

# Rapport d'activité 2023



**SOMMAIRE**

EDITO	page 3
2023 > LES TEMPS FORTS	page 4
LA CAF DANS SON DEPARTEMENT	page 7
ACCOMPAGNER LES PARENTS	page 9
PROMOUVOIR LE CADRE DE VIE ET L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE	page 14
ETRE AU CŒUR DES POLITIQUES PARTENARIALES	page 17
DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES	page 21
GARANTIR LE JUSTE DROIT	page 30
VIE DE L'ENTREPRISE	page 33
GOUVERNANCE	page 42

## EDITO

## 2023 une année des défis



**Anne UPRAVAN**  
Directrice de la  
Caf de l'Aisne

**L**e rapport d'activité de la Caf de l'Aisne, pour 2023, ne dépareillera pas des rapports d'activité des 100 autres Caf de France et de la Cnaf en mettant en exergue la signature de la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion et sa déclinaison locale donnant vie au Contrat pluriannuel d'Objectifs et de Gestion signé entre la Cnaf et la Caf. Enjeu majeur s'il en est, la définition de notre feuille de route pour les 5 années a été un défi pour notre organisme, car elle a permis d'associer toute la communauté managériale à la définition des orientations et défis prioritaires, lesquels se sont traduits ensuite en fiches actions. La perspective de pouvoir associer les collaborateurs à la concrétisation des actions définies dans CPOG répond à une de leurs attentes fortes de renouer le fil avec la démarche stratégique de notre organisme. Les travaux conduits en ce sens avec le conseil d'administration sont d'autant plus importants.

Tout aussi important soit-il, le CPOG ne doit cependant pas occulter l'accomplissement des défis du quotidien auxquels se sont attelés tous

les collaborateurs de la caisse tout au long de 2023 : renouveler l'organisation de la relation de service, conforter notre implantation territoriale, accueillir les allocataires dans un cadre rénové et sur un parcours coordonné avec la Cnam sur le site de Saint-Quentin, inauguré en présence de la Cnaf et de la Cnam en octobre, améliorer le service rendu grâce aux travaux menés dans le cadre du dispositif « Caf à forts enjeux », couvrir l'ensemble du territoire axonais en conventions territoriales globales, intégrer et fidéliser les collaborateurs, digitaliser l'organisme : tous ces défis ont été relevés tout au long de l'année.

C'est la raison pour laquelle ce rapport d'activité que vous allez découvrir revêt toute son importance : pour retracer tous ces efforts, mesurer les progrès accomplis et se remémorer tout simplement ce que nous avons fait, chaque nouveau projet en chassant un autre !

Pour tout cela, je tiens à saluer l'engagement de l'ensemble du personnel et des administrateurs de la Caf de l'Aisne.

## 2023 > LES TEMPS FORTS DE LA CAF

### ■ TRAJECTOIRE

#### >> Année de la signature de la nouvelle COG

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) de la branche Famille de la Sécurité sociale pour la période 2023-2027 a été signée le 10 juillet 2023. Cette convention définit les priorités d'intervention et les moyens des Caf pour 5 ans. Dans la continuité de la COG, la Caf de l'Aisne a bâti son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion.

**Les priorités d'intervention et les moyens des Caisses d'allocations familiales pour les 5 prochaines années**



### ■ INAUGURATION

#### >> Accueil coordonné CAF/CPAM à Saint-Quentin

L'accueil coordonné avec la CPAM a été réouvert en mai 2023 et inauguré le 25 octobre 2023, en présence de représentants de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, de Céline GENARD, Présidente du Conseil d'administration de l'Union Immobilière des Organismes Sociaux de Saint-Quentin, d'Isabelle SANCERNI, Présidente du Conseil d'Administration de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, d'Agnès BASSO FATTORI, Directrice du réseau des Caf et de Laila M'SAKNI, présidente du Conseil d'Administration de la Caf de l'Aisne.

**Inauguration de l'accueil coordonné CAF/CPAM à Saint-Quentin le 25 octobre 2023**



### ■ PROJET

#### >> Déménagement de l'antenne de Laon

L'antenne de la Caf s'est installée dans un nouveau local à Laon, situé au 11 avenue Charles de Gaulle. Le nouvel accueil est ouvert depuis le 21 septembre 2023.

Un accueil plus moderne et optimisé pour garantir un service de qualité avec deux espaces définis : un espace libre-service comprenant des postes informatiques pour effectuer ses démarches administratives et un espace de rendez-vous.



### ■ ACTION SOCIALE

#### >> Signature des Conventions Territoriales Globales (CTG)

La présidente du Conseil d'Administration et la directrice ont poursuivi les signatures de CTG avec des communautés de communes, acte conclusif de plusieurs mois de travail partenarial entre la Caf et les EPCI en vue d'offrir des services adaptés aux habitants et de mailler tout le territoire.



### ■ ACTION SOCIALE

#### >> 10e édition de la semaine de la petite enfance

Cet événement est une semaine de rencontres entre parents, enfants et professionnels dans les lieux d'accueil de la petite enfance, pour susciter le dialogue et l'échange de bonnes pratiques.

L'édition 2023 a réuni 122 structures du département dont 67 EAJE/RPE et 23 assistants maternels et 56 boîtes pédagogiques financées par la Caf ont été distribuées. La Caf de l'Aisne a soutenu ce projet à hauteur de 6 500 € soit 72 % du budget prévisionnel chiffré à 8 980 €.



## 2023 > LES TEMPS FORTS DE LA CAF

### ■ PARTENARIAT

#### >> Signature de la convention de gestion du RSA

La convention de gestion du RSA a été signée le 20 janvier 2023 par Nicolas FRICOTEAUX, Président du Conseil Départemental de l'Aisne, et Anne UPRAVAN, Directrice de la Caf



L'année 2023 a été ponctuée par des réunions techniques entre les services du Conseil Départemental et de la Caf. Cette convention permet à la Caf de bénéficier de délégations plus étendues, en s'appuyant sur le guide des procédures définies conjointement et en appliquant le règlement fixé par le président du Conseil Départemental. L'enjeu est de raccourcir les délais de traitement en évitant des allers-retours de dossiers entre les 2 institutions.

### ■ PARTENARIAT

#### >> Une convention CAF/CPAM

Dans la continuité des actions de partenariat déjà mises en place, une convention a été signée avec la CPAM le 25 octobre. L'objectif est de renforcer les actions communes CAF/CPAM dans les domaines de l'accès aux droits sociaux et aux soins, de la lutte contre le non-recours, de la qualité de service et de la simplification des démarches des bénéficiaires.



### ■ VIE DE LA CAF

#### >> Entrée dans le dispositif Caf à Forts Enjeux

De part son initiative, la Caf de l'Aisne est entrée dans le dispositif de Caf à Forts Enjeux en mars 2023. Celui-ci, piloté par la Direction du réseau au sein de la CNAF, vise à accompagner les organismes qui rencontrent des difficultés durables dans l'écoulement de leurs charges de travail.

### ■ VIE DE LA CAF

#### >> Cérémonie des vœux

Le début d'année 2023 a été marqué par la tenue de deux cérémonies des vœux, sur les sites de Saint-Quention et Soissons, ouvertes à l'ensemble des collaborateurs. Ces cérémonies ont été ponctuées par la mise à l'honneur des récipiendaires de la médaille du travail et des nouveaux retraités.

#### Les cérémonies des vœux, un moment de convivialité partagé



### ■ VIE DE LA CAF

#### >> Deux nouveaux managers stratégiques



Suite à deux départs de l'organisme, Alice GRINCOURT a été nommée Responsable du service à l'allocataire et Hélène VANDYCKE au poste de Responsable de l'Aide Au Pilotage. Elles ont rejoint l'équipe du CODIREL.

### ■ VIE DE LA CAF

#### >> Déploiement du dispositif SYSAL

Un dispositif pour parler de la souffrance au travail, victimes ou témoins, a été déployé en interne suite à la constitution d'un groupe de travail piloté par la responsable des ressources humaines et constitué des membres du CSE et de la référente harcèlement de la Caf.



# 2023 > LES TEMPS FORTS DE LA CAF

## VERS UNE NOUVELLE CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION ET UN NOUVEAU CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE GESTION

### COG/CPOG 2023-2027

>>> La Convention d'objectifs et de gestion (COG) liant l'État et la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) pour la période 2023-2027 a été signée le 10 juillet 2023. Cette convention définit les priorités d'intervention et les moyens des Caisses d'allocations familiales de 2023 à 2027.

Cette nouvelle COG vient traduire deux enjeux principaux pour les équipes de la Cnaf et des CAF :

- 1 Revenir à une meilleure qualité de service, attendue par nos concitoyens.
- 2 Mettre en œuvre des projets porteurs de progrès pour tous.

#### 10 ambitions majeures incarnent ces enjeux, regroupées en trois grands thèmes

- Développer des services attentionnés à chaque étape de la vie (soutien à la petite enfance et à la parentalité, parcours handicap)
- Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant notre modèle de délivrance des prestations et notre stratégie de service (impact de la solidarité à la source, favoriser l'accès aux droits et aux prestations de services)
- Mobiliser tous les leviers de performance pour accompagner les transformations (orientations internes, politiques RH, immobilières et stratégiques).

#### >>> Une élaboration du CPOG participative

A partir des enjeux et ambitions de la COG, la Caf de l'Aisne a procédé à l'élaboration du CPOG en plusieurs étapes. Tout d'abord, par un temps d'échange avec les membres du CODIR, puis du CODIREL (cadres stratégiques) et enfin avec l'ensemble de l'équipe managériale.

Après des temps de travail consacrés à l'appropriation de la COG, chacun a pu apporter son point de vue et ses arguments pour déterminer quelles étaient les actions prioritaires à mettre en place au sein de la Caf de l'Aisne pour concourir à l'atteinte des objectifs de la COG, en fonction du contexte local et des spécificités de notre département.



Après ce temps d'échange et de partage, trois grandes orientations et 10 objectifs prioritaires ont été retenus pour constituer la colonne vertébrale du CPOG. Les 10 objectifs prioritaires ont donné lieu à la rédaction de 39 fiches thématiques décrivant le plan d'action que nous allons mettre en place.



# LA CAF DANS SON DEPARTEMENT

## Carte d'identité de l'Aisne

### Un territoire en perte d'habitants

Le département de l'Aisne compte 529 374 habitants, au 1<sup>er</sup> janvier 2020, répartis dans 798 communes et 19 établissements publics de coopération intercommunale (5 communautés d'agglomération et 14 communautés de communes).

L'Aisne a perdu 10 360 habitants en six ans de 2014 à 2020, soit une baisse annuelle moyenne de 0,3 %.

Ceci s'explique par un solde naturel (différence entre les naissances et les décès) nul et un déficit migratoire (déficit d'arrivées de population par rapport aux sorties) très marqué à - 0,4 % par an.

Le niveau des naissances annuelles décline puis stagne à partir de 2020 pour atteindre 5 354 en 2022.

A l'inverse, le nombre de décès continue d'augmenter avec une mortalité exceptionnelle en 2020 en raison de l'épidémie de Covid-19. En 2022, 6 191 décès sont enregistrés.

### Un département au chômage important

Au 4<sup>ème</sup> trimestre 2023, le taux de chômage pour le département de l'Aisne atteint 10,7 % de la population active (7,5 % France Métropolitaine - Source Insee).

Le chômage important et les revenus moyens très inférieurs à la moyenne nationale génèrent un grand nombre d'allocataires précarisés.

## Une Caf au service des habitants

### Des prestations plus importantes

L'augmentation du public allocataire entre juin 2022 et juin 2023 est le fait de la prime d'activité (+1,86 %) et de l'allocation aux adultes handicapés (+3,34 %).

A noter l'évolution élevée du nombre de bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (+10,66 %) et de l'allocation journalière de présence parentale (+35,94 %). Cette tendance à la hausse des bénéficiaires traduit une meilleure détection du handicap et de certaines pathologies, une meilleure connaissance par les familles des institutions disponibles pour l'accompagnement d'un enfant porteur de handicap, et également une meilleure acceptation du handicap dans la société et par les familles.

## A PROPOS

### Un département au caractère rural particulièrement marqué

**580 communes** de moins de 500 habitants  
(73 % des communes)

**12 villes de + de 3 500 habitants**

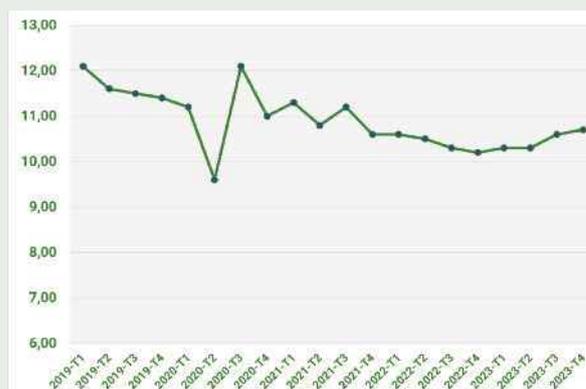
**7 villes de + de 10 000 habitants**

(concentrent 35% de la population axonaise)

**465 communes** en zone de revitalisation rurale

**17 quartiers prioritaires** en politique de la ville

### Evolution du taux de chômage de 2019 à 2023



### Des prestations en baisse

Inversement, d'autres prestations sont orientées à la baisse : les aides au logement (-1,68 %), les composantes Paje (Allocation de base, Prepa, Prime à la naissance ou à l'adoption et compléments mode de garde) (-2,39 %). Le Rsa est également en régression (-1,42 %).

# LA CAF DANS SON DEPARTEMENT

## Des allocataires en situation d'isolement

Dans l'Aisne, 43 909 allocataires, représentant 42 % du public, sont des personnes en situation d'isolement. Ce taux a notamment augmenté par suite de la mise en place, puis de la revalorisation, en 2019, de la prime d'activité.

## Des familles aux revenus fragiles

Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des allocataires et à réduire les inégalités de revenus. 16 % des allocataires ont la totalité de leurs ressources financières composées uniquement de prestations.

Dans l'Aisne, 41 452 allocataires constituent la population des allocataires à bas revenus (43,6 % des allocataires), particulièrement fragiles économiquement. Cette population a progressé de 2,6 % par rapport à juin 2022.

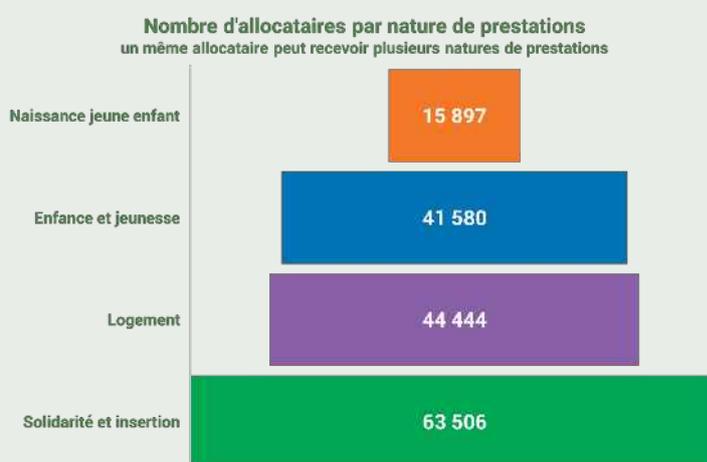
29 332 allocataires bénéficient d'au moins un minima social (28 % des allocataires).

17 294 foyers allocataires bénéficient du Rsa (17 % des allocataires). L'Aah est versée à 12 169 personnes souffrant d'un handicap (soit 12 % des allocataires).

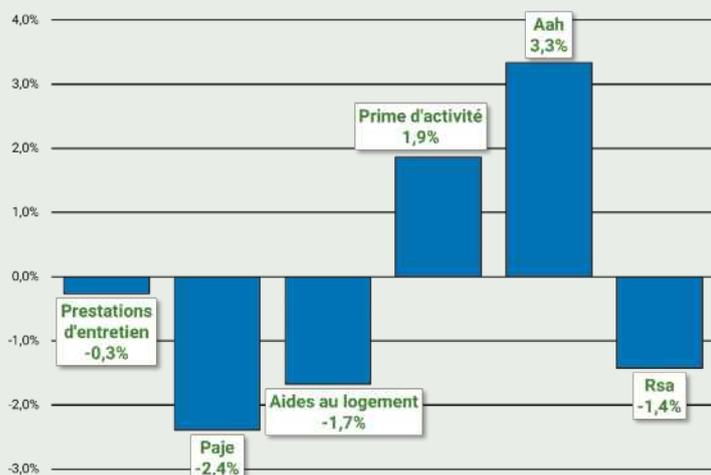
Aussi, 39 154 allocataires axonais perçoivent la Ppa, qui soutient le pouvoir d'achat des travailleurs modestes tout en visant le maintien dans l'emploi (38 % des allocataires).

## EN CHIFFRES

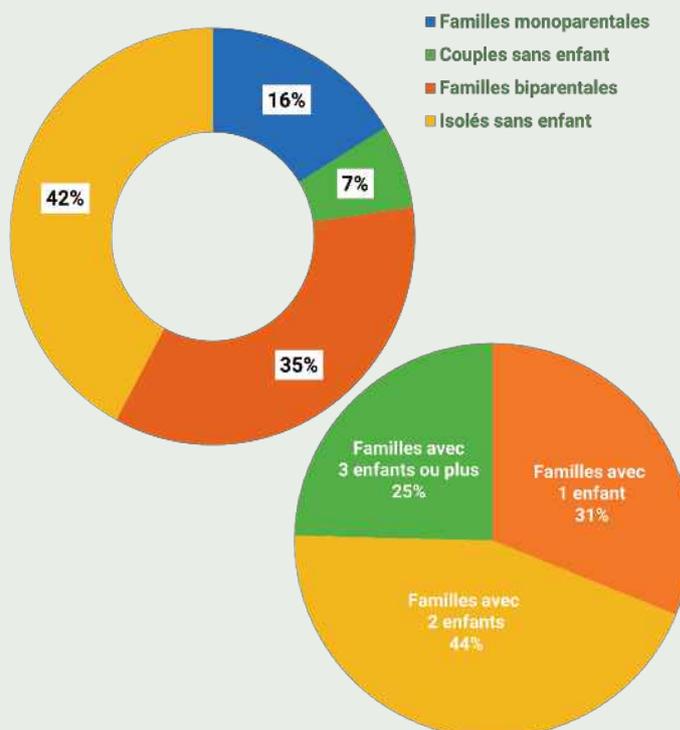
**104 291 dossier allocataires**  
 (+ 0,2% en un an)  
 soit 49 % de la population axonaise  
 (au 30/06/2023)



## Evolution du nombre d'allocataires selon le type de prestations



## COMPOSITION FAMILIALE DES ALLOCATAIRES



# ACCOMPAGNER LES PARENTS

## Accueil de la petite enfance

La Caisse d'allocations familiales accompagne les familles au quotidien, ce qui se traduit par le versement de prestations et le financement de services aux familles.

Dans un enjeu de favoriser l'égalité des chances, et d'agir pour l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, elle développe une politique d'accessibilité aux modes d'accueil pour les jeunes enfants, qu'il s'agisse d'accueil individuel ou collectif.

Les enjeux pour l'accueil des jeunes enfants sont triples :

- Le développement de l'offre dans un souci d'adéquation aux besoins du territoire, en articulation avec le Schéma Départemental des Services aux Familles et chaque Convention Territoriale Globale
- Le maintien de l'offre existante, par l'identification et l'accompagnement des structures en difficulté
- L'amélioration de la qualité de l'accueil avec un regard attentionné pour favoriser l'accueil des enfants issus de familles modestes ou porteurs de handicap

## Vers le service public de la petite enfance (SPPE)

À l'occasion du Comité interministériel à l'enfance du 21 novembre 2022, M. Jean-Christophe Combe, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, a annoncé le lancement d'une grande concertation sur le service public de la petite enfance, organisée dans le cadre du Conseil national de la refondation (CNR).

## EN CHIFFRES

**14 814 enfants**  
de moins de 3 ans

**7 065 211 €** versés au titre  
de la Prestation de service unique  
(aide au fonctionnement)

**278 161€**  
accordés au titre du PIAJE  
(aide à l'investissement)

**1 738 assistants maternels**  
et **368 structures d'accueil**  
référencés sur monenfant.fr

**27 relais petite enfance**  
(anciennement RAM)

**11 MAM dont 1 MAM AVIP**

## EN CHIFFRES

### 1 936 PLACES D'ACCUEIL sur le département



> MAM : 32 créations  
et 16 fermetures

> PAJE : 50 créations  
et 1 fermeture

> PSU : 24 créations  
et 55 fermetures

# ACCOMPAGNER LES PARENTS

## Le Service public d'accueil du jeune enfant, une priorité du gouvernement

Le projet a connu des avancées lors du précédent quinquennat. Toutefois, beaucoup de parents peinent encore à trouver un mode d'accueil financièrement accessible, de qualité et correspondant à leurs besoins (horaires atypiques, accueil à temps partiel etc.) et à ceux de leur enfant (par exemple, enfants en situation de handicap).

L'objectif est de :

- Répondre aux inégalités d'accès aux gardes d'enfant ;
- Rendre l'accueil individuel plus accessible ;
- Garantir aux parents une solution d'accueil pour leur enfant de moins de 3 ans.

Dans ce chantier d'envergure, les Caf seront des acteurs incontournables tant par la mobilisation des fonds alloués par la nouvelle COG 2023-2027 au secteur de la petite enfance que par l'appui en ingénierie qu'elles apportent aux porteurs de projet et aux collectivités. Elles seront d'ailleurs impliquées à double titre puisque le rôle des CDSF est lui aussi renforcé dans la gouvernance de ce futur service public, instance dont la Caf est nommée secrétaire général et assure une vice-présidence.

Les premières années de COG (2023 et 2024) seront consacrées à préparer le lancement de ce nouveau service public qui devrait voir le jour en 2025.

## FOCUS



### MAM Arc en ciel à Montcornet

S'inscrivant dans un projet plus large de réhabilitation d'une ancienne gendarmerie, La Caf de l'Aisne a accompagné le projet de création de MAM à Montcornet, sur le territoire de la CC des Portes de la Thiérache.

Ce projet a pour objectif d'apporter des éléments de réponse aux préoccupations de la mairie de Montcornet, de la Communauté de Communes des Portes de la Thiérache et du Relais Petite Enfance itinérant sur le territoire.

La MAM s'inscrit dans un projet plus large de réhabilitation d'une ancienne gendarmerie, qui comporte 3 axes :

- un projet social, mêlant habitat spécifique de personnes du troisième âge ou à mobilité réduite et accueil de la Petite Enfance,
- un projet environnemental, rénovation énergétique des locaux, création d'un verger et de jardins participatifs et pédagogiques,
- un projet socio-économique, permettant à des familles de se loger dans une commune en manque de logements, de rénover les bâtiments en circuit court avec des artisans locaux, de créer 3 emplois dans la MAM.

Concernant le projet de MAM plus particulièrement, le diagnostic de territoire réalisé en 2020 pour ouvrir la démarche de la Convention Territoriale Globale (CTG), a mis en avant le manque de solution d'accueil Petite Enfance, notamment d'accueil collectif au sein de l'EPCI. Le Relais Petite Enfance intercommunal relève également la diminution du nombre d'assistants maternels. Les parents ont donc des difficultés pour confier leurs jeunes enfants à des professionnels, faute d'offre d'accueil sur le territoire.

Cette future structure de 12 places fonctionnera grâce à 3 assistantes maternelles qui ont fait le choix de se regrouper autour d'un projet pédagogique commun basé sur l'observation et l'éveil des enfants, la vie en collectivité, la communication avec les parents, les enfants et entre elles.

Cela leur permettra d'accompagner les enfants dans leur développement moteur, affectif et psychique, en respectant leur rythme. Les enfants pourront ainsi grandir, s'éveiller à leur environnement dans de bonnes conditions, en sécurité physique et affective.

Des activités diverses (manuelles, créatives, culinaires, musicales, livres) mais aussi des sorties et l'intervention d'intervenants seront au programme de la MAM.

Les enfants porteurs de handicap seront accueillis en tenant compte de leurs capacités afin de permettre leur épanouissement (intervention de professionnels à la MAM possible).

Ce projet qualitatif devrait permettre l'ouverture de la structure au début de l'année 2024. La CAF de l'Aisne a accompagné ce programme d'investissement à hauteur de 97 516€ soit 80 % du budget prévisionnel. Une aide au démarrage de 6 000 € sera également versée aux assistantes maternelles à l'ouverture de la structure.



# ACCOMPAGNER LES PARENTS

## FOCUS

### L'innovation dans le domaine de la petite enfance : l'appel à projet FIPE



Cet appel à projet lancé en 2023, est porté par la Direction générale de la cohésion sociale et la Caisse nationale des allocations familiales en partenariat avec la Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté. Il a pour objet d'accompagner la mise en œuvre du service public de la petite enfance, notamment dans les territoires combinant un fort taux de pauvreté parmi les familles avec de jeunes enfants, un faible taux de couverture en modes d'accueil ou un faible recours à ceux-ci.

L'ambition est de favoriser l'accès à une place d'accueil à tous les enfants de moins de trois ans, quelle que soit leur situation (handicap, maladie chronique,

protégé, etc.) ou celle de leurs parents (en emploi ou pas, horaires atypiques, pauvreté ou difficultés sociales etc.), à un coût abordable pour les familles tout en assurant un niveau élevé de qualité quel que soit le mode d'accueil. Les projets sélectionnés dans le cadre de cet appel à projets doivent donc permettre de consolider et de développer l'offre et la qualité d'accueil, particulièrement sur les territoires sous-dotés et au profit des populations défavorisées.

Avec une enveloppe nationale de 10 millions par an sur 3 années, plus de 900 000 € ont été fléchés sur la région Hauts de France. Dans le département de l'Aisne, ce sont 3 projets qui ont été retenus : 1 projet porté par le Centre social d'Hirson et les 2 autres portés par le centre social Bohain en Vermandois.

#### Centre social d'Hirson et Ville d'Hirson



#### Le projet « Amélioration de la qualité d'accueil de la crèche Le Petit Prince »

Cette crèche est implantée sur le territoire de la CC3R qui possède des indicateurs de pauvreté alarmants, un taux de couverture faible et un taux de recours au CMG faible.

Le projet consiste à renforcer la qualité de l'accueil de la crèche par la fourniture du matériel d'hygiène et des repas équilibrés en favorisant les circuits courts, afin de permettre une plus grande accessibilité notamment pour les enfants issus de familles fragiles socialement et financièrement.

#### Centre social de Bohain



#### Le projet « De maman à assistante maternelle »

Ce projet consiste à accompagner, en amont de l'agrément assistante maternelle, les candidates potentielles pour travailler sur le projet professionnel (« j'ai été maman, alors je sais »), sur les freins à l'agrément (maison non adaptée/quels travaux faire en prévision...), sur la réorientation vers d'autres métiers de la petite enfance et sur la pré-construction du projet d'accueil.

Il se concrétisera par la mise en œuvre de 2 sessions d'information, par an. Chaque session comprendra des ateliers à destination de 8 candidats et des entretiens individuels pour affiner le projet. Il prévoit également l'embauche d'un coordinateur et la présence de professionnels pour les ateliers.



#### Centre social de Bohain

#### Le projet « De la micro-crèche à l'école »

Il prévoit la création d'une structure d'accueil occasionnel assurant le transfert des jeunes enfants entre les différents services ou structures qu'ils fréquentent.

Elle viendrait en complémentarité de l'offre existante, pour un public cible :

- les enfants de 2 ans en préscolarisation dont les parents travaillent,
- les enfants de 2 mois et demi à 3 ans dont les parents sont en atelier d'insertion sociale, en demande de répit ou de temps pour eux, pour faire des démarches administratives...

Il s'agira de créer une structure de type micro-crèche ou crèche parentale, en PSU, avec un coût abordable pour toutes les familles. La structure assurera les liaisons entre l'école ou d'autres modes de garde pérennes.

# ACCOMPAGNER LES PARENTS

## Enfance jeunesse

La Caf de l'Aisne est très présente auprès de ses partenaires pour accompagner la mise en place d'offres de loisirs durant les vacances scolaires mais aussi autour des temps scolaires, pour permettre la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle. Outre le soutien financier au fonctionnement de ses accueils, elle est garante de la qualité du projet éducatif proposé aux enfants. A ce titre, elle a poursuivi en 2023, la démarche qualité des ALSH.

Ce programme s'articule autour de 3 axes :

- La qualité du service apporté aux enfants autour des axes mixité sociale, inclusion handicap et accessibilité,
- La formation des acteurs pour garantir la qualité des projets pédagogiques et adapter l'activité aux attentes des publics cibles,
- La mobilisation des ALSH sur la valorisation de l'offre de service proposée aux familles.

Parallèlement, la Caf de l'Aisne s'associe au Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports (SDJES) pour abonder le plan de formation départemental des animateurs et soutenir leur qualification.

## EN CHIFFRES

**282 ALSH**  
dont **112 périscolaires,**  
**150 extrascolaires et 20 accueils ADOS**

**21 agréments en cours pour la**  
**prestation de services jeunes**  
**et 3 préfigurations**

**30 promeneurs du Net**  
répartis sur le département

**409 671 €** consacrés à la  
démarche Qualité des ALSH  
pour 135 ALSH axonais

**2151 enfants bénéficiaires**  
du passeport loisirs  
pour un montant de **152 970 €**

## FOCUS



### NOUVEL ACCUEIL PÉRISCOLAIRE ET EXTRASCOLAIRE

La commune de Chierry, de la Communauté d'Agglomération de la Région de Château-Thierry (CARCT), compte 1 146 habitants dont 168 enfants de 3 à 17 ans.

Pour répondre à la vétusté et au manque de place du bâtiment accueillant le groupe scolaire, le projet est de construire de nouveaux locaux scolaires, périscolaires et extrascolaires. La construction, prévue de plain-pied pour une meilleure accessibilité, s'intègre dans une démarche environnementale.

Afin d'accompagner ce projet d'ampleur, le conseil d'administration de la Caf de l'Aisne a accordé une subvention d'investissement de 300 000€ pour sa réalisation sur un budget estimé à environ 1 500 000€.

L'Etat, le Conseil départemental et les communes concernées sont aussi parties prenantes au financement.



### AROÉVEN

Un nouveau partenaire pour faire revivre le patrimoine local au profit des jeunes L'Association Régionale des Œuvres Educatives et de Vacances de l'Education Nationale des Hauts de France, Aroéven, organise des séjours pour les mineurs âgés de 3 à 17 ans.

Afin de proposer des hébergements et des loisirs éducatifs pour valoriser le patrimoine local et éduquer à l'environnement pendant la période scolaire et les vacances dans l'Aisne, l'association a acquis les anciens locaux de la maison de retraite de Coucy Le Château. Le bâtiment inoccupé depuis 4 ans nécessite de nombreux travaux de réhabilitation.

Le conseil d'administration de la Caf de l'Aisne a accordé une subvention de 73 230€ pour soutenir la réhabilitation de ce bâtiment et le développement de l'offre de service en direction de la jeunesse.

# ACCOMPAGNER LES PARENTS

## Parentalité

La politique de soutien à la parentalité vise à répondre aux préoccupations des parents lors de l'arrivée du premier ou d'un nouvel enfant, pendant leur scolarité, sur leur santé, leur équilibre et leur développement, en cas de difficultés relationnelles rencontrées à certaines périodes charnières.

En valorisant les parents dans leur rôle, elle contribue à prévenir et accompagner les risques pouvant peser sur les relations intrafamiliales (séparation, relations conflictuelles parents/ados, etc.). Les dispositifs soutenus par les Caf permettent d'y contribuer :

- Le REAAP, Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement aux parents, vivier d'actions collectives portées par des acteurs locaux.
- Les CLAS, Contrats locaux d'Accompagnement à la scolarité.
- La médiation familiale qui pacifie les relations familiales conflictuelles grâce au dialogue et à leur neutralité (deux associations).
- Les Espaces Rencontre qui favorisent le maintien des relations parents enfants lorsque les relations sont interrompues, difficiles ou conflictuelles.
- Les LAEP, Lieux d'accueil enfants-parents qui contribuent à renforcer les liens existants et offrent un espace de dialogue aux parents.

## EN CHIFFRES

**91 actions REAAP**  
sur 15 EPCI

**30 actions CLAS**  
sur 10 EPCI

**Aide à domicile**  
**10 420 h d'intervention**  
(AES = 5 358 h + TISF = 5 062 h)

**16 LAEP** sur 8 EPCI

**Médiation familiale**  
**2 associations**  
départementales

**4 Espaces de rencontre**

## FOCUS



### Ouverture d'un nouvel espace rencontre à Château-Thierry

Ce nouveau service a ouvert début juin 2023. Le recours à l'Espace Rencontre est préconisé dans les situations pour lesquelles la relation entre un enfant et ses parents ou un tiers est interrompue, fragile, conflictuelle et pour lesquelles il n'y a pas d'autres solutions permettant d'organiser la rencontre dans de bonnes conditions. C'est l'intérêt de l'enfant qui est privilégié. C'est un outil de maintien et de restauration des relations entre les enfants et leurs parents et une aide à la parentalité.

L'activité de l'Espace Rencontre est liée à des mesures judiciaires ordonnées par un magistrat, des sollicitations directes des parents ou l'orientation par un partenaire.

Ce service fait l'objet d'une validation d'un agrément par le ministère de la justice et d'un accompagnement financier de la Caf par une prestation de service et des aides complémentaires sur fonds locaux. La Communauté d'Agglomération de la Région de Château-Thierry (CARCT) et la Communauté de Communes du Canton de Charly-sur-Marne (C4) soutiennent également financièrement le service.

Jusqu'alors les familles du sud de l'Aisne étaient orientées vers l'Espace Rencontre de Soissons. Cependant l'éloignement et les difficultés de mobilité pour certaines familles ne leur permettaient pas de bénéficier de l'aide de ce service. Cette nouvelle offre de service est désormais accessible.

# PROMOUVOIR LE CADRE DE VIE ET L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

## Logement

Dans la thématique du logement, la Caf de l'Aisne met en place des actions qui s'inscrivent dans une dynamique partenariale, comme le renouvellement du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), mis en œuvre par l'Etat et le Conseil Départemental, pour la période de 2023 à 2029.

La Caf de l'Aisne contribue aux dispositifs de lutte contre le logement non-décent et au maintien dans un logement décent. Dans le cadre de sa mission de repérage et de traitement des logements non-décents, des contrôles de décence et de remise aux normes sont effectués par un opérateur missionné par la Caf. Il s'agit d'inciter les bailleurs à mettre aux normes le logement et à protéger le locataire.

En parallèle, dans le cadre de son partenariat, la Caf a signé plusieurs conventions :

- des conventions d'habilitation pour la réalisation de diagnostics vérifiant les critères de décence des logements avec des communes
- dans le cadre de l'instauration du permis de louer, des conventions d'échanges de données avec des EPCI, permettant aux collectivités d'obtenir la liste des nouveaux demandeurs d'aide au logement (ALS/ALF) dans les zones géographiques délimitées.

## EN CHIFFRES

### La lutte contre le logement non-décent

**79** contrôles réalisés  
financés à hauteur de **23 300 €**

**Aides au logement**  
**122 millions d'€**  
pour plus de **44 000** allocataires

La Caf de l'Aisne contribue à l'action partenariale en s'inscrivant dans des instances départementales, tel que le Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne dont elle est signataire du Plan départemental pluriannuel de lutte contre l'habitat indigne 2023-2027 et de la Charte partenariale de fonctionnement du Pôle de Lutte contre l'Habitat Indigne.

## FOCUS

### De nouveaux locaux pour le FJT de Laon



En septembre 2023 a eu lieu l'inauguration du nouveau bâtiment du foyer de jeunes travailleurs de Laon géré par l'association Accueil et Promotion en présence de M. Le Préfet, du vice-président du Conseil départemental et de la Caf, représentée par Mme UPRAVAN et Mme M'SAKNI.

La convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 entre l'Etat et la Caisse Nationale des Allocations Familiales comprend un axe majeur autour du développement de l'autonomie des jeunes, notamment à travers l'accès au logement. Le récent rapport confié au Conseil général de l'Environnement et du Développement durable (CGEDD) confirme l'utilité sociale des Foyers de jeunes travailleurs reconnus comme « un acteur déterminant du logement des jeunes et un opérateur à l'articulation des politiques publiques de la jeunesse, de la cohésion sociale, de l'emploi et de la formation ».

C'est dans ce cadre que la Caf de l'Aisne est attachée à soutenir le développement des Foyers de jeunes travailleurs en cohérence avec la trajectoire de l'État en matière de résidences sociales. Au-delà de proposer aux jeunes un logement accessible financièrement, ces structures leur offrent un accompagnement adapté qui contribue à leur autonomisation et leur insertion sociale et professionnelle.

Ces nouveaux locaux, baptisés Résidence Daniel BALAVOINE, offrent une capacité d'accueil de 50 lits contre 10 seulement auparavant. Ce renforcement de la capacité d'accueil permet d'améliorer le maillage territorial et de tendre vers une couverture adaptée aux besoins du département.



# PROMOUVOIR LE CADRE DE VIE ET L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

La Caf de l'Aisne s'implique dans la prévention des expulsions, la lutte contre les impayés de loyer, notamment par :

- Son offre de service social en faveur des familles en situations d'impayés de loyer ALF. 130 familles se sont manifestées pour des conseils ou un accompagnement social favorisant la résorption des impayés locatifs et le maintien dans le logement ou le relogement des allocataires.

- La signature, en 2023, d'une convention avec la Préfecture de l'Aisne relative à l'échange de données sur les allocataires en situation d'impayés de loyer avec les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX d'arrondissement (CCAPEX).

Par ailleurs, en 2023, la Caf de l'Aisne a abondé le Fonds de Solidarité pour le Logement à hauteur de 300 000 euros pour aider les familles en situation d'impayés de loyer ou de factures d'énergie.

La Caf de l'Aisne soutient les familles dans le paiement de leur loyer par le versement d'une aide au logement. Dans ce cadre, elle a versé 122 millions d'euros d'aides au logement pour plus de 44 000 allocataires, un chiffre en hausse de 0,90 %.

## Animation de la vie sociale

Dans le cadre d'une approche globale et adaptée aux réalités sociales et territoriales, l'animation de la vie sociale cherche à créer les conditions permettant aux personnes de devenir acteur du changement de leurs conditions de vie (logement, environnement et cadre de vie) ou de leurs besoins et aspirations personnelles, collectives (socialisation et insertion, parentalité, éducation et formation à la citoyenneté, expression culturelle, ...).

Ce faisant, l'animation de la vie sociale œuvre au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et la réduction des exclusions. Elle est mise en œuvre par des personnels qualifiés, avec l'appui de bénévoles, dans des équipements de proximité : centres sociaux et espaces de vie sociale.

## A PROPOS

En lien avec ses partenaires, la Caf de l'Aisne a participé à une Journée sur la thématique du Logement sur Saint-Quentin, organisée par l'Association Accueil & Promotion, avec la présence de son service à l'allocataire et son service action sociale, permettant ainsi de présenter l'ensemble des offres de service de la Caf dans ce domaine.



## EN CHIFFRES

**25** centres sociaux

**17** espaces de vie sociale  
dont 4 créations en 2023

**5** foyers de jeunes travailleurs  
offrant 385 lits

Aide complémentaire Caf de l'Aisne  
**793 500€**

# PROMOUVOIR LE CADRE DE VIE ET L'ANIMATION DE LA VIE LOCALE

## FOCUS



### La naissance d'un nouvel EVS : « Les vergers de la Cailleuse » géré par l'association « Badinage Artistique » à la Vallée au Blé

L'association a démarré ses activités d'Espace de Vie SocialeV tout au long de l'année 2023. L'enjeu du premier semestre était de connaître et comprendre les dynamiques et particularités du territoire de Thiérache, puis de rencontrer les acteurs locaux : partenaires et habitants.

L'EVS a rencontré de nombreux partenaires : la Chambre d'eau, le PETR, la DRAC, la SDJES, le CPIE, la CC Thiérache du Centre, les communes, les associations locales comme Tac Tic Animation, l'AFR d'Etréaupont et bien d'autres.

Il est également allé à la rencontre des habitants avec des interviews au domicile des familles ou lors de manifestations, par le biais de l'association des parents d'élèves, lors d'un café participatif (70 participants) ayant pour objectif de faire émerger des idées et projets, et lors d'une rencontre habitants/partenaires avec une trentaine de participants.

A travers ces rencontres, l'EVS démontre de sa volonté de s'intégrer dans le paysage associatif local et de se faire connaître comme acteur de création du lien social. Il s'affirme également comme ayant la vocation de valoriser et dynamiser le territoire de Thiérache.

Le démarrage de l'EVS s'est également traduit par la mise en place d'actions concrètes :

- Activités de loisirs comme des ateliers stages arts du cirque, stage nature pour enfants, danse ou encore gymnastique,
- Ateliers famille autour de la biodiversité,
- Éco-conseil des enfants et des adolescents autour de la démocratie participative, du développement durable, de la biodiversité et de la pratique artistique,
- Organisation d'un festival des Portes Ouvertes avec une quinzaine d'intervenants artistiques pour une fréquentation de 300 habitants environ, mais aussi d'autres événements familiaux comme le spectacle de Noël,
- La création d'une Compagnie Amateur,
- Des actions médico-sociales avec des ateliers cirques et découverte de la forêt pour les patients de l'EPSEMD de l'Aisne et des ateliers maraîchage et cuisine pour des bénéficiaires du RSA, ainsi que des ateliers jardinage et lien social avec l'EHPAD, l'école et l'IME,
- Une permanence d'accès aux droits par une assistante sociale bénévole,
- La création d'une biblio-graino-ludothèque et d'une artothèque,
- Et de nombreux autres projets avec les partenaires locaux et les artistes en résidence.



Bien que l'association ait démarré l'activité par la mise en place d'animations type cours, ateliers et stages payants (modulés en fonction des ressources financières), elle a su développer rapidement d'autres actions qui répondent à la nécessité de générer de la participation des habitants, du lien social et de la mixité du public.

Pour la mise en place de toutes ces actions, trois salariés travaillent au côté de l'équipe bénévole. Ils ont également œuvré toute l'année à la réalisation d'un projet social pour les 4 prochaines années en associant les habitants et les partenaires locaux qui sera soumis au conseil d'administration au début de l'année 2024 pour leur délivrer leur agrément « espace de vie sociale ».

# ETRE AU CŒUR DES POLITIQUES PARTENARIALES

## Le Comité départemental des services aux familles

La démarche des schémas départementaux des services aux familles (SDSF), depuis leur extension à l'ensemble du territoire national en 2015, repose sur la mobilisation des acteurs et poursuit un double objectif :

- Le développement des services : des solutions d'accueil pour les jeunes enfants et les jeunes, des dispositifs de soutien à la parentalité, appréhendés dans leur globalité et complémentarité.
- La réduction des inégalités territoriales très marquées dans l'accès à ces services.

Dans ce cadre, la mise en place du Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF) en 2022 permet de coordonner la dynamique partenariale et l'adéquation entre le niveau local et départemental.

La Caf de l'Aisne s'engage dans la coordination opérationnelle et l'animation du schéma et des réseaux aux côtés de ses partenaires, en assurant le secrétariat du comité départemental, confié par M. Le Préfet.

La feuille de route 2023 prévoyait l'organisation de groupes de travail thématiques qui se sont déroulés tout au long de l'année avec les membres volontaires. Les participants ont apprécié ce format de travail qu'ils ont considéré comme des espaces de réflexion, d'interconnaissance et de coordination d'actions.

Les travaux des groupes ont pris en compte les contextes institutionnels et législatifs en cours ou les évolutions à venir (le pacte des solidarités, la nouvelle COG Cnaf/Etat, le renouvellement des contrats de la politique de la ville, la loi plein emploi « France travail » et SPPE, le comité parentalité, les différents comités de filière ...).

Chaque groupe a travaillé sur les constats principaux et les enjeux prioritaires identifiés pour déterminer les actions à mener dans le cadre du SDSF.

Par ailleurs, un groupe a déjà pu voir un projet partenarial voir le jour : le Pôle Ressource Handicap de l'Aisne.

En effet, les membres du SDSF avaient identifié le besoin de mener une politique inclusive concertée sur le département. L'enjeu était de parvenir à articuler les différents dispositifs et d'accompagner les acteurs locaux (gestionnaires, élus professionnels) pour permettre un parcours sans rupture de prise en charge pour l'enfant de la petite enfance à l'adolescence et des solutions de relais et de répit pour leurs parents.

## A PROPOS



Fruit d'une démarche partenariale, le schéma départemental des services aux familles détermine les priorités en matière de développement et d'accès aux services aux familles sur

le département pour la période 2022-2026, dans les champs de la petite enfance, de l'enfance et la jeunesse, de la parentalité et de l'animation de la vie sociale.

Pour cela, il s'appuie sur un diagnostic partagé et un plan d'actions pluriannuel co-construits avec l'ensemble des partenaires.

Dans la COG 2023-2027, la branche famille inscrit la mise en œuvre des pôles ressources tels qu'ils ont été calibrés dans le rapport de la mission national handicap de 2018, comme un objectif prioritaire pour les CAF dont le territoire n'est pas couvert par ce service.

Le projet de Pôle Ressources Handicap 02 prévoit d'assurer gratuitement une mission d'accueil, d'information, de sensibilisation et d'appui, d'une part en direction des familles, d'autre part en direction des organisateurs et personnels des structures d'accueil de la petite enfance, péri et extrascolaires, en vue de proposer des réponses de droit commun. Le Pôle Ressources s'engage à agir selon le principe de subsidiarité, dans une démarche de complémentarité et de convergence des acteurs du territoire.

Ce nouveau service cofinancé par l'Etat, la CAF, la CPAM et la MSA ouvrira ses portes en 2024.

# ETRE AU CŒUR DES POLITIQUES PARTENARIALES

## Les Conventions territoriales globales

Les Caf collaborent depuis l'origine avec leurs partenaires de terrain, au premier rang desquels les communes (et leur regroupement) qui sont particulièrement investies dans le champ des politiques familiales et sociales pour répondre aux besoins quotidiens des citoyens.

En 2023, la Caf de l'Aisne a poursuivi son soutien aux collectivités locales qui s'engagent dans un projet de territoire qui leur est destiné.

Dans ce cadre, la Convention territoriale globale (CTG) est une démarche stratégique partenariale qui vise à élaborer un projet de territoire pour le maintien et le développement d'une offre de services aux familles.

Elle s'appuie sur un diagnostic partagé avec les partenaires pour déterminer les besoins et les moyens à déployer dans un plan d'actions.

Véritable démarche d'investissement social et territorial, la CTG favorise le développement et l'adaptation des équipements et services aux familles, l'accès aux droits et l'optimisation des interventions des différents acteurs, par un décloisonnement du partenariat.

La CTG peut couvrir différents domaines d'interventions (petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits et aux services, inclusion numérique, animation de la vie sociale, logement, handicap, accompagnement social).

L'objectif 2023 était de couvrir 100% du territoire axonais en CTG, à l'échelle des EPCI prioritairement.

Les 2 signatures des CTG du Grand Soissons Agglomération et de la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon permettent aujourd'hui de mailler l'intégralité du département et ses 529 374 habitants. Ainsi, ce sont 19 CTG qui sont signées à l'échelle des EPCI.

## EN CHIFFRES



Convention territoriale globale

**2 nouvelles CTG signées et un renouvellement en 2023**

**Permettant aux 19 CTG du département de couvrir l'intégralité de la population axonaise**

**529 374 habitants couverts soit 100% de la population**



# ÊTRE AU CŒUR DES POLITIQUES PARTENARIALES

## Développer les relais de proximité et les partenariats

Dans un département marqué par la ruralité et les difficultés de déplacement, être présent au plus près des allocataires est un enjeu majeur. La Caf de l'Aisne compte 6 lieux d'accueil répartis sur l'ensemble du département : Hirson, Saint Quentin, Chauny, Soissons, Châteaux Thierry et Laon.

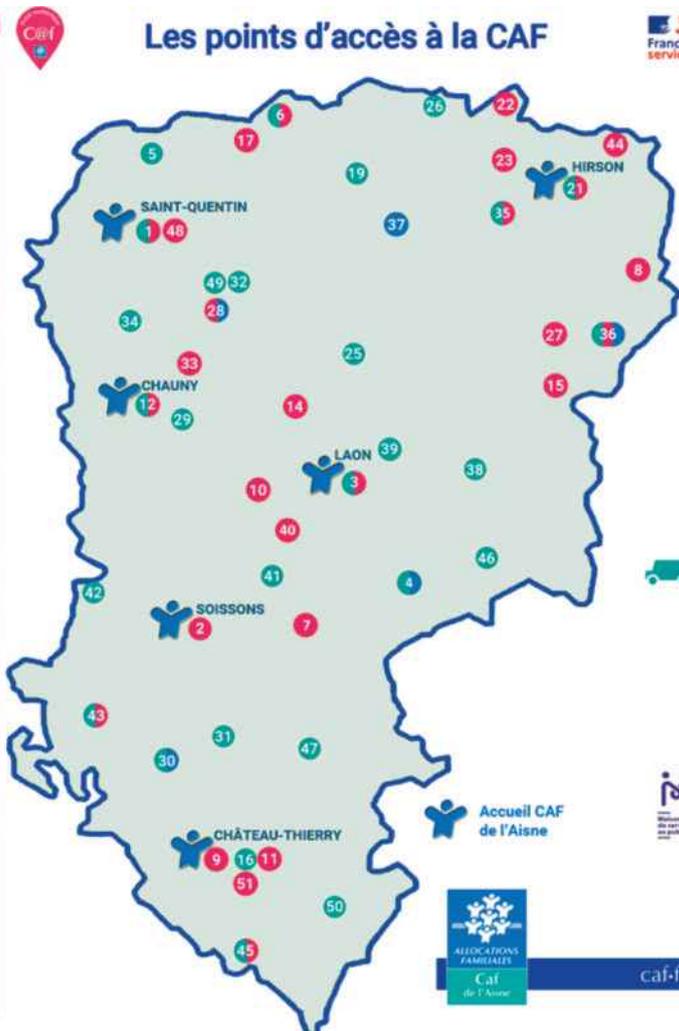
Dans ces accueils, peuvent être proposés un accueil numérique d'accompagnement sur le caf.fr et d'informations de premier niveau et/ou des RDV physiques planifiés.

En complément de ces points d'accueil Caf, des relais de proximité sont assurés par nos partenaires conventionnés (les points numériques, les centres sociaux et espaces de vie sociale, les associations) ainsi que les espaces France Service.

Dans le cadre de l'animation de ce réseau, la Caf s'attache à former régulièrement les partenaires relais et à leur apporter toutes les informations sur les évolutions du Caf.fr et des grandes évolutions législatives.

Nous travaillons aussi en proximité avec des associations pour les former à la navigation sur le caf.fr afin qu'elles puissent ensuite accompagner leurs bénéficiaires.

Points Numériques Caf		
10	ANIZY LE GRAND	1 place Rochecouard Commune d'Anizy le Grand
6	BOHAIN-EN-VERMANDOIS	14 rue de la République Centre social et culturel
7	BRAINE	22 boulevard des Dames Foyer rural, culturel et social Jacques Pelletier
11	BRASLES	Place Gaston et Georges Bigot Association 11x100mages
8	BRUNEHAMEL	place de mai 1940 Communauté de communes des Portes de la Thiérache
9	CHATEAU-THIERRY	3 rue Robert Lercat Centre social La Rotonde
9	CHATEAU-THIERRY	2 avenue Lavoisiers Palais des Rencontres Centre social Blanchard
9	CHATEAU-THIERRY	Place de l'Horloge Rue d'Évaupilly Association "Au Bas de l'Aisne" BRASLES Centre social Loisirs et Culture
12	CHAUNY	16 rue de la République Centre social familles rurales de Crèpy
14	CREPY	43 rue Malécroix Briquet Centre social familles rurales de Crèpy
15	DIZY LE GROS	rue de la Marie Communauté de communes des Portes de la Thiérache
23	ETREAUPONT	13 rue de la Libération Association Familles rurales d'Étréaupont
17	FRESNOY LE GRAND	7 place du Général de Gaulle Centre social CASOC
48	GAUCHY	Rue Gabriel Péro Maison de la Culture et des Loisirs
21	HIRSON	3 impasse du Château Centre social et d'animation culturelle
22	LA CAPELLE	2 avenue de la Gare Centre social La Capelle Tu'rai animation
3	LAON	1 bis rue Edouard Brady Centre social «La Triangle»
3	LAON	rue Fernand Christ Centre social CAP NO
3	LAON	825 avenue Georges Pompidou Association ANVF
27	MONTCORNET	24 rue du Calvaire Communauté de communes des Portes de la Thiérache
28	MOY DE L'AISE	3 rue Camille Desarmes Centre socio-culturel de la vallée de l'Oise
45	NOGENT L'ARTAUD	Médiathèque Place de 8 mai 1945 le bistrot - Café associatif
51	NOGENTEL	1 rue des Marchands Espace public numérique Communauté d'Agglomération de la Région de Château-Thierry
36	ROZOY SUR SERRE	64 rue de la Nouvelle Association Culture Touraine
36	ROZOY SUR SERRE	rue de Sardaï Communauté de communes du Pays de la Siere
1	SAINT-QUENTIN	13 bis rue Jean Fillion Association Centre social du quartier Saint-Martin
1	SAINT-QUENTIN	rue Paul Codel Association de gestion du Centre social du Vermandois
1	SAINT-QUENTIN	8 avenue Pierre Cheppart Centre social Nouvelle
1	SAINT-QUENTIN	5 rue des Andromes Centre social Actifs Champagne
1	SAINT-QUENTIN	1 place de la citoyenneté Centre social Europe
44	SAINT-MICHEL	26 boulevard Savart Centre social « APTNAR »
2	SOISSONS	rue du Belvédère Centre social Saint-Waast - Saint-Médard
2	SOISSONS	10 bd Jean Mermoz Centre social Saint-Ogrien
2	SOISSONS	17 rue Robert Schuman Centre social de Praxelles
2	SOISSONS	21 avenue Salvator Allende Centre social de Chereux
33	TERGNIER	133 avenue Jean Jaurès Centre social multi-accueil
40	URCEL	14 rue de l'Église Association Familles rurales d'Urcel
35	VERVINS	9 avenue Paul Doumer Centre social Tao Tse animation
35	VERVINS	1 Place Sokar Espace numérique Tao Tse animation
43	VILLERS-COTTERETS	épi 5 11 rue Marc Dreyfus Association Circus Vires



France Services		
4	BEAUREUX	14 rue du Pavé Communauté de communes du Chemin des Dames
6	BOHAIN	15 rue Berthelot Communauté de communes du Vermandois
12	CHAUNY	10 rue Jean Mont Communauté de communes Chauny Tergnier La Fave Antenne France Services d'Étampe-sur-Marne
50	CONDE-EN-BRIE	1 Rond point du Cabot Bureau de poste
25	CRECY-SUR-SERRE	1 rue des Telliers Bureau de poste
16	ETAMPES-SUR-MARNE	Site de l'Agouillage 2 Avenue E. Coussacelle CA de la région de Château-Thierry
47	FERE-EN-TARDENOIS	14 rue Goutte d'Or Antenne France Services d'Étampe-sur-Marne
19	GUISE	70 place d'Armes Bureau de poste
21	HIRSON	Place Jules Dècamp Ville d'Hirson
29	LA FERRE	17 rue Henri Martin Centre d'Information Jeunesse de l'Aisne
3	LAON	56 Boulevard Grand- Brancourt Centre d'Information Jeunesse de l'Aisne
26	LE NOUVOIN EN THIÉRACHE	25 rue Théodore Blot CCAS
29	LIESSIE-NOTRE-DAME	7 rue du Général de Gaulle
30	NEUILLY-SAINT-FRONT	26 rue François Dupardin Antenne France Services d'Étampe-sur-Marne
45	NOGENT L'ARTAUD	1 rue des écoles Communauté de communes Charly-sur-Marne
31	OULCHY-LE-CHATEAU	17 rue Postal Communauté de communes du canton d'Oulchy-le-Château
32	RIBEMONT	12 place de l'église CCVO
38	SAINT-ERME	Le Fabriot construit 2 bis rue de Montagu Communauté de communes de la Champagne Picarde
34	SAINT-SIMON	place du Général de Gaulle
41	VAILLY-SUR-AISNE	10 bis place Edouard Herriot
35	VERVINS	1 rue Royal de Coigny Antenne de Vervins
42	VIC-SUR-AISNE	3/4 rue Saint-Christophe Antenne de Vic sur Aisne
46	VILLENEUVE-SUR-AISNE	4 avenue du Général de Gaulle
43	VILLERS-COTTERETS	8 rue Alexandre Dumas CC Retz-en-Valois

France Services Itinérant		
5	BELLICOURT	RD1044 Bureau de poste
25	CRECY-SUR-SERRE	Communauté de communes du Vermandois
19	GUISE	6 rue André Godin MSAP itinérant
36	ROZOY-SUR-SERRE	320 rue des Ver- seaux Communauté de Communes des Portes de la Thiérache
1	SAINT-QUENTIN	Hôtel de ville - BP 345 Saint-Quentin (siège)
46	MEZIERES-SUR-OISE	1 route d'Attancourt Communauté de Communes du Val d'Oise

Maisons de Services Au Public (Points relais Caf)		
4	BEAUREUX	2 rue du Cloître Bureau de poste
28	MOY DE L'AISE	12 rue Bernard Tes- tart Bureau de poste
30	NEUILLY SAINT FRONT	7 rue du Château Bureau de poste
36	ROZOY SUR SERRE	140 place de l'Ér- rope Bureau de poste
37	SAINT-RICHAUMONT	11 place des Prêtres Bureau de poste

# ETRE AU CŒUR DES POLITIQUES PARTENARIALES

## De nombreuses actions menées auprès des partenaires

- Informations dispensées aux UTAS du département pour une utilisation optimale de l'outil de Consultation du Dossier Allocataire par les Partenaires (CDAP), permettant aux utilisateurs habilités de consulter diverses données du dossier allocataire dans le cadre de leur activité professionnelle.

- Information sur l'utilisation du caf.fr auprès des animateurs du point numérique de Nogent l'Artaud, nouvellement habilité par la Caf ; et également auprès du CCAS de Laon.

- Présentation de prestations légales : l'Allocation Adulte Handicapé, auprès des conseillers France Travail et Cap Emploi, sur le département – les droits des auto-entrepreneurs bénéficiaires du Rsa/ Prime d'activité (PPA) auprès de la société All Inclusive.

- Formations initiales et actions de formation continue auprès de plusieurs Espaces France services (Braine, Vailly sur Aisne, bus itinérant de Saint-Quentin...) afin de leur permettre d'accompagner les usagers en relais de proximité.

- Accompagnement des conseillers en insertion professionnelle de l'association AIDEQ sur les différentes missions Caf et les prestations qui peuvent être versées.

- Accompagnement de l'association Petit Cœur Picard, qui œuvre auprès des familles et des enfants souffrants de cardiopathie congénitale : présentation de nos prestations liées au handicap (AAH, AEEH, AJPP) afin que les membres de l'association accompagnent au mieux les familles touchées par la maladie.

## A PROPOS

### CONVENTIONS

Dans l'objectif de travailler en collaboration avec ses principaux partenaires, en cohérence avec les objectifs de la COG, la Caf a établi des conventions notamment avec la CPAM, la ville de Soissons sur la thématique de la lutte contre l'évitement scolaire, la Préfecture de l'Aisne dans le cadre des impayés de loyer/la saisine des CCAPEX et plusieurs conventions avec des communes et des EPCI dans le domaine de la lutte contre la non-décence des logements.



## FOCUS

### Première rencontre des acteurs de l'écosystème de la lutte contre l'illectronisme dans l'Aisne à Homblières



Cette journée, organisée par le Centre de Ressources de l'Illettrisme et l'Illectronisme de l'Aisne, avait pour objectif de faciliter l'interconnaissance des acteurs locaux et la co-construction d'actions et/ou de solutions pour améliorer l'inclusion numérique sur le territoire. La Caf est identifiée comme actrice dans le domaine de l'accès aux droits, face à la dématérialisation des services publics, l'accompagnement des usagers est un enjeu sociétal fort pour permettre à chacun de pouvoir utiliser le numérique selon ses besoins et avoir recours à ses droits.

La Caf a été présente sur plusieurs forums, à la rencontre des allocataires :

- Forum Santé Jeunes et Village santé porté par la CPAM et la ville de Laon
- Forum organisé par l'Urssaf à l'attention des auto-entrepreneurs
- Forum sur la thématique du logement organisé par Accueil & Promotion sur Saint-Quentin
- Journée des étudiants à l'Université Jules Verne à Saint-Quentin
- Forum de l'emploi à Gauchy organisé par France Travail

Afin de renforcer nos liens partenariaux avec le Conseil Départemental concernant le suivi des allocataires par les travailleurs sociaux des UTAS, l'accès à un interlocuteur dédié au sein de la Caf a été mis en place dans le cadre de situations identifiées comme complexes.



# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

## Le dispositif de Caf à Forts Enjeux

La Caf de l'Aisne a sollicité son entrée dans le dispositif des « Caf à Forts Enjeux », un accompagnement national prodigué par le service production de la Cnaf auprès des Caf rencontrant des difficultés structurelles d'écoulement de la charge de travail : ces difficultés se traduisent par des délais rallongés de traitement des dossiers des allocataires, avec des conséquences sur l'ouverture de droits ou des ruptures dans les versements.

La Caf de l'Aisne fait donc officiellement partie de ce dispositif depuis le 27 mars 2023, comme 16 autres Caf du réseau. Compte tenu de nos spécificités locales, la relation de service est également intégrée au périmètre du dispositif.

Bien qu'orienté Production et Relation de service, il s'agit avant tout d'un projet « de caisse », et concerne ainsi tous les services. C'est un projet de longue haleine qui durera plusieurs années.

## La déclinaison du dispositif au sein de la Caf de l'Aisne

La réalisation d'un autodiagnostic, complété par la transmission de l'analyse de la Cnaf à travers un mémo a permis de poser les bases du plan d'actions, qui comporte 16 actions.

Durant l'année 2023, trois RDV avec le pilote national se sont tenus (16 mai, 30 août, et 29 novembre). Lors de ces rendez-vous, un point est fait sur l'écoulement de la charge (tant au niveau production que RDS) et la Cnaf présente le mémo de production de la Caf de l'Aisne actualisé portant sur l'affectation des ressources productives, les composantes du stock, les flux, les engagements de service et le suivi des pièces, la production, et les indicateurs de qualité de liquidation (IQL0 et IQL6). Les mémos ainsi établis permettent d'identifier, à travers ces thématiques, la trajectoire de la CAF au fil des mois.

Entre-temps ont eu lieu des points d'étape opérationnels visant à faire un focus de la situation de la Caf versant « production » : où en est-on de la grande antériorité, comment évolue notre stock, à quel rythme sont traitées les attentes de décisions internes (ADI)... ?

## Les objectifs fixés pour notre Caf

Le dispositif de la Caf à Forts enjeux se traduit par la signature d'une convention d'objectifs entre la Caf et la Cnaf. En juin 2023, la Cnaf nous a transmis une liste des 7 objectifs à atteindre dans ce cadre.

## OBJECTIFS

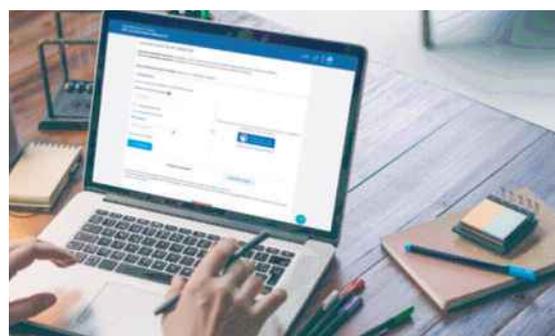
	Résultats 2022 de la Caf de l'Aisne	Objectif national (du plan de maîtrise de la production de service)	Objectif de la Caf dans le cadre du dispositif CFE	Résultats 2023 de la Caf de l'Aisne
Solde en jours (moyenne des 12 mois)	6,7	5,5	5,7	5,33
Délai de démarche des Prestations Familiales en jours	17,5	1,7	20	18,63
Délai de démarche des bénéficiaires des minima sociaux en jours	16,4	14	16	17,18
Pas plus de 5% des Certificats de Mutation avec un délai de démarche supérieur à 60 jours	21,90%	5%	10%	21,40%
Indicateur de Qualité de liquidation (IQL0)	90,60%		92,60%	91,42%
Antériorité à plus de 40 jours inférieure à 15% au 31 décembre 2023	12,30%	entre 10 et 15%	15%	7,90%
Pas plus de 5% de pièces Attente de Décision interne (ADI) à plus de 60 jours calendaires	42%	5%	20%	16,70%

# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

## La production de service

### Les résultats globaux de l'année

LES TELESERVICES CAF taux d'utilisation	Caf de l'Aisne	National
Utilisation des téléservices allocataires	83,6%	81,6%
La prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	97,2%	95,7%
Le revenu de solidarité active (Rsa)	73,9%	72,0%
La Prime d'activité	94,2%	93,7%
Les aides personnelles au logement	77,9%	81,2%



**92,7 % des allocataires recourent aux téléservices pour déposer leurs pièces sur le caf.fr**

## EN CHIFFRES

**1 481 644 pièces réceptionnées en 2023**  
soit + de 4 000 par jour

Au 31/12/2023

**Solde de 5,5 jours**

**39 651 pièces en stock**  
dont 84 % de pièces de moins de 40 jours

## LES DELAIS DE TRAITEMENT

Demande de prestations et mutations	44 jours
Toutes demandes confondues (hors demandes de prestations et mutations)	18,63 jours
<b>Minima sociaux</b> + de 534 100 pièces réceptionnées 73,7 % des pièces traitées en - de 15 jours 9,9 % des pièces traitées en - de 30 jours	17,18 jours

# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

LES PRESTATIONS VERSEES : les montants par prestation, le nombre d'allocataires concernés. Comparaison et évolution entre 2022 et 2023.

	2023		2022		Evolution 2023/2022	
	739 192 254 €		721 805 243 €		Montant	Nb
	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb
<b>Mission 1 - Aider les familles à concilier vie professionnelle, familiale et sociale</b>						
Prime - PAJE	4 375 504 €	4 154	4 519 555 €	4 491	-3,19%	-7,50%
Allocation PAJE	26 084 335 €	12 159	25 885 571 €	12 480	0,77%	-2,57%
Complément libre choix - Mode de garde - PAJE	57 056 368 €	7 486	53 952 499 €	7 353	5,75%	-0,65%
PreParE et Complément libre choix - CLCA	5 250 921 €	1 484	5 241 323 €	1 543	0,18%	-3,82%
<b>Mission 2 - Fonction parentale</b>						
Allocations familiales	109 898 525 €	36 799	107 762 100 €	37 352	1,98%	-1,48%
Complément familial CF	22 879 261 €	8 064	22 955 003 €	8 357	-0,33%	-3,51%
Allocations de rentrée scolaire	19 611 939 €	26 772	19 991 839 €	27 786	-1,90%	-0,05%
Allocations de soutien familial	27 955 818 €	8 100	18 487 185 €	7 493	51,22%	8,10%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	15 714 290 €	4 703	13 975 053 €	4 250	12,48%	10,66%
Allocation journalière présence parentale	872 793 €	87	1 334 130 €	54	-34,58%	35,94%
Allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant	192 141 €	82	165 114 €	80	16,37 %	2,5%
<b>Mission 3 - Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie</b>						
Allocations logement familial	35 005 189 €	9 223	37 162 017 €	9 818	-2,06%	-6,06%
Allocations logement à caractère social	26 894 636 €	11 540	26 321 761 €	11 548	2,18%	-0,07%
Aide personnalisé au logement	60 647 165 €	23 681	59 664 067 €	23 836	1,65%	-0,65%
<b>Mission 4 - Autonomie insertion sociale et retour à l'emploi</b>						
Revenu solidarité active - droit commun et jeunes	107 968 349 €	17 294	107 201 661 €	17 544	0,72%	-1,42%
Prime d'activité	96 444 758 €	39 154	88 468 585 €	38 438	5,62%	1,86%
Allocation adultes handicapés	120 039 481 €	12 169	112 843 658 €	11 776	6,38%	3,34%
Allocation Journalière du Proche Aidant	64 629 €	12	46 385 €	6	39,33%	50%

# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

## FOCUS

### Le dispositif AVVC

La loi du 28 février 2023 a créé l'aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales (AVVC). Cette aide consiste à soutenir les victimes de violences conjugales, en leur garantissant les conditions financières nécessaires pour se mettre à l'abri et prendre un nouveau départ.

Cette aide peut prendre la forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt en fonction de la situation financière et de la composition familiale du demandeur.

La loi est entrée en vigueur au 1er décembre 2023.

Une équipe dédiée a été formée afin de garantir une prise en charge rapide et une transversalité est en place au sein de l'entreprise pour une prise en charge globale.



**97 demandes depuis le démarrage**

**951,33 € d'aide versée en moyenne**

**3,2 jours de délai de traitement moyen**

## EN CHIFFRES

**L'Aah dans l'Aisne**  
(allocation adulte handicapé)

**11 970 bénéficiaires**

**2 859 personnes concernées par la déconjugalisation**

**366 personnes restées avec le système conjugalisé**

**7 735 personnes isolées**

### La déconjugalisation de l'Aah

La loi n°2022-1158 du 16 août 2022 a instauré une mesure concernant l'allocation aux adultes handicapés (Aah). Il s'agit d'un nouveau mode de calcul de son montant pour les personnes en couple, sans prise en compte du conjoint et de ses ressources. Cette mesure a été mise en œuvre le 1er octobre 2023 et les premiers paiements sont intervenus en novembre 2023.



Les agents de l'équipe spécialisation ont été formés et l'ensemble des agents sensibilisés à cette évolution légale. La mise en place est un succès à la Caf de l'Aisne. Peu de sollicitations nous ont été adressées en novembre 2023. Les opérations de communication et d'accompagnement ont donc porté leurs fruits.

# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

## La relation de service

### L'accueil physique

La Caf de l'Aisne accueille ses allocataires dans ses antennes et sites principaux, ce qui représente 6 points d'accueil.

Depuis septembre 2022, le site de Saint-Quentin était fermé pour permettre de réaliser des travaux de rénovation complète de l'accueil et de mettre en place un accueil coordonné avec la CPAM. Durant la phase de travaux, l'accueil des allocataires a eu lieu sur deux sites distincts, l'un pour l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau, l'accompagnement aux démarches numériques et l'accueil sur rendez-vous et l'autre pour les rendez-vous avec les travailleurs sociaux et les contrôleurs des situations individuelles.

En septembre, l'antenne de Laon a intégré de nouveaux locaux rue Charles de Gaulle pour accueillir les allocataires dans un lieu plus moderne, mieux adapté à l'utilisation de l'espace multiservices et mieux accessible aux personnes à mobilité réduite.

## EN CHIFFRES

### L'offre de rendez-vous sur le département

**9 119 rendez-vous Caf**

> 3 675 RDV physiques

> 4 318 RDV téléphonique

> 1 126 RDV visio

**49 911 visites**

**dans nos Espaces multi-services**



## FOCUS

### Saint-Quentin : un accueil coordonné, moderne et optimisé

Après une importante réflexion conjointe autour de cette nouvelle offre de service, l'accueil de la CAF et de la CPAM a fait l'objet d'une réhabilitation importante durant 7 mois de travaux, qui ont pris fin en mai 2023.

Depuis la réouverture, les usagers sont accueillis dans un espace moderne et adapté à l'offre de service partagée par la CAF et la CPAM, en y intégrant le Service Social de l'Assurance Maladie.

L'accueil a été rénové pour y donner place à :

- un espace libre-service comprenant des postes informatiques permettant d'effectuer des démarches administratives en ligne et des bornes de télé mise à jour de la carte Vitale,
- un espace conseil et un espace de rendez-vous personnalisés,
- un espace animation pouvant accueillir des ateliers.

La conception de l'aménagement du site, son offre de service et les différents espaces disponibles offrent aux usagers un vrai parcours coordonné.

En fonction de son besoin, chaque personne est orientée vers l'espace et l'accompagnement nécessaire qui lui correspondent. L'atelier numérique permettra de lever certains freins d'accès au numérique en proposant des démonstrations sur les sites [caf.fr](https://caf.fr)/[ameli.fr](https://ameli.fr) ou de renforcer l'accès aux droits de nos publics (parcours attentionnés...), favorisant ainsi un accueil physique inconditionnel sur le territoire, en lien avec le tissu partenarial.

L'accueil bénéficie également de la solution Handvisible et Babyvisible permettant d'assurer un accueil attentionné aux personnes en situation de handicap ou aux femmes enceintes.



# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

## L'accueil téléphonique

Les appels téléphoniques des allocataires de la Caf de l'Aisne sont pris en charge par la plateforme de service PICA, qui est gérée par la Caf de la Somme avec l'appui de la Caf de l'Oise.

Les superviseurs des trois caisses collaborent de façon hebdomadaire dans le but de favoriser l'amélioration continue des services.

En 2023, 294 578 appels ont été traités par les agents de PFS PICA ou le serveur vocal.

## Les contacts sortants

Le plan de contacts sortants s'inscrit dans le cadre du nouveau modèle de production du service de la branche Famille et de la réflexion stratégique engagée en matière de modernisation de la relation de service.

Il incarne la politique d'*aller vers* développée dans une logique proactive.

## EN CHIFFRES

### Mon compte caf.fr dans l'Aisne

**2,2 millions** de visites

**449 000** visiteurs

**113 000** utilisateurs authentifiés

### Rubriques locales caf02

**Pages allocataires : 262 000** visites

**Pages partenaires : 7 862** visites



## EN CHIFFRES



**294 578 appels**  
**allocataires traités**  
par la PSF PICA



**65 571 mails**  
**allocataires reçus**



**280 campagnes**  
**mail et sms**

**120 000 mails**  
**89 000 sms**

Pour notre organisme, un peu plus de 280 campagnes mail ou campagnes sms ont été adressées aux allocataires ciblés pour les accompagner et les informer sur leurs droits et leurs démarches.

### Le traitement des e-mails

Les allocataires de l'Aisne ont transmis 65 571 mails à la Caf.

40 % des mails de niveau 1 sont traités par la PFS PICA, les 60 % restants par les Conseillers Services à l'Usager accueil, les mails de niveau 2 sont traités par les Gestionnaires Conseil Allocataires et les mails de niveau 2 "expertise" sont pris en charge par les services ARIPA, recouvrement, action sociale.

### Les réseaux sociaux

La Caf de l'Aisne communique via facebook auprès du public (la page compte plus de 5 000 abonnés).

# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

## L'accompagnement social des allocataires

Les travailleurs sociaux de la Caf s'inscrivent dans une démarche préventive et anticipée des situations fragilisantes et proposent une offre socle d'interventions à des publics cibles.

Ils soutiennent les familles et les accompagnent :

- quand l'équilibre familial est perturbé lors d'une séparation : grâce au parcours séparation, les parents qui se séparent font l'objet d'un accompagnement attentionné de la part des différents services Caf (ouverture de droits aux prestations, intermédiation financière des pensions alimentaires, accompagnement social) afin de faciliter les démarches et préserver les relations dans l'intérêt supérieur de l'enfant,
- lors du décès d'un enfant ou d'un conjoint,
- en cas d'impayé de loyer pour éviter l'aggravation de la situation comme l'expulsion locative et retrouver une situation financière stable,
- pour faciliter la conciliation vie familiale et vie professionnelle des familles monoparentales.

Grâce au maillage du territoire, chaque famille peut rencontrer un travailleur social au plus près de son lieu d'habitation.



## EN CHIFFRES

### LE TRAVAIL SOCIAL

**2 327 interventions**

dont

**850 informations-conseils**

**1477 accompagnements social**

#### Parmi les interventions

-> l'offre séparation : 1 925

-> l'accompagnement décès : 194

-> l'impayé de loyer : 130

**Ces interventions ont généré**

**5 866 RDV**

## FOCUS

### La lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales

Parrallèlement à la mise en place de l'Aide aux Victimes de Violences Conjugales (AVVC), la Caf de l'Aisne poursuit son engagement dans les 6 réseaux de lutte contre les violences intrafamiliales (Chauny, Laon, Soissons, Château-Thierry, Saint Quentin et Hirson). Ces réseaux rassemblent des partenaires/des professionnels/des bénévoles engagés sur la thématique qui coordonnent leurs actions, échangent des bonnes pratiques, accompagnent les familles... Les travailleurs sociaux Caf s'investissent sur les 6 territoires et participent à de nombreuses manifestations.

En 2023, dans le cadre de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, le réseau de lutte contre les violences conjugales du territoire de Chauny/Tergnier/la Fère a proposé une manifestation composée d'une marche et d'animations qui ont été organisées par des professionnels, des bénévoles et des familles.

Les travailleurs sociaux Caf ont également participé au village de la prévention de Chauny en animant le stand contre les Violences intrafamiliales. L'événement a regroupé 18 stands autour de thématiques diverses et variées telles que la sécurité routière, les arnaques sur internet, la contraception et les préventions de maladies...

Ils ont pu aborder les différents types de violences intra et extra familiales mais aussi le cyberharcèlement.



# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

## La médiation administrative

Ni juge, ni contrôleur, ni avocat, ni arbitre, ni médiateur familial, le médiateur concilie les intérêts des parties, envisage de trouver une solution en adéquation avec le cadre réglementaire, il pose un regard global sur la situation de l'allocataire qui peut l'amener à accomplir des actions tant internes à la Caf qu'externes, à destination d'autres organismes ou partenaires.

Le médiateur de l'organisme peut être saisi à tout moment, par tout moyen, après qu'une démarche préalable a été faite et avant l'engagement d'un recours contentieux.

La demande de médiation peut être formulée par :

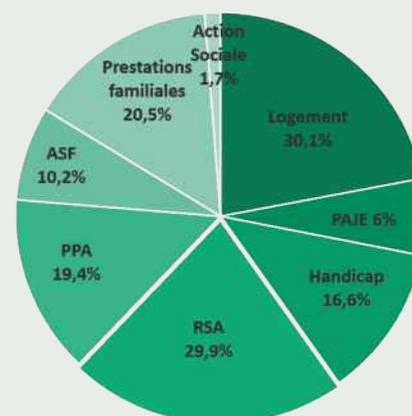
- l'allocataire ou son représentant,
- le Défenseur des droits ou ses délégués,
- l'Etat (Présidence de la République, Ministre...),
- des Elus (Député, Maire...),
- la Cnaf ou une autre Caf,
- des tiers (assistante sociale, bailleur, parent, association...),
- des médiateurs externes (Pôle emploi, Cnam...),
- des services internes...

## EN CHIFFRES

**469 interventions de la médiation en 2023**  
+ 15,51 % par rapport à 2022

## Les principales saisines en Médiation

Logement / Rsa / Prestations Familiales



## INFOGRAPHIE

## Mutualisations



Caf de l'Aisne  
Caf de l'Oise  
Caf de la Somme



Entraide nationale

## IDF1

Caf de Paris  
Caf des Hauts de Seine  
Caf des Yvelines  
Caf du Val de Marne



## Les activités mutualisées

La Caf de l'Aisne réalise plusieurs activités pour le compte du réseau des Caf.

### > Plateforme de service IDF1 <

Depuis avril 2022, notre équipe de conseillers de service à l'usager (CSU) téléphone œuvre pour la PFS IDF1.

Les CSU répondent ainsi aux allocataires franciliens (Caf de Paris, des Hauts de Seine, des Yvelines et du Val de Marne), afin de les accompagner à distance dans leurs démarches, de les renseigner dans l'avancée de leurs dossiers.

En 2023, les CSU ont répondu à 987 014 appels et ont pris en charge la réponse à 42 612 mails.

# DEVELOPPER LES SERVICES AUX ALLOCATAIRES

## > Caf pivot ARIPA <

La Caf de l'Aisne est Caf Pivot ARIPA (Agence de Recouvrement et d'Intermédiation des Pensions Alimentaires) pour les Caf de l'Aisne, de l'Oise et de la Somme.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, la Caf est systématiquement l'intermédiaire entre les parents séparés dans la gestion des pensions alimentaires fixées.

Nos équipes ont donc en charge cette activité d'intermédiation financière ainsi que les activités de recouvrement de pensions alimentaires et suivi des impayés de pensions alimentaires.

## > Dispositif SNAP <

Notre organisme est engagé dans le dispositif SNAP en dédiant 4 agents quotidiennement à l'entraide nationale dans le traitement des dossiers d'allocataires.

## EN CHIFFRES

### L'ARIPA

**2 521 dossiers traités** pour les pensions alimentaires des familles de l'Aisne, de l'Oise et de la Somme

**Délai moyen de traitement = 31,64 jours** pour un objectif fixé à 35 jours

**Délai moyen de paiement = 59,97 jours** pour un objectif fixé à 60 jours

## FOCUS

### Aurélie Schaaf, Directrice de l'ARIPA, en visite dans le service ARIPA de la Caf



Aurélie Schaaf, alors Directrice nationale de l'ARIPA, est venue rendre visite à notre service ARIPA pour échanger avec les équipes le 12 septembre 2023.

« Ces visites nous permettent d'échanger, d'avoir un dialogue direct et franc. Elles mettent en lumière des pistes d'amélioration, petites et grandes, qui émanent du terrain.

Les retours des gestionnaires et de l'encadrement sont très enrichissants et sont utiles pour connaître l'état d'esprit des équipes.

La Caf de l'Aisne est une Caf qui est au rendez-vous... Certes la charge existe, mais on sent la bonne volonté et l'implication de tous.

Ces visites de terrain nous aident dans notre recherche de l'organisation optimale, dans l'amélioration des relations avec les Caf partenaires, et démontrent l'importance du volet relation de service... ».



# GARANTIR L'EXACTITUDE DES DROITS

**LA POLITIQUE DE CONTRÔLE :** la Caf met en œuvre des actions de prévention de l'erreur ou des oublis de déclarations, ainsi que des contrôles actifs pour lutter contre les erreurs et la fraude.

## Des dispositifs de prévention visant à renforcer les allocataires dans leurs droits

- Des contacts proactifs à destination des primo demandeurs PPA/RSA pour les sensibiliser à leurs obligations déclaratives.

- Des campagnes de régularisation spontanée qui visent à ne pas sanctionner des allocataires qui n'auraient pas déclaré leur situation en les incitant à mettre à jour leur situation et en s'engageant à ne pas les qualifier de fraude.

Cibles : les allocataires isolés afin de les inciter à régulariser leur situation familiale, les parents de « grands enfants » entrés dans la vie active et dont les salaires ne sont pas déclarés...

- Des supports de communication à destination des partenaires relais auprès des allocataires sur différentes thématiques (la prévention des indus, les aides au logement, le RSA, la PPA...).

- Et un guide du nouvel allocataire destiné à l'accompagner dans ses démarches vis-à-vis de la Caf, en lui inculquant les bons réflexes à acquérir.

## Une politique de contrôle et de lutte contre la fraude visant à rétablir les allocataires dans leurs droits

### · Des contrôles ciblés et performants

Les risques de non mise à jour de situation en général et de situation professionnelle en particulier sont détectés par un ciblage réalisé par datamining (technologie permettant pour chaque dossier de mesurer la probabilité de risque d'indu).

Les risques majeurs portant sur les situations professionnelles et les ressources sont en partie couverts par les échanges mensuels avec Pôle emploi et annuels avec la Dgfp.

Les contrôles de cohérence (Rac) entre les natures de ressources déclarées ou non, trimestriellement ou annuellement, et la situation professionnelle connue, complètent la sécurisation de la situation professionnelle et des ressources.

### · Une meilleure détection et la professionnalisation des équipes

Les contrôles automatisés : des organismes partenaires (Pôle Emploi, DGFIP) partagent leurs informations avec la Caf sur les revenus, les allocations perçues et permettent de régulariser les situations sans avoir besoin de solliciter les allocataires.

Les contrôles sur pièces : La Caf réclame des pièces justificatives aux allocataires pour vérifier les informations

## EN CHIFFRES

**60 595 allocataires** contrôlés au moins une fois en 2023, soit **58 %** du fichier allocataires



**445 535**  
contrôles  
automatisés



**15 081**  
contrôles  
sur pièces



**1 423**  
contrôles  
sur place

**8 340 278 €** d'indus  
**4 675 190 €** de rappels

## Répartition des impacts financiers

DATA	RAC annuel	RAC trimestriels	PLACE
<b>1 465 028 €</b> 16%	<b>2 177 617 €</b> 24%	<b>1 121 829 €</b> 12%	<b>4 398 054 €</b> 48%

> **81 %** des dossiers contrôlés sur place font l'objet d'une régularisation.

> **67 %** des contrôles des ressources annuelles (RAC)

> **63 %** des contrôles datamining sur pièces

Le montant moyen d'un impact financier en contrôle sur place à 3 091€.

déclarées. Les gestionnaires, spécialisés au sein d'une équipe dédiée au contrôle et à la lutte contre la fraude, s'assurent de la cohérence et l'exactitude des déclarations en croisant les informations avec celles des autres administrations.

Les contrôles sur place : Les contrôles sont réalisés en rencontrant l'allocataire, soit à son domicile, soit à l'accueil de la Caf. Les agents de contrôle sont assermentés et titulaires d'une carte professionnelle. Leurs missions sont de s'assurer de l'exactitude des informations, mais aussi de sensibiliser, informer et orienter les allocataires en fonction de leur situation

# GARANTIR L'EXACTITUDE DES DROITS

## LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE : des fraudes détectées et sanctionnées

À la différence de l'erreur de bonne foi, la fraude est caractérisée par l'intentionnalité de son/ses auteur(s). Les allocataires ont l'intention de faire une fausse déclaration ou d'une omission délibérée afin d'influer sur le montant des prestations à percevoir.

### Une procédure contradictoire

Dans le respect des droits des allocataires, toute suspicion de fraude détectée en contrôle sur place ou sur pièces fait l'objet d'une procédure contradictoire. Le contrôleur indique à l'allocataire sur quels constats l'intentionnalité de frauder a été retenue. L'allocataire est invité à présenter ses observations / explications avant toute décision définitive.

### Une qualification collégiale de la fraude

Les suspicions de fraude sont analysées par une Commission administrative composée d'un agent de direction, et de représentants des différents services (MDR, Recouvrement, SAA).

### Un barème national de sanction de la fraude

Les sanctions sont déterminées en fonction de la nature de la fraude, du montant du préjudice et de la situation de l'allocataire.

Echelle des sanctions : avertissement, pénalité financière, dépôt de plainte.

## EN CHIFFRES

### 100 % DES FRAUDES SANCTIONNÉES

**413** fraudes qualifiées

Résultats 2023 de la LCF

pour un préjudice financier de  
**2 641 790 €**

Pénalités prononcées  
**296 983 €**

Soit une pénalité moyenne de **961 €**

Le montant moyen de la fraude  
s'élève à  
**6 397 €**

**Le RSA** est la prestation  
la plus fraudée (49 % des fraudes)

92% des suspicions de fraude  
ont été qualifiées

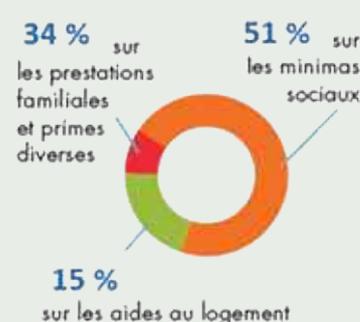
Toutes les fraudes détectées par les Caf sont sanctionnées.



Les typologies de fraudes



La fraude par catégories de prestations



# GARANTIR L'EXACTITUDE DES DROITS

## LES INDUS ET LE RECOUVREMENT

Dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion signée entre l'Etat et la CNAF, des objectifs de recouvrement ont été déclinés à chaque Caf par la Cnaf.

L'objectif 2023 de recouvrement des indus non frauduleux était de 88,0 %. Il est atteint avec un niveau de 90,69 %.

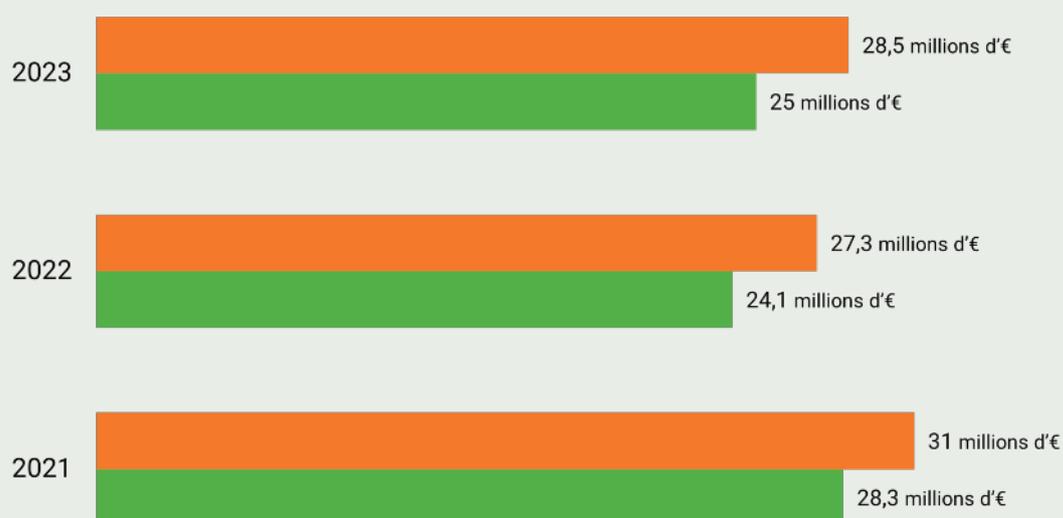
Par ailleurs, la Caf de l'Aisne a recouvré 76,02 % des indus frauduleux et fait à ce titre partie des 15 caisses ayant le plus recouvré ce type d'indus. Mais elle n'atteint pas l'objectif fixé à 80,9 %.

### EN CHIFFRES

> Après une année 2021 atypique en raison de la réforme de l'Aide au Logement, le montant des indus implantés a chuté en 2022 avant de repartir à la hausse à hauteur de de **4,46 %**.

> Le montant des indus recouverts a suivi une évolution quasiment parallèle en augmentant de **3,6 %**.

■ Indus implantés ■ Indus recouverts



# VIE DE L'ORGANISME

**MOBILISER LES RESSOURCES HUMAINES : La stratégie des ressources humaines et la qualité de vie au travail est inscrite dans la démarche globale du schéma directeur des ressources humaines (SDRH).**

## Stratégie ressources humaines

Elle se décline à travers le schéma directeur des ressources humaines, le plan d'action pour l'amélioration de la qualité et des conditions de vie au travail et le plan d'action RSO de l'organisme. Tout au long du 2<sup>ème</sup> semestre 2023, le service RH a contribué à la déclinaison du contrat pluriannuel de gestion, en formalisant la stratégie RH dans les fiches actions du projet d'entreprise autour des thématiques suivantes : attirer, recruter, fidéliser.

Le service RH s'attache à entretenir des relations suivies avec l'ensemble du personnel, qui a la possibilité de bénéficier de permanences d'accueil sur site ou en distanciel pour évoquer tous les sujets relatifs à la vie au travail. Par ailleurs le service RH organise régulièrement des réunions avec l'ensemble de la communauté managériale pour diffuser des informations pointues sur les actions développées, les projets mis en œuvre, les points d'application du droit du travail ou de la convention collective. A la demande du manager, le service RH peut aussi intervenir dans les routines des équipes.

**Dans le cadre du recrutement**, le service RH mène à bien avec le pôle contrôle de gestion un travail d'anticipation des départs en retraite, afin de pouvoir définir un plan pluriannuel de recrutement, en respectant la cible ETPMA assignée à la Caf de l'Aisne. Cela permet de prévoir les remplacements définis comme prioritaires et d'anticiper les actions de formation qualifiantes nécessaires.

## A PROPOS

### LE RECRUTEMENT

#### 63 recrutements en 2023

- > 10 CDI
- > 29 CDD
- > 2 apprentis
- > 22 contrats PEC

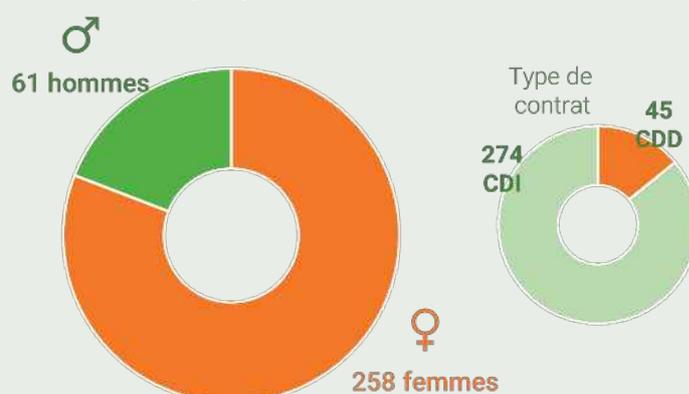
(Parcours Emplois Compétences)

13 de ces recrutements ont été réalisés dans le cadre de services mutualisés gérés par la Caf de l'Aisne pour d'autres Caf et émarginent donc sur les enveloppes nationales : il s'agit d'agents recrutés pour la plateforme téléphonique de l'Île de France et pour l'ARIPA.

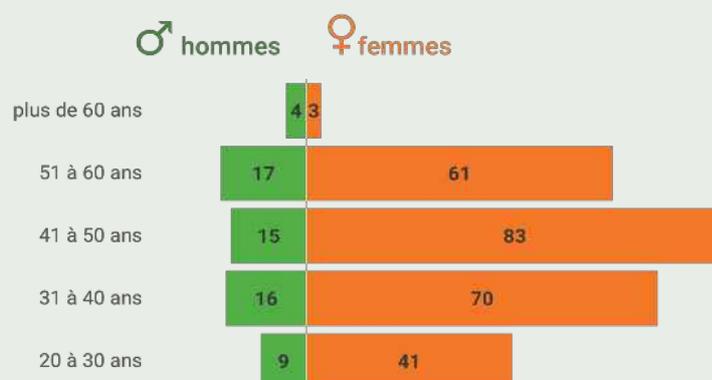
## EN CHIFFRES

### EFFECTIFS

**319 agents**  
au 31/12/2023



**L'âge moyen à la Caf est de 42 ans pour les femmes et 44 ans pour les hommes**



**15 % des agents ont entre 20 et 30 ans, ce qui a un impact positif sur le rajeunissement de la pyramide des âges**

# VIE DE L'ORGANISME

## MOBILISER LES RESSOURCES HUMAINES

Dans le cadre de sa politique de qualité de vie au travail, la Caf de l'Aisne promeut différents dispositifs permettant de concilier vie familiale et vie professionnelle mais aussi de préparer les nouvelles étapes de sa vie, notamment en proposant un dispositif permettant de réduire son temps de travail en fin de carrière pour préparer son passage à la retraite.

### L'Index de l'égalité professionnelle Femmes-Hommes

En 2023, nous sommes à 87 points sur 100 contre 97 en 2022. Nous sommes toujours au-dessus de l'objectif légal (minimum 85 sur 100). Cette baisse de 10 points s'explique par le fait que les hommes ont été plus récompensés que les femmes alors que les salaires des hommes sont déjà plus élevés.

## FOCUS

### Dispositif des proches aidants

Le 13 juillet 2021, l'Ucanss et l'ensemble des organisations syndicales représentatives ont signé un accord relatif au déploiement d'un dispositif de soutien aux salariés proches aidants travaillant au sein des organismes du Régime général de la Sécurité sociale.

Il s'agit d'un premier accord, conclu pour une durée de trois ans (du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 31 décembre 2024), qui ouvre de nouveaux droits pour les salariés proches aidants et met en œuvre un large dispositif d'information, de sensibilisation et d'accompagnement.

A la Caf de l'Aisne, la promotion a été faite auprès des agents dans notre journal interne. Actuellement 2 agents bénéficient de ce dispositif



### Dispositif Sysal

Dans le cadre du droit d'alerte de 2021, les agents ont fait part de leur souhait d'avoir un système d'alerte. La RRH a piloté le projet et a travaillé avec un groupe constitué de membres du CSE et de la référente harcèlement.

Victime ou témoin, pour parler de la souffrance au travail, le dispositif a été déployé en 2023.

A ce jour 2 agents ont sollicité le SYRAL.

## EN CHIFFRES

### LA FORMATION

**171 salariés** (54 % de l'effectif) ont bénéficié d'une ou de plusieurs formations  
soit **95 000 €** pour **5900 heures** de formation

### Le développement des compétences

La Caf de l'Aisne a poursuivi un effort ambitieux sur la politique de développement des compétences en 2023, en combinant l'appel à des organismes de formation externe, le recours aux formations et accompagnements proposés par le Centre de ressources Nordppac's et le déploiement de formations internes. Elle se donne comme objectif d'atteindre le taux de formation des agents de 70 %.

La politique de formation s'appuie sur les orientations nationales et sur l'analyse des besoins en montée en compétences des agents, au regard des axes prioritaires identifiés par les services et des évolutions des métiers dans la branche Famille. Le cycle de construction du plan de développement des compétences a fait l'objet d'une analyse en 2023, qui se poursuivra en 2024, afin de clarifier le rôle de chacun dans le processus et de rendre ainsi plus réactive la politique mise en œuvre.

Les formations internes sont déployées en interservices principalement sur des axes métiers, pour des renforcements sur l'acquisition de la législation ou la pratique de traitement des dossiers.

Les formations internes sont déployées en interservices principalement sur des axes métiers, pour des renforcements sur l'acquisition de la législation ou la pratique de traitement des dossiers.

Les formations emblématiques sur l'année 2023 sont :

- formation de l'ensemble des managers à l'écoute
- formation sur la gestion des incivilités
- formation à l'analyse de la pratique
- formations liées à la sécurité (SST, EPI)

# VIE DE L'ORGANISME

## MOBILISER LES RESSOURCES HUMAINES

### Temps forts du service RH

Le service RH a mis à jour 53 référentiels emploi sur les 85 initiaux.

Cette mise à jour était l'occasion d'uniformiser les codes emploi et les intitulés de poste. Les référentiels restant à mettre à jour sont ceux des managers. Ils seront mis à jour au fil de l'eau en lien avec l'accompagnement managérial prévu par la direction.



### FOCUS

#### Le service Ressources Humaines a présenté les métiers de la Caf

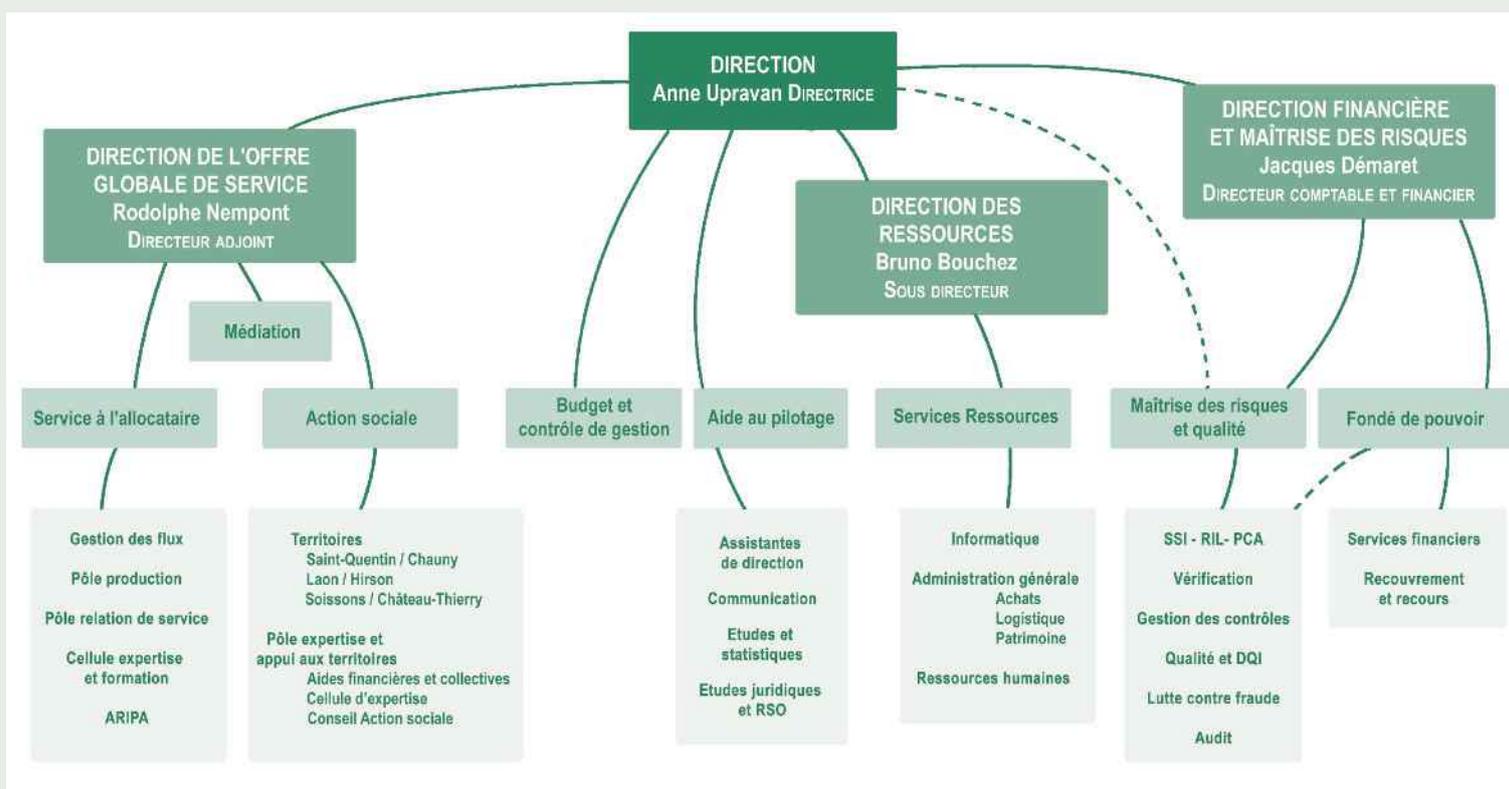


Forum de l'alternance à Chauny

Forum de l'emploi à Gauchy



## ORGANIGRAMME



# VIE DE L'ORGANISME

## LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS (RSO)

La Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) se réalise par la contribution volontaire de l'organisme au développement durable de la société en intégrant dans l'exercice de ses activités et des relations avec les parties prenantes concernées, des préoccupations sociales, environnementales ou bien encore économiques.

Depuis 2007, la politique de développement durable de la Branche Famille de déploie au moyen d'un référentiel RSO institutionnel, qui s'appuie sur les objectifs de développement durable des Nations Unies.

Cette politique est clairement portée par l'Etat et la Caisse nationale des allocations familiales dans la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion, qui fait de la transition écologique un vecteur de performance collective et de transformation du réseau.



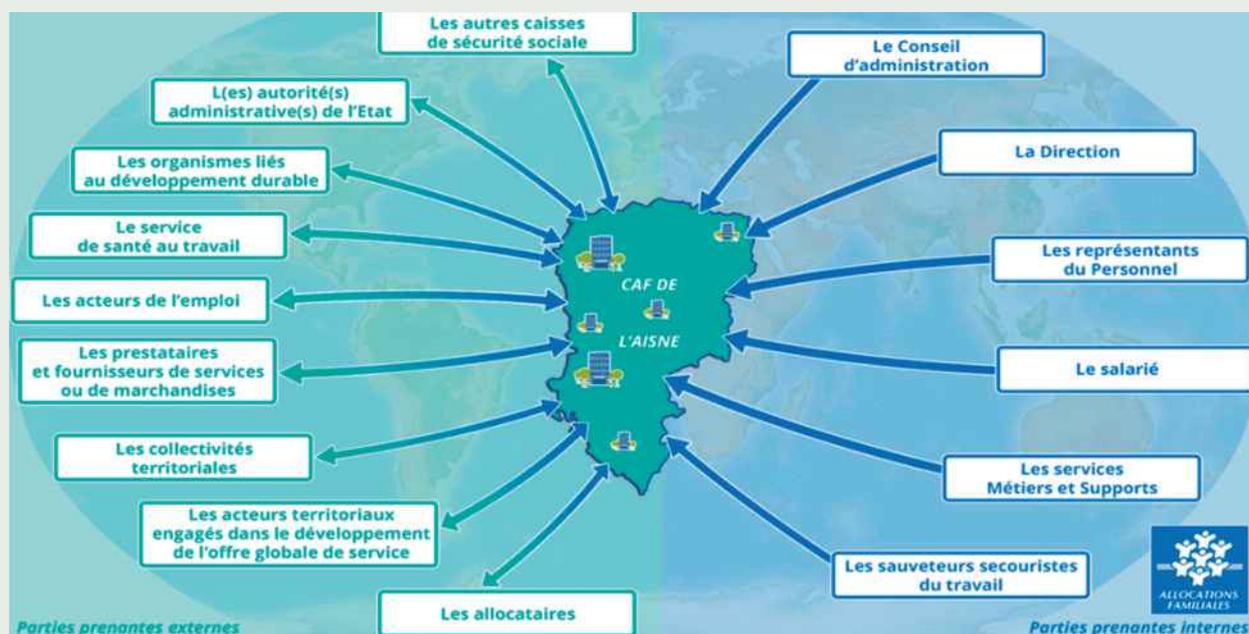
### L'engagement de Gouvernance

La Caf de l'Aisne a mis en place un comité de pilotage chargé de fixer les grandes orientations de nos actions, de définir un plan d'action local, et d'en suivre les résultats.

Nos actions s'exécutent avec l'appui de nos parties prenantes internes et externes

## FOCUS

### Cartographie des parties prenantes



# VIE DE L'ORGANISME

## LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS (RSO)

### L'engagement de responsabilité sociale interne

C'est un enjeu fondamental car notre dynamique d'action s'appuie nécessairement sur nos salariés afin d'assurer un service public efficient et responsable. Compte tenu des défis organisationnels qui s'imposent à nous (intégration de grandes réformes réglementaires, évolution du système d'information) et du contexte de dérèglement climatique, il est primordial de valoriser leurs compétences, de leur garantir un accès à l'ensemble des postes disponibles, et de leur permettre d'évoluer dans un environnement serein et propice au développement de leur expression et de leur implication.

### L'engagement environnemental

Cet engagement s'inscrit pleinement dans les objectifs nationaux et les orientations des pouvoirs publics notamment dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015 et de la loi Elan du 23 novembre 2018.

La Caf de l'Aisne accorde un rôle important à la maîtrise de ses émissions de gaz à effet de serre, non seulement à travers la gestion de son patrimoine et de ses activités directes, mais aussi dans le cadre de l'exercice de ses missions.

### L'engagement économique : les achats responsables

Conscients de l'urgence sociale et de la nécessité de préserver les ressources des générations futures, la Caf de

l'Aisne s'engage dans une stratégie d'achats responsables et durables, notamment en réduisant les consommations et le volume d'achat.

Le taux de réalisation du programme d'achat est de 78,46 % (respect des échéances) pour un objectif affiché de 75 %.

Par ailleurs la Caf s'engage à repenser l'achat et à en faire un levier pour déployer l'économie circulaire, à participer par l'achat à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap et à promouvoir une relation fournisseur équilibrée et responsable. Concernant ce dernier point, le délai moyen de paiement des fournisseurs est maintenu à 14 jours sur les trois dernières années.

### L'implication sociétale

Nos missions, nos moyens ainsi que nos modalités d'intervention contribuent aux politiques telles qu'affirmées par les Nations Unies à travers les objectifs de développement durable repris par nos politiques publiques pour faire face aux enjeux sociaux, économiques et climatiques.

L'objectif est de mettre en lumière des diagnostics partagés et de trouver des solutions et des outils porteurs d'innovations adaptés à ces enjeux.

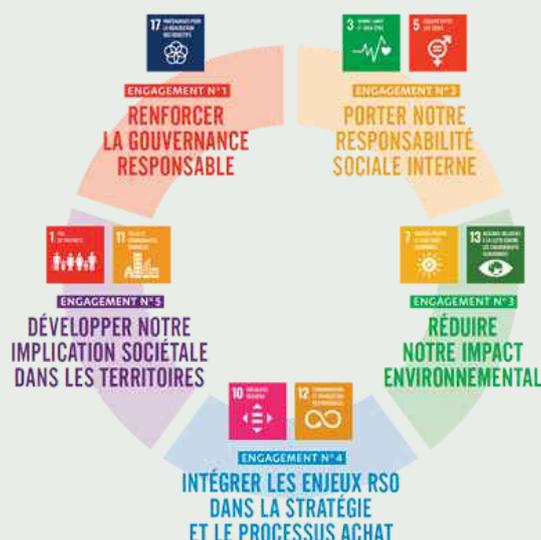
La Caf de l'Aisne a mis en place des actions concourant à des programmes de développements territoriaux. Elle a déployé des actions en faveur de l'inclusion numérique des usagers et mené des actions en partenariat les organismes de Sécurité sociale entre autres.

## FOCUS

Les données RSO sont reportées au sein de PERL'S (*Plan d'Eco Responsabilité Locale et Sociale*). Cet outil informatique dédié permet d'assurer un suivi des indicateurs du référentiel RSO.

Les données suivies relèvent des 5 engagements de la RSO : gouvernance, responsabilité sociale interne, environnement, achats responsables, implication sociétale dans les territoires.

L'ensemble de la démarche répond à la norme internationale ISO 26000.



# VIE DE L'ORGANISME

## PÔLES AIDE AU PILOTAGE ET BUDGET-CONTRÔLE DE GESTION

### Pôle Aide Au Pilotage

Le pôle, composé des services Secrétariat de Direction, Communication-Marketing, Etudes et statistiques, Conseil juridique et Responsabilité Sociétale des Organisations, a accompagné la Direction et l'ensemble des services dans leurs projets d'organisation et de communication phares en interne et en externe (allocataires/partenaires) :

- Organisation des vœux au personnel sur les sites de Saint-Quentin et Soissons
- Déménagement de l'antenne de Laon
- Préparation à la réouverture et inauguration de l'accueil coordonné avec la CPAM à Saint-Quentin
- Réaménagement de l'accueil de Château-Thierry
- Mise en place de nouvelles campagnes marketing (e-mails et sms)
- Renforcement du déploiement de CDAP (consultation des données allocataires partenaires)
- Inaugurations de structures d'action sociale
- Préparation et animation des réunions managériales
- Aide à la préparation des forums et diverses réunions extérieures...

Sur le dernier trimestre, les collaborateurs du pôle ont été fortement mobilisés dans la création du CPOG (animation des managers, création des fiches actions...).



En septembre, la Caf de l'Aisne a nommé sa nouvelle responsable Aide Au Pilotage suite au départ à la retraite de l'ancienne responsable en avril.

### Communication-Marketing

Dans la continuité des activités du service, les chargés de communication ont poursuivi la promotion des sites caf.fr et monenfant.fr, ont relayé les campagnes nationales et conçu des campagnes locales pour participer à l'atteinte de différents objectifs.

### Etudes et Statistiques

Rattachée au service d'Aide au Pilotage, la chargée d'études a eu pour principales missions en 2023 :

- Requêtages pour l'ensemble des services de la Caf et pour les partenaires,
- Ciblage dans le cadre du Plan de Contacts Sortants,
- Mise en place et la maintenance d'outils de pilotage et de mesure de la performance des activités (Tableaux de bord PBI, automatisation des tâches...),
- Réécriture et l'optimisation des programmes locaux dans le cadre de la modernisation de l'outil SID,
- Recettage des requêtes locales et nationales réécrites par le groupe ROMEO (Réécriture des Outils et Migration de l'Existant Opérationnel).

### Pôle Budget Contrôle de Gestion

Le pôle BCG a été créé en 2023 afin de performer la gestion budgétaire et le contrôle de gestion.

Ce pôle assure le pilotage centralisé de ces activités tout en interagissant avec l'ensemble des services de la caisse.

Les objectifs principaux du pôle sont de maîtriser nos budgets et nos coûts, d'optimiser l'exploitation de nos ressources, de gérer nos moyens et de développer des solutions visant à accroître notre efficacité et efficacité.



## EN CHIFFRES

**18 030 104 €**

en dépenses de gestion  
fonctionnement et frais de personnel

Equivalent temps plein (ETP)  
moyenne annuelle  
**265,61 CDI et 38,73 CDD**

**18 030 104 €**

en dépenses d'investissement

### Taux de qualité des prévisions budgétaires

Frais de personnel = 99,37 %

Fonctionnement = 98,29 %

CDI = 99,97 % CDD = 99,99 %

# VIE DE L'ORGANISME

**INFORMATIQUE : 2023 a été une année de mobilisation auprès des équipes pour les accompagner dans le cadre de travaux ou du déploiement de chantiers informatiques structurant pour la Caf.**

Nous avons posé les fondations de notre Système Informatique de demain, en mettant la digitalisation au centre de nos préoccupations et en redéfinissant notre stratégie de gestion du parc.

## Evolution de notre réseau

En 2023, les travaux se sont succédés sur les différents sites et le service Informatique a été le premier à en bénéficier !

- Changement du proxy (sécurité internet) pour supprimer le mot de passe internet.
- Mise en place d'une fibre supplémentaire sur les sites de Saint Quentin, Soissons et Laon pour diminuer la bande passante du lien principal. Les flux internet ne passent plus par notre réseau CNAF mais sortent directement par un autre opérateur.
- Migration de notre annuaire d'entreprise (LDAP) du local vers la CNAF (Nouvelle forêt).
- Changement de notre VPN (accès à distance de notre réseau privé) pour permettre des mises à jour en mode télétravail.

## Décommissionnement Domino

Changer de modèles et de d'outils nécessite tout un accompagnement des équipes de la Caf, notamment pour modifier les habitudes de travail tout en conservant des repères.

A ce titre, des développements locaux ont permis de répondre aux besoins des agents :

- création de AchetQoi pour gérer les demandes d'achats jusqu'à la livraison dans le service.
- évolution de MéBéPé pour y intégrer le paramétrage, les agendas et les dossiers des BP.

Nous avons également archivé les BALF et supprimé les anciennes bases LOTUS, nous permettant ainsi d'éteindre nos serveurs Lotus locaux.



## Gestion du parc

Une bonne gestion du parc permet de pouvoir se projeter sur l'équipement idéal pour chacun de nos collaborateurs en maîtrisant les coûts.

Nous avons pu décider d'un parc quasiment à 100 % en ordinateurs portables à horizon 2027 afin de :

- réduire le parc de 20 % pour simplifier la gestion des mises à jour et la partie SSI.
- rendre les agents plus mobiles pour les réunions, déplacements et télétravail.

Nous avons également réagencé les zones de stockages de Saint Quentin et Soissons.

## Digitalisation

Notre Caf est déjà lancée dans la digitalisation des processus. Cela nous permettra d'optimiser nos processus, de réduire les actions à faible intérêt, de rationaliser nos outils. Tout cela dans le seul intérêt d'offrir un environnement de travail adapté à chacun de nos agents.

Voici quelques exemples de nos développements :

- N'Factory, catalogue des développements made in CAF de l'Aisne.
- RefSecSI, outil de gestion des bonnes pratiques dans le domaine de la sécurité informatique.
- Demande AVVC, Application formulaire pour les demandes AVVC (violences conjugales). Une fois le formulaire validé, un e-mail avec les informations et le lien de la demande est envoyé à la BP concernée par les demandes AVVC.
- HoP'MaiL, outil de Gestion et envoi des modèles de courriels.
- QuiVeQoui, outil de Gestion des Prêts de matériel Informatique unique et par lot. Proposé au niveau national par la MACSI et adopté par plusieurs CAF.
- Automatisation des réponses aux candidatures RH.

# VIE DE L'ORGANISME

## L'ADMINISTRATION GENERALE

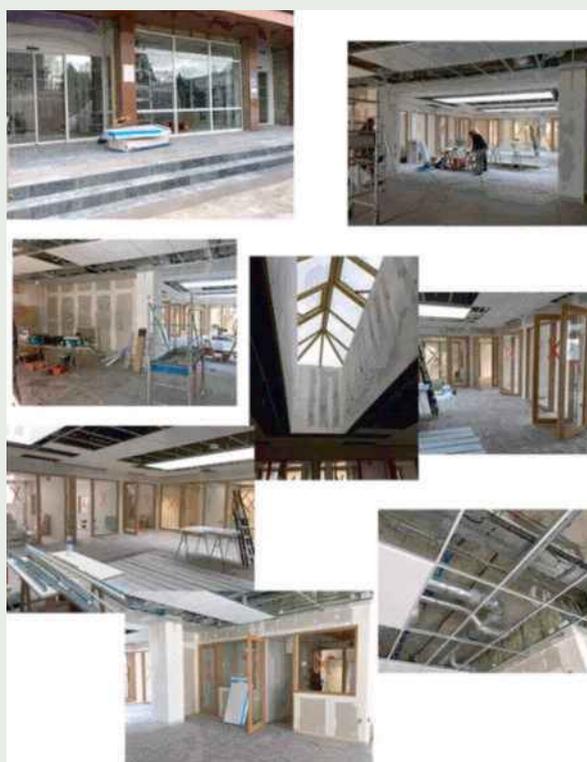
### Valorisation de notre patrimoine

Des efforts importants ont été réalisés en 2023 pour entretenir et valoriser le patrimoine immobilier au bénéfice de nos publics et nos salariés.

- Rénovation de l'accueil coordonné à Saint-Quentin.
- Réalisation de travaux de sécurisation du site de Soissons (pose de clôture, remplacement de la plateforme élévatrice PMR accueil).
- Embellissement des bureaux (reprise des sols et des murs) et rénovation complète de la zone imprimérie / economa du site de Saint-Quentin.
- Lancement du marché de travaux d'isolation thermique du site d'Hirson.
- Optimisation des surfaces : la Caf de l'Aisne dispose d'un ratio moyen de surface utile nette par agent et par poste de travail de 11.8 m<sup>2</sup>, conforme aux préconisations nationales de 12 m<sup>2</sup>.
- Transfert de l'antenne territoriale de Laon avec intégration dans de nouveaux locaux répondant davantage à l'optimisation des espaces (ratio m<sup>2</sup>/agent) et à l'objectif de réduction de la consommation énergétique.

### FOCUS

### Rénovation de l'accueil à Saint-Quentin



### A PROPOS



### Mise en place d'un plan de sobriété énergétique

**Maintien du chauffage à 19 °sur l'ensemble des sites en semaine**

**Limitation de la température de chauffe à 16° des locaux en soirée et les week-ends**

**Déclenchement de la climatisation dans les lieux concernés à partir de 26°**

**Mise en place d'équipements d'extinction automatique afin de limiter l'éclairage dans les occupations temporaires**

**Mise en place de luminaires type LED**

### Maîtrise des consommations

Dans le respect de la Responsabilité Sociétale des Organisations et du budget et optimisation des achats dans le cadre d'une démarche durable.

La maîtrise de nos consommations s'inscrit dans le cadre de la trajectoire locale d'économies définie par notre cadrage budgétaire et la nécessaire sobriété dans les domaines des énergies, de l'eau, des déchets, des déplacements et des flux numériques.

- Réduction de 0,89 % de consommations des énergies.
- Réduction du coût du carburant de 11 % suite à la mise en place de boîtier Ethanol.

# VIE DE L'ORGANISME

## L'ADMINISTRATION GENERALE

- Adhésion systématique aux marchés mutualisés (interbranches, nationaux et régionaux) générateurs d'économies : ex. - 78 % sur le marché de la télésurveillance, carte carburant et carte de péage avec une réduction des coûts sur l'abonnement.
- Prise en compte des enjeux de développement durable : réduction de l'empreinte carbone avec l'optimisation du parc de véhicules. La moyenne d'émission (gCO<sub>2</sub>/km) baisse chaque année (2023 : 0,083 et 0,087 en 2022).
- Déchets : 44 tonnes de déchets collectés et recyclés dont 24 tonnes de papier (destruction archives comprise).

### La politique locale d'achat

Elle vise à définir les orientations et intentions générales relatives aux achats et approvisionnements, en favorisant la transition écologique au sein de notre organisme grâce à :

- la signature de la Charte régionale de la stratégie d'achats NORDPPAC'S en lien avec la politique d'achats de la Caf de l'Aisne,
- la mise en œuvre du programme d'achat formalisé en lien avec les moyens budgétaires,
- la continuité dans l'atteinte de nos objectifs eu égard au contexte inflationniste et de la réduction des moyens budgétaires (COG 2018-2022 = - 784 000 € soit une réduction de 36,7 %). Sur l'année 2023, cette tendance est confirmée par une réduction de 1,7 % du budget des ADF.

### Sécurité/Sûreté

Face à la recrudescence des incivilités et des agressions, l'aménagement des locaux d'accueil de nos allocataires sur le site de Soissons et de Laon a été réorganisé afin de sécuriser l'intégrité physique de nos agents.

Un exercice sûreté a été réalisé cette année à l'Antenne Territoriale d'Hirson.

Mise en place de la vidéoprotection dans l'espace d'accueil coordonné du site de Saint-Quentin.

### Archivage

- Destruction de 105,83 mètres linéaires par un ESAT.
- Réorganisation et optimisation des espaces de stockage.
- Regroupement des archives intermédiaires de tous les sites de la Caf de l'Aisne sur le site de stockage de Soissons.
- Présentation des bonnes pratiques de la Caf de l'Aisne auprès de stagiaires des Archives Départementales de l'Aisne.
- Aide à la reprise de stock par les services producteurs internes.

## FOCUS

### Déploiement de l'outil AcheteQOI

Développé localement par le service informatique de la Caf, ce nouvel outil permet de centraliser, contrôler, tracer et archiver l'ensemble des demandes d'achats émanant des services internes.



# GOUVERNANCE

## LES INSTANCES DE DECISION

### La direction

**La directrice** assure le fonctionnement général de l'organisme, dans le respect des orientations définies au niveau national.

Elle informe régulièrement la présidente et le conseil tout au long de l'année lors des réunions du conseil d'administration ou des commissions, notamment sur la situation des services et les évolutions de la réglementation.

Les attributions de la directrice sont les suivantes :

- L'organisation du travail au sein de la Caf et la gestion du personnel,
- La représentation de la Caf, notamment en justice et dans tous les actes de la vie civile,
- Les propositions de nominations aux emplois de direction autres que celui du directeur comptable et financier,
- L'élaboration des projets de budget et l'ordonnancement des dépenses, l'arrêté des comptes de l'organisme, établi par le directeur comptable et financier, soumis au conseil d'administration,
- La préparation du contrat pluriannuel de gestion,
- La présentation du rapport d'activité de l'organisme qui informe sur le fonctionnement général de l'organisme et la qualité de service rendu à l'utilisateur,
- La signature des contrats et des marchés.

La Directrice préside les instances représentatives du personnel et négocie les accords d'entreprise.

Les pôles directement placés sous sa responsabilité sont le Budget-Contrôle de Gestion et l'Aide Au Pilotage (études et statistiques, communication et marketing, secrétariat de Direction, conseil juridique et projets RSO).

**Le directeur comptable et financier** est l'agent de direction chargé de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme sous le contrôle du conseil d'administration. Il présente au conseil le rapport financier annuel.

les services sous sa responsabilité : le contrôle des prestations familiales et d'action sociale, la gestion financière et comptable, la maîtrise des risques, la continuité d'activité, le recouvrement.

**Le directeur adjoint** dispose d'une délégation générale de la directrice, il assure plus particulièrement le pilotage des services en charge de l'offre globale de service aux allocataires et de la médiation administrative, soit la production des prestations familiales et des aides individuelles et collectives, la relation de service, le développement des services aux familles et aux partenaires.

Les services directement placés sous sa responsabilité : service à l'allocataire, service ARIPA, service action sociale.



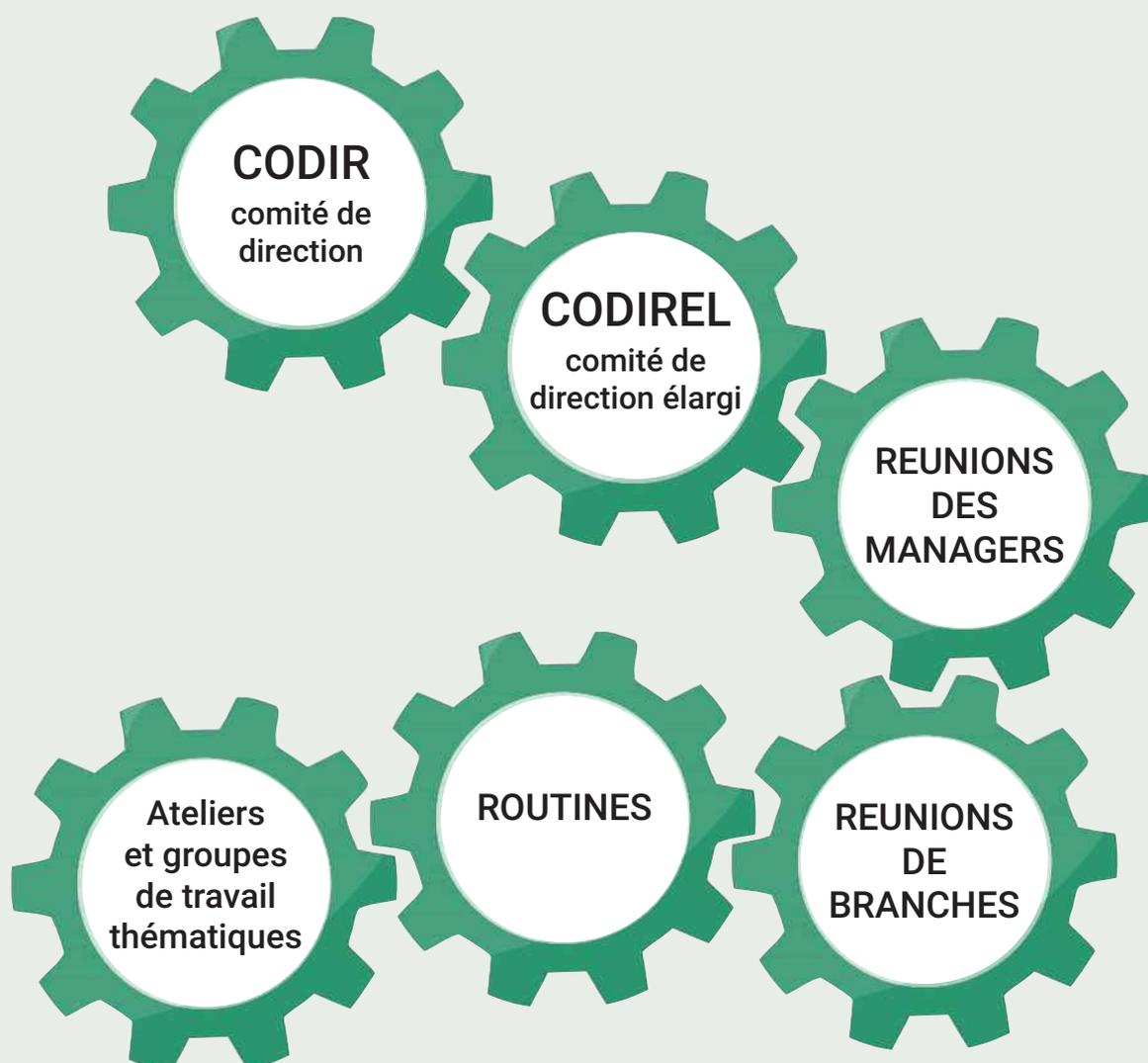
Bruno Bouchez, sous-directeur / Jacques Démaret, directeur comptable et financier / Anne Upravan, directrice / Rodolphe Nempont, directeur-adjoint

## GOVERNANCE

**Le sous-directeur** a sous sa responsabilité la gestion des ressources humaines, la formation, la gestion des effectifs et des compétences, la qualité de vie au travail, les interventions logistiques, l'élaboration et le suivi des budgets, les achats, la gestion du patrimoine, l'informatique et la téléphonie, la sûreté, les relations avec le CSE et les organisations syndicales.



### LA COMITOLOGIE INTERNE : structuration des instances managériales



# GOUVERNANCE

**LA VIE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : 2023 a été marqué par le bilan du CPOG 2018-2022 et la présentation des ambitions et défis de la nouvelle COG 2023-2027.**

Le conseil d'administration est constitué de 24 membres titulaires, désignés pour une période de 4 ans. Les administrateurs représentent les différentes parties prenantes concernées par les politiques familiales et sociales. La directrice et le directeur comptable et financier assistent de droit, avec voix consultative, aux séances du conseil d'administration et des commissions. Ils peuvent se faire accompagner pour la présentation des dossiers.

## Le rôle du conseil d'administration

Il définit la politique de l'organisme en cohérence avec les orientations fixées par la Caisse nationale.

Il a pour rôle d'orienter et de contrôler l'activité de l'organisme, d'approuver les comptes annuels et de voter les budgets.

Les administrateurs représentent la Caf dans divers organismes extérieurs et siègent dans des commissions.

Conformément aux orientations nationales et aux besoins repérés dans le département, il renforce son soutien auprès des partenaires qui contribuent à prévenir la rupture des liens familiaux et à valoriser les compétences et l'implication des parents.

Il statue sur l'attribution d'aides financières aux familles ou aux partenaires, pour proposer aux usagers une offre globale de service solidaire et dynamique.

## Trois commissions obligatoires

### La commission de recours amiable

Elle étudie les contestations formées par les allocataires contre les décisions administratives prises par la Caf. La commission examine ces demandes dans le respect de la réglementation en vigueur, statue sur les remises de dettes de prestations familiales et d'action sociale et prononce les admissions en non-valeur des créances. (13 réunions).

### La commission des pénalités

La fraude, l'inexactitude ou le caractère incomplet des déclarations faites par les allocataires pour le service des prestations versées peuvent faire l'objet d'une pénalité prononcée par la Directrice de la Caf. L'allocataire qui s'est vu infliger une pénalité peut former un recours gracieux contre cette décision auprès de la Directrice, qui statue après avis de la commission (9 réunions).

### La commission des marchés

Elle étudie les offres des entreprises et attribue les marchés dont le montant dépasse les seuils fixés par la réglementation, soit à partir de 140 000 € HT pour les fournitures et services, et 5 382 000 € HT pour les marchés de travaux. (aucune réunion).



# GOVERNANCE

## Trois commissions facultatives

### Le bureau

Composé de la Présidente, des trois Vice-Président(e)s, d'un représentant UDAF et des agents de direction, il prépare les ordres du jour du conseil d'administration et de la commission d'action sociale sur proposition de la directrice (10 réunions).

### La commission des aides individuelles

Elle examine individuellement des situations de familles allocataires en vue de leur attribuer une aide remboursable ou non, conformément à la réglementation locale et dans la limite des enveloppes budgétaires prévues. (10 réunions).

### La commission d'action sociale

Elle examine les questions d'action sociale, conformément à la politique définie par le conseil d'administration. Elle est chargée d'examiner le projet de budget d'action sociale afin de donner un avis en vue du vote du conseil d'administration et le projet de règlement intérieur d'action sociale. Elle statue, sur délégation du conseil d'administration, sur les dossiers d'aides aux partenaires. (5 réunions).

## 2023

4 Réunions du Conseil d'Administration

### Faits marquants et principales décisions



# GOUVERNANCE

Présidente : **Laila M'Sakni**  
 1<sup>er</sup> Vice-Présidente : **Christine Hoët**  
 2<sup>ème</sup> Vice-Présidente : **Virginie Ruiz**  
 3<sup>ème</sup> Vice-Président : **Philippe Nassoy**



Appartenance	Titulaires	Suppléants
<b>Représentants des assurés sociaux</b>		
<b>CFDT</b>	Claude Leroux (sorti 11/2023)	Pascal Daimez (sorti 01/2023) David Struby (arrivé 06/2023)
<b>CFDT</b>	Laila M'Sakni	Céline Zizek
<b>CGT</b>	Franck Hamelin	Alain Arnefaux
<b>CGT</b>	Michèle Legrand	Sarah Van Treeck
<b>CGT/FO</b>	Hervé Fournes	Nacer Kallel
<b>CGT/FO</b>	Céline Génard	David Malézieux
<b>CFE/CGC</b>	Abderrarak Hrima	Nicole Leroux
<b>CFTC</b>	Christine Hoët	Franck Briatte
<b>Représentants des employeurs</b>		
<b>MEDEF</b>	Christelle Pernaut	Jean-Marc Neveu
<b>MEDEF</b>	Eric Taine	Aurore Taine
<b>CPME</b>	Philippe Canivet	David Bertrand
<b>CPME</b>	Virginie Ruiz	Laurent De Clercq
<b>U2P</b>	David Ferreira Da Costa	Thierry Hennequart
<b>Représentants des Travailleurs Indépendants</b>		
<b>CPME</b>	Philippe Nassoy	Francis Soncin
<b>U2P</b>	Dorian Dagnicourt	Jean-Pierre Nuytten
<b>FNAE</b>	Pascal COSSART (arrivé 08/2023)	Virginie Tillard
<b>Représentants des Associations Familiales</b>		
<b>UDAF</b>	Thierry Canart	Josiane Coelho
<b>UDAF</b>	Thierry Dolle	
<b>UDAF</b>	Blandine Lefèvre	
<b>UDAF</b>	Catherine Sauvage	
<b>Personnes Qualifiées</b>		
	Catherine Deparpe	
	Alexia Dive	
	Nadine Eliard	
	Samir Guerfali	
<b>Représentants du personnel</b>		
<b>Employés</b>		
<b>CFDT</b>	Dominique Barat	Lucie Lobjois
<b>UNSA</b>	Patrice Bocheux	Lauriane Delleaux (sortie 10/2023)
<b>Cadres</b>		
<b>UNSA</b>	Vanessa Van Messem	Vanessa Migrenne



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