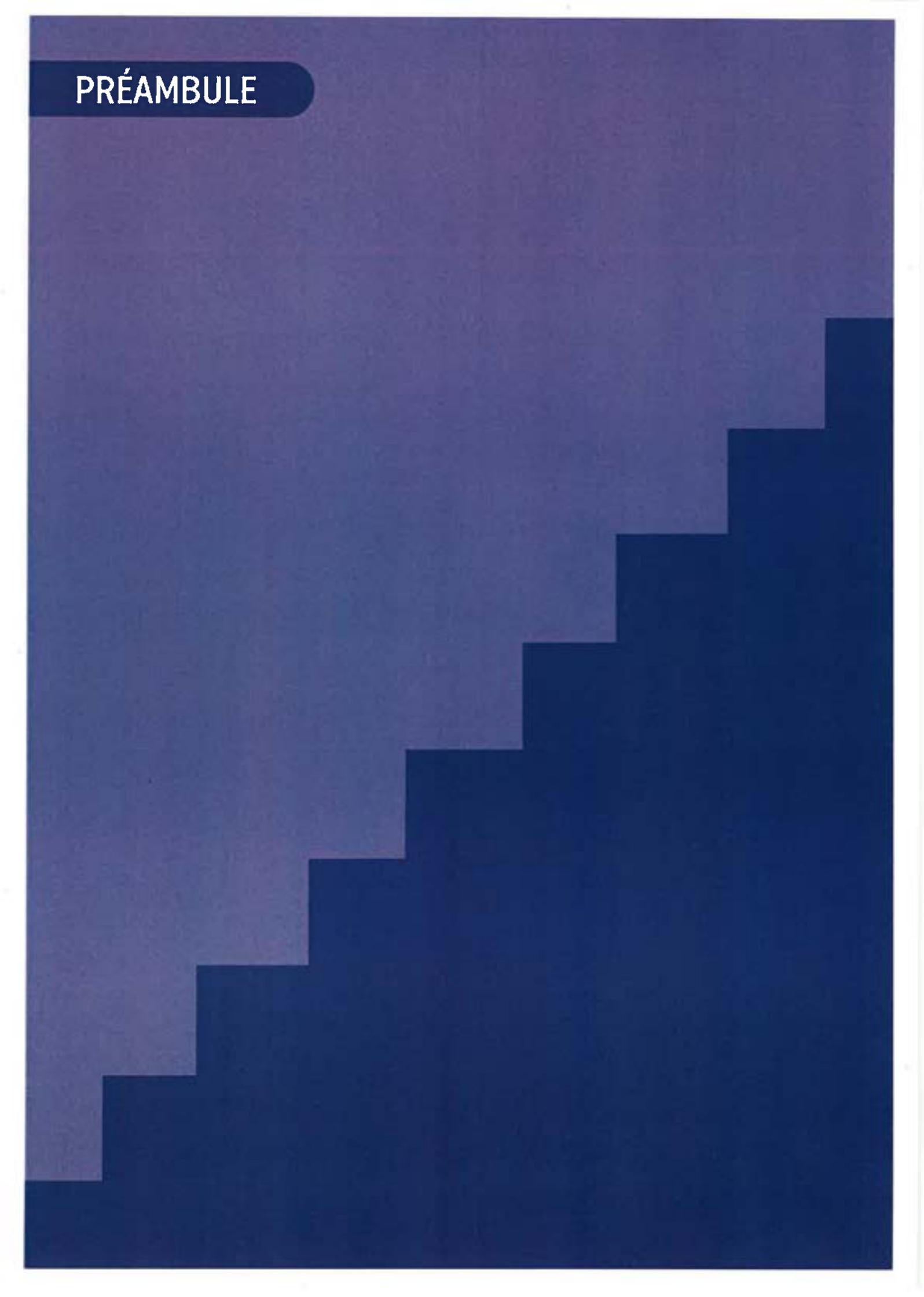
CPOG

2023 - 2027

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE GESTION



PRÉAMBULE



PREAMBULE

Traduction territoriale des engagements pris entre la Cnaf et l'Etat, le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG) se situe au carrefour de la déclinaison des orientations nationales portées par la Cnaf et de la stratégie locale de la Caf. Il s'agit d'un contrat qui rassemble les engagements de la Caf et de la Cnaf, à l'appui d'un diagnostic fin et complet de sa situation.

Il permet une adéquation optimale entre la réalité des territoires, les besoins des publics et la situation des caisses d'une part, et ces orientations nationales d'autre part.

Pour la construction de ces orientations stratégiques à horizon de 5 ans, la direction de la CAF de l'Indre a souhaité retenir une organisation sous forme de mode de projet associant le management mais également le personnel sous forme d'appel à volontariat.

Ce contrat sera prolongé par l'élaboration de documents stratégiques complémentaires (schémas directeurs des ressources humaines et plan de qualité de vie au travail, schéma directeur immobilier, plan d'accès aux services).

Un focus particulier sera consacré au réexamen de la politique d'action sociale locale avec la remise à jour du Règlement intérieur d'Action sociale sur les aides individuelles mais également la création d'un règlement intérieur consacré aux aides collectives, projet qui associera les administrateurs dans sa rédaction.

Le travail sur ce CPOG sera le coup d'envoi d'un véritable projet d'entreprise qui doit, sur les 5 ans qui viennent, fixer le cap des ambitions de la CAF de l'Indre.

Que l'ensemble des contributeurs à ce document soient remerciés.

ENGAGEMENTS



LES ENGAGEMENTS DU CPOG

LES ENGAGEMENTS DE LA CAF

Le maintien d'un haut niveau de qualité de service, le déploiement de politiques publiques ambitieuses et la gestion rigoureuse des deniers publics confiés à la Branche rendent nécessaire un dispositif de pilotage efficace. Dans ce cadre, les engagements de la Caf s'articulent autour d'un nombre réduit d'axes stratégiques, déclinés à partir de la Cog et correspondant à son contexte local.

I. Poursuivre le développement des services attentionnés tout au long des parcours de vie

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

La Caf s'investit pleinement dans la mise en œuvre du service public de la petite enfance au profit des enfants et des parents.

Dans ce cadre, en matière d'information et d'accompagnement des familles, la Caf s'engage à :

- généraliser le parcours « arrivée de l'enfant » en coopération avec la caisse primaire d'assurance maladie ;
- accompagner la montée en charge des relais petite enfance dans le but de proposer une information complète à tous les parents ainsi qu'une offre d'accompagnement à ceux qui en ont besoin, et développer leur maillage conformément à la cible qui sera fixée ;
- promouvoir le site Monenfant.fr et ses futures évolutions.

Pour développer et pérenniser les places en fonction des besoins des bassins de vie, la Caf mobilisera ses leviers pour :

- faciliter la pérennisation ou l'ouverture de nouvelles places en appliquant les dispositifs de subvention révisés, qu'ils soient à destination de l'accueil collectif ou de l'accueil individuel, en ciblant tout particulièrement les territoires les moins dotés ou qui menacent de l'être ;
- contractualiser avec les collectivités territoriales une trajectoire cible de développement et de maintien de l'offre d'accueil en fonction des territoires et du cadrage national, dans le cadre des conventions territoriales globales (CTG) et en cohérence avec les Schémas départementaux des services aux familles (SDSF) ;
- le cas échéant, prendre des mesures adéquates dans les territoires les plus en difficulté au travers d'appels à projets et de dispositifs d'aides spécifiques.

En matière d'accessibilité des solutions d'accueil pour tous les enfants, la Caf s'engage également à :

- porter, à son niveau, les réformes du complément de choix de mode de garde ;
- continuer le déploiement du label « crèche à vocation d'insertion professionnelle » (AVIP) et accompagner sa révision ;
- mobiliser les moyens afin de permettre un accueil aux enfants en situation de handicap ou en horaires atypiques ;
- explorer les modalités innovantes d'action permettant l'accès de tous les enfants à un accueil collectif pour favoriser la socialisation et l'apprentissage.

La Caf s'engage enfin à déployer tous les leviers à sa disposition pour s'assurer que chaque enfant est accueilli avec le meilleur niveau de qualité, qu'il s'agisse de leviers financiers, de partenariats avec la protection maternelle et infantile et les autorités locales compétentes, d'accompagnement des professionnelles de l'accueil individuel, ou de contrôles.

Réduire les inégalités d'accès des enfants aux activités péri et extrascolaires pour favoriser la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle et l'épanouissement des enfants

Dans un continuum d'interventions, la Caf continue son investissement pour favoriser le développement de l'enfant jusqu'à l'âge adulte et la conciliation entre vie familiale, vie sociale et vie professionnelle. A ce titre, elle s'engage à :

- favoriser le rééquilibrage de l'offre en matière d'accueil de loisir sans hébergement (ALSH) en s'appuyant sur les conventions territoriales globales ;
 - mobiliser le fonds d'aide à l'investissement ALSH pour améliorer leur qualité et leur attractivité en prenant en compte la dimension éco responsable des projets ;
 - activer les leviers visant à renforcer l'accueil d'enfants en situation de handicap et améliorer l'accessibilité financière ;
- continuer son investissement dans l'accès aux vacances pour toutes et tous, notamment en développant les séjours de vacances collectifs (colos) dans des financements adossés aux CTG ; en lien avec les partenaires du territoire, accompagner les structures dans l'élaboration et l'évolution de leurs projets éducatifs et pédagogiques afin d'assurer une offre de qualité articulée avec les PEDT.

Favoriser l'autonomie et l'accès aux droits des adolescents et des jeunes adultes

La jeunesse constitue une période charnière de ce continuum d'intervention. La Caf continue de s'engager auprès des jeunes, notamment pour :

- améliorer, là où c'est nécessaire, la couverture territoriale des projets financés par la prestation de services jeunes et en renforçant le soutien en direction des lieux « ressources », notamment les Points accueil écoute jeunes (Paej) ;
- contribuer aux dispositifs d'éducation aux médias et à l'usage du numérique, comme les Promeneurs du net ;
- faciliter l'accès à la formation Bafa et en assurant sa promotion auprès des jeunes, des familles et des partenaires ;
- contribuer au développement d'un « parcours jeunes » visant à faciliter l'information sur des sujets comme les aides Bafa, la médiation numérique, les vacances ou l'engagement, et l'accès aux droits, plus spécifiquement au moment de la décohabitation.

Soutenir les parents, en couple, seuls ou séparés, dans l'exercice de leur parentalité de la naissance à l'adolescence

La Caf continue d'agir en soutien des parents, dans l'intérêt des enfants. Pour ce faire, elle s'engage notamment à :

- améliorer le maillage territorial des lieux d'accueil enfant-parent et développer les lieux ressources parentalité du type « espaces parents » ;
- promouvoir son action en matière de parentalité, notamment au travers du site Monenfant.fr ;
- soutenir et développer l'offre de service parentalité en fonction des priorités des territoires identifiées dans le cadre des dispositifs de coordination territoriale (SDSF, CTG), en particulier l'offre en matière de répit parental et familial ;
- accompagner l'émergence d'actions innovantes en matière de parentalité, en mobilisant le Fonds national parentalité, rénové à cet effet ;
- promouvoir la charte de la parentalité ;
- identifier et accompagner les territoires sous-dotés en matière de médiation et d'accompagnement à la séparation au travers des CDSF ;
- poursuivre la promotion et le déploiement de l'intermédiation financière des pensions alimentaires et l'offre de services de l'Aripa ;
- mettre en place, en fonction des orientations nationales ou d'initiatives locales, une offre autour des violences intrafamiliales.

Favoriser l'accès et le maintien dans le logement notamment des allocataires les plus fragiles

La Caf apporte son soutien aux politiques de lutte contre les expulsions locatives et la non-décence. A ce titre, elle entend :

- poursuivre ses partenariats avec les dispositifs locaux de prévention et de traitement des impayés, et en particulier avec la commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) et les acteurs associatifs spécialisés ;
- contribuer à la prévention de l'habitat indigne et à la lutte contre la non-décence des logements et renforcer les actions de prévention de ces situations ;

Concernant l'accès et le maintien dans le logement, la Caf prévoit également de :

- développer le soutien apporté aux foyers de jeunes travailleurs ;
- soutenir le développement de solutions de logements innovants ou adaptés et de solutions d'accompagnement vers et dans le logement.

Renforcer la solidarité par le soutien aux politiques d'insertion, d'autonomie et de handicap, en lien avec les partenaires

La Caf maintient sa contribution aux politiques matière du handicap, de l'autonomie et de la solidarité. A ce titre, elle s'engage à :

- déployer localement la réforme de la déconjugalisation de l'AAH en accompagnant allocataires, agents et partenaires ;
- contribuer aux travaux relatifs à la simplification du parcours handicap, en collaboration étroite avec les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) ;
- favoriser l'accès aux prestations à destination des aidants ;
- mettre en œuvre le socle de travail social ;
- s'inscrire, au niveau territorial, dans les travaux et les orientations qui seront définies en matière d'accompagnement des bénéficiaires du revenu de solidarité active.

Par ailleurs, la Caf participe activement, en ce qui la concerne, à la mise en œuvre de l'aide d'urgence aux victimes de violences conjugales et aux dispositifs qui pourront l'accompagner.

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

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

En ce qui concerne l'accès aux droits et aux services, la Caf s'attache à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour permettre aux allocataires de bénéficier un service de base de qualité et mettre en œuvre les évolutions prévues par la convention d'objectifs et de gestion en termes de stratégie de service. En particulier :

- mener à leur terme les plans d'action nationaux définis en fin de période conventionnelle 2018-2022 et en 2023 en vue d'un retour à un service de base plus satisfaisant pour les allocataires ;
- mettre en œuvre le socle de service national et le compléter le cas échéant pour tenir compte des réalités locales des populations et des territoires. Mettre en œuvre une approche populationnelle en adéquation avec les orientations nationales et les spécificités de la caisse et de ses populations ; déployer l'approche de l'« aller vers » dans toutes ses composantes (écoute clients, appels sortants, campagnes d'accès aux droits, médiation, accessibilité) ;
- poursuivre la mise en œuvre de parcours attentionnés et d'accompagnement dans une approche globale entre la relation de service, les secteurs de production et le travail social ;
- mettre en œuvre, en ce qui la concerne, la relation de service « omnicanale » en garantissant notamment un accueil inconditionnel et en accompagnant le déploiement des outils de gestion de la relation aux publics (GRP) ;
- produire un plan local d'accès aux droits et aux services, basé sur le plan national et adapté aux réalités du territoire.

Une délivrance des droits et services renouvelée autour de la solidarité à la source

L'amélioration et la sécurisation de la délivrance des prestations est un élément fondamental de la COG 2023 – 2027 entre la Cnaf et l'Etat, dans la continuité des travaux lancés sur la précédente période conventionnelle. Dans ce cadre, la Caf participe activement au déploiement de la « solidarité à la source » en vue d'atteindre les trois objectifs de la branche :

- garantir un accès aux droits simplifié ;
- sécuriser dans la durée les droits versés ;
- renforcer les parcours et offres de service en les adaptant aux besoins des usagers.

Pour atteindre ces objectifs, la Caf s'engage à :

- s'inscrire dans les travaux relatifs au programme Solidarité à la source et contribuer, lorsqu'elle le peut et selon les modalités qu'elle décide, aux éventuelles expérimentations et phases pilotes prévues ;
- participer à l'accompagnement des allocataires dans les évolutions prévues dans ce cadre (mise en place du montant net social, pré-remplissage des ressources à déclarer, simplification de la demande de prestation) ;
- accompagner les collaborateurs et collaboratrices aux évolutions portées par la solidarité à la source ;
- s'inscrire dans les travaux nationaux relatifs à l'utilisation des données du dispositif de ressources mensuelles pour détecter les droits potentiels ;
- participer lorsque c'est possible, aux travaux relatifs à la refonte du poste de travail.

Lutter contre les erreurs et la fraude afin de garantir le versement à bon droit des prestations légales et d'action sociale

Le versement à bon droit des prestations légales et d'action sociale est une priorité de la branche Famille. Dans ce cadre, la Caf activera les leviers dont elle dispose, en s'engageant notamment à :

- déployer une gouvernance et un pilotage dédié à la qualité au niveau du comité de direction de chaque caisse ;
- pour les Caf les plus en difficultés au regard de la qualité, établir un plan d'actions pluriannuel priorisé ;
- contribuer à éviter l'apparition de l'erreur déclarative, notamment en application du programme de prévention des indus ;
- renforcer les dispositifs de contrôle des situations allocataires et de vérification métier et mettre en œuvre les actions nécessaires pour atteindre les objectifs fixés ;
- adapter les outils et processus internes en vue d'améliorer la qualité de liquidation en s'appuyant notamment sur la supervision, le contrôle métier et une collaboration renforcée entre services ordonnateurs et direction comptable et financière ;
- continuer la mobilisation des dispositifs de contrôle interne et de démarche qualité intégrée ;
- accentuer la lutte contre la fraude aux prestations légales, et s'investir dans la lutte contre la fraude aux prestations extra-légales en lien avec les travaux menés par la caisse nationale ;
- améliorer la performance de son recouvrement, notamment des indus frauduleux, et des procédures contentieuses, qu'elles concernent les allocataires ou les partenaires ;
- mettre en œuvre les évolutions en matière de contrôle sur place des équipements et service en action sociale.

De façon générale, la Caf continuera de déployer un dispositif de contrôle interne performant et assure une maîtrise générale de la performance de l'ensemble des activités et dispositifs en identifiant et traitant les problèmes et sources de non-qualité.

III. Mobiliser les leviers de performance et accompagner les transformations, grâce à une organisation décentralisée, solidaire et au plus proche des territoires

Renforcer l'impact des Caf sur les territoires en amplifiant les coopérations entre Caf, entre branches et avec les partenaires locaux

La dimension territoriale irrigue l'ensemble d'action de la Caf. En s'appuyant sur les initiatives portées localement, elle permet d'assurer une déclinaison optimale de la politique nationale eu égard aux réalités des territoires, des populations et de gestion de la caisse. Cette approche fondamentale est accentuée en s'appuyant sur différents leviers : les dispositifs de coordination territoriaux des services aux familles (SDSF, CTG), l'animation de la vie sociale et les coopérations.

En matière de coordination territoriale, la Caf s'engage à :

- contribuer à l'évaluation et au renouvellement des schémas départementaux de services aux familles (SDSF) et coanimer les travaux des comités en charge de les piloter, en particulier au travers de groupes de travail thématiques ;
- évaluer et approfondir les conventions territoriales globales existantes et, le cas échéant, finaliser la couverture du territoire ;
- Animer les réseaux des chargés de coopération déployés dans le cadre des conventions territoriales globales ;
- conforter les capacités d'observation socioéconomique de l'organisme et du réseau (diagnostics notamment), via les pôles régionaux d'observation socioéconomique (PROSE).

En ce qui concerne l'animation de la vie sociale, la Caf vise à :

- développer le maillage des structures animation de la vie sociale en ciblant les territoires faiblement couverts ;
- renforcer l'impact de ces structures, notamment en développant les initiatives innovantes, citoyennes et écologiques et accompagner leur pérennisation.

En termes de coopérations, la Caf s'engage à :

- contribuer, selon ses capacités et besoins, à des dispositifs de coopération et mutualisation, ainsi que les éventuels jumelages de production y compris en action sociale qui seraient nécessaires, en cohérence avec les besoins du réseau ;
- s'investir dans les coopérations interbranches et avec d'autres administrations afin d'assurer un service de qualité et placer l'utilisateur au cœur des préoccupations des services publics (parcours, accueils communs...).

Assurer un pilotage efficient des ressources de la Branche et de la transition écologique, vecteur de performance collective et de transformation du réseau

La Caf s'appuie sur des ressources essentielles qui en font sa richesse. Par sa politique locale de gestion des ressources humaines et autres ressources (immobilières, financières...), la Caf s'attache à :

- mettre en œuvre les plans d'actions visant à renforcer la capacité à recruter, intégrer et fidéliser les collaborateurs de la Branche ;
- poursuivre l'accompagnement des managers et des agents dans l'évolution des modes de travail ;
- mettre en œuvre une politique de développement RH permettant d'accompagner les transformations identifiées à l'échelle de la Caisse ;
- définir et mettre en œuvre le prochain plan qualité de vie au travail au sein de la Caisse ;
- mettre en œuvre la transition écologique à l'échelle de la Caisse en mobilisant les leviers de gestion interne à disposition.

Accroître la délivrance de valeur et l'efficacité du système d'information

La prochaine COG verra se poursuivre des évolutions profondes du SI déjà engagées sur la précédente période conventionnelle. Dans ce cadre, chaque Caf est à la fois bénéficiaire et contributrice potentielle de ces évolutions. Aussi, la Caf s'engage à :

- déployer, en lien avec la Cnaf, les projets SI permettant la mise en œuvre de la COG, en veillant particulièrement à l'accompagnement des collaboratrices et collaborateurs ;
- contribuer, à sa hauteur et lorsque c'est possible, aux projets portant des évolutions informatiques ;
- mettre en œuvre, en tant qu'opérateur de services essentiels, les actions garantissant la sécurité du SI au niveau local en matière technique ou de sensibilisation ;
- s'assurer de la conformité de ses pratiques avec la doctrine nationale et la réglementation en matière de protection des données.

Soutenir l'innovation pour concevoir et coconstruire un service public adapté aux besoins actuels et futurs des usagers

La démarche d'innovation portée par la Branche s'appuie sur l'association de nos publics et de nos agents aux réformes et transformations que nous portons. Cette démarche est portée localement par les directrices et les directeurs ainsi qu'un réseau de référents innovation. Pour contribuer et enrichir cette démarche nationale, la Caf s'engage à :

- contribuer aux programmes et initiatives nationaux, dans la mesure de ses moyens et de ses besoins ;
- favoriser une démarche locale d'innovation, reposant sur l'association des acteurs pertinents, en vue de faire émerger des solutions au plus près des besoins des utilisateurs ;
- valoriser les initiatives innovantes au sein du réseau national en vue de leur éventuel essaimage.

Valoriser les données, piloter, évaluer au service des politiques publiques et d'une ingénierie sociale renforcée

La branche Famille est engagée dans une recherche efficiente de l'amélioration du service rendu aux allocataires et aux partenaires et de leur satisfaction. Pour ce faire, elle s'appuie notamment sur son patrimoine de données, et sur un renforcement du pilotage de la performance reposant sur son système d'information décisionnel modernisé.

Dans ce cadre, la Caf s'engage à :

- finaliser les travaux de modernisation de notre système d'information décisionnel en contribuant lorsque c'est possible aux dispositifs mutualisés mis en place ;
- mobiliser les outils du système d'information décisionnel en vue d'optimiser le pilotage de l'organisme ;
- développer les évaluations d'impact social des politiques (y compris expérimentations).

Renforcer l'engagement de la branche dans la transition écologique

La stratégie de transition écologique de la branche s'articule autour de trois axes : l'accompagnement de nos publics et de nos partenaires dans la transition écologique, l'engagement de l'ensemble des caisses dans la réduction de leur empreinte environnementale directe et enfin le pilotage de cette stratégie, la montée en compétence des collaborateurs et l'outillage pour en assurer le suivi.

Dans le cadre du déploiement de cette stratégie, la Caf pourra poursuivre tout ou partie des objectifs suivants :

- accompagner ses partenaires dans la transition écologique en vue de favoriser la réduction de leur empreinte environnementale (sobriété énergétique, alimentation, mobilités...) ;
- accompagner les publics dans la transition écologique (jeunes, parents, allocataires...) en agissant notamment sur les leviers de sensibilisation et de communication ;
- renforcer sa stratégie de transition écologique en matière de gestion interne et vers l'ensemble des agents (immobilier, achats, mobilité, sobriété numérique) ;
- mobiliser les leviers transversaux permettant de favoriser la transition écologique, notamment la formation, la sensibilisation, l'innovation et la recherche.

LES ENGAGEMENTS DE LA CNAF

La Cnaf est garante du bon déploiement de la convention d'objectifs et de gestion. Elle laisse à chaque Caf le soin de piloter sa propre feuille de route dans le cadre fixé par le présent CPOG.

La Cnaf s'engage à associer le réseau au travers de divers dispositifs afin de s'assurer que les orientations stratégiques et leur déclinaison opérationnelle sont en adéquation avec les besoins des usagers et les réalités des Caf.

La Cnaf assure l'animation du réseau, en s'appuyant sur les contributions des Caf et en permettant autant que possible un pilotage conjoint des instances et projets majeurs. Elle identifie et promeut les coopérations et synergies nouvelles qui peuvent être mises en œuvre.

Plus précisément, pour aider les Caf à atteindre les objectifs qui leur sont fixés dans la construction des principaux projets et évolutions prévus par la COG et dans le présent CPOG, la Cnaf s'engage à :

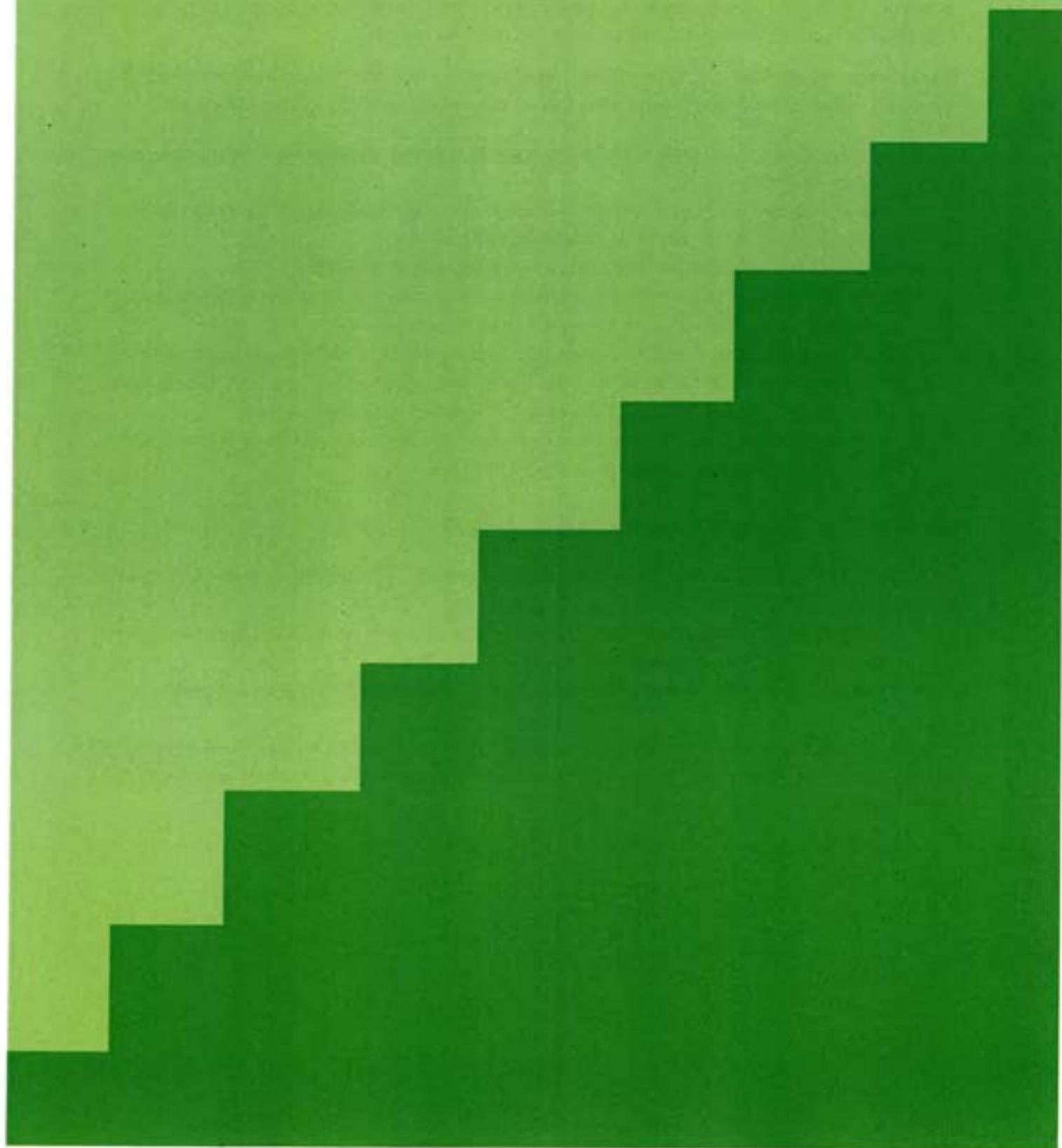
- mettre en œuvre les projets inscrits au schéma directeur du système d'information, à un rythme soutenable ;
- mettre à disposition et améliorer par itération les outils et applicatifs informatiques afin de les rendre plus performants et en adéquation avec les besoins ;
- s'assurer de la disponibilité et de la qualité du système d'information ;
- élaborer l'outillage et les méthodes facilitant la mise en œuvre par le réseau des caisses des orientations nationales prévues par la COG et les nouvelles à venir ;
- appuyer la Caf dans la mise en œuvre de la réglementation, en fournissant des supports de formation et de la documentation à destination des personnels de la caisse, ainsi que des supports de communication en direction des allocataires et des partenaires ;
- accompagner la Caf pour lui permettre de piloter son activité et produire de la connaissance socio-économique et des évaluations sur son territoire.

Afin de garantir la performance du réseau, la Cnaf s'engage à :

- piloter l'organisation du réseau en incluant les dispositifs de mutualisation et de coopérations entre caisses ;
- harmoniser les pratiques sur le territoire et réduire les écarts entre caisses sans remettre en cause la capacité d'initiative de celles-ci ;
- améliorer les outils de mesure, de pilotage et d'évaluation des caisses et de la branche.

Concernant l'allocation des moyens relatifs au budget d'action sociale et au budget de gestion, les ressources de la caisse et les règles de gestion sont déterminées en conformité aux modalités définies par la Cog et les instructions budgétaires de la Cnaf.

ENJEUX ET DÉFIS



LES ENJEUX ET DEFIS DE LA CAF

Thématiques liées à la déclinaison locale de la politique nationale :

Fiche 1 - Petite enfance et parentalité

Fiche 2 - Enfance et jeunesse

Fiche 3 : Séparation, violences intrafamiliales et solidarités, animation de la vie sociale, handicap, autonomie et logement : quel accompagnement pour nos publics fragiles sur le territoire

Thématiques liées au service et à la performance :

Fiche 4 - Stratégie de service et d'accès aux droits : Comment permettre le recours effectif aux droits sur le territoire et organiser notre stratégie de service dans ce cas ?

Fiche 5 - Délivrance du juste droit

Fiche 6 - Responsabilité sociétale des organisations (Rso)

Fiche 7 - Contributions, coopérations et dispositifs de coordination territoriaux

Fiche 8 - Innovation et initiatives locales

I. Les enjeux et les défis de la Caf

Fiche 1 • Petite enfance et parentalité

LES ENJEUX de la Caf de l'Indre :

Le département de l'Indre se caractérise par une baisse constante de la natalité depuis plusieurs années (2030 naissances en 2014 contre 1816 en 2021) et avec une inégale répartition des familles sur le territoire, la communauté d'agglomération ayant une concentration plus importante que le reste du département.

Le taux de couverture des modes d'accueil est plutôt satisfaisant pour le département et reste au-dessus de la moyenne nationale (68,1% dans le 36 contre 58,8% France métropolitaine en 2020), bien que l'offre soit fragile et inégalement répartie sur le territoire.

En effet, l'offre est caractérisée par la prépondérance de l'accueil individuel qui représente le 1er mode d'accueil sur le département, avec des zones relativement bien pourvues en assistant(e)s maternel(le)s par rapport aux nombres d'enfants de moins de 3 ans, comme les CC Cœur de Brenne, et les zones du sud du département, d'autres moins comme la communauté d'agglomération de Châteauroux. Cependant, depuis 2016 il est constaté une recomposition de l'offre avec une convergence entre l'accueil individuel et l'accueil collectif. La part d'assistant(e)s maternel(le)s pour 100 enfants de moins de 3 ans a diminué de 1.63 entre 2016 et 2020 alors que le nombre de places en établissement d'accueil du jeune enfant a augmenté de 1,46 sur la même période, réduisant l'écart entre les deux modes d'accueil.

Cette recomposition s'explique à la fois par les départs en retraite des assistant(e)s maternel(le)s sur le département et la diminution des nouvelles demandes d'agrèments.

Une des difficultés rencontrées sur le territoire est liée à la pérennisation des places, notamment dans les structures collectives type Eaje adossée à des collectivités, qui nécessite pour ces dernières un coût de fonctionnement et impacte leur gestion en termes de ressources humaines. Dans ce contexte, ces dernières s'orientent depuis quelques années vers des modèles plus souples, comme des micro-crèches PSU, voire des micro-crèches à porteur privé ou un soutien apporté à la création de maison d'assistant(e) maternel(le). Par ailleurs, le département ne disposant d'aucun dispositif de formation pour les métiers d'auxiliaire de puériculture et d'éducateur de jeunes enfants et étant caractérisé par une problématique liée à la mobilité, le recrutement dans les structures petite enfance est particulièrement sensible et plusieurs structures ont été confrontées à des risques de fermetures au cours de l'année 2022.

Les difficultés de recrutement de professionnels qualifiés impactent également les relais petite enfance, qui ne couvrent pas encore l'intégralité du département et sont soumis à un turn-over important notamment dans les petites collectivités où ce sont le plus souvent des postes à temps partiel. Le département de l'Indre a actuellement 16 RPE, dont un n'a pas fonctionné en 2022 faute d'animatrice, avec un RPE présent dans les deux plus grandes villes (Issoudun et Châteauroux). Il y a sur le territoire 12.41 ETP d'animatrice RPE pour 802 assistant(e)s maternel(le)s agrées.

L'information relative aux modes d'accueil reste difficile à trouver dans le 36 en raison de la multiplicité des plateformes : site du conseil départemental recensant les assistant(e)s maternel(le)s, monenfant.fr, page Facebook des assistant(e)s maternel(le)s... Il a été constaté en interne à la Caf un besoin d'améliorer les échanges entre la relation de service et l'action sociale pour que l'information allocataire soit la plus complète possible (par exemple, connaître les mécanismes de la PSU par rapport à la Paje).

Concernant l'accessibilité réelle des modes d'accueil, il n'existe pas sur le département d'offre concernant les horaires atypiques bien que le sujet ait été abordé lors du Schéma départemental des services aux familles 2017-2020. Le besoin a été identifié par des partenaires sans pour autant de capacité à construire une offre adaptée. Une réflexion concernant la labellisation AVIP sur les structures de l'Indre, plus particulièrement en QPV, avait été menée. Cependant, les conditions d'obtention du label étaient estimées par les partenaires comme trop contraignantes et la démarche n'a pas été développée sur le territoire, bien que sur les haltes-garderies de Châteauroux, les bénéficiaires soient parfois en situation d'insertion.

Sur le volet accueil des enfants en situation de handicap, le pôle ressources a été lancé fin 2021 et démarre son activité. Il pourra constituer un atout pour la Caf pour accompagner les structures comme les parents et monte progressivement en charge.

Sur le volet parentalité, l'Indre dispose de deux Laep, un à Issoudun (intervenant également en QPV) et l'autre sur Châteauroux, de 13 Clas répartis sur le département avec une majorité située dans les plus grandes villes (Châteauroux, Le Blanc, Issoudun), certaines zones n'étant pas couvertes. Les associations de soutien à la parentalité ne couvrent pas toutes les zones du département (nord et sud du département peu voire pas couverts), une minorité seulement intervient sur l'ensemble du territoire la maison des adolescents, la médiation familiale, les associations d'aide à domicile, l'espace rencontre et le Réfi (relais enfance famille).

Le reapp au sens de l'animation du réseau de partenaires a été abandonné ces dernières années et il n'y a pas de coordination assurée des acteurs de la parentalité. Toutefois, depuis juillet 2022, des promoteurs du net parentalité – professionnels intervenant dans le cadre du soutien à la parentalité – ont été formés et un réseau commence à se créer.

La Caf de l'Indre se positionne comme un soutien d'ingénierie et financier pour les acteurs de la parentalité, en favorisant l'émergence de structures participant à l'accompagnement des parents (ouverture d'un nouveau Clas en 2023, ouverture du LAEP à Châteauroux en 2022, ...). S'il est possible de mettre en réseau certains acteurs de la parentalité, il est constaté des disparités sur le territoire en fonction du dynamisme local (plus marqué sur les territoires de la Brenne, d'Issoudun et de Châteauroux). Il reste à construire une offre d'ensemble coordonnée sur le département en direction des parents.

Concernant le répit parental, la Caf de l'Indre s'inscrit dans le dispositif Vacaf et a déployé l'aide aux transports pour tous les bénéficiaires (prise en charge sur fonds locaux pour les bénéficiaires entre 700 et 800€ de QF), soutien qui sera maintenu au cours de cette COG.

Enfin, la coordination avec le conseil départemental reste compliquée en raison d'un positionnement strict de ce dernier sur ses missions socles. Les échanges avec la Caf se déroulent sans difficulté avec la PMI, mais sans pour autant qu'un partenariat fort soit développé avec des actions co-portées.

LES DÉFIS de la Caf de l'Indre :

Défis	Objectifs	Leviers d'action
Pérenniser l'offre d'accueil et favoriser son accessibilité réelle		
Favoriser le développement de structures collectives PSU sur le département	Augmenter le nombre de place en accueil collectif, accessibles à toutes les familles, pour répondre à la diminution de l'offre d'accueil individuel	Développer un argumentaire pour lever les freins des collectivités à la création de crèches PSU (par exemple : proposer quand cela est possible, un partenariat avec des entreprises locales)
Sécuriser l'offre d'accueil collective	Prévenir la destruction des places dans les structures collectives	Identifier avec les structures les problématiques rencontrées dans la gestion des structures collectives qui peuvent engendrer des destructions de place (financières, RH, ...) et proposer un accompagnement adapté (démarche IDA notamment)
Sécuriser l'offre d'accueil individuelle	Agir sur le maintien en emploi et les recrutements des assistant(e)s maternel(le)s	Lancement d'une campagne de communication autour du métier d'assistant(e) maternel(le) Réflexion autour de la création d'une aide locale pour les assistant(e)s maternel(le)s en activité

Favoriser l'accès réel aux modes d'accueil sur le département en agissant sur l'inclusion et sur les freins pour les parents en insertion professionnelle	Renforcer l'accueil des enfants en situation de handicap (individuel ou collectif)	Mobilisation du PRH, réflexion autour d'une aide locale pour adapter le logement des assistant(e)s maternel(le)s à l'accueil des enfants en situation de handicap Concernant les structures d'accueil collectif (petite enfance et ALSH), les réunions de présentation de l'accompagnement proposé par l'animatrice du PRH pour permettre aux structures d'accueillir un enfant en situation de handicap ou à besoins spécifiques se poursuivront sur la période de la COG avec un suivi par la Caf du taux de recours effectif des structures au PRH
	Renforcer l'accueil d'urgence pour les parents en situation d'insertion professionnelle	Construire un partenariat avec pôle emploi et une structure d'accueil du département pour développer une offre coordonnée qui pourrait aboutir sur une labellisation AVIP
Anticiper les futurs départs des assistant(e)s maternel(le)s en développant l'offre collective	Élargir les possibilités de financement pour les nouveaux projets situés sur un territoire avec un taux de couverture satisfaisant, mais un risque à échéance 5/10 ans	Possibilité d'intégrer un appel à projets dans le cadre du prochain SDSF Travail qui sera mené en 2025 sur le règlement intérieur d'action aides collectives
Développer les maisons d'assistant(e)s maternel(le)s sur le département	Lever les freins à la création de nouvelles MAM sur le territoire	Réflexion autour d'une aide locale au démarrage pour couvrir les dépenses d'énergie, 1er frein identifié Mettre en réseau les MAM existant depuis plusieurs années pour qu'elles puissent relayer leur expérience voir créer un guide de démarrage
Améliorer la qualité des modes d'accueil		
Favoriser la formation continue des professionnels de la petite enfance	Renforcer les liens avec la PMI et développer des actions d'information en partenariat, à destination du personnel petite enfance	Rythmer l'année avec des temps à destination du personnel des structures pour former/informer
	Lever les freins à la formation continue des professionnels des structures, notamment en termes RH	Réfléchir à un service type « service de remplacement agricole » qui pourrait intervenir ponctuellement dans les structures en cas d'absence ou de journées de formation positionnées
Améliorer la qualité des modes d'accueil	Favoriser l'émergence d'un réseau d'Eaje pour partager les bonnes pratiques	Réunions Caf/établissements organisées une à deux fois par an autour des nouveautés législatives, qui pourraient servir de base à cette mise en réseau
	S'appuyer sur les relais petite enfance pour valoriser les bonnes pratiques identifiées chez les assistant(e)s maternel(le)s	Réunion Caf/PMI/RPE organisées une à deux fois par an autour des nouveautés législatives, qui pourraient servir de base à cette mise en réseau

Accompagner les familles dans leur recherche de mode de garde		
Renforcer l'information à destination des familles sur les modes d'accueil existants	Faire de mon enfant.fr le site de référence sur le département	Renforcer la valorisation du site auprès des RPE et Eaje lors des réunions d'informations organisées par la Caf Mettre en place des actions de communication pour promouvoir le site auprès des futurs parents, en s'appuyant notamment sur le partenariat Caf/Cpam
	Développer les passerelles interservices notamment relation de service et action sociale pour améliorer la connaissance des différents modes d'accueil et de leurs financements respectifs	Mettre en place des plaquettes d'information présentant de manière synthétique les modalités de chaque mode d'accueil
	Renforcer l'information à destination des futurs parents	Déployer le parcours national « arrivée de l'enfant » en coopération avec la Cpam 36 et relancer les réunions collectives à destination des futurs parents dès 2024
Faire des relais petite enfance un point d'entrée privilégié sur le département pour les parents/futurs parents	Renforcer la couverture départementale des RPE et les inciter à s'inscrire dans les missions d'accueil renforcé	Expérimenter un RPE itinérant pour les zones non couvertes, qui ne demandent pas un temps de présence suffisant pour effectuer un recrutement Promouvoir les missions renforcées lors de l'accompagnement de la demande d'agrément initiale et pour les renouvellements d'agrément
	Renforcer l'accompagnement des RPE	Mettre en place des réunions trimestrielles avec les RPE sur des thématiques choisies conjointement
Soutenir les parents dans leur fonction parentale		
Relancer une dynamique partenariale sur la parentalité	Relancer le Reaap pour faire émerger un réseau parentalité	Renouvellement du SDSF qui va intégrer la dimension soutien à la parentalité et qui a permis de relancer le partenariat
	Impulser des actions collectives départementales en direction des parents sur une thématique définie avec les partenaires	Mettre en place une action départementale annuelle ou biannuelle à destination des parents sur une thématique définie avec les partenaires : 1000 premiers jours, l'adolescence, ... Une première expérimentation est envisagée fin 2024 en partenariat avec la Cpam sur les 1 000 premiers jours
Renforcer le positionnement de la Caf comme un acteur incontournable de la parentalité	Utiliser les dispositifs départementaux pour renforcer la politique parentalité sur le territoire en tenant compte des situations de monoparentalité	S'appuyer sur le rôle pivot de la Caf au sein du SDSF, qui prévoit un axe de travail lié à la parentalité et à la monoparentalité Renforcer l'axe parentalité dans les CTG signées sur le territoire, axe qui est parfois délaissé au profit des offres petite enfance et jeunesse

Développer l'offre parentalité sur le territoire	Accompagner les espaces de vie sociale qui proposent des axes parentalité pour devenir des « espaces parents »	Développement fort des EVS sur le département, qui s'emparent de la dynamique famille
	Favoriser la création de nouveaux LAEP notamment sur l'ouest et le sud du département qui n'en sont pas pourvus	S'appuyer sur le retour d'expérience des 2 LAEP pour accompagner les nouveaux porteurs de projets Envisager une aide locale dans le cadre du RIAS aides collectives pour accompagner le déploiement de nouveaux LAEP
Renforcer l'information sur les structures parentalités	Créer une cartographie des structures parentalité avec le type de problématiques qu'elles peuvent accompagner en s'appuyant sur la géolocalisation offerte par monenfant.fr	Une cartographie locale a été développée sur le territoire de la Brenne, et pourrait être reprise à l'échelle départementale
Améliorer la connaissance des dispositifs territoriaux favorisant le répit parental	Assurer des actions de communication pour faire connaître les associations départementales d'aides à domicile	S'appuyer sur les accompagnements individuels réalisés par les travailleuses sociales pour les monoparents Communiquer sur les dispositifs auprès des partenaires acteurs de la parentalité
	Renforcer la visibilité des structures favorisant le répit parental	Faire connaître les différents Laep existants sur le territoire (renforcer les passerelles avec l'unité des travailleuses sociales)

LES ENJEUX de la Caf de l'Indre :

• **Offre d'accueils de loisirs/Jeunes/accessibilité financière/qualité des projets éducatifs**

Le département de l'Indre bénéficie d'une bonne couverture globale du territoire en offre enfance-jeunesse avec le constat d'une augmentation des heures à travers les ALSH (61 Alsh extrascolaires / 12 029 enfants accueillis en 2022 et 79 Alsh périscolaires / 12 832 enfants accueillis en 2022) et des lieux ressources pour les jeunes (8 structures agréées PS jeunes pour 6.5 ETP, 13 accueils jeunes / 1047 jeunes accueillis) avec un accompagnement sur l'axe qualitatif via le plan mercredi (13 Alsh labellisés plan mercredi) ainsi qu'une offre départementale de 4 ludothèques dont 3 financées par la CAF.

Points forts : Une structuration dense du réseau d'acteurs départemental portant l'offre enfance jeunesse accompagnée par le réseau des chargés de coopération et le portage de cette thématique dans les CTG signées ; un engagement de la Caf sur la question de l'accessibilité financière (mise en œuvre d'une prime accessibilité sur fonds locaux accompagnant les partenaires sur la mise en place de tarifs modulés, prime qui sera remplacée au vu de l'évolution des financements nationaux jeunesse par un autre dispositif de soutien aux Alsh en 2024, après concertation avec les partenaires, participation de la Caf à l'expérimentation nationale du complément inclusif pour les ACM qui a concerné 9 Alsh dans le département, aides sur fonds locaux pour les formations BAFA, BAFD) et sur l'accompagnement de projet jeunes (appel à projet propulsez vos projets en partenariat avec la MSA et l'Etat).

Points faibles : Des contraintes réglementaires entraînant des difficultés administratives pour une partie des gestionnaires à maintenir/développer une offre d'accueil couplée à des difficultés financières rencontrées par certains gestionnaires.

Opportunités : capacité de la CAF à développer une dynamique partenariale. Leviers financiers (généralisation complément inclusif ACM, fonds d'aide à l'investissement des ACM, ...), têtes de réseau locales (Fédération des Familles rurales, FOL) pouvant proposer des offres clés en main pour les gestionnaires de service.

Contraintes : Pénurie de professionnels de l'animation limitant le développement de l'offre et dans certains cas générant des fermetures d'accueil au regard du respect des taux réglementaires d'encadrement ou l'arrêt du financement CAF compte tenu des lourdeurs administratives (transformation d'alsh en garderies).

Problématique de la mobilité et d'accès à l'offre pour les familles dans les zones rurales et manque de lisibilité pour les partenaires des différentes offres proposées par la Caf.

• **Les départs en vacances**

La Caf de l'Indre accompagne les départs en vacances via l'offre VACAF (167 départs en vacances 2022 dans le cadre de l'offre AVF) mais également via une aide aux séjours portée par les collectivités ou associations du département sur fonds locaux (126 séjours financés en 2022 pour 1984 enfants) et un accompagnement du dispositif colos apprenantes.

Points forts : une offre Vacaf renforcée par la mise en œuvre de l'aide aux transports et aide aux séjours identifiés par les familles et les partenaires.

Points faibles : lisibilité des différentes offres proposées par la Caf, démarches administratives lourdes, modalités d'accès resserrées au dispositif colos apprenantes.

Opportunités : de nouveaux leviers financiers via le bonus territoire pour accompagner les projets de départ en colos, le projet national du Pass colo.

Enfin, l'offre à destination des adolescents est inégalement répartie sur le territoire et dépend du dynamisme de certaines structures ou collectivités. Il est constaté, notamment dans les zones rurales, un besoin de travailler sur la mobilité des jeunes (par exemple pour les apprentis, qui n'ont pas toujours d'employeur à proximité de leur domicile). Par ailleurs, une réflexion est à mener autour des activités proposées à la fois pour maintenir les jeunes sur le territoire et les accompagner dans leur insertion professionnelle, le département étant concerné par une population importante de NEET (ni en emploi, ni en études). L'Indre dispose d'un seul Paej, porté par la maison des adolescents à Châteauroux.

LES DÉFIS de la Caf de l'Indre :

Enjeu	Objectifs	Leviers d'action
Accompagner le développement des accueils de loisirs	Promouvoir nos outils et l'accompagnement des partenaires sur le champ jeunesse en clarifiant notre doctrine sur fonds locaux des aides aux jeunes	Promotion via le site local internet caf partenaires. Clarification des règles de financement sur fonds locaux et nationaux sur l'ensemble des aides à la jeunesse et création d'un guide à destination des partenaires synthétisant toutes les aides possibles en lien avec le RIAFI qui sera retravaillé et un RI AFC à créer
	Poursuivre l'accompagnement des gestionnaires sur la question de l'accessibilité financière via la tarification modulée et développer une réflexion sur les accompagnements financiers possibles en matière de qualité d'accueil	S'appuyer sur un/des réseaux d'animation départementale à créer avec l'implication de la CAF s'adressant aux gestionnaires d'Alsh, animateurs PS jeunes
	Poursuivre le développement de l'accueil inclusif en aidant les partenaires à identifier et accompagner les enfants en situation de handicap	Appui du Pôle Ressources handicap piloté localement par l'ADPEP 36
	Accompagner les démarches locales visant à répondre aux enjeux de pénurie de professionnels de l'animation.	Partenariat local à développer avec Pole emploi et les services de l'Etat sur les filières de recrutement autour des métiers de l'animation, accompagner les projets de création d'une filière de formation professionnelle locale
Poursuivre l'accompagnement des départs en vacances et séjours jeunes	Développer nos offres de départ en vacances Vacaf, aide aux séjours, colos apprenantes	Pérennisation de l'aide aux transports Vacaf intégrée dans les fonds locaux Vacaf Communication via nos accueils caf sur ces offres de service à l'attention des allocataires.
Développer une offre à destination des adolescents et jeunes adultes sur l'ensemble du territoire	Poursuivre l'accompagnement des structures existantes et faire émerger de nouveaux projets	Faire connaître les initiatives locales sur l'ensemble du département pour susciter de nouveaux projets (ex : Popa, point organisation projet ados du Poinçonnet, dispositif Argent de poche qui permet à des jeunes de s'engager sur le territoire et de favoriser l'insertion, ...) Accompagner le déploiement de nouveaux Paej sur les territoires où des acteurs pourraient disposer d'un agrément (un territoire identifié déjà sur la Brenne)
	Renforcer l'accès aux droits des jeunes (que ce soit prestations légales comme extra-légales)	Déployer le « parcours jeunes »
Lever les freins impactant la formation et l'insertion professionnelle des jeunes	Accompagner les collectivités et structures associatives pour imaginer des offres favorisant la mobilité des jeunes (services logement jeunes pour favoriser les départs du foyer familial, association favorisant la mobilité comme mob d'emploi)	S'appuyer sur le pilotage des CTG pour concevoir des offres locales adaptées

Fiche 3 • Séparation, violences intrafamiliales et solidarités, animation de la vie sociale, handicap, autonomie et logement : quel accompagnement pour nos publics fragiles sur le territoire

LES ENJEUX de la Caf de l'Indre :

Le département de l'Indre est un territoire rural fragile, majoritairement composé de zones de revitalisation rurale (ZRR), avec une population qui décroît continuellement depuis plusieurs années (près de 1% de moins entre 2013 et 2020). Il est également caractérisé par une représentation importante des personnes âgées, de 5% supérieure au taux sur la France entière et un « taux de pauvreté des ménages » de 1,5 % supérieur au reste de la région Centre Val-de-Loire.

En conséquence, la Caf 36 couvre 40 % de la population et pour 16 % d'entre eux les prestations légales représentent la totalité de leurs ressources financières. Par ailleurs, les publics fragilisés accompagnés par la Caf sont en augmentation depuis 2017 avec ainsi :

- Plus de 5 200 allocataires bénéficiaires du RSA (+1,3% /2017)
- Plus de 5 500 bénéficiaires de l'AAH (+2,4 % /2017). Les enfants porteurs de handicap et bénéficiant de l'AEEH ont augmenté de 4,8 % sur cette même période.
- Les mono-parents représentent 16 % du public allocataires (+1,5 % /à 2017) et les personnes isolées représentent 48 %.
- En 2022, il y a eu 733 séparations déclarées à la Caf, en augmentation de 9 % par rapport à 2017. Cette évolution est supérieure à la moyenne nationale et aux Caf du groupe de référence.

Concernant les publics en insertion, la Caf 36 a mis en place des rendez-vous RSA pour accompagner les allocataires les plus en difficultés pour réaliser leurs démarches. Ces rendez-vous donnent satisfaction mais ne permettent pas pour autant de les rendre autonome. Le public des bénéficiaires d'AAH étant relativement important pour le département, une réflexion a été amorcée pour développer l'approche populationnelle sur ce segment. Elle reste à poursuivre pour la COG 2023-2027.

Le maillage partenarial sur le département reste inégal, avec des partenariats bien installés notamment sur la thématique du logement (permanences ADIL dans les locaux de la Caf, soutien apporté depuis plusieurs années à Soliha sur les situations de non-décence, réunions régulières avec les bailleurs sociaux et privés, ...) et d'autres à renforcer concernant l'accompagnement des publics fragiles avec une difficulté liée au positionnement du conseil départemental.

Concernant l'accès au numérique, les allocataires sont souvent en difficulté pour effectuer leurs démarches en ligne, en raison soit d'aspects matériels (zones blanches), soit d'un besoin d'accompagnement. Dans ce contexte, la Caf a passé une convention avec BGE (boutique de gestion des entreprises), afin d'aller vers les allocataires et de les aider dans leurs démarches numériques. Cette convention d'intention reste à renforcer en plus de l'accompagnement proposé par des facilitateurs numériques BGE dans les locaux de BGE ou dans certains Frances Services.

La Caf de l'Indre a également fait évoluer ses modalités d'accueil pour renforcer l'utilisation de l'espace numérique et favoriser l'autonomie des allocataires, mais il est constaté des freins internes (une difficulté à percevoir le numérique comme un atout, notamment dans un département rural avec une problématique de mobilité) et externes (le faible engagement de certains partenaires sur le numérique et une population en difficulté pour s'approprier les outils informatiques).

L'accompagnement par les travailleurs sociaux pour les séparations est complété par des partenariats avec le CIDFF, notamment dans les situations de violences conjugales. Toutefois, des absences longues sur l'équipe et le turn-over n'a pas permis d'assurer l'ensemble de l'offre de service sur le département et la Caf a eu du mal à maintenir les liens avec les partenaires du travail social, bien que les relations aient repris depuis l'année 2022. Les échanges entre relation de service et travailleurs sociaux fonctionnent bien en interne et permettent de renforcer le repérage nécessitant l'intervention de ces derniers.

En termes d'animation de la vie sociale, 5 des 6 centres sociaux sont situés sur la Ville de Châteauroux majoritairement en quartier politique de la Ville (QPV) et un en zone rurale sur Le Blanc même si, depuis 2017, 6 nouveaux espaces de vie sociaux se sont créés sur le territoire avec le constat d'un intérêt croissant pour ces dispositifs.

LES DÉFIS de la Caf de l'Indre :

Défis	Objectifs	Leviers d'action
Solidarités		
Favoriser le recours aux droits des allocataires notamment pour le RSA et la PPA	Améliorer l'accompagnement des bénéficiaires de RSA en proposant une approche coordonnée avec les acteurs de la solidarité	Développer les partenariats avec pôle emploi et les travailleurs sociaux des CCAS et mettre en place des réunions annuelles d'information/réponse à leurs interrogations S'appuyer sur les acteurs locaux de la solidarité (Restos du cœur, Emmaüs connect...) et former leurs bénévoles pour qu'ils soient en mesure d'orienter/accompagner les bénéficiaires pour effectuer leurs démarches
	Développer le recours à la prime d'activité en allant chercher les bénéficiaires potentiels	Construire une information à destination des entreprises employant des temps-partiels ou des salariés à bas salaires (grande distribution, centre hospitalier de Châteauroux...)
Handicap		
Renforcer l'accompagnement des allocataires en situation de handicap	Déployer l'approche populationnelle sur le segment des bénéficiaires de l'AAH	Définir une organisation adaptée à la fois à la taille de la Caf 36 (gestion de l'absentéisme), permettant une spécialisation partielle des agents sur le segment AAH intégrant le volet relation de service
	Améliorer l'accompagnement des caisses adhérentes à la mutualisation AJPP et AJPA afin de faciliter la relation aux allocataires proches aidants	Déployer une information locale synthétique, à travailler avec la relation de service des caisses adhérentes, pour permettre les réponses de niveau 1 et notamment aux allocataires de faire valoir leurs droits
Séparations		
Renforcer l'accompagnement individuel et collectif des parents lors de la séparation	Faire évoluer les réunions collectives partenariales séparation pour qu'elles répondent aux attentes des allocataires	Possibilité de solliciter les allocataires récemment séparés en utilisant la plateforme « La Caf à votre écoute » pour réaliser une étude de besoins Expérimenter de nouvelles modalités collectives d'accompagnement : webinaires, forum sur une thématique intégrant le volet monoparentalité, ...
	Augmenter le taux de recours à l'offre de travail social « séparation »	Définir avec les partenaires internes (relation de service, action sociale) et externes des moyens de repérer les parents avec un besoin d'accompagnement pour aller au-delà de l'envoi des mises à disposition par la Caf. Etudier les possibilités de relances téléphoniques
	Réfléchir à la pertinence d'une évolution des dispositifs d'accompagnement financier locaux pour les situations de séparation	Refonte prévue du règlement intérieur d'action sociale

Violences intrafamiliales		
Repérer et accompagner les victimes en contact avec la Caf	Positionner la Caf comme un partenaire dans le soutien aux victimes de violences intrafamiliales	Former les agents de la relation de service et les travailleurs sociaux pour leur permettre de repérer et d'accompagner les victimes potentielles en s'appuyant sur les partenaires locaux comme le CIDFF
		Définir avec les partenaires des contacts privilégiés et des circuits permettant de faciliter les démarches des victimes potentielles
Logement		
Contribuer à la lutte contre la non-décence des logements	Poursuivre le partenariat avec les villes qui souhaitent s'engager dans la démarche « permis de louer »	S'appuyer sur les 2 expériences (Châteauroux et Argenton) et communiquer localement sur les résultats après 1 à deux années de recul
	Améliorer les circuits (du signalement, à la levée de la consignation de l'AL) pour les situations de non-décence	Profiter de la révision du plan local de lutte contre l'habitat indigne pour faire évoluer les circuits liés à la non-décence et améliorer l'action de la Caf
Accompagner les jeunes confrontés à des problématiques de mobilité et de recherche de logement	Faire connaître les foyers de jeunes travailleurs et les services logement jeunes	Développer la communication sur les services existants Maintenir le soutien financier apporté
Animation de la vie sociale		
Rationaliser la présence des acteurs de la vie sociale (CS, EVS) sur le territoire	Favoriser la création de nouveaux espaces de vie sociale sur les territoires dépourvus	Prendre contact avec les collectivités non pourvues et déterminer avec elles des porteurs potentiels de projet
	Renforcer le cadrage local pour les EVS et les CS	Définir une doctrine interne concernant les nouvelles demandes d'agrément
Améliorer l'accompagnement des acteurs de la vie sociale	Professionnaliser l'accompagnement des centres sociaux et des EVS en s'appuyant sur des partenaires comme la fédération des centres sociaux	Mettre en place une journée annuelle à destination des CS et EVS pilotée par la fédération

Fiche 4 • Stratégie de service et d'accès aux droits : Comment permettre le recours effectif aux droits sur le territoire et organiser notre stratégie de service dans ce cas ?

LES ENJEUX de la Caf de l'Indre :

• **La Relation de service :**

Contexte et enjeux sur la relation de service

De 2020 à 2022, la relation de service a été mise à mal en raison de la crise sanitaire, de la réforme de l'aide au logement et de Calp. Néanmoins, la Caf de l'Indre a continué à développer une offre de contact multicanal diversifiée.

La mise en place des RDV téléphoniques en 2020 à la suite de la crise sanitaire. Même si ces rendez-vous ont trouvé leur public, ils restent sous-utilisés par rapport aux rendez-vous physiques avec un écart en termes de délais parfois de 2 à 3 jours.

En 2022, 29974 Allocataires ont été reçus à l'accueil soit 500 de moins par rapport à 2021. Les allocataires peuvent être également accueillis dans nos 6 permanences et dans les 26 Maison France Service du département.

Le taux d'information entrantes par voie dématérialisée, compte tenu de ce contexte a augmenté de 25 % sur la période passant de 55 % en 2019 à 80 % en 2023.

En 2022, 127 880 téléprocédures ont été via le caf.fr reçues soit 194 786 Pièces arrivées par internet.

Néanmoins, les taux d'utilisation de certains téléservices comme les demandes de Rsa et de prime d'activité étaient en dessous des moyennes nationales, ce qui a amené à des réflexions autour de nos modalités d'accueil pour renforcer le numérique.

Ainsi, l'accueil de la Caf a été réorganisé depuis, janvier 2023 pour renforcer l'accompagnement numérique, qui devient désormais le 1er point d'accès pour obtenir une réponse de niveau 1, et la transformation de l'espace conseil en accueil sur rendez-vous de niveau 1.

En 2022, 36722 appels téléphoniques ont été reçus et le taux d'appels traités par agent a été de 91 %

Le déploiement d'OSVC en juin 2022 impactant l'organisation du traitement des mails : 16 274 mails ont été reçus en 2022. Toutefois, les délais de traitement des mails restent inégaux selon les périodes et leur stabilisation fait partie des marges d'amélioration constatées pour la prochaine COG.

La réorganisation de l'accueil, si elle a permis de développer l'usager de téléservices, n'est pas encore stabilisée. Une partie des allocataires reçus auparavant à l'espace conseil se sont réorientés vers les rendez-vous de niveau 2, allongeant les délais de rendez-vous. Plusieurs actions ont été menées en 2023 (rappels avant les rendez-vous, ouvertures de box supplémentaires, ...) pour améliorer les délais de traitement et ce point sera à consolider pour la prochaine COG.

Cette réorganisation de l'accueil a permis le maintien d'un accueil incondionnel via l'espace numérique et une orientation possible vers un rendez-vous de niveau 1, accueil incondionnel assuré par ailleurs grâce au maillage départemental des 26 France Service avec une implication de la CAF dans la formation initiale et continue des animateurs France Services.

Enfin, la Caf 36 est actuellement présente dans les permanences des circonscriptions d'action sociale, avec une fréquentation inégale allant de 5,43 allocataires par heure pour la plus fréquentée à 3,13 pour la moins fréquentée. Une réflexion concernant la rationalisation de l'offre sur le territoire et le renforcement des passerelles avec les Maisons France services.

• **L'accès aux droits et la lutte contre le non-recours :**

Sur la COG 2018-2022 COG, la Caf de l'Indre a mis en place plusieurs actions pour renforcer l'accès aux droits sur le territoire :

- ➔ 2 animateurs d'unité (GCA experts) sont positionnés sur cette thématique et participent à des actions partenariales en direction des allocataires,
- ➔ Un circuit a été défini avec certains partenaires (travailleurs sociaux notamment) pour traiter les situations d'urgence,
- ➔ Le renforcement du partenariat du médiateur administratif de la Caf a permis de coordonner le maillage territorial sur l'accès aux droits,

→ Dans le cadre du suivi des campagnes nationales, des contacts SMS /mail ont été réalisées afin d'inciter les allocataires à télédéclarer leur situation, une action datamining accès aux droits a eu lieu sur toute cette période. Enfin, le plan d'inclusion numérique a été réalisé et est suivi dans le plan de promotion des téléservices.

• *Analyse :*

<p style="text-align: center;">Forces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de promotion des téléservices et d'inclusion numérique local • Plan national de contacts sortants • Stratégie d'accès aux droits : 2 animatrices positionnées sur l'accès aux droits, circuit partenaires spécifique accès aux droits • Caf de l'Indre bien identifiée par les partenaires numériques (Frances services, Boutique de Gestion des Entreprises...) • Mutualisation ARIPA : disponibilité et accessibilité en interne de la CAF pivot 	<p style="text-align: center;">Faiblesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux d'utilisation des téléservices RSA, PPA et AL inférieurs aux résultats nationaux • Effectif réduit au sein de l'Unité de travail social (depuis 04/2022) • Plan accessibilité aux services non déployé sur la COG 2018-2022 • PFS Loir et ARIPA : accessibilité aléatoire aux plateaux téléphoniques.
<p style="text-align: center;">Menaces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système d'information non performant avec les évolutions réglementaires (ex : DRM, Caf.fr) • Public allocataires encore très fortement dépendant de l'accompagnement physique • Les passerelles production/accueil complexes à mettre en œuvre (impact sur la production, harmonie de la réponse apportée à garantir) 	<p style="text-align: center;">Opportunité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion Relation aux publics (GRP) : nouveau logiciel accueil, base interactions, vision 360... • Réorganisation de l'accueil à finaliser • Processus P1, M1 et M2 qui permettent de structurer le pilotage des activités par les acteurs internes Caf de l'accès aux droits et de la relation de service • Transversalité qui s'est développée sur 2022 entre l'action sociale et la relation de service sur certaines thématiques (diagnostic CTG, accompagnement des structures petites enfance, actions partenariales communes...) • Attente de certains partenaires acteurs de la solidarité d'être formés pour accompagner leurs publics

LES DÉFIS de la Caf de l'Indre :

Défis	Objectifs locaux	Leviers d'action
<p>Concentrer l'accompagnement sur les publics les plus en marge, sans pour autant en perdre en route</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser la réorganisation de l'accueil du siège dans le respect de l'accueil inconditionnel, tant sur un plan d'aménagement des locaux que d'organisation d'activité, pour améliorer les délais de rendez-vous et maintenir les compétences des agents de la relation de service • Accompagner le déploiement des outils de la relation aux publics (GRP) • Valoriser les rendez-vous téléphoniques qui peuvent répondre à une problématique de mobilité sur le département de l'Indre • Harmoniser les délais de traitement des mails niveau 1 sur une année

<p>Favoriser l'accès aux droits en passant d'une démarche passive d'accueil à une démarche proactive d'aller vers</p>	<p>Déployer une approche de « aller vers »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une écoute clients • Développer des campagnes proactives d'appels sortants • Réaliser des campagnes datamining d'accès aux droits en ciblant d'autres prestations que la PPA, notamment sur les prestations qui sont plus faiblement demandées • Communiquer sur le rôle de la médiation administrative 36
<p>Elaborer une stratégie de relation de service via le Plan accessibilité aux services</p>	<p>Elaborer et déployer localement le plan d'accessibilité aux services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer le plan d'accessibilité aux services en y associant les collaborateurs de la relation de service afin d'accompagner tous les usagers, notamment les plus fragiles ou les plus éloignés.
<p>Développer l'offre de travail social local</p>	<p>Recomposer l'équipe de travailleurs sociaux et replacer la Caf comme un acteur essentiel sur les thématiques socie nationales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reprendre la mise en œuvre des parcours attentionnés dans une approche transverse entre la relation de service, la production et le travail social en impliquant les partenaires • S'appuyer sur la convention Caf/Cpam pour co-porter les thématiques communes (comme le parcours naissance)
<p>Renforcer l'utilisation des téléservices sur le département</p>	<p>Atteindre nos objectifs personnalisés sur la dématérialisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des actions d'accompagnement (ateliers collectifs organisés par la Caf ou des partenaires, rendez-vous d'accompagnement numérique, ...) pour développer le recours aux téléservices en fonction des parcours allocataires notamment sur la PPA, l'AL et le RSA • Mettre en œuvre l'ensemble des actions du plan de promotion des téléservices • Renforcer nos actions sur l'inclusion numérique en développant de nouveaux partenariats en fonction des territoires
<p>Développer les partenariats accueil</p>	<p>Renforcer nos partenariats d'accueil afin de garantir un accès aux droits et aux services homogènes sur le département</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer à former et informer les Maisons France Services de l'Indre (26) • Développer de nouveaux partenariats d'accueil en fonction du maillage territorial : Boutique de Gestion des Entreprises, mission locale, associations • Monter en compétences numérique nos partenaires d'accueil par des séances d'information /formation en fonction de l'évolution législative • Développer les partenariats afin de coordonner les parcours interbranches (CPAM et France Travail notamment) : parcours naissance, réfugiés...

LES ENJEUX de la Caf de l'Indre :

- **Sécurisation des données entrantes :** les objectifs sont globalement atteints pour 2023 ou dans une bonne dynamique : 109% pour les RAC A, 91% pour le contrôle sur place allocataire, 84% pour le Data pièce. Néanmoins ces bons résultats ne doivent pas masquer les constats qualification issus de l'audit sur place réalisé par la CNAF dans le cadre de la validation des comptes constatant pour un certain nombre d'item des non-respects de Protocole bien que l'impact financier demeure assez faible.
- **Qualité :** si l'IQLO est globalement atteint chaque année, l'IQL 6 demeure plus irrégulière : atteint en 2022, il est en décrochage en 2023.
- **Lutte contre la fraude :** l'objectif en impact financier devrait être atteint, voire dépassé pour 2023. Le passage d'un objectif en volume à un objectif en montant n'a pas posé de difficulté, les ajustements en termes de pilotage ayant été anticipé. La création du comité de pilotage de la lutte contre la fraude facilite ce pilotage qui nécessite une forte transversalité à la Caf de l'Indre.
- **Recouvrement :** l'objectif de recouvrement à 24 mois n'a pas été atteint en 2022. En 2023 il ne le sera pas non plus (87,1% contre 87,7% attendu) tout comme désormais l'objectif de recouvrement des indus fraudes à 48 mois (59,2% contre 65,4% attendu). Il est également précisé que le taux de recouvrement pro actif est assez faible à la Caf de l'Indre. La Caf de l'Indre ne réalise plus par ailleurs de télérecouvrement suis plus de 18 mois. Enfin il est souligné un certain nombre à ce jour de risques non totalement couverts : prescription, suivi des créances transmises à l'huissiers, allocataires décédés.
- **Contrôle AFC :** l'objectif de couverture de la masse financière ne sera pas atteint cette année. Le cumul de fonctions Patrimoine et contrôle AFC de l'actuel responsable n'étant pas pleinement compatible à la bonne réalisation de ses missions. Une réorganisation de l'activité est en cours.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Un service contrôle allocataire performant dans ses résultats. • Une capacité de la Caf s'adapter à la modification des indicateurs • Sécurisation des données entrantes avec atteinte régulière des objectifs : activité bien intégrée tant côté production que côté Dcf 	<ul style="list-style-type: none"> • Culture du contrôle interne insuffisamment intégrée à la CAF. Transversalité insuffisante entre maîtrise des risques et production accompagnée d'une dégradation de nos indicateurs qualités • Difficulté à retrouver les informations, notamment les arbitrages pris sur des interprétations de consignes • Pilotage et organisation de l'activité recouvrement ne permettant pas d'atteindre les objectifs fixés • Organisation des services supports impactant jusqu'alors très fortement la disponibilité du contrôleur AFC • Le cumul de missions de certains postes de managers participant au M4
Menaces	Opportunité
<ul style="list-style-type: none"> • Départ prévu contrôleur AFC • Prise en charge des contrôles Data pièces par le service vérification => difficulté à trouver des GCA volontaires pour intégrer le service vérification pour assurer cette activité. • Retard dans la création du CBU laissant une charge non négligeable sur le service recouvrement 	<ul style="list-style-type: none"> • Effet taille de la CAF permettant des échanges assez souples entre les acteurs • Adhésion des agents à de nouvelles méthodes d'animation • Mise en œuvre d'un nouvel organigramme de la DCF permettant le recrutement d'un manager dédié à la thématique Contrôle contentieux recouvrement ainsi que d'un responsable comptabilité en charge du contrôle AFC pour regrouper et rationaliser l'expertise contrôle et vérification sur l'AS. Nouvelle donne sur la coordination des plans de contrôle sur place des EAJE en lien avec le CDSF

LES DÉFIS de la Caf de l'Indre :

Défis	Objectifs	Leviers d'action
Améliorer la qualité et la sécurisation des données entrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le respect des protocoles • Atteinte des indicateurs qualités • Intégrer une culture qualité commune à l'organisme 	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un Copil Qualité permettant de piloter globalement la qualité dans l'organisme, formaliser les arbitrages transverses DCF/Prod, définir et suivre la mise en œuvre des plans d'actions • Création de café de la qualité sous le format 1H/1question permettant de faire émerger par les acteurs de terrain des propositions d'action à soumettre au Copil Qualité • Réinterroger l'organisation interne et fonctionnelle de la qualité (rôle et attendus des fonctions de pilotage/référents/animateurs) • Revoir le classement de l'information • Entamer un travail de formalisation de procédures / Modes opératoires • Travail de fond sur la clarté des notes de vérification • Poste tournant au sein du service vérification • Mise en place de « vis ma vie » • Création d'une mini conférence thématique animée par les contrôleuses
Optimiser la démarche interne de prévention des indus	<ul style="list-style-type: none"> • Donner du sens à ce plan • Mesurer ses impacts 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification claire d'un pilote opérationnel dans notre organisme • Réaliser des bilans et mesures d'impacts des actions menées
Professionaliser notre gestion et pilotage de la lutte contre la fraude	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir notre performance sur cette thématique 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification claire d'un pilote opérationnel dans notre organisme • Réintégrer le CODAF et développer des partenariats • Renforcer l'approche juridique des contrôles et du contentieux
Acquérir une performance de notre recouvrement	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une organisation et un mode de pilotage permettant d'assurer un socle minimal de performance 	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'un diagnostic de la situation en vue de faire émerger un plan d'action • Assainir la situation des créances prescrites • Réfléchir à une éventuelle cession du télérecouvrement
Sécuriser l'atteinte de notre objectif en matière de contrôle AFC.	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter notre politique de contrôle aux nouveaux enjeux 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre de la réorganisation • Recrutement et formation du nouveau contrôleur • Développer professionnalisation contrôleur action sociale sur la lutte contre la fraude dans la dimension action sociale en fonction de la future doctrine nationale • Développer le travail en partenariat avec le CDSF dans le cadre du contrôle des EAJE

Fiche 6 • Responsabilité sociale des organisations (Rso)

LES ENJEUX de la Caf de l'Indre :

Recrutement : Une activité importante de recrutement de la caf et une réactivité malgré la taille réduite de l'organisme (cf recrutement dans le cadre de la prise en charge d'activités mutualisées, plateaux de renfort et effet constaté en local à l'échelle de la Caf du phénomène démission-demandes de RC) : le recrutement à la Caf 36 représente plus de 200 entretiens de recrutements par an pour environ 10 postes en CDI et entre 10 et 15 CDD à l'année.

Développement d'un partenariat avec Pole Emploi permettant de sourcer des effectifs même si difficulté sur certains segments de recrutement dans un bassin de recrutement limité et peu renouvelé. Développement de nouvelles pratiques d'alternance pour se positionner en tant qu'entreprise qui forme et recrute sur le territoire.

Le processus interne de recrutement et d'intégration des nouveaux salariés a été rénové et gagnera à être rôdé et optimisé. De nouvelles pratiques ont été mises en œuvre comme la proposition systématique aux candidats d'une journée d'immersion afin de confronter la vision du poste avec la réalité terrain.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Réactivité / Appétence / compétence des acteurs Rh et managers sur les entretiens avec maîtrise du processus 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité des acteurs • Service RH : seule RRH réalise le processus recrutement
Menaces	Opportunité
<ul style="list-style-type: none"> • Bassin d'emploi limité 	<ul style="list-style-type: none"> • Partenaires extérieurs (cabinets de recrutement, pôle emploi, mission locale) réactifs et à l'écoute

- **GPEC** : Ce processus est à déployer et à professionnaliser dans l'organisme tenant compte d'une mobilité et d'un turnover réduits des équipes et d'un bassin d'emploi limité. L'accompagnement des salariés dans leur projet professionnel dans le cadre de la politique locale de GPEC doit tenir compte de ces contraintes.

Une pratique locale de développement des tuteurs et formateurs avec la reconnaissance de l'expérience et de l'expertise de ces agents dans leur implication dans le parcours d'intégration et de formation des nouveaux arrivants.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Outils à notre disposition • Salariés volontaires pour former et accompagner des nouveaux arrivants 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité RH – priorisation du sujet
Menaces	Opportunité
<ul style="list-style-type: none"> • Turnover du personnel / Nb de CDD 	

- **Formation** : Compte tenu du taux de formation des agents (au 31/10/23, 29,43% des agents formés pour une cible à 60%), le suivi du plan de formation (exécution/suivi budgétaire) demande à être optimisé, à mettre en lien avec la montée en charge du processus de construction et du suivi du plan de développement des compétences avec la Caf 37, caf pivot dans le cadre de la mutualisation.

Les PDC devront être attentifs à l'accompagnement de nouvelles compétences clés (compétences autour du numérique, accompagnement métier en lien avec les nouvelles orientations COG, poursuite réflexion sur TNI et outils collaboratifs). De même, les managers devront monter en compétence sur les nouveaux modes de travail, liés à l'arrivée de nouvelles technologies et les nouvelles générations dont le rapport au travail est modifié.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Outils existants 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi administratif et budgétaire du PDC
Menaces	Opportunité
<ul style="list-style-type: none"> • Annulation de session / nombre de session à l'année 	<ul style="list-style-type: none"> • Appui caf pivot • Organismes de formation intra réactifs • Evolutions des métiers, des outils

- **SDRH-QVT-BSI** : 1 SDRH et 1 pqv local est à reconstruire tenant compte à la fois des orientations nationales, des résultats du dernier BSI local + 1 enquête locale dans le cadre du DUER (plan d'action initié).

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Des besoins identifiés par et pour les salariés 	
Menaces	Opportunité

- **Transition écologique et stratégie immobilière :**

Un patrimoine immobilier avec 5 sites en propriété : Siège + 4 bâtiments toujours en propriété de la Caf (centres sociaux, accueil de loisirs et crèches) à l'issue du mouvement de désengagement total des gestions directes. 1 accord de principe a déjà été acté pour la cession d'un bâtiment avec la ville de Châteauroux et l'OPAC 36.

Une capacité d'investissement financier limitée et un service interne logistique/achats avec des ressources internes restreintes ne permettent pas un suivi optimisé de ce parc.

Une stratégie engagée et suivie de sobriété énergétique en déclinaison du plan national de sobriété énergétique.

- **Transition écologique et stratégie RSO interne :**

Des actions engagées en interne visant à prendre en compte et sensibiliser sur les enjeux de développement durable (acquisition de vélos électriques pour les déplacements professionnels, réflexion engagée dans le cadre du dialogue social sur l'opportunité d'équipement de bornes électriques pour les véhicules du personnel)

LES DÉFIS de la Caf de l'Indre :

Enjeux	Objectifs	Leviers d'action
Recrutement : Maintenir notre efficience et notre réactivité dans les recrutements	Maintenir notre agilité sur le recrutement et développer en lien avec la stratégie de la caisse de positionnement de nouvelles activités mutualisées.	Développer des partenariats recrutement
	Travailler sur les leviers permettant la fidélisation de nos agents.	Développer des activités mutualisées en lien avec les cafs de la région
	S'engager en tant qu'employeur socialement responsable en recrutant de nouveaux services civiques et/ou contrats aidés.	Optimiser le processus d'intégration et faire participer l'ensemble des acteurs (Processus d'intégration complet = plus de chance de fidéliser les salariés)
	Poursuivre les nouveaux modes de recrutement par alternance et essayer de conserver ces personnes formées à notre effectif.	Réfléchir à proposer des contrats d'alternance, des stages en fonction des missions pouvant être confiées sur de nouveaux services.
GPEC : Développer une politique GPEC réaliste à l'échelle de l'organisme	Renforcer notre mission d'accompagnement des salariés en lien avec les évolutions métiers. Créer, maîtriser et suivre la pyramide des âges de l'organisme et anticiper les départs à venir. Définir des outils de suivi adaptés.	Organiser des rencontres avec des professionnels de la formation continue pour conseiller au mieux les salariés sur leur projet en dehors de l'organisme
		Communiquer sur les différentes opportunités au sein de l'organisme, l'Institution et notamment au moment du recrutement pour attirer de nouveaux talents.
		Valoriser / identifier les acteurs clés sur l'intégration et la formation des nouveaux embauchés.
Formation : Poursuivre notre politique formation et développer de nouvelles thématiques en lien avec les nouveaux besoins	Améliorer le suivi administratif et budgétaire de notre plan de développement des compétences, au niveau de la Caf, et avec la Caf pivot formation.	Assurer des suivis mensuels avec la Direction et RH sur le PDC, pour permettre la prise de décision et d'arbitrage rapide en cas d'annulation ou report de formation.
	Dynamiser la politique de formation interne en introduisant des formes innovantes favorisant la participation des agents (codev, ateliers).	Assurer une maîtrise du suivi du PDC par l'ensemble des acteurs RH.
	Former tout nouveau manager (interne/externe) à la posture managériale attendue au sein de l'organisme, aux entretiens annuels d'évaluation, au management hybride, et aux nouvelles générations dont le rapport au travail est modifié.	Définir des cahiers des charges précis sur les attendus de formation et du type d'animation souhaitée.
	Intégrer les TNI dans les PDC des années à venir et s'assurer de l'aisance, du niveau de pratique adéquat pour chaque agent.	Définir une charte d'usage des TNI en lien avec RSE/DD.

<p>Décliner une stratégie RH renouvelée via le SDRH et le PQVT tenant compte notamment des résultats du BSI local</p>	<p>Développer des actions pour créer un collectif de travail avec le sentiment d'appartenance à l'organisme, de fierté de faire partie de l'Institution avec l'importance du sens donné au travail au-delà de la fidélisation par la rémunération.</p>	<p>Les axes à travailler : la communication, le vivre ensemble et la cohésion de l'organisme (AG , le travail en transversal et la connaissance des métiers des autres branches), le bien-être au travail et la reconnaissance,-motivation, une démarche d'accompagnement attentionnée à l'attention des managers (cohésion, management participatif, postures managériales et accompagnement politique de caisse, culture managériale commune), le management hybride et la cohésion d'ensemble dans le contexte d'un nouvel accord local de télétravail</p>
<p>Développer une stratégie de cession du patrimoine des 4 bâtiments correspondant aux ex-gestions directes</p>	<p>Formaliser un accord de cession avec la ville de Châteauroux pour la cession de 2 nouveaux bâtiments et identifier pour le bâtiment du Blanc les pistes possibles avec les acteurs du territoire.</p>	<p>Cadrage de ces cessions en lien avec les directions de la CNAF</p>
<p>Décliner le schéma directeur immobilier 2023-2027 de la Caf de l'Indre</p>	<p>Poursuivre une politique immobilière permettant de maintenir un bâtiment conforme aux exigences de sureté et de sécurité, adapté aux évolutions des missions de la Caf en tirant les conséquences du développement du télétravail dans l'occupation optimale des espaces</p>	<p>Création d'un poste de responsable patrimoine affecté à 100 % permettant de mieux suivre les différents projets immobiliers Sollicitation de la CNAF pour inscrire au PNI 2023-2027 un projet ambitieux d'adaptation du Siège aux exigences du décret tertiaire à partir d'un audit énergétique programmé début 2024. Projection sur la durée de la cog des différents projets d'évolution du bâtiment avec notamment un projet de rénovation de l'espace accueil</p>
<p>Mettre en œuvre une stratégie locale RSO et de transition écologique</p>	<p>Développer et structurer une stratégie globale RSO interne et à destination des partenaires avec de nouvelles ambitions</p>	<p>Structurer la démarche RSO interne avec un pilotage identifié confié au responsable patrimoine permettant de développer les actions de sensibilisation</p> <p>Définir une charte de l'usage des TNI en lien avec le Développement Durable</p> <p>Décliner un plan de développement durable intégrant un volet mobilité et en relayant les chartes et protocoles nationaux, mettre en place des usages à notre échelle.</p> <p>S'appuyer sur le projet de révision du RIAS sur les AFi et de la formalisation d'un RI AFC pour déployer une politique d'action sociale locale intégrant ces préoccupations environnementales à destination des allocataires et des partenaires</p>

LES ENJEUX de la Caf de l'Indre :

Schéma départemental des services aux familles (Sdsf) : un premier Sdsf dans le département de l'Indre signé pour la période 2017-2020 (et prorogé en 2021) puis l'installation du Comité Départemental des Services aux Familles dans sa nouvelle composition suite à la réforme (issue de l'ordonnance du 19 mai 2021) le 06 juillet 2022. Les thématiques jeunesse et animations de la vie sociales n'ont pas été intégrées dans le premier schéma à la demande des partenaires. Concernant son renouvellement, les thématiques jeunesse y seront abordées sous l'angle de la parentalité (l'accompagnement des parents aux grandes étapes de développement de leurs enfants). Il est fait le constat d'une faible mobilisation des partenaires autour du Sdsf et une qualité de partenariat dégradée avec le Conseil départemental.

Convention territoriale globale : la Caf de l'Indre a poursuivi une politique dynamique de couverture du territoire avec un taux de couverture CTG attendu fin 2023 à hauteur de 96.77 % du territoire couvrant 14 communautés de communes sur 15 et une approche communale pour la Communauté d'agglomération de Châteauroux. Cette dynamique est accompagnée par une équipe de 4 conseillers techniques territoriaux renouvelée en quasi-totalité sur ces 2 dernières années en montée en charge et sur le département 18 ETP de chargés de coopération financés par la Caf.

Fonds locaux d'action sociale : la Caf de l'Indre dispose d'une dotation sur fonds locaux de 1 434 000 €. Le Conseil d'administration de la Caf de l'Indre a procédé sur la précédente Convention d'objectifs et de moyens à des ajustements de son règlement intérieur des aides individuelles. Sur les appels à projets sur les aides collectives, il n'existe pas de doctrine écrite du Conseil d'administration sur les moyens d'intervention et il devra être tenu compte également d'un tissu partenarial local inégalement porteur pour tenter de développer de nouveaux services sur le territoire

Coopération et solidarités INTRA-branches : Compte tenu de sa taille et de l'évolution de sa population, la Caf de l'Indre s'est positionnée depuis plusieurs années sur la prise en charge d'activités pour le compte du réseau avec des résultats probants en matière de qualité de service : traitement des dossiers AJPP/AJPA et pilotage du Service régional d'appui à la production (Srap) pour la région Centre-Val de Loire. La Caf de l'Indre s'inscrit également pleinement dans l'animation régionale du plan de coopération régionale en se positionnant notamment sur une offre de service relative au traitement des dossiers personnels pour le compte de la région. En articulation avec les services mutualisés existants et de la démarche régionale de coopérations et solidarités, les Caf de l'Indre et du Cher souhaitent sur cette période 2023-2027 développer des axes de coopération renforcée dans le prolongement d'une réflexion initiée depuis 2022. Organismes de tailles relativement proches, chaque caisse fait le constat que sur certaines activités elle peut faire face à de potentielles difficultés de continuité de service et sur d'autres missions a un savoir-faire ou une ressource experte à valoriser. Les deux organismes manifestent leur engagement à poursuivre et approfondir cette coopération sur les champs déjà identifiés (informatique locale, appui métiers prestations, observation socio-économique, activités de la direction comptable et financière) dans cet objectif de sécuriser certains processus et de partager des ressources expertes dans une logique de proximité et de confiance réciproque.

Coopération et solidarités INTER-branches : la Caf de l'Indre s'inscrit d'ores et déjà dans le cadre d'une dynamique forte de coopération avec les autres organismes de sécurité sociale dans la région Centre-Val de Loire : convention régionale de partenariat Help signée avec l'Urssaf Centre-Val de Loire avec une offre de service déclinée en locale et active, convention de Partenariat avec la Carsat signée en avril 2021 portant sur 4 axes (prévention des ruptures des droits, lutte contre la fraude, accès aux droits, partage de pratiques transversales.)

LES DÉFIS de la Caf de l'Indre :

Défis	Objectifs	Leviers d'action
Poursuivre le développement de services aux familles sur le territoire de l'Indre en appui aux nouvelles réformes (Service public petite enfance-Sppe) en s'appuyant sur un Cdsf récemment réinstallé et un Sdsf en cours de renouvellement	Sensibiliser, à travers le Cdsf et les groupes de travail associés, les acteurs locaux sur les enjeux stratégiques Petite enfance et parentalité au regard de la situation du département (développer l'attractivité du territoire par le développement des services aux familles, partager l'information entre acteurs sur l'évolution des offres de services sur le territoire).	Finalisation de la rédaction du Sdsf avec un plan d'action et des indicateurs associés, une gouvernance opérationnelle revue.
S'appuyer sur la couverture existante du département en matière de Ctg pour développer les services aux familles	Modéliser en interne les processus de renouvellement et d'évaluation des Ctg afin d'en mesurer les impacts sur les territoires des collectivités concernées en faisant le lien avec les objectifs stratégiques définis dans le cadre du Sdsf.	Accompagner le réseau local des chargés de coopération vers les attendus du référentiel national, créer une animation de réseaux des chargés de coopération
Revoir les modalités d'accompagnement des allocataires et partenaires par nos fonds locaux d'action sociale en adéquation avec les objectifs de la nouvelle Cog et la réflexion engagée par la Cnaf des modalités d'attribution des fonds locaux d'action sociale		Réécriture du Règlement intérieur d'action sociale des aides financières individuelles et création d'un Règlement intérieur pour les aides financières collectives en associant en interne les collaborateurs, les administrateurs et les partenaires.
Développer le positionnement de la Caf de l'Indre dans la prise en charge de nouvelles activités mutualisées au sein de la Branche	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir la qualité de service et les indicateurs de production sur les activités mutualisées déjà prise en charge. • S'inscrire dans le développement de nouvelles activités mutualisées pour le compte du réseau : AJPP/AJPA pour de nouvelles caf, positionnement pour mettre en œuvre un projet de jumelage de production. • Poursuivre l'implication de la Caf de l'Indre dans la démarche de coopération régionale avec un axe particulier avec la Caf du Cher. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser et communiquer en interne et auprès des caf clientes les performances de la • Échanger avec la Cnaf dans le cadre du dialogue de gestion sur les conditions de mise en œuvre de cette ambition (moyens humains et budgétaires) • Poursuivre l'implication dans le cadre des codir Centre-Val de Loire et du schéma régional de coopération. • Tenue de codir communs caf du Cher et de l'Indre une fois par an pour faire le point sur les axes de coopération.
Poursuivre et développer les actions de la Caf de l'Indre de coopération inter branches	Poursuivre l'implication dans ces différents dispositifs de coopération déjà existants Donner une priorité à la relance de la coopération avec la Cpm de l'Indre	Signature d'une nouvelle convention de partenariat planifié le 17 novembre 2023. Mise en œuvre d'une comitologie (codir/copil) en charge du suivi du plan d'action

LES ENJEUX de la Caf de l'Indre :

Forces	Faiblesses
<p>Menaces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovation sociale <ul style="list-style-type: none"> - Une taille d'organisme ne permettant pas de disposer de missions « correspondant innovation » réellement incarnées, - Un décalage qui s'accroît entre les ambitions nationales et les enjeux quotidiens des équipes. • Transformation managériale <ul style="list-style-type: none"> - Manque de disponibilité de l'encadrement compte tenu de la taille de l'organisme qui peut être perçue par les managers comme un frein au développement et à l'investissement en temps de nouvelles méthodes d'animation. 	<p>Opportunités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création de dispositifs pour innover <ul style="list-style-type: none"> - Déploiement de la plateforme de consultation citoyenne https://lacafavotreecoute.fr et la possibilité d'organiser des consultations propres à une Caf alors que la Caf de l'Indre n'a pas conduit jusqu'ici de dispositif local d'écoute usagers et/ou de partenaires, - Des SharePoint permettant le partage d'initiatives/de documentation : espace CAFCOM CafLab et innovation – Cafstore, - La relance du partenariat Caf-Cpam de manière à coconstruire des services et prestations dans les domaines de l'accès aux droits ou de l'action sociale. • Transformation managériale <ul style="list-style-type: none"> - Des formations disponibles en appui de la transformation managériale : Ucanss et documentation partagée CDRCPL, - Des mouvements au sein de l'encadrement propices au partage d'expériences différentes y compris hors institution.

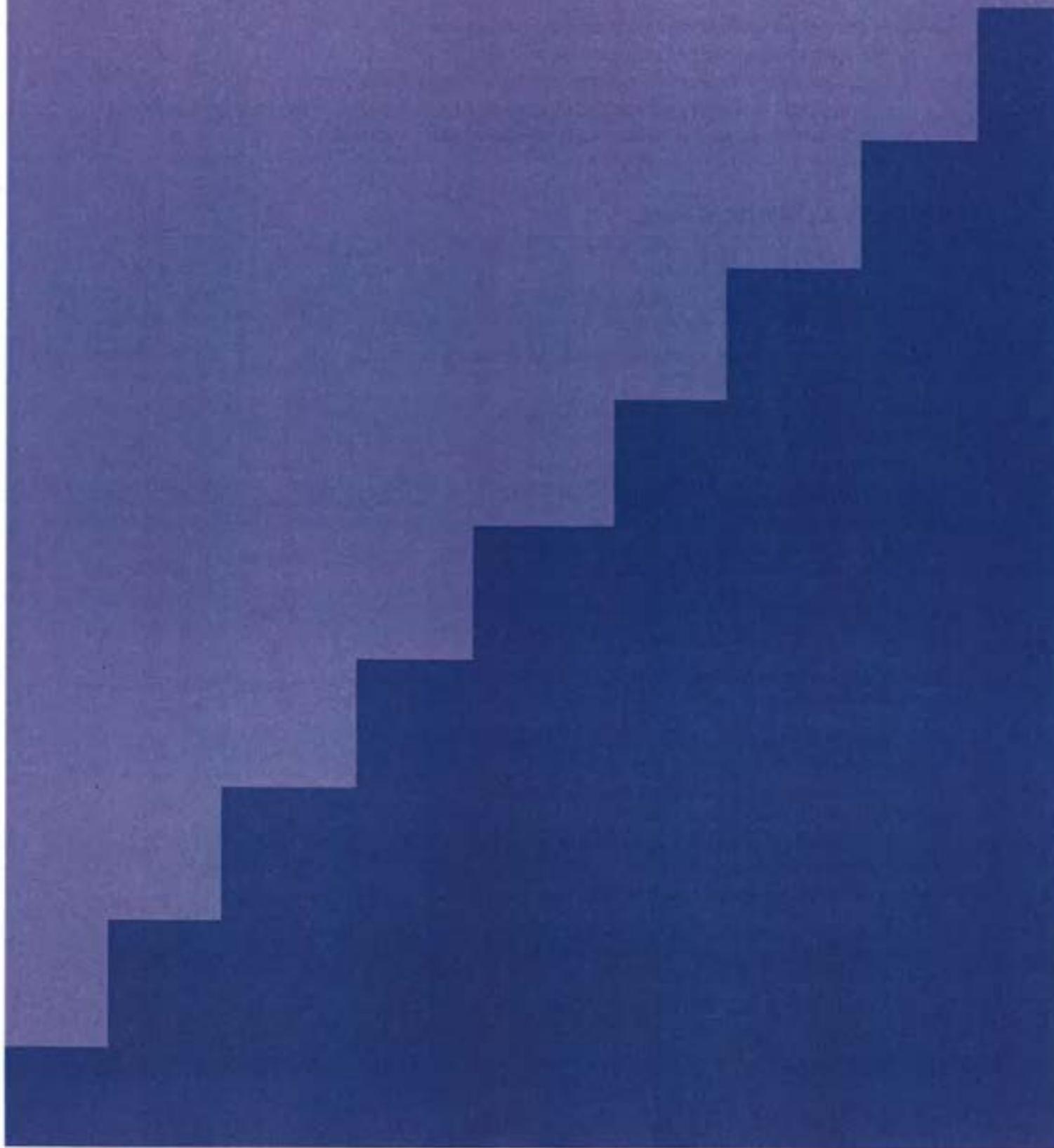
Enjeux synthétiques :

- Développer des enjeux correspondant à nos besoins et réalités de territoire identifiés. Parmi les dispositifs à mobiliser, réaliser de l'écoute client pour recueillir les attendus et les évaluations des publics cibles des parcours et des projets dans lesquels la Caf est/pourrait être partie prenante pour comprendre les besoins et s'assurer a posteriori de la correcte réponse à leurs besoins.
- Renforcer les compétences managériales au service du participatif

LES DÉFIS de la Caf de l'Indre :

Défis	Objectifs	Leviers d'action
Développer l'écoute usagers	Expérimenter un dispositif local d'écoute à destination des usagers et/ou des partenaires afin de mieux répondre à leurs attentes et d'adapter nos offres locales de service.	Plateforme d'écoute + Benchmark auprès du caflab, des Caf ayant réalisé ce type d'écoute client
Accompagner en appui à notre politique d'action sociale locale des approches innovantes sur l'animation territoriale/l'évaluation	Aider à l'émergence de nouveaux projets avec nos partenaires et/ou en interne	Déploiement d'une formation commune Conseillers Techniques-Chargés de Coopération sur l'animation territoriale et la démarche d'évaluation. Action d'accompagnement envisagée en interne visant à développer des compétences de plaidoyer auprès des partenaires visant le développement de services sur le territoire
Favoriser la participation dans la conduite des projets Caf de l'Indre	Favoriser le mode participatif dans la conduite de projets ; mode participatif porteur de sens et de motivation pour les équipes et favorisant l'émergence de nouvelles idées.	Proposer un dispositif de formation (type brick24) à destination de différents agents de la Caf amenés à animer des groupes en interne ou en externe Les identifier en tant que facilitateurs Mise en place par la direction d'un nouveau mode de gouvernance instituant des instances et rendez-vous clés permettant l'émergence d'idées/ actions ainsi que le partage de décisions par et avec les acteurs de terrain

INDICATEURS



LES INDICATEURS DU CPOG

Dans le cadre de la déclinaison de la Cog 2023-2027, 41 indicateurs ont été retenus dans le cadre du suivi des indicateurs Cpog. Principalement issus des indicateurs inscrits sur cette nouvelle Cog, 10 indicateurs hors Cog ont cependant été ajoutés puisqu'ils correspondent à des enjeux essentiels pour la Branche.

Cette déclinaison au niveau local permet d'apprécier la trajectoire de l'organisme sur la durée de la Cog.

Les cibles des indicateurs figurant dans le tableau, correspondent :

- soit à la cible fixe inscrite chaque année dans la COG,
- soit à une cible individualisée qui sera transmise chaque année aux Caf,
- soit une cible nationale pour certains indicateurs hors Cog qui ne seraient pas individualisées,
- soit en tant qu'indicateur de suivi, sans cible particulière à atteindre

SERVICES A L'ALLOCATAIRE

Indicateur	Nature	Type	Cible
COG 08-25 Taux de réclamations traitées dans le délai de 10 jours	COG	Résultat	COG
COG 08-27 Taux de courriels traités dans le délai de 2 jours sur les courriels d'information générale	COG	Résultat	individualisée à partir de 2024
COG 08-28 Taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires	COG	Résultat	individualisée à partir de 2024
COG 08-29 Délai moyen de démarche des prestations légales	COG	Résultat	individualisée
COG 08-30 Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	COG	Résultat	individualisée
COG 08-31 Délai moyen de démarche des demandes de prestations afférentes au minima sociaux.	COG	Résultat	individualisée à partir de 2024
COG 08-32 Délai moyen de démarche des pièces de demande de l'aide personnelle au logement	COG	Résultat	individualisée à partir de 2024
COG 08-33 Proportion du stock national dont l'antériorité est supérieure à 40 jours	COG	Résultat	COG en 2023 puis individualisée à partir de 2024
COG 04-15 Taux de recouvrement global des impayés de pension alimentaire* (pour les Caf pivots)	COG	Résultat	COG
COG 04-16 Taux de recouvrement des impayés de pension alimentaire avec IF * (pour les Caf pivots)	COG	Suivi	COG
COG 04-17 Nombre de pensions alimentaires intermédiées ou avancées * (pour les Caf pivots)	COG	Suivi	individualisée
Délai de démarche Aripa hors IF sans impayé* (pour les Caf pivots)	Hors COG	Résultat	nationale
Délai démarche IF sans impayé * (pour les Caf pivots)	Hors COG	Résultat	nationale

POLITIQUES ET GESTION D'ACTION SOCIALE

Indicateur	Nature	Type	Cible
Information famille			
COG 01-11 Part des villes de plus de 10 000 habitants avec un Rpe implanté sur la commune	COG	Résultat	COG
Pourcentage d'assistants maternels référencés sur monenfant.fr	Hors COG	Résultat	nationale
Information famille			
COG-01-02 Taux de familles avec enfants de moins de trois ans bénéficiant d'un mode d'accueil formel soutenu par la branche famille (hors préscolarisation)	COG	Résultat	COG
Part des CTG intégrant un schéma de maintien et de développement de l'offre d'accueil du jeune enfant	Hors COG	Résultat	Cible : 100% en 2027
Accessibilité			
COG 01-03 Taux de familles avec enfants de moins de trois ans vivant sous le seuil de bas revenus bénéficiant d'un mode d'accueil formel	COG	Résultat	COG
COG-01-05 Nombre d'enfants bénéficiaire d'AAEH ou dont le handicap est en cours de détection accueillis en Eaje Psu	COG	Suivi	
COG-01-07 Part des structures d'accueil de la petite enfance participant à l'enquête « Filoué »	COG	Résultat	COG
Qualité / développement durable			
COG-01-06 Nombre des structures d'accueil de la petite enfance bénéficiant des aides à l'investissement au titre de la transition écologique	COG	Suivi	
COG-01-10 Nombre d'assistants maternels par ETP en Relais petite enfance (RPE)	COG	Suivi	
Enfance/Jeunesse / Parentalité			
COG-02-12 Nombre d'heures en accueil collectif de mineurs (ACM) bénéficiant du complément inclusif handicap	COG	Suivi	
COG-02-13 Nombre d'heures d'accueil en ALSH	COG	Suivi	
COG-02-14 Nombre de familles bénéficiant d'aides au départ en vacances gérées par Vacaf	COG	Suivi	
COG-04-18 Nombre d'heures de fonctionnement des Lieux d'accueil enfants parents (Laep)	COG	Suivi	
Nombre de "lieux ressources" parentalité existants sur le département (espaces parents, maisons des familles, maisons des 1000J)	Hors COG	Suivi à partir de 2024	

PERFORMANCE ECONOMIQUE ET SOCIALE

Indicateur	Nature	Type	Cible
COG 12-26 Taux de formation des agents	COG	Résultat	COG
COG 12-47 Productivité par unité d'œuvre famille (allocataires pondérés)	COG	Résultat	Individualisée à partir de 2024
COG 12-48 Coût par unité d'œuvre famille (allocataires pondérés)	COG	Résultat	Individualisée à partir de 2024
COG 12-49 Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée inférieur à huit jours	COG	Résultat	Individualisée à partir de 2024
COG 12-51 Ratio de surface utile brut par résident (en SUB) pour les nouveaux sites ou les sites objet de réhabilitations dès lors que les espaces sont reconfigurés ; ayant fait l'objet d'un projet dans le cadre du PNI	COG	Résultat	COG
COG 12-53 Taux d'évolution de la consommation d'énergie (année de référence 2021)	COG	Résultat	COG

MAITRISE DES RISQUES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Indicateur	Nature	Type	Cible
COG 10-41 Montant total des préjudices frauduleux constatés	COG	Résultat	Individualisée
COG 10-42 Taux de recouvrement des indus frauduleux (hors Rsa)	COG	Résultat	Individualisée à partir de 2024
COG 10-43 Taux de recouvrement des indus non frauduleux	COG	Résultat	Individualisée
Indicateur de qualité en sortie de liquidation (IQLO)	Hors COG	Résultat	Individualisée
Indicateur de qualité de liquidation à 6 mois (IQL6)	Hors COG	Résultat	Individualisée
Taux d'atteinte de l'objectif datamining métier (cible 250) en volume	Hors COG	Résultat	Individualisée
Montant redressé dans le cadre du contrôle des données entrantes (déclinaison par typologie de contrôle dans le cadre du PCI)	Hors COG	Résultat	Individualisée à partir de 2024
Pourcentage d'établissements d'accueil du jeune enfant contrôlés au moins une fois tous les 5 ans	Hors COG	Résultat	A compter de 2024

Fait à Châteauroux le 16 février 2024

Cnaf

**La Présidente du Conseil d'administration
de la Cnaf**



Isabelle SANCERNI

**Le Directeur général
de la Cnaf**



Nicolas GRIVEL

Caf de l'Indre

**Le Président du Conseil d'administration
de la Caf de l'Indre**



Alain JARDAT

**Le Directeur
de la Caf de l'Indre**



Marc BUCHON



Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle - 75014 Paris

 @cnaf_actus

 facebook.com/cafallocationsfamiliales

 youtube.com/c/AllocationsfamilialesFrance

 linkedin.com/company/caf-allocations-familiales