



CPOG 2018-2022 **PRINCIPALES RÉALISATIONS**

Synthèse d'information destinée aux candidats pour
le poste de Directeur ou Directrice de la Caf du Pas-de-Calais





Caf du Pas-de-Calais

Rue de Beaufort

62015 ARRAS Cedex

Réalisation : Service communication Caf du Pas-de-Calais

Crédits photos : Adobe Stock

Janvier 2022

Sommaire

01

Poursuivre le processus "Manager autrement" au service de la réussite collective p.4

02

Achever l'ensemble du plan stratégique immobilier initié au cours de la précédente COG p.6

03

Relever le défi de la qualité p.8

04

Relever les défis de gestion (maîtrise du budget, restitution des effectifs) p.10

05

S'adapter aux enjeux sociaux en développant l'ingénierie sociale p.12

06

Dates-clés des principales réalisations CPOG 2018-2022 p.14

Poursuivre

le processus "manager autrement" au service de la réussite collective

Humanité, confiance, responsabilité, cohérence, ouverture. En s'appuyant au quotidien sur ces cinq valeurs essentielles du CPOG 2018-2022, chaque manager de la Caf du Pas-de-Calais place ses collaborateurs au centre de ses préoccupations de pilotage.



La Direction de la Caf du Pas-de-Calais a pour ambition de modifier en profondeur certains aspects de la culture d'entreprise tout en conservant ce qui fait sa force : **sens du service au public, professionnalisme et engagement**. Ces changements de fond nécessitent un « alignement » managérial de la Direction jusqu'à l'encadrement de proximité afin que le sens et les valeurs sur lesquels reposent les orientations développées soient connus de l'ensemble du personnel de l'organisme.

Formation & accompagnement

Ce partage de sens et de valeurs, de la Direction jusqu'à l'encadrement de proximité, doit permettre de mieux accompagner les orientations prises pour relever les défis qui sont devant nous mais aussi de **construire un système managérial adapté à la sociologie du travail d'aujourd'hui**.

Les différents travaux de fond déjà engagés pour "manager autrement" sont poursuivis pendant la présente période conventionnelle : instauration d'un Codir élargi porté par la démarche "Piloter à 14", mise en place d'un plan d'accompagnement des compétences des managers : dispositif "Super manager" avec un stage d'immersion auprès de la Direction, parcours certifiant en management (CQP-MO ou ARCADE), formation autour de l'accompagnement des collaborateurs en difficulté professionnelle, RDV RH du manager, management visuel, guide d'appui au management, assemblées générales de l'encadrement... Dans le cadre de la stratégie digitale portée par la Caf du Pas-de-Calais, un intranet dédié à la ligne managériale a été développé en novembre 2020 : **le portail du manager** constitue la base ressources de référence, complété par le Teams "Managers, parlons RH" et le Sharepoint "Pilotage et qualité".

Humanité,
confiance,
responsabilité,
cohérence et
ouverture, 5 valeurs
portées par la Caf
du Pas-de-Calais.

Harmoniser les pratiques managériales

La Caf du Pas-de-Calais s'est dotée en 2018 d'une **charte de management**, déclinant la politique de management en principes d'actions et valeurs. Cette charte est complétée par un **guide de l'accompagnement à la fonction managériale**.

Construit à partir de situations managériales concrètes, ce guide est mis à disposition des managers. Il permet une harmonisation des réponses apportées aux managers par leurs N+1 et constitue un support au dialogue. L'objectif est d'aider les managers à adopter l'attitude attendue dans sa gestion de l'équipe, d'harmoniser les pratiques managériales entre services mais aussi de partager les expériences réussies sous la forme de fiches pratiques, entre paires. Exemples : gérer une interpellation syndicale, gérer une information externe anxiogène pour le personnel...



25



fiches pratiques

composent le guide de l'accompagnement à la fonction managériale



10



engagements

portés par la charte d'appui au management faisant référence aux 5 valeurs de l'organisme



6980



visites

sur le portail du manager depuis son ouverture (Novembre 2020)

En 2021, un **plan d'accompagnement à la communication managériale** a été réalisé, comprenant 5 axes, déclinés en 19 actions :

- Identifier les leviers et les freins à la communication managériale,
- Valoriser la mission de communication managériale,
- Développer une culture managériale commune,
- Consolider les compétences managériales toute au long du parcours professionnel
- Développer l'implication des managers dans la réflexion stratégique.



Le portail du manager : la base ressources de référence à destination de la ligne managériale et des cadres.

Achever

l'ensemble du plan stratégique
immobilier initié au cours de la
précédente COG

Le plan stratégique de la Caf du Pas-de-Calais repose sur deux piliers : placer l'allocataire et les salariés de la Caf au centre des préoccupations mais aussi au cœur de toutes nos actions.

Un schéma immobilier ambitieux

Notre ambition vise à améliorer la qualité de service rendu à l'allocataire par la mise à disposition de locaux d'accueil proches des familles et plus conforme à leurs besoins. Dans le même temps, il s'agit d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs.

En 2017, la Caf du Pas-de-Calais a élaboré un schéma Directeur immobilier, porteur d'une stratégie de services, d'amélioration des conditions de travail et de la meilleure prise en compte du compromis vie professionnelle et vie personnelle. Le plan immobilier intègre ainsi, en coordination avec l'Action Sociale, les Prestations Familiales et la Gestion des Ressources Humaines le déploiement d'une offre immobilière de proximité selon

les bassins de vie identifiés, tant pour les familles allocataires (Caf@, Trio) que pour les collaborateurs (Travail à distance). Le schéma immobilier veille également à couvrir tous les besoins d'entretien de nos locaux existants ainsi que les adaptations nécessaires à leur mise en conformité avec la réglementation notamment en matière de sûreté ou de sécurité.

9

projets immobiliers

Faire le choix d'acheter plutôt que de louer, pour des économies de gestion non négligeables.

De nouveaux chantiers sont d'ores et déjà lancés, tels que la réhabilitation du siège à Arras, on encore la construction d'un centre d'animation et de services à Etaples-sur-Mer, qui comprendra un centre social, un mutli-accueil et un accueil Caf@.

En images

Ouverture de nouveaux points d'accueil, construction d'un nouveau bâtiment, mise en place du travail à distance..

Caf@ : des services de proximité

Ouverture des Antennes de développement social au public sous le format Caf@ et amélioration des conditions de travail des agents à Carvin (2017), Béthune (2018), Bruay-la-Buissière (2018,) Arras (2019) et Lens (2021).



La Caf déménage !

Le 23 septembre 2019, les 350 agents du site de Calais ont emménagé dans des nouveaux locaux de 6 000 m², cerclés de dentelle et équipés avec du matériel informatique et du mobilier neufs. Un bâtiment moderne et un nouvel accueil permettant de recevoir les allocataires dans des conditions optimales.



Le travail à distance

Dès 2019, la Caf du Pas-de-Calais a équipé plusieurs sites pour **accueillir des agents en travail à distance** : Béthune, Bruay-la-Buissière, Carvin, Saint-Pol-sur-Ternoise, Boulogne-sur-Mer, Lens et Saint-Omer. Au total, 122 agents bénéficient à ce jour de ce dispositif.



Ouverture de Trio à Boulogne-sur-Mer

Ouvert depuis le 21 juin 2021, l'accueil Trio de Boulogne-sur-Mer propose **une offre de service complète** : accueil sur rendez-vous, espace numérique, accueil immédiat sans prise de rendez-vous et accompagnement social des familles.



Relever

le défi de la qualité

La démarche qualité de la Caf du Pas-de-Calais est formalisée en 5 axes dans un plan stratégique d'amélioration de la qualité pluriannuel : optimiser l'organisation des secteurs de production, recentrer les fonctions de pilotage et de management, optimiser l'accès à l'information, améliorer la qualité de vie au travail et poursuivre l'amélioration de la qualité de services rendus.

Faire bien du premier coup !

Notre objectif : mettre au centre de nos préoccupations la qualité de traitement pour l'allocataire, avec le souci d'apporter une réponse transverse et coordonnée.

Contribuer à la qualité de la Branche famille

La Caf du Pas-de-Calais participe aux **chantiers des automates et à la construction d'applications destinées à l'ensemble du réseau**. L'objectif : développer des outils nationaux pour accoître la production et la qualité de la Branche Famille. Exemples :

- Automate CMG (90% traitement automatique)
- Automate PIRA
- IDEM (Echanges dématérialisés avec la Branche maladie : IJ, rentes AT, PI)
- Automate GAMA (36% en traitement automatique)
- Solicaf

Qualité, juste droit et sécurité dans le cadre d'une démarche partagée (IQL0)

- Sécurisation et maîtrise de toutes les activités internes et externes : boucles qualité locale, TAF (Traitement Automatisé des Fraudes), fiche fraude
- Activités spécialisées et regroupements des activités liées à la MDR
- Réflexion sur l'approche populationnelle
- Qualité Service à l'Allocataire (QSA)
- Mise en place des appels sortants indus > 1000 €
- Echanges PF / Vérification Comptable et GASQ Réglementation
- Echanges GCA / Travailleurs sociaux
- Expérimentation du Net Imposable Corrigé
- CASQ Qualité



Le portail VCA : un outil destiné surtout à identifier les points forts des équipes, mais également à cibler leurs axes de progression, permettant de nourrir des plans d'action correctifs.

L'amélioration continue, par tous et pour tous !



GASQ Règlementation

Dans l'objectif d'harmoniser la qualité de traitement en assurant une bonne compréhension de la réglementation par l'ensemble des techniciens, le service Prestations familiales a instauré des GASQ Règlementation, au cours desquels **les secteurs partagent les pratiques et consignes en lien avec la réglementation.**



CASQ Qualité

Il s'agit d'une instance réunissant les différents secteurs de l'organisme pour décider et partager les actions d'amélioration de la qualité ou de simplification entreprises.



Portail VCA

En septembre 2021, la Caf du Pas-de-calais a déployé un nouvel outil informatique appelé Portail VCA, pour **Voir, Comprendre et Agir** sur Indicateurs individuels et collectifs, synthèse des données d'activités... Le portail VCA, c'est la garantie d'une **visualisation simple** des résultats d'activités d'un agent, d'une équipe ou de la caisse.



TAF

En 2020, la Caf du Pas-de-Calais a mis au point l'outil TAF (Traitement Automatisé des Fraudes). Elaboré conjointement par le service informatique et la Maîtrise des risques, **TAF permet de faciliter la qualification des fraudes et leur suivi.**



Accès aux droits

Dans une logique d'accès aux droits et de réponse adaptée à la situation de l'allocataire, la Caf du Pas-de-Calais a développé des **actions articulées PF / AS**, avec une réponse systématique (interlocuteurs Caf identifiés, réactivité, proximité). Une attention particulière est portée **aux demandes des partenaires en difficultés** (IDA, CS...).



Coproduction

Le gestionnaire conseil est parfois amené à établir une prise d'informations sous NIMS. **L'automate PIRA**, mis en place par la Caf du Pas-de-Calais en 2019 injecte alors automatiquement les changements d'adresse, de situation familiale et les coordonnées de contact dans NIMS, évitant ainsi une intervention manuelle supplémentaire.

Relever

les défis de gestion (maîtrise du budget, restitution des effectifs)

La Convention d'objectifs et de gestion 2018/2022 engage la branche Famille dans une trajectoire ambitieuse de développement de la qualité de service à nos allocataires et nos partenaires, dans un contexte d'exigences renforcées en matière de gestion et de pilotage.

Un enjeu porté par tous les secteurs



Malgré les contraintes fortes tant sur le plan budgétaire que de celui de la gestion des effectifs, la Caf du Pas-de-Calais demeure mobilisée pour préserver la mission de service public et les conditions de travail des collaborateurs :

- Stratégie d'optimisation des ressources de gestion allouées à partir de sa performance initiale et de la cible fixée pour l'évolution de sa dotation budgétaire,
- Optimisation de certains postes de dépenses (frais de déplacement, impression, affranchissement ...),
- Supervision et cadrage des frais de déplacement des contrôleurs et des travailleurs sociaux,
- Dématérialisation des demandes de subvention Action Sociale (www.demarches-simplifiees.fr et Elan Caf),
- Réingénierie de la formation CAP GCA et note semestrielle de GPEC.

Gagner en efficacité

Analyse, prévision et dématérialisation des processus pour une gestion budgétaire mieux encadrée



Dématérialiser les échanges

ELAN Caf, ou Espace en ligne pour l'accès aux aides en action sociale, est une plateforme en ligne destinée aux partenaires permettant de dématérialiser les appels à projets et de fluidifier leur traitement, garantissant ainsi des économies de gestion et un gain de temps pour les équipes.



Prévoir pour mieux optimiser les moyens

La Caf du Pas-de-Calais a développé un outil de recueil de suivi des projets de développement sur les territoires, permettant de consolider les projections budgétaires en Action sociale.



Actualiser nos offres de service

Depuis 2017, la Caf du Pas-de-Calais a développé une démarche d'amélioration des politiques en matière d'Action sociale. Cela se concrétise par l'analyse des résultats et des impacts des politiques menées afin d'optimiser les dispositifs et moyens mis en oeuvre.

Le SDRH de la Caf du Pas-de-Calais

La Caf du Pas-de-Calais s'inscrit pleinement dans la trajectoire portée par la Branche famille, comme en témoigne le SDRH (Schéma Directeur des Ressources Humaines).

Construit autour de 5 axes, il place le salarié au cœur des attentions de l'organisme afin de le mettre en situation de réussite dans son emploi :

- 01 Prévoir et anticiper pour adapter nos métiers et notre organisation pour relever les défis de la branche :**
déploiement de la cartographie des compétences, révision des processus de recrutement, diagnostic de potentiels GCA et d'aptitudes managériales
- 02 Accompagner la fonction managériale :**
Manager autrement avec l'élargissement du Codir, charte des valeurs managériales et guide d'appui à la fonction managériale, formation "Piloter à 14", mise en place des après-midi RH des managers...
- 03 Politique de rémunération :**
Création d'un outil local d'aide au pilotage de la RMPP, étude anticipée et systématique des situations à plus de 4 ans sans attribution d'une mesure...
- 04 Politique de formation :**
Ingénierie locale du processus de formation des GCA – CAP GCA, mise en place du parcours d'accompagnement à la fonction managériale...
- 05 Plan d'actions Qualité de vie au travail :**
Déploiement du Travail à distance, mise en place des offres de services RH...

S'adapter

aux enjeux sociaux en développant l'ingénierie sociale

Il s'agit d'un axe stratégique qui place progressivement la Caf du Pas-de-Calais au centre de toutes les réflexions sociales, au sein du département.

Lever l'ensemble des freins permettant la transformation sociale : telle est l'ambition de la Caf du Pas-de-Calais. Pour ce faire, la Caf est partie d'un constat simple : lutter efficacement contre la pauvreté et les phénomènes de reproduction en capitalisant la connaissance et l'expertise des équipes et professionnels avec lesquels nous travaillons de concert.

→ 9 étapes clés

- Se socialiser,
- Participer,
- S'impliquer,
- Se conscientiser,
- Définir son projet,
- Bénéficiaire des prérequis de base,
- Bénéficiaire de formations de 1^{er} niveau,
- Bénéficiaire de stages de préparation de retour à l'emploi,
- Envisager le retour au travail.

→ Une analyse croisée

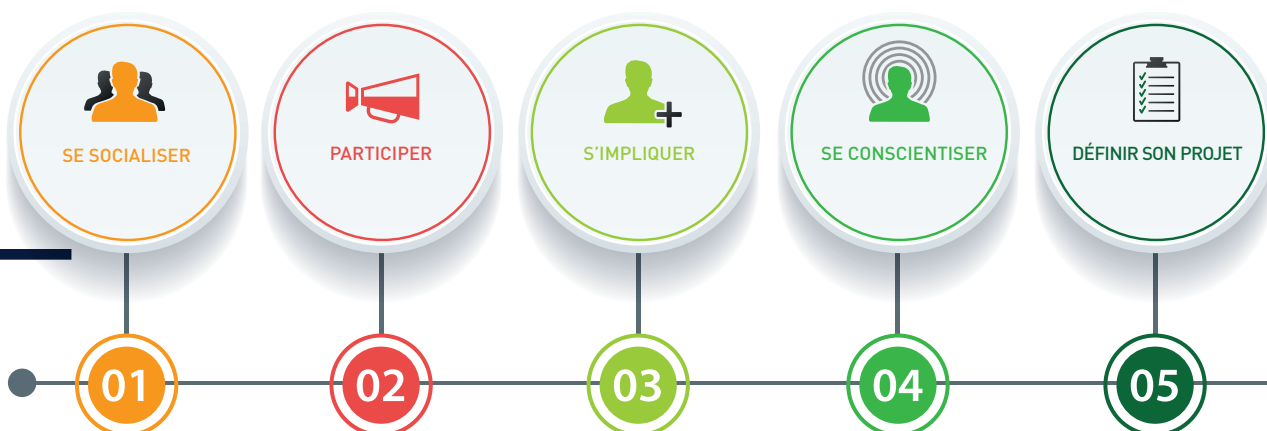
- Informations recueillies par les travailleurs sociaux Caf lors d'accompagnements,
- Recueil de la parole des bénéficiaires RSA de longue durée ("récits de vie").

Analyser les phénomènes à partir d'un parcours de vie

Afin de comprendre ce que vivent les familles et les soutenir plus efficacement, plusieurs travaux ont été engagés dont un auprès **des bénéficiaires du RSA**, et ce depuis plus de cinq années avec la ville d'Arras : Comment devient-on bénéficiaire du RSA ? Pourquoi certains bénéficiaires ne parviennent pas à sortir de ce dispositif ?

L'objectif est de conduire à **la capitalisation de l'ingénierie sociale** afin de développer un processus d'accompagnement efficace.

Pour structurer cette démarche, neuf étapes clefs ont été identifiées et constitueront **la matrice de travail partenarial** : se socialiser, participer, s'impliquer, se conscientiser, définir son projet, bénéficier des prérequis de base, bénéficier de formations de 1^{er} niveau, bénéficier de stages de préparation de retour à l'emploi, envisager le retour au travail.



Appel à manifestation d'intérêt (AMI)

Un accueil pour tous

Comment accentuer la socialisation des jeunes enfants issus de familles vulnérables afin de rompre avec les phénomènes de reproduction de la pauvreté ? Rompre avec les phénomènes de reproduction de la pauvreté suppose, notamment, une mobilisation forte sur la question de l'accessibilité de ces structures aux familles les plus vulnérables.

01

Un diagnostic partagé par la Caf et le Département

Plusieurs phénomènes peuvent expliquer le non-recours par les familles aux structures d'accueil collectif : le reste à charge élevé pour les familles, l'absence d'intérêt porté en direction de ces structures, l'information insuffisante en direction des foyers inactifs, l'appréhension par certains professionnels de la petite enfance à accueillir un public "fagilisé", la difficulté à attribuer des places en faveur des foyers monoparents inactifs, jugés "non prioritaires".

02

Faciliter la relation Familles - EAJE

Au regard de ce constat partagé, la Caf et le Département ont l'ambition de développer une nouvelle fonction d'intermédiation facilitant la relation "familles - EAJE". Cette fonction permettrait ainsi de garantir un accompagnant adapté en direction à la fois des familles repérées mais aussi des structures et gestionnaires

03

Repérer & accompagner à chaque étape clé

Le Département et la Caf du Pas-de-Calais souhaitent mailler le territoire de professionnels (1 par micro-territoire, soit 9 au total) assurant une mission de médiation entre les familles et les EAJE grâce à :

- Une prise de contact individualisée avec chaque famille identifiée,
- Un accompagnement à chaque étape clé du processus,
- Un relais garanti auprès des gestionnaire,
- Une mise en relation avec l'ensemble des acteurs mobilisés ou à mobiliser pour favoriser l'accueil collectif des enfants.



06



07



08



09

Dates-clés

2018-2022

2018

- Automate CMG Structure et assistants digitaux
- Politique immobilière d'implantation des Caf@
- Ouverture du premier espace Caf@ à Carvin, puis Bruay-la-Buissière et Béthune
- Charte de management & guide de l'accompagnement à la fonction managériale

2021

- Emménagement de Trio Boulogne-sur-Mer
- Ouverture de Caf@Lens
- Déploiement du portail VCA
- Plan d'accompagnement à la communication managériale
- Déploiement de l'outil TAF
- Un accueil pour tous (AMI)
- Solicaf
- Etude départementale BRSA



2019

- SDRH
- Automate PIRA
- Déploiement du portail du Technicien Conseil
- Lancement du travail à distance
- Emménagement dans un nouveau bâtiment et ouverture d'un accueil pour les allocataires à Calais

2020

- Lancement du Portail du manager
- Automate GAMA
- Gestion de la crise sanitaire
- IDEM - Injection des données à la demande dans le SDP

2022

- Centre d'animation et de services à Etaples-sur-Mer
- Réhabilitation du siège, à Arras



Caf du Pas-de-Calais

Rue de beaufort

62015 ARRAS cedex

<https://www.pas-de-calais.caf.fr/> - www.caf.fr



Familles du Pas-de-Calais | @cafpasdecalais
Suivez-nous sur les réseaux sociaux !