



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022

Jérémie AUDOIN, Directeur de la Caf du Cher

LE MOT DU DIRECTEUR]

A chaque année son lot de bouleversements et de tensions exogènes. A cet égard, 2022 ne nous aura pas épargné avec un contexte géopolitique marqué par des conflits interétatiques, des tensions sur les matières premières, sur l’approvisionnement énergétique, sur les prix en général, la persistance et la conjugaison des épidémies de Covid et autres gripes.

Cependant, au cours de cette année, nous avons fait tout notre possible pour servir au mieux nos allocataires et nos partenaires.

Si 2022 n’a été marquée par aucune réforme législative d’ampleur (contrairement à 2021 avec la réforme du mode de calcul des aides au logement), l’activité de la Caf n’en a pas été moins intense, avec notamment un effort de consolidation de ses fondamentaux sur la délivrance du service aux allocataires et de recentrage sur son cœur de métier. Ce qui s’est traduit notamment par le transfert de l’activité du centre social de Saint-Amand-Montrond à l’association Apleat-Acep ou encore par le relais passé à la Direction départementale des territoires pour l’animation du pôle départemental de lutte contre l’habitat indigne. Que tous les acteurs de ces projets soient remerciés ici pour leur investissement.

2022 a également été l’année du renouvellement du mandat du conseil d’administration de la Caf, qui a vu Charles Collin élu président du conseil d’administration par ses pairs au mois de mars. Saluons ici l’action de son prédécesseur, Thierry Chatelin, qui aura tenu les rênes du conseil d’administration pendant 11 ans.

Alors que 2023 verra nos orientations quinquennales largement fixées dans la nouvelle convention d’objectifs et de gestion 2023-2027, restons confiants dans notre capacité à délivrer notre mission de service public. Confiance légitime au regard de l’engagement et du professionnalisme que déploient chaque jour les 160 salariés de la Caf du Cher.

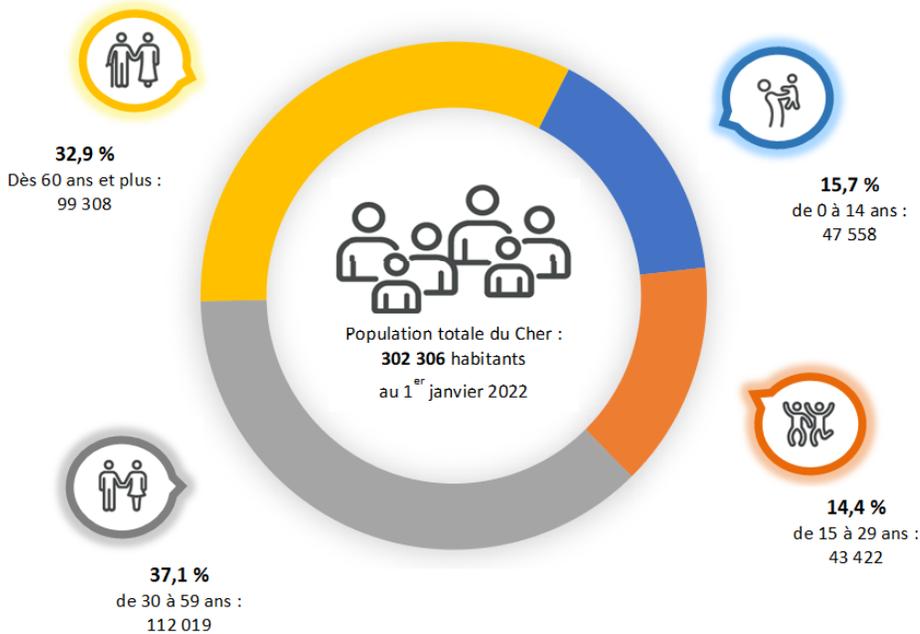
SOMMAIRE

	Le mot du Directeur	page 2
	Contexte socio-économique	page 4
	Panorama 2022	page 6
	Agir pour toutes les familles	page 8
	Développer les services aux allocataires	page 14
	Garantir le versement à bon droit des prestations	page 16
	Mobiliser les ressources humaines et matérielles	page 18
	Agir sur notre démarche Rse	page 22
	Conseil d'administration	page 24
	Chiffres-clés	page 26



CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

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



Répartition par communes

- ▶ Moins de 500 habitants : 170 communes
- ▶ De 500 à 10 000 habitants : 116 communes
- ▶ Plus de 10 000 habitants : 2 communes

Composition des ménages

- ▶ 2 504 hommes seuls
- ▶ 9 898 femmes seules
- ▶ 12 462 familles monoparentales
- ▶ 30 394 couples avec enfant(s)
- ▶ 43 283 couples sans enfant
- ▶ 2 238 autres ménages sans famille

Revenu fiscal des ménages par unité de consommation

- ▶ 139 448 foyers fiscaux
- ▶ 46,5 % de foyers fiscaux imposés
- ▶ Revenu médian : 21 560 €
- ▶ 1^{er} décile : 12 090 €
- ▶ 9^e décile : 35 070 €

Répartition des 15-64 ans par activité

- ▶ 131 807 actifs, dont :
 - 3 203 agriculteurs exploitants
 - 7 619 artisans, commerçants, chefs d'entreprise
 - 13 390 cadres, professions intellectuelles supérieures
 - 30 210 professions intermédiaires
 - 40 693 employés
 - 34 996 ouvriers
- ▶ 25,8 % inactifs, dont :
 - 8,2 % étudiants
 - 8,9 % retraités
 - 8,7 % sans activité professionnelle

Demandeurs d'emplois

- ▶ 25 250 demandeurs d'emplois au 31/12/2022, soit une diminution de 3,4 % en un an.
 - dont 11 250 depuis plus d'un an (44,6 %)
 - dont 3 530 de moins de 25 ans (14 %)
 - dont 7 080 de plus de 50 ans (28 %)

Sources : Insee Recensement de la population 2019 & 2020 ; Insee Populations légales au 1^{er} janvier 2023 ; Pôle emploi-Dares 2022 / champ : demandeurs d'emplois de catégories A,B,C en données csv

56 735⁽¹⁾
allocataires
au
30 juin 2022

130 984 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 43 % de la population totale du département.

> NOMBRE D'ALLOCATAIRES NOYAU DUR



Entre juin 2021 et juin 2022, le nombre d'allocataires reste stable.

> NOMBRE D'ALLOCATAIRES



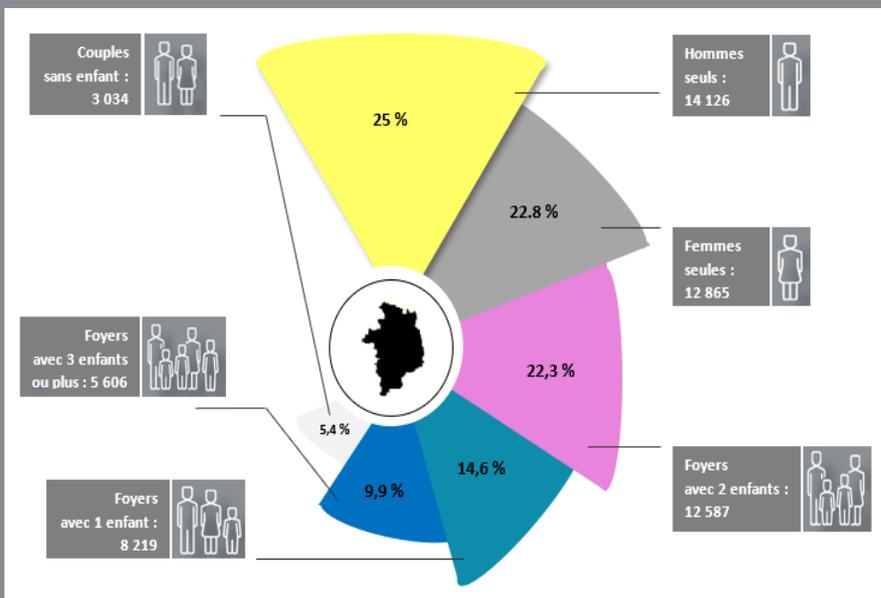
▶ 26 634
avec enfants



▶ 30 101
sans enfant

¹ Depuis 2019, les indicateurs annuels sont calculés à partir des données de juin, consolidées à six mois. Les données présentes dans ce document ont été recalculées (données consolidées), en tenant compte des nouvelles préconisations de calcul de la Cnaf.

> RÉPARTITION DES ALLOCATAIRES SELON LA COMPOSITION FAMILIALE





PANORAMA 2022

20 janvier

Le Sdsf des chemins partagés

Lors du comité de pilotage du Sdsf, les nouvelles mesures relatives à la petite enfance ont été présentées, ainsi que l'évolution de la gouvernance, l'évaluation intermédiaire 2021 et les projets des réseaux petite enfance, enfance, jeunesse parentalité et vie sociale. 45 membres du comité ont assisté à ces échanges.



9 février

Inaugurations France services

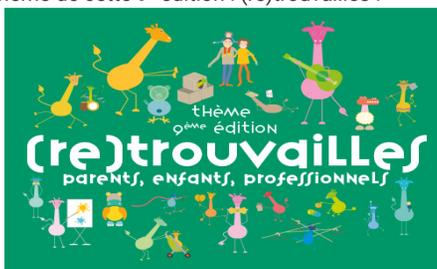
Madame Thouvenot et Monsieur Chatelin ont participé aux inaugurations des structures France Services de Saulzais-le-Potier et de Châteaumeillant en présence de Madame Chauveau, sous-préfète de Saint-Amand-Montrond.



21 mars

Semaine de la petite enfance

Des ateliers, conférences, expositions, ont été proposés pendant la semaine de la petite enfance du 21 au 26 mars, à Bourges et à Vierzon. Le thème de cette 9^e édition : (re)trouvailles !



7 avril

Séminaire du conseil d'administration

Le conseil d'administration renouvelé compte plus de la moitié de nouveaux administrateurs. Afin de les accompagner dans leur mandature, un séminaire a été organisé à l'Epide d'Osmoy. Il s'est tenu sous la présidence de Charles Collin (CGT-FO) élu le 22 mars.



14 mai

Graines de familles à Aubinges

Le Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents du Cher et la mairie d'Aubinges ont donné rendez-vous aux familles pour un bel après-midi sur le thème de la nature ! Des ateliers et animations, des parcours découverte, une pause gourmande et un spectacle étaient proposés.



8 juin

Cap sur le Net... Fin du voyage !

Après deux semaines d'animations et de rencontres en avril dernier, les partenaires de Bourges Nord inscrits dans ce projet ont proposé des espaces d'information, d'animation et d'échanges pour les familles et les enfants à la salle pour tous des Gibjoncs. L'occasion également d'exposer et valoriser toutes les initiatives qui ont été menées autour du numérique.



26 juillet

Banquet citoyen aux habitants

Les centres sociaux de Vierzon en partenariat avec l'Ecopôle alimentaire la Chaponnière, ont proposé un banquet citoyen aux habitants, en présence de la fédération de centres sociaux.

Le but : inviter les habitants à débattre et à se mobiliser sur des thématiques citoyennes, dans l'espace public.



juillet & août

L'été à l'ouest du Cher

Le Reaap a proposé : L'été à l'ouest du Cher... Que faire en famille cet été à proximité de chez soi ?

Plus d'une quarantaine d'animations proposée avec la participation de structures et associations du territoire ouest à partir de leur programmation estivale.

Des jeux, des visites, des ateliers, des chasses aux trésors.... En ville, à la campagne.... Pour les petits et les plus grands...



16-22 septembre

Semaine européenne de la mobilité

Cette année, l'intermodalité était au cœur de l'événement, l'idée étant de combiner les moyens de transport pour se déplacer. On peut utiliser un vélo et le train, une trottinette et sa voiture, ses pieds et le bus, bref faire autrement pour polluer moins et bouger plus. La Caf du Cher s'est mobilisée pour la semaine de la mobilité 2022 : défis, interviews, quizz, etc.



18 octobre

Première journée régionale des lieux d'accueil enfants parents (Laep)

Cette journée a eu lieu au centre des congrès à Vierzon. Organisée par l'Uriopss et les six Caf de la région Centre, cette

journée a rassemblé plus d'une centaine de professionnels accueillants ou responsables. Monsieur Collin, président du conseil d'administration de la Caf était présent pour l'ouverture de cette journée.



19 novembre

Journée départementale des assistants maternels

La 6^e journée départementale des assistants-maternels organisée par le Conseil départemental, la Caf du Cher et en partenariat avec les relais petite enfance, s'est tenue à Bourges. Ouverte aux assistants maternels du département sur le thème : « prendre soin de soi pour prendre soin des autres ».



9 décembre

Renouvellement convention Pdlhi

M. Audoin a signé le renouvellement de la convention partenariale du Pdlhi (Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne) et le programme d'intérêt général (Pig) pour trois ans en présence de M. le Préfet et les autres partenaires. Cela officialise le passage de relais de l'animation du pôle à la Direction départementale des territoires et la création d'un nouvel outil "Histologe" pour effectuer un signalement à partir 1^{er} janvier 2023.

La Caf reste financeur et partenaire.





[La parentalité

L'année 2022 a été centrée sur l'enjeu fort de dynamiser et consolider le réseau des acteurs de l'accompagnement à la parentalité.

> Les lieux d'accueil enfants-parents (Laep), des lieux pour favoriser la qualité du lien d'attachement entre parents et jeunes enfants

Depuis 2020, la Caf du Cher s'engage dans l'accompagnement des professionnels des Laep et le développement de ces structures.

Le 18 octobre 2022, la Caf du Cher s'est investie dans l'organisation de la journée régionale des Laep, en collaboration avec les Caf de la région Centre et l'Uriopss. Le thème de la journée qui s'est déroulée à Vierzon était « Laep, lieu d'appui aux parentalités ? ».

Deux conférences/débats ont été proposées le matin :

- « La question de la parentalité est bien une question – éthiques et pratiques professionnelles » animée par Saül Karsz ;
- « Objectifs et effets possibles des Laep. Qu'en est-il du soutien aux parentalités et de quel soutien est-il question ? » animée par Isabelle Pillot Péronnet.

L'après-midi, différents ateliers thématiques (accueillir ici et maintenant ; la mixité sociale et culturelle ; la socialisation et la prévention précoce ; la communication de l'activité) ont été mis en place pour répondre au mieux aux attentes et besoins des participants.

Cette journée de réflexion et d'échanges était ouverte aux professionnels des lieux d'accueil enfants parents, aux gestionnaires mais également à tous ceux qui souhaitent mettre en œuvre un Laep.

> Parentalité & numérique : Cap vers le Net

C'est un projet accompagné par le réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap 18) et le réseau des Promeneurs du Net.

21 structures (associations, écoles maternelles, primaires, collèges, services de la ville) du quartier de Bourges Nord se sont associées pour proposer des rencontres, des animations, des échanges pour les parents, les familles, les jeunes et les enfants du 2 au 16 avril 2022.

L'ambition collective était de permettre :

- Aux enfants de bénéficier de séances d'information pédagogiques sur l'utilisation des écrans au sein des établissements scolaires et dans des structures extérieures aux écoles ;
- Aux parents de participer à des ateliers numériques éducatifs ;
- Aux professionnels de proposer une sensibilisation au numérique raisonné et une continuité éducative entre les écoles et les structures de proximité.

Un programme créé à cette occasion pour les enfants et les familles pour un embarquement au pays du numérique sous ses formes les plus variées autour de la prévention des usages numériques, le développement de compétences et l'éducation aux médias et à l'information. Le voyage s'est achevé le 8 juin lors d'une journée conviviale. Une nouvelle occasion d'exposer et valoriser toutes les initiatives qui ont été menées autour du numérique. Plus de 350 personnes ont fait partie du voyage dont 130 enfants !

> Parentalité : colloque du Reaap

Le 29 avril 2022, le Reaap du Cher a organisé un colloque à destination des professionnels, élus et bénévoles de la parentalité à Bourges.

Ce colloque participatif a permis d'aborder le thème « Être parent aujourd'hui dans nos territoires » et était animé autour de quatre temps forts.

Cette journée s'est inscrite dans les ambitions de changements du schéma départemental des services aux familles 2020-2023 et dans l'action menée conjointement par le Conseil départemental et la Caf du Cher pour valoriser les initiatives des familles, leurs habiletés et les actions menées sur les territoires par les professionnels et les élus.





[Convention territoriale globale

Expérimentées entre 2009 et 2013, généralisées en 2014, le déploiement des conventions territoriales globales (Ctg) fait partie des objectifs de la Cog 2018-2022 de la branche Famille.

> Les Ctg : une démarche d'investissement social et territorial

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

L'enjeu est également partenarial, il s'agit de s'extraire des démarches par dispositif pour privilégier une approche transverse partant des besoins du territoire.

La démarche se construit en cinq étapes :

- Un diagnostic des besoins de la population selon les thématiques choisies par la Caf et la(es) collectivité(s) ;
- La définition des enjeux du territoire par les élus ;
- Un plan d'actions précisant les objectifs de création de nouveaux services, mais aussi de maintien et d'optimisation de ceux existants ;
- Une mobilisation des modalités d'intervention et des moyens ;
- Des modalités d'évaluation et de pilotage de la démarche.

Dans le Cher, fin 2021, 88,6 % des habitants étaient couverts par une Ctg et le département comptait 13 Ctg intercommunales.

Trois Ctg ont été signées en décembre 2022 avec les communautés de communes (Cdc) Berry Grand Sud, la Septaine et Vierzon Sologne Berry.

Le taux de couverture du département atteignait 96 % à fin 2022.

Une convention partenariale a été conclue avec le Conseil départemental, en fin d'année.

La dernière Ctg sera signée en 2023, avec la Cdc Sauldre et Sologne, ce qui permettra de couvrir l'ensemble des habitants de notre département.

En 2022, afin de soutenir l'attractivité des territoires, les Ctg ont permis de développer des projets concernant différentes thématiques.

Suite au diagnostic et à la mise en place d'un relais petite enfance itinérant, la Cdc Arnon Boischaut Cher a pris la décision de construire une crèche de 18 places, et d'encourager les projets de maison d'assistants maternels.

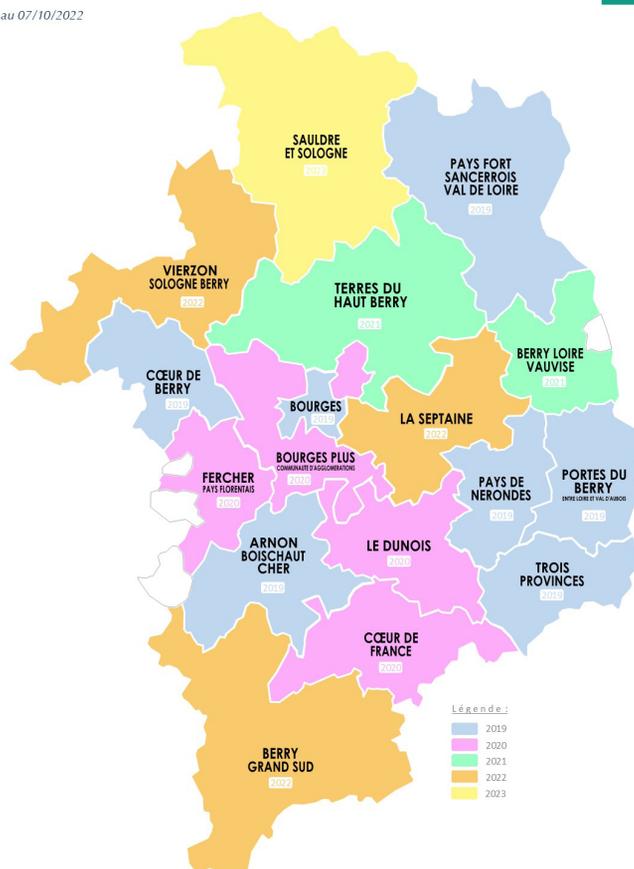
Le diagnostic et les échanges entre intervenants de la Cdc Pays Fort Sancerrois Val de Loire avaient mis en avant le besoin de faciliter l'accès aux services publics sur ce territoire rural et étendu. Une « France Services itinérante » a vu le jour et permet l'accompagnement du public dans les démarches administratives au plus près des habitants.

Sur le territoire de la Cdc Vierzon Sologne Berry la construction du centre de loisirs de Vouzeron est en cours à la suite de l'évolution du périmètre et des compétences de la Cdc et du diagnostic des besoins en offre de services pour l'enfance, la jeunesse et les assistants maternels.

Département du Cher

Conventions territoriales globales Déploiement 2019-2023

au 07/10/2022



Source : Caf du Cher 2022



AGIR POUR TOUTES LES FAMILLES

ZOOM



Parents après la séparation



Depuis 2017, la Caf du Cher propose des séances d'informations collectives « Être parents après la séparation », à destination des parents confrontés à une rupture familiale, ou en cours de séparation. Ces séances sont coanimées par des juristes du Cdad (Conseil départemental de l'accès au droit) et du Cidff (Centre d'information sur les droits des femmes et des familles) du Cher, des médiateurs familiaux de

l'association Relais enfance et famille et des travailleurs sociaux de la Caf du Cher.

Ces professionnels abordent cet évènement familial sous différents aspects :

- Les impacts psychologiques d'une séparation sur les enfants et sur leurs parents ;
- L'importance de la communication entre les parents ;
- Les questions sur les droits juridiques et les devoirs de chaque parent ;
- Les offres d'accompagnement et d'accès aux droits lors d'une séparation ;
- La présentation de l'Aripa (Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires).

Pour dynamiser et valoriser cette offre de service, la Caf du Cher propose depuis 2021, aux professionnels des champs médico-sociaux, éducatifs et juridiques, de participer à un webinaire de présentation du dispositif.

Le 8 juin 2022, la Caf du Cher et ses partenaires ont organisé un forum d'information "La séparation : une affaire de famille" au sein du quartier du Val d'Auron.

Une trentaine de structures, certaines partenaires de Résoplucé, se sont associées à cet évènement pour échanger sur les impacts d'une rupture conjugale, qu'ils soient d'ordre psychologique, juridique, ou administratif. La Caf du Cher a ainsi accueilli au sein de son stand et de l'esCafette, des familles venues pour recevoir une information globale et complète.

Des temps d'animations pour les jeunes et leurs parents ont été proposés tout au long de ce forum, avec la participation de la Maison des ados, d'une conteuse, et d'un théâtre d'improvisation, animé par la compagnie ImproScène, autour de la thématique des ruptures amoureuses.



ZOOM



Bafa citoyen 2022 : 20 jeunes investis

Sur le plan national, le secteur de l'animation connaît des difficultés de recrutement de personnels qualifiés particulièrement en zone rurale.

Le département du Cher n'échappe pas à ce constat.

Fort du travail partenarial quotidien conforté par les diagnostics menés dans les conventions territoriales globales (Ctg) signées avec les collectivités, la Caf du Cher a impulsé une action partenariale de formation au Bafa pour les jeunes du département.

Objectif : former 20 jeunes des territoires ruraux.

Avec le Conseil départemental et l'Education nationale, nous avons sollicité les associations d'éducation populaire des Francas du Cher et de la Ligue de l'enseignement du Cher pour coanimer une formation Bafa complète dans un calendrier contraint.

La formation a été engagée en octobre 2022 et finalisée en avril 2023.

Afin de permettre aux jeunes de mener à bien ce parcours, nous avons identifié les principaux freins et proposé des solutions :

- Identification des territoires prioritaires (lien avec les directeurs des Alsh et les collectivités) ;
- Prise en charge financière totale de la formation (hébergement, alimentation, transport) ;
- Signature d'une convention d'engagement tripartite (le jeune/les parents si mineur, la structure accueillante et l'organisme de formation) ;
- Accompagnement des jeunes par les mêmes formateurs (consolidation projet, lien avec le directeur de l'Alsh en amont, visite pendant le stage pratique).

Les jeunes formés seront diplômés en juillet et feront pleinement partie des équipes d'animation. Une remise officielle du brevet finalisera le parcours.

La qualité du partenariat local a permis de proposer un projet qui répond aux besoins de nos territoires, des familles et des jeunes.





DÉVELOPPER LES SERVICES AUX FAMILLES



[Être aux côtés des familles, notre priorité

> Les offres de travail social

Les interventions sociales se déclinent dans trois domaines dans des proportions très différentes :

- Parentalité 90 % ;
- Insertion 8 % ;
- Logement 2 %.

L'objectif est de proposer une offre de service de travail social à toutes les familles fragilisées par un événement de la vie, tels que la première grossesse, la séparation, le décès d'un parent (conjoint ou enfant), un impayé de loyer, la non-décence du logement.

Pour cela :

- 1 761 mises à disposition ont été proposées ;
- 856 rendez-vous ont été réalisés dans le domaine de la parentalité ;
- 65 rendez-vous ont été réalisés dans le domaine du logement.

417 rendez-vous des droits ont été dispensés dans le cadre des offres de travail social.

> Le logement

La Caf a assuré pour la dernière année l'animation du Pôle départemental pour la lutte contre l'habitat indigne et non décent (Pdlhi).

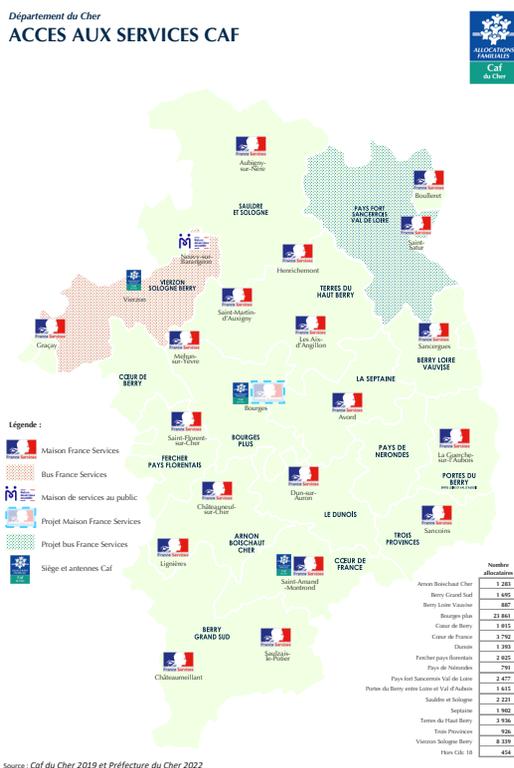
Elle a accompagné la Ddt dans la reprise de cette mission depuis septembre. Pour 2022, elle a pris en charge 158 signalements et l'animation des commissions techniques mensuelles.

Elle reste partenaire du dispositif en tant que financeur d'un programme d'intérêt général (Pig) et assure le suivi des familles bénéficiaires d'une aide au

logement ayant signalé une problématique dans leur habitation. 1 770 demandes d'aide au logement ont été formulées par les bailleurs sociaux via Ideal pour l'année 2022. Cela représente 88,4 % des demandes de leurs locataires.

> Les accueils physiques

La mise en place d'une instance hebdomadaire de suivi a permis de tenir l'objectif fixé qui consiste à proposer un rendez-vous dans les sept jours pour plus de 85 % du public. Ce fonctionnement facilite la modulation de nos différentes offres d'accueil pour mieux répondre aux besoins de nos allocataires. De plus, grâce aux 22 structures France services réparties sur le département, des réponses de premier niveau viennent compléter notre offre d'accueil.



> La plateforme téléphonique

Depuis octobre 2019, la Caf du Cher gère un plateau de réponse téléphonique, qui vient compléter celui de la Caf du Loiret. Ces deux plateaux constituent la plateforme téléphonique pour l'ensemble des allocataires de la région Centre-Val de Loire qui regroupe six Caf. En 2022, la plateforme téléphonique a géré plus d'1,4 million d'appels avec un taux de décroché de près de 92 %.



GARANTIR LE VERSEMENT À BON DROIT



[Direction comptable & financière

> Présentation

La Dcf est bien plus qu'un cabinet comptable ou un simple payeur. En effet, elle est garante du versement à bon droit des prestations et plus largement des paiements de la Caf à travers :

- La vérification de la qualité de la liquidation et des chaînes de paiement ;
- Le recouvrement des indus, les recours et demandes de remises de dettes auprès de la commission de recours amiable (Cra), la représentation de la Caf devant les tribunaux, ainsi que la lutte contre la fraude. ;
- La régularité comptable : l'ensemble des opérations visent à présenter des comptes « fiables, réguliers, sincères et donnant une image fidèle de l'organisme », soumis à une validation des comptes par la Caisse nationale.

La Dcf en chiffres remodelée par plusieurs départs et arrivées :

- Trois groupes : vérification, juridique et comptabilité ;
- Une directrice comptable et financière, une fondée de pouvoir, un manager du groupe vérification et un du groupe juridique, 17 agents, dont deux Cdd.

Groupe	Libellé	Objectif	Résultat
Groupe juridique	Taux de recouvrement des indus non frauduleux - 24 mois	88,2 %	88,3 %
	Taux de recouvrement des indus frauduleux - 48 mois	71,7 %	75,6 %
	Qualification fraude	225	234
Vérification	Cible datamining métier	4 727	4 745
Comptabilité	Contrôle annuel des comptes	Note sur 58	Note obtenue 58
	Qualité comptable des balances mensuelles	Note sur 9	Note obtenue 9

> Le groupe vérification

En 2022, l'investissement de l'équipe s'est traduit par une belle performance. Tous les objectifs du plan de contrôle du Dcf ont été atteints.

Par ailleurs, la collaboration engagée depuis 2021 avec le pôle allocataires sur la qualité porte ses fruits avec l'atteinte de nos indicateurs de la qualité de traitement avant et après paiement : 93,1 % des dossiers vérifiés en temps réel sont exacts et 96,4% le sont après six mois.

Pour poursuivre cette dynamique et développer une culture partagée de la maîtrise du risque à la Caf du Cher, l'expérimentation d'un poste tournant entre le pôle allocataires et le groupe a été initiée fin 2022. Un gestionnaire conseil intègre désormais l'équipe pour un an ; période durant laquelle il se familiarise avec les attendus de la vérification métier.

Au total, le groupe vérification a réalisé 11 844 contrôles sur l'année.

Le montant initial des régularisations financières évitées ou corrigées à la suite de ces vérifications (indus et rappels) est de 1 716 436 € du total des prestations versées en 2022.

> Le groupe juridique

En 2022, il a accueilli trois nouveaux agents : un Cdd sur le recouvrement-Cra/l'activité courrier, un audencier-rédacteur juridique et une nouvelle secrétaire de la Cra.

Le groupe juridique a poursuivi ses efforts d'optimisation, plus particulièrement sur la fraude : dématérialisation, simplification de la rédaction des notifications, mise en place de commissions automatiques. Par ailleurs, un demi-poste a été attribué à la fraude au regard du nombre croissant de dossiers à qualifier, en lien avec le perfectionnement de nos dispositifs de détection. Ce poste est partagé avec le pôle allocataires, ce qui favorise le travail en transversalité entre la Dcf et les prestations, la maîtrise des risques. Ces efforts se sont traduits par l'atteinte de tous les objectifs sur le recouvrement et la fraude.

> Le groupe comptabilité : témoignage de Karine Fleury, fondée de pouvoir



"Arrivée à la Caf du Cher le 1^{er} septembre 2022, j'étais précédemment en co-pilotage de l'arrêté des comptes à la Caf du Loiret, en tant que responsable comptabilité et trésorerie, aux côtés de la fondée de pouvoir. En cette fin d'année 2022, la tâche s'avérait donc bien plus complexe car la fondée de pouvoir c'était moi et pas de Responsable comptabilité et trésorerie à mes côtés. Bien entendu, un arrêté des comptes n'est pas l'affaire de deux seules personnes mais bien de la Caf dans son ensemble. Aussi, grâce à vous tous, nous pouvons nous l'avouer, tout s'est bien déroulé".



MOBILISER LES RESSOURCES HUMAINES ET MATÉRIELLES



[Les ressources humaines

L'objectif 2022 a été pour le service d'être capable de s'adapter en permanence à nos « clients internes » tout en jonglant avec les paramètres extérieurs. La réactivité, la flexibilité, la proximité et l'adaptabilité constituent le socle de notre réussite aujourd'hui consolidée.

Nous avons fiabilisé les processus et cadré les règles relatives à l'intégration, ainsi qu'au développement des parcours.

> Les ressources humaines et l'intégration de nouveaux collaborateurs

2022 a été consacrée pour la majeure partie de l'année aux recrutements et à l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de la caisse, venus pour renforcer les effectifs présents. Les activités du pôle recrutement et intégration ont permis de répondre pleinement aux objectifs.

Notre politique de ressources humaines inclusive se veut réactive et répond aux besoins de l'organisme. Aussi, développer notre marque employeur est devenu un enjeu stratégique majeur visant à répondre à nos besoins en matière d'effectifs ciblé par la Cog. L'enjeu est avant tout d'attirer et de fidéliser nos nouveaux collaborateurs. Nous avons mis en place un processus d'accueil et d'intégration. En effet, nous avons fait appel à des interventions qualitatives de nos forces internes à l'aide d'outils dédiés à la sélection, permettant ainsi de faire connaître et développer notre marque employeur, notamment lors de la dernière promotion de gestionnaires conseils.

Cela représente pas moins de 75 entretiens de recrutement pour intégrer 24 nouveaux collaborateurs riches de leurs parcours respectifs !

Nous devons aller plus loin, valoriser les métiers sur les réseaux et montrer que l'organisme dispose aussi de belles opportunités. Faire connaître les valeurs de l'organisme en poursuivant nos efforts de proximité avec les agents en répondant à leurs besoins et en donnant de la visibilité sur les offres de postes et les métiers à travers une communication extérieure plus présente encore. #cafducher sur LinkedIn et Facebook.

> La démarche de progrès pour continuer notre propre développement : la dématérialisation et la digitalisation des ressources humaines

Le service a poursuivi sa démarche de progrès et son développement en renforçant les règles et processus applicables au sein de la caisse. L'accès au volet dédié aux ressources humaines sous Cafcom a été revisité pour plus de visibilité dans la documentation et les formulaires.

Dans le cadre de la gestion administrative et de la paie, nous avons travaillé sur la dématérialisation complète de l'ensemble des formulaires qui améliore la réception et la prise en compte des demandes des agents. Notre volonté a été de développer notre pro-activité dans la résolution et l'anticipation des demandes des agents.

En septembre 2022, la mise en place de Gaci ressources humaines a permis de fluidifier les demandes, l'agent peut ainsi avoir de la visibilité sur l'évolution de ses demandes.

En matière de formation, nous avons poursuivi le pilotage de l'activité du plan de développement des compétences (Pdc) qui a permis une nouvelle fois d'affiner les besoins en formations adaptées à la réalité du terrain. Notre accompagnement auprès des managers dans la réalisation des entretiens annuels et professionnels permet d'approcher les 100% de réalisation. Le Pdc est aujourd'hui fiable, nourri et enrichi de formations convenant aux demandes des agents et aux besoins des managers pour permettre le plein fonctionnement de l'activité des services.

Sur le plan de la digitalisation et du développement du numérique, le service, via son pôle formation et développement des compétences, a poursuivi ses actions dans le cadre de son rôle de partenaire. Il a notamment proposé l'accompagnement des salariés dans l'accroissement de leurs connaissances numériques grâce à plusieurs campagnes « Parcours Pix ». Nous pouvons nous réjouir d'être à la 2^e place nationale de l'ensemble des Caf.

S'agissant du parcours Voltaire, les agents ont bénéficié, grâce à la pleine intégration du service dans le dispositif, des trois parcours prévus au programme.



MOBILISER LES RESSOURCES HUMAINES ET MATÉRIELLES

> Le dialogue social a permis l'aboutissement d'un nouvel accord collectif relatif au forfait mobilités durables

Sur le volet collectif, le dialogue social initié en août 2022 entre les partenaires sociaux et l'organisme a permis une nouvelle fois de voir naître un accord relatif à la mise en place du forfait mobilités durables applicable dès 2023. Ce chapitre sera plus détaillé dans celui dédié à la démarche Rso 2022. La volonté de l'entreprise est de permettre un réel accompagnement des agents dans leurs déplacements quotidiens et développer une démarche responsable. Ce travail fait partie intégrante des missions du service qui s'est mobilisé tout au long des négociations pour apporter conseils et appuis juridiques aux partenaires et permettre d'aboutir à un accord collectif.

CHIFFRES-CLÉS :

- 150 heures d'entretien de recrutement pour intégrer 24 nouveaux collaborateurs ;
- 1 254 demandes agents sur tous les thèmes relatifs à la vie du contrat de chaque agent ;
- 275 heures à l'ingénierie de la formation ;
- suivi et pilotage des inscriptions de 10 903 heures de formations diligentées ;
- 92 demandes de télétravail ;
- 160 entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement et entretiens professionnels, soit 100 % de l'effectif ;
- 42 feedback annuels managers/agents visant à traiter la gestion des situations individuelles et/ou collectives ;
- 62 entretiens de parcours Rh avec les agents pour valoriser les parcours, orienter la carrière et répondre aux problématiques rencontrées dans leur vie professionnelle ;
- 147 heures de travail consacrées à la consolidation budgétaire du budget du personnel, enjeu majeur de la caisse.

[La communication

L'acquisition d'un outil de montage vidéo a permis de moderniser notre communication. C'est un des leviers de notre stratégie digitale. La vidéo courte constitue aujourd'hui le format idéal pour porter à la connaissance de tous un message clair, bref et précis tant à l'externe qu'à l'interne. En 2022, 15 vidéos ont ainsi été réalisées par le service.

Pour communiquer auprès de ses partenaires, la lettre #Partenaires trimestrielle a été relookée en 2022. Elle est plus intuitive, plus moderne et plus ergonomique.

Au-delà de la déclinaison des différentes campagnes nationales, le service communication a pu mettre en œuvre plusieurs actions importantes comme l'allocation de rentrée scolaire, par exemple.

Les différents plans marketing ont donné lieu à près de 50 campagnes d'emailing pour plus de 47 800 mails et environ 19 000 Sms à destination des allocataires et des partenaires.

En 2022, la Caf du Cher a été citée dans plus de 80 articles de presse locale. Ces statistiques correspondent aux retombées médiatiques d'actions menées sur le département dans tous les domaines d'intervention.

[Informatique

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

Le décommissionnement Lotus s'est poursuivi pour être quasiment terminé, le déploiement de la fibre est quelque peu laborieux mais se poursuit, des travaux préparatifs à la migration vers la nouvelle forêt Active Directory débutent, le renouvellement des bornes Wifi est terminé, une grande opération de renouvellement du parc informatique a été réalisée, tout comme la fin du chiffrement de tous les ordinateurs.

De plus, la sécurité du système d'information est toujours garantie, les actions de sensibilisations face aux risques sont assurées, les objectifs atteints, et la qualité de service en local maintenue.

[Achats - Gestion des biens

La maîtrise de cette activité garantit que les prestations et produits achetés sont livrés dans les délais, tout en étant conformes en qualité et en quantité au cahier des charges fixé.

Dans le cadre de ses missions, la gestionnaire des biens et services a participé à différents projets :

- Le marché national informatique qui a permis de poursuivre le renouvellement des ordinateurs et l'équipement des télétravailleurs. Les PC portables et les téléphones mobiles des managers ont également été remplacés ;
- Les sièges de travail du pôle Allocataires ont été remplacés par des sièges ergonomiques réglables avec accoudoirs. Ce remplacement se poursuivra en 2023 pour les autres services ;
- L'activité ainsi que les locaux du centre social de Saint-Amand-Montrond ont été transférés à l'association Apleat-Acep au 1^{er} septembre 2022 ;
- Le secrétariat de direction a été entièrement rénové.



AGIR POUR UNE DÉMARCHE RSE



[Responsabilité environnementale

> Le forfait mobilité durable (Fmd)

Applicable au 1^{er} janvier 2023, il s'adresse à l'ensemble des agents de la Caf. La régularité d'utilisation constitue le cœur principal de l'accord Fmd conclu avec les partenaires sociaux et la caisse.

Quatre solutions de mobilités durables sont proposées aux salariés :

- L'utilisation d'un vélo ;
- L'utilisation de moyen de déplacement personnel en location ou libre-service ;
- Le covoiturage en tant que conducteur ou passager ;
- Les transports en commun.

Sa mise en œuvre au sein de la Caf était facultative, mais la volonté de poursuivre notre engagement dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale est clairement affichée. Il permet également de préserver l'équilibre vie personnelle et vie professionnelle des agents de la Caf.

Témoignage



Emmanuel COMITI, correspondant informatique



J'habite route de Nevers et j'ai toujours panaché mes moyens de déplacement (bicyclette, marche à pied, voiture) hormis le bus dont les trajets ne sont plus directs.

Depuis que je fais du télétravail, je viens quatre après-midis par semaine au siège, soit 5,5 km aller/retour (100 km/mois). Mon trajet est bien plus rapide en vélo : en 15 minutes, je suis arrivé à la Caf, en ayant déposé ma fille à l'école, qui prend également son vélo avec enthousiasme.

Plus de problème de stationnement, les places gratuites sont rares depuis le centre commercial Avaricum.

Désormais, je ne prends ma voiture qu'en cas de forte pluie ou si j'ai des obligations en sortant du travail, soit deux ou trois fois par mois.

Bien entendu, il y a des inconvénients comme le comportement de certains automobilistes, les risques liés au transport de son Pc, l'absence d'un local pour faire sécher ses vêtements trempés, le manque de station de gonflage à proximité de la Caf et un abri à vélo un peu petit. Mais venir travailler à vélo est bien souvent très agréable, surtout l'été car je passe par les marais. Quand je rentre chez moi, le trajet me permet de sortir de ma bulle de travail, je ne suis pas enfermé dans une voiture... Et je fais une activité sportive, important à mon âge avancé !

Enfin, je vais pouvoir bénéficier de la prime, au titre du forfait mobilités durables, ce qui est un bonus et va me permettre de réaliser l'entretien de ma bicyclette.



ZOOM



> La semaine du goût par Sahra Allouache, gestionnaire Rh

« A l'occasion de la quinzaine du goût, nous avons lancé en octobre un défi aux agents qui devaient découvrir les saveurs présentes dans trois cocktails différents (sans alcool bien sûr !).

Les agents ont dégusté ces cocktails réalisés avec des sirops Monin, notre partenaire.

Nous avons choisi d'utiliser ces sirops qui sont des produits locaux pour mettre en lumière une production réputée pour ses saveurs.

Plus d'une trentaine de collègues ont participé à ce défi, dont 21 ont trouvé plus de deux saveurs parmi les six qui les composaient.

Les gagnants sont repartis avec une mini bouteille de sirop Monin.

Cet atelier a été très apprécié par les agents, ils ont pu échanger entre eux et découvrir de nouvelles saveurs.

Ce moment de partage était essentiel pour favoriser le bien-être au travail et les retours des agents étaient très sympathiques, ils m'en parlent encore quand je les rencontre ! »

> Laïcité

Dans le cadre de la journée nationale Laïcité, un temps fort autour de ce sujet important pour la branche Famille a été organisé au sein de la Caf. Un de nos partenaires d'une association d'éducation populaire est venu parler laïcité avec les salariés et répondre à toutes les questions que cela pose dans l'espace public mais également dans les entreprises et les associations. Un quizz a également permis à chacun de tester ses connaissances sur ce sujet.



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un nouveau conseil d'administration a été installé le 22 mars 2022. Charles Collin a été élu président, Magali Brunaud 1^{ère} vice-présidente et Jean Marc-Joyeux 2^e vice-président.

En 2022, le conseil d'administration s'est réuni quatre fois. Pour faire suite à l'installation du nouveau conseil, une journée séminaire a été organisée début avril à l'Epide d'Osmoy, et un second, consacré aux évolutions du règlement intérieur d'action sociale, a eu lieu en décembre.



> Le mot du nouveau président du conseil d'administration

Après deux mandats d'administrateur Caf, dont un en tant que vice-président, j'ai l'honneur et la responsabilité de présider le conseil d'administration de la Caf. Je souhaite avant tout rendre hommage à Thierry Chatelin, qui m'a précédé dans cette fonction pendant deux mandats.

Le conseil d'administration a été largement renouvelé puisque près de la moitié de ses membres sont nouveaux. Dès le début de cette mandature, nous avons pris des décisions fortes comme le soutien financier aux Ccas chargés de l'accueil des familles ukrainiennes arrivées dans le Cher. J'ai également mis à profit le début de cette mandature pour proposer au conseil d'administration certaines améliorations des modalités de fonctionnement avec les services administratifs de la Caf, pour gagner en efficacité et améliorer le service rendu aux allocataires et aux partenaires à travers nos commissions.

Avec la direction de la Caf, nous avons ouvert un chantier important de révision de notre règlement intérieur d'action sociale, tant sur le volet des aides aux familles que sur les aides aux partenaires. Mon objectif est, dès 2024, d'engager notre capacité financière, à travers les fonds locaux d'action sociale de la Caf, vers une plus grande prise en compte des enjeux de transition écologique et énergétique, d'une part, et vers une plus grande équité territoriale, d'autre part. En effet, je suis particulièrement attaché à ce que nos dispositifs et financements aillent dans le sens d'un rééquilibrage au profit des territoires les moins pourvus de services aux familles. Il nous faudra également tenir compte des orientations nouvelles de la convention d'objectifs et de gestion de la branche Famille qui sera signée à l'été 2023.

> Le rôle du conseil d'administration

Le conseil d'administration définit la politique de l'organisme en cohérence avec les orientations définies par la Caisse nationale. Il a pour rôle d'orienter et 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 plusieurs commissions, dont trois sont obligatoires : la commission de recours amiable, la commission des pénalités et la commission des marchés.

Trois autres commissions sont facultatives : la commission des aides financières individuelles, la commission financière et la commission d'action sociale.

> La composition du conseil d'administration

Titulaires	Appartenance	Suppléants
Représentants des assurés sociaux		
Valérie Brousse	CGT-FO	Patrick Gedet
Charles Collin	CGT-FO	Emilie Berthier
Jean-Marc Joyeux	CFDT	Eric Duconget
Isabelle Cabooter	CFDT	Marie-Christine Chevalier
Philippe Méda	CFTC	Anne-Sophie Fonteny
Emmanuelle Arnoult	CGT	Denis Rojas
Florie Gaeta	CGT	Pascal Aubert
Christine Rocher	CFE-CGC	Marie-Alice Perrin
Représentants des employeurs		
Jean-Philippe Limberger	U2P	
Delphine Hilaire	CPME	Nathalie Chaumereuil
Virginie Soulat	CPME	Frédéric Tartary
Carole Petit	MEDEF	Nadia Chevalier
Magali Brunaud	MEDEF	Stéphanie Doridot
Représentants des travailleurs indépendants		
Herizo Georges	CPME	Patrick Témoins
Eric Imbault	FNAE	Patrick Audoucet
	U2P	Régine Audry
Représentants des associations familiales		
Valentine Archimbaud	UDAF	Elodie Vivier
Patrice Bouet	UDAF	Sabine de Lambertye
Stéphanie Narboux-Parin	UDAF	Kezban Dalda
Nadine Sengel	UDAF	Sylvie Moreau
Personnes qualifiées		
	Frédérique Barnier	
	Véronique Millet	
	Marina Mousseline	
	Geneviève Fleuriet	
Représentants du personnel		
Valérie Debroye	CFDT	Olivia Gales-Pinheiro
Elodie Hang	CFDT	Sandra Regam
Amandine Tournezot	CGT	Marie-Cerise Nadot



CHIFFRES - CLÉS

Nombre d'allocataires	56 735
Enfants bénéficiaires (au sens des PF)	53 564
Population couverte	130 964
Taux de couverture (avec population actualisée par l'Insee) Insee populations légales au 01/01/2022 : 302 306	43%

Total des prestations versées (légales et pour le compte de tiers)	368 879 776 €
Montant mensuel moyen versé	542 €

Dépenses d'action sociale	21 092 551 €
----------------------------------	--------------

Traitement des pièces	
Délai de démarche moyen toutes prestations	18,6 jours
Délai de démarche moyen pour les bénéficiaires de minima sociaux	15,8 jours

Accueil téléphonique	
Appels téléphoniques reçus (pour la Caf du Cher)	1 411 818
Appels téléphoniques traités (par agent ou par serveur vocal)	91,8%

Accueil physique	
Nombre de visites à l'accueil sur rendez-vous	9 724
<i>Dont permanences</i>	3 677
Nombre de visites à l'accueil à l'espace libre-service	29 575
Connexion site www.caf.fr	
Nombre de visiteurs distincts internet Caf.fr	62 435
Nombre de connexions à "Mes paiements" Caf.fr	729 725

LA REPARTITION DES PRESTATIONS VERSEES

	2 022 €	%
Répartition et montants des prestations versées par catégorie de prestations hors frais de tutelle et prestations hors métropole		
Famille	77 900 546 €	21%
Petite enfance	46 297 205 €	13%
Logement	60 360 366 €	16%
Handicap	70 276 340 €	19%
Précarité	109 247 789 €	30%
Autres	4 797 529 €	1%

Allocataires par âge, présence d'un conjoint au foyer et nombre d'enfants à charge

	Âge de l'allocataire								Total
	<20 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 39 ans	40 - 49 ans	50 - 59 ans	60 ans ou plus	Âge inconnu	
Hommes seuls	405	2 248	2 062	2 680	2 137	2 643	1 951	0	14 126
Femmes seules	381	1 941	1 247	1 242	1 232	2 924	3 876	22	12 865
Isolés 1 enfant	36	248	431	1 101	1 437	898	73	7	4 231
Isolés 2 enfants	7	89	229	1 010	1 223	277	9	1	2 845
Isolés 3 enfants	0	23	91	452	390	46	0	2	1 004
Isolés 4 enfants et plus	0	4	42	259	144	6	2	1	458
Sous-total isolés	829	4 553	4 102	6 744	6 563	6 794	5 911	33	35 529
Couples seuls	40	371	322	299	294	847	856	5	3 034
Couples 1 enfant	28	280	840	1 644	746	380	70	0	3 988
Couples 2 enfants	4	112	557	4 198	4 060	757	54	0	9 742
Couples 3 enfants	0	22	133	1 387	1 333	199	17	0	3 091
Couples 4 enfants et plus	0	4	45	475	448	70	11	0	1 053
Sous-total couples	72	789	1 897	8 003	6 881	2 253	1 008	5	20 908
Total allocataires	901	5 342	5 999	14 747	13 444	9 047	6 919	38	56 437



CHIFFRES - CLÉS

LES CONTRÔLES

Contrôle sur pièce	Nombre contrôles	Nombre	Taux (%)	Montant en €	Nombre	Taux (%)	Montant en €
Sur pièce : datamining	1 027	494	48,0%	566 421	393	38,0%	306 998
Sur pièce : hors datamining (contrôles ressources)	6 664	2 651	40,0%	1 452 055	1 205	18,0%	557 113
Echanges	130 055	Montant global échanges (indus et rappels) =>					1 212 481

LA FRAUDE

234 dossiers qualifiés de frauduleux	2022
Avertissements	71
Dépôts de plainte Caf & Cd	3
Pénalités	144
Fraudes compétence Cd	16
Impact financier des fraudes	692 973 €

LE RECOUVREMENT DES INDUS

	2021	2022
Taux de recouvrement - indus frauduleux	73,7%	75,6%
Taux de recouvrement - indus non frauduleux	88,7%	88,3%
Nombre d'allocataires avec indus en solde	5 167	5 523
Endettement moyen des allocataires	1 054 €	1 135 €

Nombre de familles bénéficiaires et montants par prestation

	Allocataires sans enfant	Familles					Montant mensuel moyen de prestation par foyer
		1 enfant	2 enfants	3 enfants	4 enfants et plus	Total	
Naissance jeune enfant	0	3 107	2 987	1 192	622	7 908	332 €
Prestation d'accueil du jeune enfant Prime naissance ou adoption	0	61	54	24	20	159	977 €
Allocation de base	0	2 278	2 206	1 006	579	6 069	167 €
Complément d'activité	0	0	4	0	0	4	216 €
Complément mode de garde	0	1 789	1 678	411	95	3 973	310 €
Enfance et jeunesse	283	2 122	12 580	4 092	1 510	20 587	292 €
Allocations familiales	282	139	12 580	4 092	1 510	18 603	224 €
Complément familial	0	7	174	2 458	839	3 478	224 €
- dont CF avec montant différentiel	0	1	6	84	9	100	91 €
Allocation de soutien familial	0	1 680	935	493	327	3 435	189 €
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	1	387	520	342	208	1 458	241 €
Allocation journalière de présence parentale	0	20	24	8	3	55	832 €
Complément AJPP seul	0	7	9	2	2	20	1 092 €
Logement	15 025	3 156	2 500	1 560	927	23 240	209 €
Allocation de logement familiale	109	1 496	1 241	724	432	4 002	283 €
Allocation de logement sociale	7 517	0	0	0	0	7 517	183 €
Aide personnalisée au logement	7 399	1 660	1 339	836	495	11 729	200 €
Solidarité et insertion	22 684	5 226	3 788	1 502	858	34 058	412 €
Revenu solidarité active - droit commun et jeunes	5 350	1 485	1 186	694	495	9 210	521 €
- dont Rsa - avec majoration isolement	48	403	338	213	190	1 192	620 €
- dont Rsa - sans majoration isolement y compris jeunes	5 302	1 082	848	481	305	8 018	506 €
Prime d'activité	12 384	3 666	2 671	855	400	19 976	176 €
Allocation adultes handicapés	6 624	579	332	149	76	7 760	714 €
- dont AAH calcul trimestriel	704	140	93	40	23	1 000	640 €
Compléments AAH (avec ou sans AAH)	1 239	98	54	39	8	1 438	133 €
Autres	0	0	1	0	0	1	-
Allocation différentielle (ADI)	0	0	1	0	0	1	-

caisse d'Allocations familiales du Cher
21 boulevard de la République
CS 30234 - 18021 Bourges Cedex

3230

Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30

