



CPOG
2023 - 2027

Contrat pluriannuel
d'objectifs et de
Gestion



Près de vous, pour vous et avec vous

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG) de la Caf de la Côte d'Or a été approuvé par le conseil d'administration de la Caf le 30 janvier 2024 et signé le 8 février 2024 entre la Cnaf et la Caf. Il a pour objet la mise en œuvre dans le champ local de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2023-2027 conclue entre l'État et la Cnaf. Il a été élaboré en associant le conseil d'administration et le personnel de la Caf lors de séminaires, challenges et groupes de travail. Il fixe, sur la période, les objectifs à atteindre pour mettre en œuvre les orientations stratégiques définies par cette convention.

➔ 3 PRIORITÉS

À l'instar de la COG, ce contrat porte sur 3 priorités qui constitueront l'investissement principal de la Caf de la Côte-d'Or sur la période 2023-2027.

Priorité 1

Poursuivre le développement des services attentionnés dans chaque étape de la vie

Priorité 2

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

Priorité 3

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

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

➔ 6 AMBITIONS

AMBITION 01 - Répondre aux besoins d'accueil diversifiés des jeunes enfants et de leur famille dans le cadre du service public de la petite enfance

➔ Généraliser le parcours « arrivée de l'enfant »

➔ Promouvoir le site monenfant.fr.

➔ Accompagner la montée en charge des relais petite enfance

➔ Faciliter la pérennisation et l'ouverture de places d'accueil collectif et individuel, en ciblant tout particulièrement, les territoires les moins dotés ou qui menacent de l'être

➔ Contractualiser, avec les collectivités territoriales, une trajectoire cible de développement et de maintien de l'offre d'accueil en fonction des territoires et du cadrage national

➔ Prendre des mesures adéquates dans les territoires les plus en difficulté au travers d'appels à projets et de dispositifs d'aides spécifiques

➔ Porter, à son niveau, les réformes du complément de choix de mode de garde

➔ Continuer le déploiement du label « crèche à vocation d'insertion professionnelle » (AVIP) et accompagner sa révision

➔ Mobiliser les moyens afin de permettre un accueil aux enfants en situation de handicap ou en horaires atypiques

➔ Explorer les modalités innovantes d'action permettant l'accès de tous les enfants à un accueil collectif

AMBITION 02 - Réduire les inégalités d'accès des enfants aux activités péri et extrascolaires pour favoriser la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle et l'épanouissement des enfants

- Favoriser le **rééquilibrage de l'offre** en matière d'**Accueil de Loisir Sans Hébergement** (ALSH)
- Mobiliser le **fonds d'aide à l'investissement des ALSH** pour **améliorer leur qualité et leur attractivité** en prenant en compte la dimension éco-responsable des projets
- Activer les leviers visant à **renforcer l'accueil d'enfants en situation de handicap** et améliorer l'accessibilité financière
- Continuer l'investissement dans l'**accès aux vacances pour toutes et tous**
- **Accompagner les structures dans l'élaboration et l'évolution de leurs projets éducatifs et pédagogiques** afin d'assurer une offre de qualité articulée avec les Projets Éducatifs de Territoires (PEdT)

AMBITION 03 - Favoriser l'autonomie et l'accès aux droits des adolescents et des jeunes adultes

- **Améliorer la couverture territoriale** des projets financés par la **prestation de services jeunes** et en renforçant le soutien en direction des lieux « ressources », notamment les Points Accueil Écoute Jeunes (Paej)
- Contribuer aux dispositifs d'**éducation aux médias et à l'usage du numérique**, comme les Promeneurs du Net.
- **Faciliter l'accès à la formation Bafa** et en assure sa promotion auprès des jeunes, des familles et des partenaires
- Contribuer au développement d'un « **parcours jeunes** » visant à faciliter l'information (aides Bafa, médiation numérique, vacances ou engagement, et accès aux droits)

AMBITION 04 - Soutenir les parents, en couple, seuls ou séparés, dans l'exercice de leur parentalité de la naissance à l'adolescence

- **Améliorer le maillage territorial des Lieux d'Accueil Enfant-Parent** et développer les lieux ressources parentalité du type « espaces parents »
- **Promouvoir les actions en matière de parentalité**
- **Soutenir** et développer l'**offre de service parentalité** en fonction des priorités des territoires identifiées
- **Accompagner** l'émergence d'**actions innovantes** en matière de parentalité
- Promouvoir la **charte de la parentalité**
- Identifier et **accompagner** les territoires sous-dotés en matière de **médiation et d'accompagnement à la séparation** au travers des Schémas Départementaux des Services aux Familles (SDSF)
- Poursuivre la **promotion** et le déploiement de l'**intermédiation financière des pensions alimentaires** et l'offre de service de l'Aripa
- Mettre en place, en fonction des orientations nationales ou d'initiatives locales, une **offre autour des violences intrafamiliales**

AMBITION 05 - Favoriser l'accès et le maintien dans le logement notamment des allocataires les plus fragiles

- **Poursuivre les partenariats** avec les dispositifs locaux de **prévention et de traitement des impayés**
- Contribuer à la **prévention de l'habitat indigne et à la lutte contre la non-décence des logements** et renforcer les actions de prévention de ces situations
- Développer le **soutien apporté aux foyers de jeunes travailleurs**
- **Soutenir** le développement de **solutions de logements innovants ou adaptés** et de solutions d'accompagnement vers et dans le logement

AMBITION 06 - Renforcer la solidarité par le soutien aux politiques d'insertion, d'autonomie et de handicap, en lien avec les partenaires

- Déployer localement la **réforme de la déconjugalisation de l'Allocation Adultes Handicapés (AAH)**
- Contribuer aux travaux relatifs à la **simplification du parcours handicap**
- **Favoriser l'accès aux prestations à destination des aidants**
- Mettre en œuvre le **socle de travail social**
- S'inscrire, au niveau territorial, dans les travaux et les orientations qui seront définies en matière d'**accompagnement des bénéficiaires du revenu de solidarité active**

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

➤ 3 AMBITIONS

AMBITION 07 - Sécuriser et accompagner nos publics dans une relation de confiance centrée sur l'accès aux droits et aux services

- Mener à leur terme les plans d'action nationaux en vue d'un **retour à un service de base plus satisfaisant pour les allocataires**
- **Mettre en œuvre le socle de service national et le compléter** le cas échéant pour tenir compte des réalités locales des populations et des territoires
- Mettre en œuvre une **approche populationnelle, déployer l'approche de l'« aller vers »** dans toutes ses composantes (écoute clients, appels sortants, campagnes d'accès aux droits, médiation, accessibilité)
- Poursuivre la mise en œuvre de **parcours attentionnés et d'accompagnement** dans une approche globale entre la relation de service, les secteurs de production et le travail social
- **Mettre en œuvre** la relation de service « **omnicanale** » en garantissant notamment un accueil inconditionnel pour les situations d'urgence et en accompagnant le déploiement des outils de Gestion de la Relation aux Publics (GRP)
- Produire un **plan local d'accès aux droits et aux services**, basé sur le plan national et adapté aux réalités du territoire

AMBITION 08 - Une délivrance des droits et services renouvelée autour de la solidarité à la source

- S'inscrire dans les travaux relatifs au **programme Solidarité à la source** et contribuer aux éventuelles expérimentations et phases pilotes prévues
- Participer à l'**accompagnement des allocataires** dans les évolutions prévues dans ce cadre (mise en place du montant net social, pré-remplissage des ressources à déclarer, simplification de la demande de prestation)
- Accompagner les collaborateurs et collaboratrices aux **évolutions portées par la solidarité à la source**

AMBITION 09 - Lutter contre les erreurs et la fraude afin de garantir le versement à bon droit des prestations légales et d'action sociale

- Déployer une gouvernance et un pilotage dédié à la qualité
- Contribuer à **éviter l'apparition de l'erreur déclarative**, notamment en application du programme de prévention des indus
- **Renforcer les dispositifs de contrôle des situations allocataires** et de vérification métier et mettre en œuvre les actions nécessaires pour atteindre les objectifs fixés
- Adapter les outils et processus internes en vue d'**améliorer la qualité de liquidation** en s'appuyant notamment sur la supervision, le contrôle métier et une collaboration renforcée entre services ordonnateurs et direction comptable et financière
- Continuer la **mobilisation des dispositifs de contrôle interne** et de démarche qualité intégrée
- Accentuer la **lutte contre la fraude aux prestations légales** et s'investir dans la lutte contre la fraude aux prestations extra-légales
- **Améliorer la performance du recouvrement**, notamment des indus frauduleux et des procédures contentieuses, qu'ils concernent les allocataires ou les partenaires
- Mettre en œuvre les évolutions en matière de **contrôle sur place des équipements et services en action sociale**

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

➡ 6 AMBITIONS

AMBITION 10 - Renforcer l'impact des Caf sur les territoires en amplifiant les coopérations entre Caf, entre branches et avec les partenaires locaux

- ➡ **Contribuer à l'évaluation et au renouvellement des SDSF** et coanimer les travaux des comités en charge de les piloter
- ➡ **Évaluer et approfondir les conventions territoriales globales** existantes et, le cas échéant, finaliser la couverture du territoire
- ➡ **Animer les réseaux des chargés de coopération** déployés dans le cadre des conventions territoriales globales
- ➡ **Conforter les capacités d'observation socioéconomique** de l'organisme et du réseau (diagnostics notamment), via les pôles régionaux d'observation socioéconomique (PROSE)
- ➡ **Développer le maillage des structures animation de la vie sociale** en ciblant les territoires faiblement couverts
- ➡ **Renforcer l'impact de ces structures**, notamment en développant les initiatives innovantes, citoyennes et écologiques et accompagner leur pérennisation
- ➡ **Contribuer à des dispositifs de coopération et mutualisation**, ainsi que les éventuels jumelages de production y compris en action sociale qui seraient nécessaires, en cohérence avec les besoins du réseau
- ➡ S'investir dans les **coopérations interbranches et avec d'autres administrations** afin d'assurer un service de qualité et placer l'usager au cœur des préoccupations des services publics (parcours, accueils communs...)

AMBITION 11 - Assurer un pilotage efficient des ressources de la Branche et de la transition écologique, vecteur de performance collective et de transformation du réseau

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

AMBITION 12 - Accroître la délivrance de valeur et l'efficacité du système d'information

- **Déployer**, en lien avec la Cnaf, **les projets SI permettant la mise en œuvre de la COG**, en veillant particulièrement à l'accompagnement des collaboratrices et collaborateurs
- Contribuer aux **projets portant des évolutions informatiques**
- Mettre en œuvre, en tant qu'opérateur de services essentiels, les **actions garantissant la sécurité du SI au niveau local** en matière technique ou de sensibilisation
- S'assurer de la **conformité de ses pratiques avec la doctrine nationale** et la réglementation en matière de **protection des données**

AMBITION 13 - Soutenir l'innovation pour concevoir et coconstruire un service public adapté aux besoins actuels et futurs des usagers

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

AMBITION 14 - Valoriser les données, piloter, évaluer, au service des politiques publiques et d'une ingénierie sociale renforcée

- **Finaliser les travaux de modernisation de notre système d'information décisionnel** en contribuant aux dispositifs mutualisés mis en place
- Mobiliser les outils du système d'information décisionnel en vue d'**optimiser le pilotage de l'organisme**
- **Développer les évaluations d'impact social des politiques** (y compris des expérimentations)

AMBITION 15 - Renforcer l'engagement de la branche dans la transition écologique

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

Les engagements de la Cnaf

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

La Cnaf s'engage à

- **Associer le réseau** au travers de divers dispositifs afin de s'assurer que les orientations stratégiques et leur déclinaison opérationnelle sont en adéquation avec les besoins des usagers et les réalités des Caf
- **Animer le réseau**, en s'appuyant sur les contributions des Caf et en permettant autant que possible un pilotage conjoint des instances et projets majeurs. Elle identifie et promeut les coopérations et synergies nouvelles qui peuvent être mises en œuvre
- **Mettre en œuvre les projets inscrits au schéma directeur du système d'information**, à un rythme soutenable
- **Mettre à disposition et améliorer** par itération **les outils et applicatifs informatiques** afin de les rendre plus performants et en adéquation avec les besoins
- S'assurer de la **disponibilité et de la qualité du système d'information**
- **Élaborer l'outillage et les méthodes** facilitant la mise en œuvre par le réseau des caisses des orientations nationales prévues par la COG et les nouvelles à venir
- **Appuyer la Caf dans la mise en œuvre de la réglementation**, en fournissant des supports de formation et de la documentation à destination des personnels de la caisse, ainsi que des supports de communication en direction des allocataires et des partenaires
- **Accompagner la Caf** pour lui permettre de **piloter son activité et produire de la connaissance socio-économique et des évaluations** sur son territoire
- **Piloter l'organisation du réseau** en incluant les dispositifs de mutualisation et de coopérations entre caisses
- **Harmoniser les pratiques sur le territoire et réduire les écarts** entre caisses sans remettre en cause la capacité d'initiative de celles-ci
- **Améliorer les outils de mesure, de pilotage et d'évaluation** des caisses et de la branche

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

Les indicateurs du CPOG

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

Cette déclinaison au niveau local permet d'apprécier la trajectoire de l'organisme sur la durée de la COG. Les cibles des indicateurs figurant dans le tableau correspondent :

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

Services à l'allocataire

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

Politiques et gestion d'action sociale

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

Performance économique et sociale

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

Maîtrise des risques et lutte contre la fraude

Indicateur	Nature	Type	Cible
COG 10-41- Montant total des préjudices frauduleux constatés	COG	Résultat	Individualisée
COG 10-42 - Taux de recouvrement des indus frauduleux (hors Rsa)	COG	Résultat	Individualisée à partir de 2024
COG 10-43 - Taux de recouvrement des indus non frauduleux	COG	Résultat	Individualisée
Indicateur de qualité en sortie de liquidation (IQL0)	Hors COG	Résultat	Individualisée
Indicateur de qualité de liquidation à 6 mois (IQL6)	Hors COG	Résultat	Individualisée
Taux d'atteinte de l'objectif datamining métier (cible 250) en volume	Hors COG	Résultat	Individualisée
Montant redressé dans le cadre du contrôle des données entrantes (déclinaison par typologie de contrôle dans le cadre du PCI)	Hors COG	Résultat	Individualisée à partir de 2024
Pourcentage d'établissements d'accueil du jeune enfant contrôlés au moins une fois tous les 5 ans	Hors COG	Résultat	À compter de 2024



Caisse d'allocations familiales
21043 Dijon CEDEX 09



@cotedor_family_by_caf



Caf de la Côte d'Or