



CPOG

2023 - 2027

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE GESTION

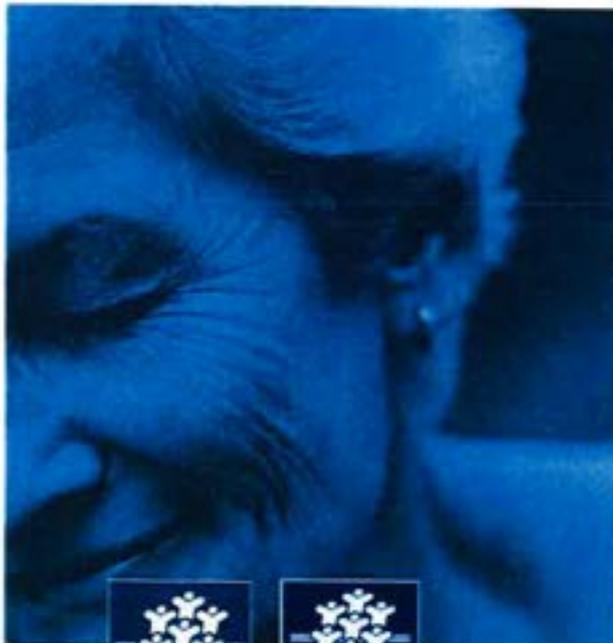
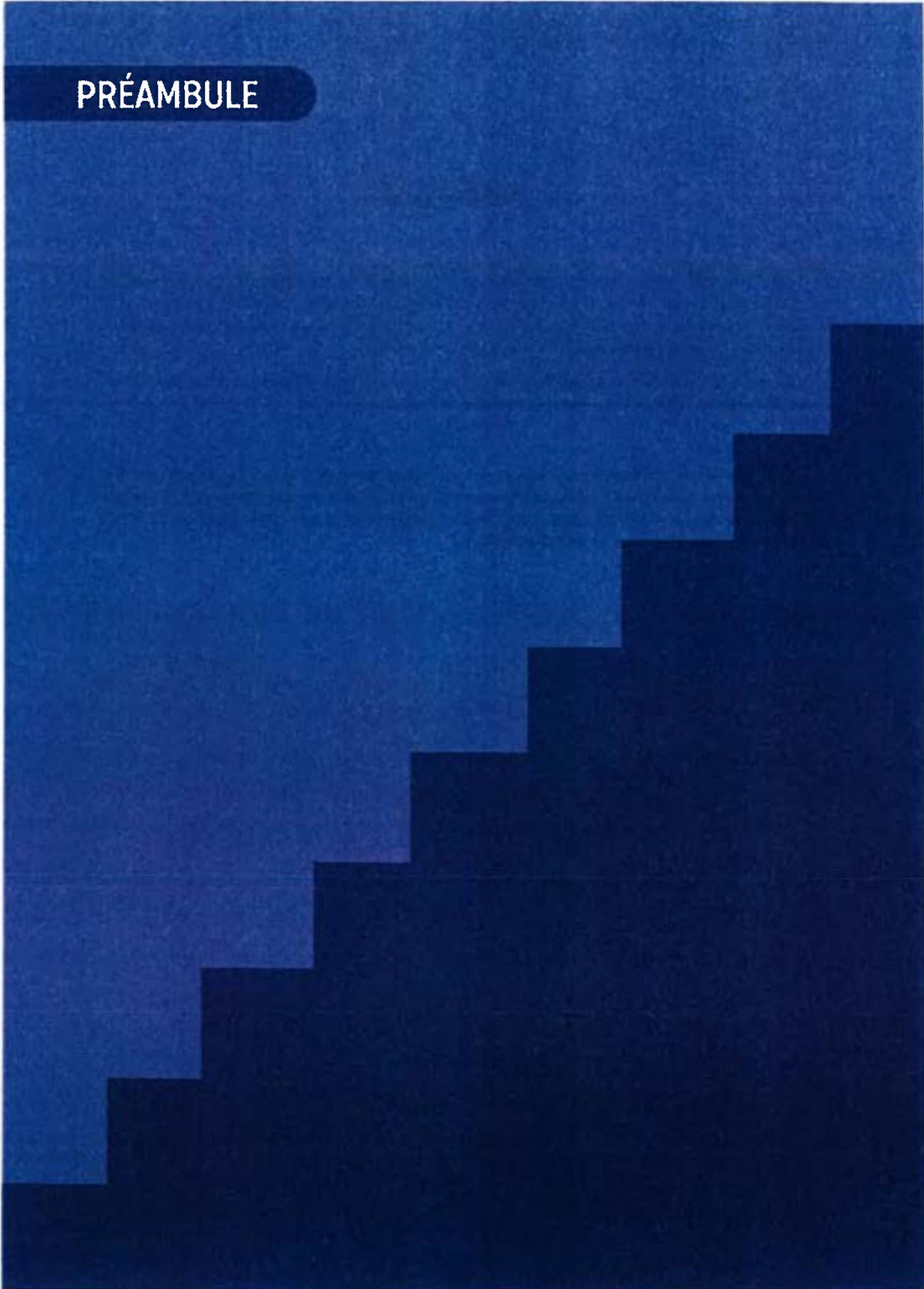


TABLE DES MATIERES

Table des matières	2
Préambule	4
Les engagements du CPOG.....	6
Les engagements de la Caf.....	6
I. Poursuivre le développement des services attentionnés tout au long des parcours de vie ..	6
II. Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations.....	9
III. Mobiliser les leviers de performance et accompagner les transformations, grâce à une organisation décentralisée, solidaire et au plus proche des territoires.....	11
Les engagements de la Cnaf.....	14
Les enjeux et défis de la Caf.....	16
I. Les enjeux de la Caf.....	16
II. Les défis de la Caf.....	18
Les indicateurs du CPOG	32
Services à l'allocataire	32
Politiques et gestion d'action sociale.....	33
Performance économique et sociale.....	34
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude.....	34

PRÉAMBULE



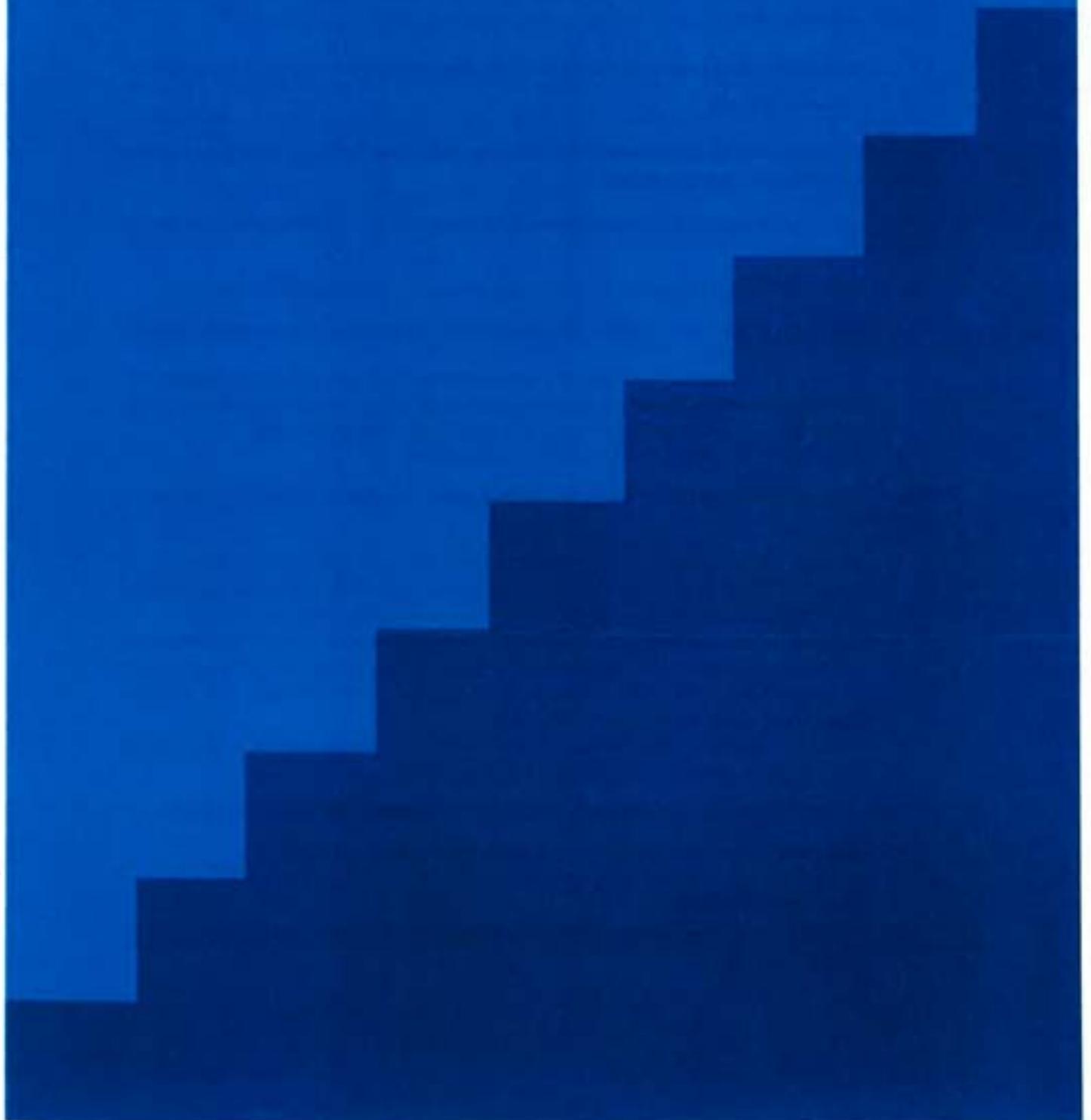
PREAMBULE

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

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

Construit selon les principes collaboratifs et de co-développement dans le cadre d'ateliers avec des agents au deuxième trimestre 2023 et d'un séminaire d'étude avec les administrateurs du Conseil d'Administration le 30/08/2023, il traduit la volonté partagée des enjeux et des ambitions de la Caf de la Haute-Marne pour les 5 prochaines années.

ENGAGEMENTS



LES ENGAGEMENTS DU CPOG

LES ENGAGEMENTS DE LA CAF

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- porter, à son niveau, les réformes du complément de choix de mode de garde ;
- continuer le déploiement du label « crèche à vocation d'insertion professionnelle » (AVIP) et accompagner sa révision ;
- mobiliser les moyens afin de permettre un accueil aux enfants en situation de handicap ou en horaires atypiques ;

- explorer les modalités innovantes d'action permettant l'accès de tous les enfants à un accueil collectif pour favoriser la socialisation et l'apprentissage.

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

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

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

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

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

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

- améliorer, là où cela est nécessaire, la couverture territoriale des projets financés par la prestation de service 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 assurer sa promotion auprès des jeunes, des familles et des partenaires ;
- contribuer au développement d'un « parcours Jeunes » visant à faciliter l'information sur des sujets comme les aides Bafa, la médiation numérique, les vacances ou l'engagement, ainsi que l'accès aux droits, plus spécifiquement au moment de la décohabitation.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans ce cadre, la Caf s'engage à :

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

Renforcer l'engagement de la branche dans la transition écologique

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

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

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

LES ENGAGEMENTS DE LA CNAF

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

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

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

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

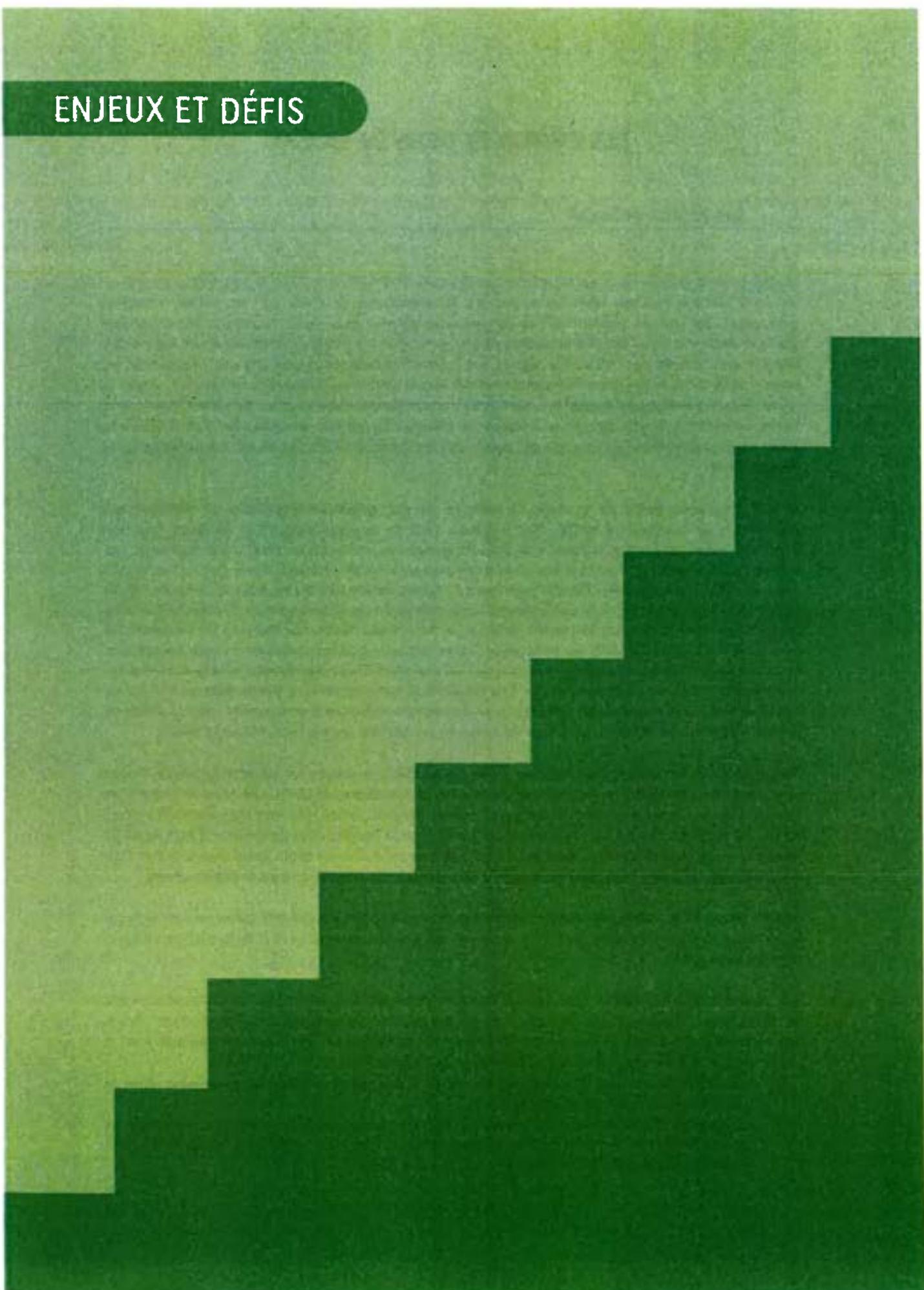
- mettre en œuvre les projets inscrits au schéma directeur du système d'information, à un rythme soutenable ;
- mettre à disposition et améliorer par itération les outils et applicatifs informatiques afin de les rendre plus performants et en adéquation avec les besoins ;
- s'assurer de la disponibilité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

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

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

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

ENJEUX ET DÉFIS



LES ENJEUX ET DEFIS DE LA CAF

I. Les enjeux de la Caf

Le département de la Haute-Marne compte 171 798 habitants au 31/12/2020, répartis au sein de huit établissements publics de coopération intercommunale. Entre 2014 et 2020, la population a diminué de 8900 personnes, soit une diminution de la population de 0.8% par an. Cette évolution démographique situe le département au dernier rang régional de la région Grand Est. Elle s'explique par une diminution de l'activité économique (en particulier sur le plan industriel) et un départ des familles vers l'emploi dans les autres régions. Cette situation démographique impacte directement les enjeux de la Caf dans ses domaines d'intervention notamment dans le domaine de l'action sociale. Si la Caf de la Haute-Marne s'engage à s'investir pleinement dans la mise en place du Service Public de la Petite Enfance à travers l'objectif de création de places, elle portera une attention particulière à la pérennisation de celles-ci en fonction des besoins de territoire et de l'évolution des naissances dans le département.

La Caf aura pour enjeu de prendre en compte les particularités territoriales du département notamment sa composante rurale. Plus des deux tiers de la population (67%) résident dans une commune rurale, plaçant la Haute-Marne dans les quinze départements les plus ruraux de France. Les espaces ruraux sont confrontés à des problématiques spécifiques relatives d'une part, à l'accès aux services et d'autre part, celles liées à l'isolement de la population allocataire. Dans le développement de son action sur le territoire, la Caf intégrera ces problématiques notamment en développement des coopérations avec les acteurs du monde rural. La Caf de la Haute-Marne développera ses coopérations avec la MSA SUD-CHAMPAGNE sur cette période contractuelle dans les domaines d'accès aux droits et en action sociale. L'objectif est de coordonner les actions et les financements notamment dans le cadre du dispositif « Grandir en Milieu Rural ». Une convention partenariale sera signée dans un objectif de synergie et de renforcement de l'efficacité de nos actions communes notamment dans le cadre du dernier kilomètre, la Caf étant un acteur essentiel de la cohésion sociale des territoires ruraux.

Au 30/06/2023, le nombre d'allocataires s'élève à 30 350. L'évolution sur les cinq dernières années se traduit par une légère augmentation du nombre d'allocataires (+1243), qui reste inférieure au rythme d'accroissement national. Il s'explique essentiellement par les réformes réglementaires mises en œuvre qui ont conduit à une augmentation du nombre de bénéficiaires de la Prime d'Activité et de l'Allocation de Soutien Familial, les démarches proactives d'accès aux droits conduites à destination des jeunes par la Caf et l'augmentation significative des bénéficiaires AAH dans le département.

La Caf couvre 40.9% de la population totale, soit une part moins importante qu'au niveau national (taux régional de 44%) compte tenu de la pyramide des âges du département et de la part des usagers relevant de la MSA.

Les données du diagnostic départemental sur l'évolution des situations familiales confirment de profondes évolutions des familles et de la relation parents-enfants, nécessitant d'être accompagnées de manière adaptée par la Caf de la Haute-Marne. Les éléments suivants sont à souligner, car ils permettent d'identifier les enjeux de l'organisme :

- **La baisse du nombre d'enfants de moins de 3 ans et du nombre de naissances** dans le département (-3.5% entre 2017 et 2022) ;
- **Le nombre d'allocataires « familiaux »**, c'est-à-dire bénéficiaires de prestations familiales et liées à l'entretien des enfants, **est en baisse importante**, sous l'effet de la baisse du taux de natalité et du départ des familles vers les centres urbains ;

- Un **vieillessement de la population**, avec une part de moins de 30 ans s'élevant à 30.7% de la population (contre 35.3% au niveau national) et une part de plus de 60 ans de 32.4% de la population (contre 26.4% au niveau national) ;
- Une **augmentation sensible du nombre de bénéficiaires de l'Allocation Adultes Handicapés** (+11% au cours de la dernière année) ;
- Un **taux de familles monoparentales de 14.8%** en 2022 ;
- Une **situation économique en amélioration**, avec une baisse du taux de chômage de 1.7% entre 2017 et 2022 (le taux de chômage départemental s'élevant à 6.4% fin 2022) **mais des situations hétérogènes selon les territoires**, avec 37.6% des allocataires à bas revenus (allocataires dont le revenu par unité de consommation est inférieur au seuil de bas revenus correspondant à 60% de la médiane du revenu disponible) et une concentration de ces allocataires dans le nord du département ;
- 26% des allocataires ont plus de 50% des ressources totales du foyer composées uniquement des prestations versées par la Caf, un nombre supérieur au niveau national (24.4%) et traduisant le rôle d'amortisseur des difficultés monétaires de la Caf.

Au cours de la période conventionnelle 2018-2022, la Caf de la Haute Marne a fait face aux enjeux socio-économiques suivants, enjeux qui demeurent sur la période contractuelle actuelle :

- La baisse de la population allocataire en lien avec la baisse démographique du territoire ;
- L'accès aux droits, son taux de couverture étant inférieur à la moyenne nationale et régionale, les questions de mobilité constituant un frein à l'accès aux services ;
- La lutte contre la pauvreté par l'accompagnement des familles en situation précaire ou en situation de fragilité par l'accès aux prestations, aux droits essentiels et aux services de la Caf ;
- La réduction des inégalités territoriales en lien avec le caractère rural du département.

Face aux défis du territoire, la **mobilisation de la Caf de la Haute-Marne en matière d'engagements de service et d'offre de service sur la période 2018-2022 a permis :**

- Une **reconnaissance de la Caf en tant qu'acteur départemental majeur de l'inclusion sociale** s'appuyant sur le Schéma Départemental des Services aux Familles renouvelé pour la période 2020-2026 comprenant 9 axes stratégiques (petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, animation vie sociale, logement, handicap, itinérance et partenariat) et sur les Conventions Territoriales Globales couvrant les 8 EPCI du département et 100% de la population haut-marnaise. **L'action de la Caf s'inscrit ainsi dans un maillage partenarial dense et riche, permettant une grande réactivité dans la mise en œuvre des projets, une complémentarité des actions et des financements entre partenaires et une opérationnalité des solutions proposées ;**
- **L'atteinte de l'ensemble des objectifs en matière de production et relation de service.** Les délais de traitement et le stock de production sont maîtrisés : le suivi du délai de démarche constitue l'objectif prioritaire, intégré par l'ensemble du personnel. Ces résultats ont été combinés à une amélioration sensible de la qualité de traitement. Ils ont permis aussi une adaptation du service aux usagers, avec le développement de nouvelles offres de service personnalisées dans le cadre de parcours usagers ;
- Au niveau du développement de l'action sociale, la Caf de la Haute-Marne a entrepris un **fort développement des services aux familles**, ainsi qu'une diversification de l'offre. Le taux de couverture de l'accueil du jeune enfant est de 70% pour le département de la Haute-Marne, supérieur de près de 1 point au taux national (58.5%). Au total, à fin 2022, la Caf de la Haute-Marne accompagne 192 partenaires, dont 108 accueils de loisirs sans hébergement, 4 centres sociaux, 29 établissements d'accueil du jeune enfant, 15 relais petite enfance...

Ces résultats se traduisent par un **niveau de satisfaction globale des allocataires sur les services rendus par la Caf élevé**. Dans le cadre de l'enquête nationale de satisfaction 2022, 83% des allocataires de la Caf de la Haute-Marne se sont ainsi déclarés satisfaits des services proposés par la Caf.

Enfin, la dernière période conventionnelle a permis à l'organisme de conforter son rôle de **contributeur au réseau, par la mobilisation pour le compte de la Cnaf ou au titre de mutualisations**. En tant qu'acteurs de la Sécurité Sociale et de la branche Famille, plus de 60% des collaborateurs de la Caf interviennent ainsi dans le cadre de missions nationales. Ce positionnement de l'organisme s'appuie sur les résultats de l'organisme et le professionnalisme et l'expertise des salariés de la Caf.

Cette mobilisation active de la Caf de la Haute-Marne pour le compte d'autres organismes de la branche Famille couvre ainsi des champs d'intervention divers (réponse téléphonique, télérecouvrement, traitement de dossiers usagers, contrôles sur place d'équipements d'action sociale, contrôle sur place des prestations légales, innovation) et s'appuie sur la mobilisation forte de l'ensemble des services de l'organisme.

Fort de ces résultats acquis sur la période de la COG 2018-2022, la Caf de la Haute-Marne portera les enjeux suivants durant cette nouvelle période conventionnelle :

- **Accompagner les structures existantes face aux nouveaux défis du territoire et développer des structures nouvelles à partir de diagnostic territorial afin de réduire les inégalités sociales et territoriales ;**
- **Maintenir un haut niveau de performance de l'organisme permettant de se positionner en tant qu'appui du réseau des Caf, d'une part, dans le cadre des missions existantes et d'autre part, dans le cadre de nouvelles missions en lien avec l'expertise reconnue de la Caf ;**
- **Consolider les partenariats et en développer de nouveaux sur la base des dispositifs départementaux existants (SDSF, CTG, Contrats Locaux de Santé) mais aussi dans le cadre du Pacte des Solidarités dans lequel la Caf assurera un rôle majeur ;**
- **Développer son action sur le territoire en direction des familles sur la base des principes d'aller vers, d'approche populationnelle et de parcours en coordination avec les partenaires ;**
- **Renforcer la responsabilité sociétale et l'innovation dans les actions de la Caf de la Haute-Marne.**

II. Les défis de la Caf

Au cours de la période conventionnelle 2023-2027, la Caf de la Haute-Marne déclinera les enjeux nationaux sur son territoire, en accompagnant d'une part, les allocataires et partenaires face aux enjeux sociétaux comme la lutte contre la pauvreté, l'inflation, la transition écologique et d'autre part, les salariés dans la mise en place des projets structurels et l'évolution des métiers.

Dans le domaine de l'action sociale, en tant que régulateur social, la Caf s'attachera à développer une offre de service efficiente et adaptée aux besoins du territoire en :

- Réduisant les disparités territoriales et les inégalités sociales ;
- Renforçant l'accessibilité financière des familles aux structures dans le cadre de fonds nationaux et de fonds locaux et en portant une attention particulière à celles ayant des enfants porteurs de handicap ;
- Garantissant un maillage territorial des structures, des actions et des projets en cohérence avec les besoins du territoire et de leurs habitants du territoire via notamment les Conventions Territoriales Globales ;
- Renforçant l'accompagnement de la Caf auprès des partenaires dans le déploiement de projets et la mise en place des réformes réglementaires de la COG ;

- Facilitant la mise en réseau entre partenaires afin de faire émerger une synergie de projets et de financement ;
- Promouvant des projets innovants et développant le partenariat dans le cadre de l'itinérance, de l'intergénérationnel et de la transition écologique ;
- Développement appel à projet commun avec des partenaires ayant une présence territoriale forte au sein du département comme la MSA dans le cadre de projet jeunes.

Pour répondre à ces enjeux territoriaux dans les domaines de la petite enfance, l'enfance, la jeunesse, la solidarité, l'animation de la vie sociale, le handicap, la Caf de la Haute-Marne s'appuiera sur sa forte **présence territoriale en renforçant les actions de communication** (webinaires, guide partenaires, journées thématiques) et **l'accompagnement des partenaires dans la mise en œuvre de la réglementation et dans l'ingénierie des projets initiés lors de la précédente COG**. La démarche Informer Détecter Accompagner sera poursuivie. Afin de mieux répondre aux besoins des structures, la Caf mettra en place une écoute partenaires afin de mieux connaître leur besoin par le biais de questionnaires.

La Caf confortera ainsi son positionnement de catalyseur de projets en impulsant une véritable démarche de coordination des partenaires, de valorisation et de promotion des actions innovantes, allant au-delà de l'action de financeur.

La mise en place du Service Public de la Petite Enfance

L'enjeu majeur de la Caf de la Haute-Marne sera la **mise en place du Service Public de la Petite Enfance**. Cette action s'inscrira dans une démarche active de développement de places au sein de structures collectives comme les établissements d'accueil du jeune enfant, de la création de maisons d'assistantes maternelles et de la valorisation et promotion de métiers de la petite enfance. Les accueils collectifs et individuels constituent des leviers majeurs au plein emploi, à la conciliation vie familiale et vie professionnelle et à la mixité sociale.

Fort d'un taux de couverture de 70%, la Caf de la Haute-Marne s'attachera au développement de nouvelles places de crèches financées par la PSU tout en veillant à pérenniser des places existantes et à prioriser les territoires dépourvus d'offre de garde dont le besoin est constaté dans le cadre des comités du SDSF et des diagnostics CTG.

Dans cette démarche de développement, la Caf prendra en compte le contexte socio-démographique se caractérisant d'une part, par la baisse de la démographie et du nombre de naissances et, d'autre part, par le vieillissement de la population des assistantes maternelles. 57,3 % des assistantes maternelles ont plus de 50 ans contre 49,6 % en France.

L'enjeu pour la Caf de la Haute-Marne sera de contribuer et pérenniser des places d'accueils individuel et collectif pour garantir aux familles une solution de garde et accompagner ces accueils à maintenir leur activité en rapprochant l'offre et la demande de garde.

La Caf de la Haute-Marne s'attachera à **développer et consolider un accueil de qualité au sein des structures**. Des actions de communication sur les actualités réglementaires (webinaires), l'appui au développement d'actions de formation et la promotion des chartes qualité pour les maisons d'assistantes maternelles seront renforcées.

Une expérimentation relative à la création d'un catalogue de formation pluri disciplinaires à destination du personnel de crèche sera menée en lien avec des partenaires comme l'ARS, des associations de parentalité pour les accompagner sur les problématiques en lien avec la santé, le management et la parentalité.

Face à la pénurie de professionnels de la Petite Enfance, la Caf mènera avec Pôle Emploi des actions de partenariat visant à mieux connaître ces métiers à travers la réalisation de films de promotion, des

immersions de demandeurs d'emploi au sein des structures, des opérations de job dating... Un partenariat sera mis en place avec la Région GRAND-EST et Pôle Emploi visant à renforcer l'offre de formation au sein du territoire. Ces actions seront renforcées autour du métier d'assistants maternels afin d'anticiper les futurs départs à la retraite de cette profession.

Face aux enjeux du plein emploi, la Caf de la Haute-Marne en lien avec l'Etat, Pôle Emploi et le Conseil Départemental soutiendra l'adhésion des structures collectives au label crèche A Vocation d'Insertion Professionnelle. Cette action sera intégrée dans le cadre du Pacte des Solidarités.

En parallèle au développement des crèches AVIP, la Caf développera au sein du département les **crèches A Vocation d'Insertion Sociale (AVIS) permettant à des enfants une première socialisation avant l'entrée en maternelle**. Il s'agira de proposer un accueil ponctuel permettant à des parents en situation précaire ou en difficultés sociales (par exemple violences conjugales) de rencontrer des professionnels de la Petite Enfance et de disposer d'un temps de répit pour effectuer des démarches. Ce dispositif sera mis en place en lien avec les associations caritatives et de lutte contre les violences conjugales.

Dans le cadre de la sociabilisation des enfants, une réflexion sera menée avec l'Education nationale dans la mise en place de classe passerelle.

Afin de répondre aux besoins des familles dans le domaine de la Petite Enfance, la Caf s'attachera à développer les **structures itinérantes sur le territoire comme les relais petite enfance et les maisons des 1000 premiers jours**. Elle accompagnera les partenaires à innover dans la création de guichets uniques Petite enfance-Parentalité dans lesquels les parents pourront faire garder leurs enfants, disposer d'informations sur les modes de garde et être accompagnés dans leur rôle de parents.

Une attention particulière sera portée dans la mise en place d'actions transversales au sein des structures comme des actions parentalité ouvertes à tous les parents, des résidences d'artistes pour découvrir les arts, des expérimentations dans le cadre de l'intergénérationnel et des partenariats nouveaux avec l'Agence Régionale de Santé, la médiathèque départementale...

Enfance et jeunesse

La Caf de la Haute-Marne s'attachera à porter au sein du département les politiques enfance et jeunesse de la branche Famille. Elle s'engagera à **maintenir et développer une offre d'accueil de qualité, accessible et adaptée aux besoins des familles**. Elle accompagnera les Accueils de Loisirs Sans Hébergement (ALSH) dans la mise en place des nouvelles réglementations. Compte tenu de l'évolution de la démographie et notamment la baisse des jeunes de 3 à 11 ans (-2,2 % de 2017 à 2022), elle veillera à l'équilibre entre les places existantes à travers les 108 structures ALSH et la création de nouvelles places.

Un nouveau service, IDA ALSH sera proposé dans le cadre de l'accompagnement des structures. Forte des actions conduites via le dispositif Informer, Détecter et Accompagner pour les EAJE, il apparaît essentiel de développer cette nouvelle offre compte tenu du contexte départemental (forte couverture des ALSH, baisse de la démographie).

La Caf poursuivra sa démarche qualité auprès des structures à travers le renouvellement de la charte qualité. L'enjeu sera de diversifier les projets proposés aux enfants dans des domaines nouveaux comme les activités culturelles, artistiques, scientifiques, citoyenneté écologique...

Dans le cadre de la démarche inclusive de la Caf, **le déploiement des Projets Educatifs Territoriaux sera poursuivi au sein du territoire et une sensibilisation au handicap sera portée dans le cadre de la mise en place du bonus inclusion handicap dans les ALSH**. En lien avec les enjeux de la petite enfance, la Caf soutiendra en complémentarité avec le Conseil Départemental la création d'un Pôle Ressources Handicap afin d'aider les familles à trouver un mode de garde et d'accompagner les professionnels.

Dans le cadre des départs en vacances, l'accompagnement des familles défavorisées se poursuivra en prenant en compte la mise en place du Pass colo. Les nouvelles Conventions Territoriales Globales intégreront ces financements afin de valoriser l'action de la Caf et des collectivités locales dans ce domaine.

Afin de **favoriser l'autonomie et l'accès aux droits des adolescents et des jeunes adultes**, la Caf de la Haute-Marne poursuivra les actions conduites sur la COG 2018-2022 à travers le développement de la Prestation de Service Jeunes en accompagnant les partenaires confrontés à la pénurie de personnel ayant la qualification requise pour intégrer ce dispositif. Un accompagnement sur fonds locaux complémentaire des dispositifs nationaux sera mis en place avec le déploiement du soutien direct aux structures formatrices selon le modèle tiers payant afin de favoriser l'accès à cette formation.

A l'appui du réseau des Promeneurs Du Net (PDN), la Caf consolidera le réseau existant en veillant à la pluridisciplinarité des promeneurs en lien avec les préoccupations des jeunes et à la démarche d'accès aux droits.

Cette dynamique sera poursuivie à travers la mise en place des PDN parentalité permettant aux parents d'être informés et accompagnés dans la compréhension et la prévention concernant les usages du numériques et dans leur mission de parents dans cette présence éducative.

Une attention particulière sera portée par la Caf dans le cadre d'actions d'accompagnement à destination des jeunes via le Point accueil écoute jeunes (Paej), d'appels à projets parentalité (par exemple citoyenneté numérique) mais aussi de l'accès aux droits (parcours Jeunes en lien avec les collèges et les lycées du département).

La **question du logement des jeunes** sera portée durant cette période conventionnelle prenant en compte la nécessité de développer et de diversifier l'offre pour répondre aux besoins des étudiants et des apprentis en milieu rural. Des actions de soutien auprès des deux Foyers de Jeunes Travailleurs seront déployées ainsi que des actions de sensibilisation des collectivités locales sur l'importance de développer les résidences sociales à destination des jeunes. La Caf accompagnera les dispositifs innovants de logement des jeunes notamment dans le cadre du logement intergénérationnel. Cet enjeu sera porté dans le cadre des CTG à travers des opérations de réflexion et de concertation avec l'ensemble des partenaires sur cette problématique.

Parentalité, séparation, violences intrafamiliales

Pour développer les actions de soutien des parents, la Caf de la Haute-Marne s'appuiera sur les structures qu'elle accompagne comme les EAJE, les RPE, les LAEP, les ALSH, les PDN... Elle développera les collaborations avec les institutions, comme l'ARS et l'État, avec les associations de parents et de professionnels qui œuvrent sur le territoire afin de mettre en place un véritable réseau d'aide aux parents. L'enjeu sera de développer des actions dans les lieux où sont présents les parents dans le cadre d'une démarche d'aller vers.

Dans le cadre de ces actions proactives, la Caf renforcera son accompagnement auprès des partenaires dans la **mise en place des actions itinérantes**. L'itinérance est une réponse aux enjeux du territoire rural permettant d'apporter une réponse aux familles les plus éloignées et d'améliorer le maillage territorial de l'offre à travers notamment le développement d'un LAEP itinérant. En lien avec les orientations de la COG 2023-2027, dans le cadre d'une démarche offre globale, la Caf diversifiera ses interventions en favorisant la création de lieux ressources parentalité comme les Maisons des 1000 premiers jours et les espaces parents. Cette action s'articulera avec les parcours comme le parcours Naissance et le parcours Jeunes.

Au niveau des Lieux d'Accueil Enfants Parents, l'enjeu sera de développer une structure par arrondissement et une offre itinérante dans les EPCI afin de consolider le maillage territorial. Pour les

Contrats Locaux d'Accompagnement à la Scolarité, une attention particulière sera portée au développement en milieu rural. Ces enjeux seront inscrits dans les CTG.

Prenant en compte les nouvelles problématiques liées à la parentalité, la Caf s'attachera à renforcer son action dans le cadre des **Contrats Locaux de Santé en lien avec l'ARS afin de développer, en lien avec les centres hospitaliers et la CPAM**, des actions pour accompagner les jeunes parents. Ces actions pourront être proposées au sein des EAJE.

Pour contribuer à prévenir les difficultés rencontrées par les parents, une **adhésion à l'expérimentation accompagnement individuel** de la parentalité sera mise en place. Cette nouvelle offre d'accompagnement a pour objectif de répondre au souhait des parents d'échanges individuels avec un professionnel. Elle est complémentaire aux actions collectives de soutien à la parentalité qui demeureront déployer sur le territoire.

La Caf de la Haute-Marne renforcera ses actions dans **l'accompagnement de la séparation** auprès des deux parents à travers notamment son offre de travail social « séparation » et à destination des familles monoparentales. L'intervention de travail social se consolidera dans le cadre de la démarche d'aller vers et de développement d'une approche de l'intervention sociale la plus préventive possible en lien avec les orientations de la COG et le socle national de travail social.

Elle déploiera l'offre spécifique de la branche Famille d'une part, autour des violences intra-familiales et en appui des partenaires du département par la mise en place d'une aide d'urgence et par le pack nouveau départ et d'autre part, par l'accès au service public des pensions alimentaires.

La Caf développera un véritable **réseau permettant de mieux accompagner les allocataires victimes de violences intra-familiales**. Elle s'appuiera sur la commission départementale de lutte contre les violences conjugales, la Déléguée chargée des droits des femmes et sur des dispositifs innovants comme les crèches à vocation d'insertion sociale.

Renforcer la solidarité par le soutien aux politiques d'insertion, d'autonomie et de handicap

Outre la mise en œuvre de la réforme de la **déconjugalisation AAH** en 2023, compte tenu de l'augmentation significative du nombre de bénéficiaires AAH dans le département, la Caf construira un **parcours d'accompagnement des personnes en situation de handicap**, en lien avec la MDPH. Ce parcours s'appuiera sur des partenariats existants (échanges dématérialisés entre la Caf et la MDPH, échanges d'informations avec la CPAM et la) et aura pour objet d'améliorer l'accès aux droits et de simplifier les démarches des usagers en situation de handicap et de faciliter l'orientation vers le bon interlocuteur. Ce nouveau parcours local visera aussi à favoriser l'accès aux droits des aidants, le taux de recours aux aides à destination de ce public étant encore peu développé.

En matière de politique d'insertion, à l'appui de la mise en œuvre de France Travail, le **partenariat avec le Conseil départemental et Pôle Emploi en matière d'accompagnement des bénéficiaires de RSA** sera adapté. Des ateliers seront mis en place pour les nouveaux bénéficiaires de RSA, coanimés par la Caf, la CPAM et le Conseil départemental, pour présenter, rapidement après l'ouverture du droit, les droits et devoirs des usagers et le parcours d'accompagnement mis en place.

Dans le cadre de la loi pour le plein emploi, la Caf mettra également en œuvre les adaptations prévues sur les sanctions en cas de non-respect du contrat d'engagement, mettra à disposition des données socio-économiques nécessaires à l'accompagnement des usagers (données socio-professionnelles) et poursuivra sa mobilisation pour lever les freins à l'emploi : dispositifs de crèche à vocation d'insertion professionnelle ou sociale, droits connexes au RSA, fonds de solidarité pour le logement... La Caf continuera enfin à apporter son concours à l'orientation des bénéficiaires de RSA, afin d'accélérer le parcours d'insertion, comme elle le réalise déjà depuis 2020.

L'accompagnement social constitue un levier essentiel d'intervention auprès des familles, complémentaire au versement des prestations légales et au financement des équipements et services financés par la Caf. La transversalité entre le versement du droit et l'offre de travail social sera consolidée et une logique de complémentarité et coordination avec les autres acteurs de l'accompagnement social sera renforcée, dans le cadre de la formalisation des parcours usagers. L'enjeu est de prendre en compte les situations de vie fragilisantes le plus en amont possible, en développant une politique d'aller vers.

Au niveau de l'accompagnement au sein des territoires, la Caf de la Haute-Marne, en tant que chef de file, contribuera à **l'animation de la vie sociale (AVS)** en s'appuyant sur les structures existantes (4 centres sociaux et 2 espaces de vie sociale - EVS) et en développant de nouvelles dans des zones dépourvues pour atteindre une par intercommunalité en milieu rural et un EVS par milieu urbain. Pour atteindre cet objectif, elle s'appuiera sur les tiers-lieux, les MJC et la fédération des Centres Sociaux. Ces coopérations contribueront à favoriser un meilleur maillage territorial des structures d'animation de vie sociale en lien avec les Conventions Territoriales Globales. Ce déploiement de structures sera accompagné par un renforcement de la coordination de la Caf afin de créer un véritable réseau des AVS permettant de développer des partenariats, des actions et de soutenir les professionnels dans leur fonction.

Favoriser l'accès et le maintien dans le logement, dans un cadre partenarial

Conformément aux orientations de la COG, la Caf entend poursuivre son engagement pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement, notamment des allocataires les plus fragiles. Cette démarche s'inscrit au niveau départemental dans un cadre partenarial. Les actions de **sensibilisation et d'accompagnement des bailleurs** (utilisation d'IDEAL, accompagnement sur l'Espace Bailleurs, promotion des services en ligne...) seront poursuivies. Tous les bailleurs sociaux utilisent à ce jour IDEAL et de fréquents échanges sont organisés avec la Caf : au regard de la part des bénéficiaires d'APL dans le département (58%) et du poids du parc locatif public, le partenariat avec les bailleurs sociaux sera consolidé, ceux-ci constituant des correspondants privilégiés du fait du versement de l'aide au logement en tiers payant, de la gestion de la réduction de loyer de solidarité et de leur rôle dans la prévention des impayés et la demande d'ouverture de droits via IDEAL.

Au cours de la période conventionnelle, la Caf entend également renforcer son accompagnement en cas d'impayés de loyer. En lien avec le déploiement de l'approche populationnelle, un **parcours d'accompagnement des usagers en situation d'impayés de loyer** sera formalisé, intégrant la sensibilisation des bailleurs publics et privés sur le signalement précoce des impayés, l'accompagnement des bailleurs dans leurs démarches vis-à-vis de la Caf, le traitement des signalements pour faciliter la résolution rapide de l'impayé, l'orientation éventuelle vers des partenaires, l'accompagnement social de l'utilisateur ou encore le partage d'informations avec les Commissions spécialisées de coordination des actions de prévention des expulsions locatives.

En matière de lutte contre la non-décence, la Caf déploiera le **nouvel outil de repérage et de prise en charge des signalements de situations de non-décence, Histologe**, selon les consignes diffusées par la Cnaf. L'outil doit permettre d'améliorer l'identification des situations d'indécence mais aussi de renforcer la visibilité sur les actions conduites par l'ensemble des partenaires. La Caf accompagnera l'évolution des critères de non-décence (notamment l'intégration de la performance énergétique) par une sensibilisation des bailleurs, en lien avec les autres opérateurs en charge de l'information et du conseil.

Une attention sera aussi portée sur les **aides individuelles** versées par la Caf dans le cadre du Règlement Intérieur d'Action Sociale, afin que celles-ci contribuent également à la politique d'amélioration du logement, a fortiori dans un département où l'état du bâti est ancien. Outre les aides

aux travaux de rénovation, d'autres dispositifs seront ainsi étudiés comme l'intégration d'un critère énergétique dans les prêts d'équipements ménagers, la mise en place d'aides à l'énergie, le développement de projets d'habitats innovants autour de la colocation ou de la location intergénérationnelle... Ces projets seront intégrés dans le cadre du volet Logement des Conventions Territoriales Globales et du Schéma Départemental de Service aux Familles.

Faciliter l'accès aux droits des usagers et offrir des services personnalisés

Compte tenu des résultats de l'organisme tout au long de la précédente période conventionnelle, l'enjeu pour la COG 2023-2027 est de **maintenir localement les engagements de service, tant au niveau des délais de traitement que de la qualité de traitement.**

La Caf poursuivra et renforcera au cours de la prochaine période conventionnelle les **partenariats avec les autres organismes de Sécurité Sociale dans le cadre de l'accès aux droits des usagers**. Au-delà des actions déjà mises en œuvre avec la CPAM (mise en place d'un accueil partagé sur le site de Saint-Dizier, création de premiers parcours usagers sur les thématiques de la séparation et de l'invalidité) ou l'URSSAF (déploiement du dispositif HELP), la Caf veillera à développer des partenariats innovants pour faciliter les démarches des usagers, lutter contre le non-recours et éviter les ruptures de droits :

- Mise en place d'un **parcours coordonné avec l'URSSAF pour l'accompagnement des travailleurs indépendants** ;
- **Echanges d'informations** avec l'URSSAF pour l'identification d'usagers ne faisant pas valoir leurs droits auprès de la Caf ;
- Développement de **nouveaux parcours coordonnés avec la CPAM** à destination de certains publics (nouveaux parents, situations d'invalidité ou d'arrêt de travail, décès, proches aidants...) ;
- Accompagnement des usagers dans les **services en ligne** sur caf.fr et ameli.fr ;
- Mise en place d'un **parcours usagers avec la CARSAT** pour simplifier les passages de l'AAH ou du RSA vers la retraite et accompagner les usagers dans leurs démarches ;
- Construction d'un **parcours d'accompagnement des retraités** avec la CARSAT et la CPAM, compte tenu du profil démographique du département ;
- Mise en place d'un **parcours « Je suis confronté au Handicap »** avec la MDPH, à la suite de la réforme de la déconjugalisation AAH et au regard de l'augmentation importante du nombre de bénéficiaires AAH dans le département ;
- **Simplification des mutations entre la MSA et la Caf**, compte tenu du caractère rural du département et des allers/retours entre les deux régimes...

Le renforcement de ces partenariats dans le domaine de l'accès aux droits est à développer au-delà de la sphère de la Sécurité Sociale. Si des échanges d'informations et des coopérations sont déjà nouées avec Pôle Emploi, la Caf a identifié **d'autres partenaires avec lesquels un partenariat peut permettre de mieux accompagner les usagers vers le juste droit** : les hôpitaux, la Banque de France, l'agence d'attractivité de la Haute-Marne, les lycées et organismes de formation, les mairies, les associations, la justice, les chambres consulaires... Cette recherche de coopérations avec les partenaires se matérialisera notamment par l'identification de référents dédiés avec les différents acteurs et par la constitution d'un annuaire Partenaires actualisé.

Ces différents parcours s'inscrivent également dans la **mise en œuvre de l'approche populationnelle au sein de l'organisme**. Des offres spécifiques à destination des jeunes, des usagers en situation d'impayés de loyer ou confrontés à la non-décence de leur logement, des allocataires extra-communautaires... ont déjà été développées. La démarche sera approfondie au cours de la prochaine COG, afin de proposer un service personnalisé aux usagers, adaptée aux besoins territoriaux et aux différentes populations des allocataires.

Cet enjeu de portage des droits et services doit aussi **reposer sur l'anticipation des demandes des allocataires et l'aller-vers**. En anticipation des réformes nationales de la solidarité à la source et de la demande unique de prestations et de services, la Caf renforcera les démarches proactives d'accès aux droits des usagers, en développant de nouveaux outils et dispositifs permettant d'aller vers l'utilisateur et de repérer des bénéficiaires potentiels : utilisation du datamining pour l'accès aux droits, accompagnement des nouveaux allocataires dans le cadre d'un parcours dédié, échanges d'informations avec les partenaires pour l'identification de nouveaux allocataires et la prévention des ruptures de droit (notamment avec Pôle Emploi), repérage de situations usagers par le croisement de données... L'objectif de la démarche est à la fois la garantie d'un accès aux droits simplifié mais aussi une sécurisation des droits versés.

Cette démarche s'inscrit dans un renouvellement de la relation de service de l'organisme. L'optimisation de la réponse aux usagers nécessite en effet le développement d'une **approche « omnicanale »**, afin d'orienter l'utilisateur vers le canal de contact le plus adapté, répondre de manière globale et performante dès le premier contact et apporter une réponse personnalisée à l'allocataire.

Outre le **maintien de l'offre de service diversifiée en matière d'accessibilité et de la rapidité et qualité de prise en charge des usagers** (tant à l'accueil qu'au niveau de la réponse téléphonique), la Caf s'attachera par conséquent à proposer des parcours de contact adaptés aux usagers. Cette démarche recouvre plusieurs enjeux :

- **l'innovation dans les offres de contact proposées**, à l'image des rendez-vous téléphoniques proposés par l'organisme depuis 2022, la proposition de chats en ligne, la mise en place d'ateliers usagers autour de certaines thématiques... ;
- **le renforcement des contacts sortants** (téléphoniques, SMS, mails), en investissant dans une démarche plus préventive de la relation usagers ;
- **l'accompagnement des usagers aux services en ligne**, en amplifiant l'accessibilité numérique pour les plus fragiles (personnes en situation d'illettrisme, d'illectronisme...),
- **l'adaptation de l'offre d'accueil aux publics confrontés au handicap**, quel qu'il soit, par la sensibilisation des collaborateurs en charge de la ligne du public, l'adaptation des postures et locaux d'accueil, le développement de supports facilitant la compréhension des documents Caf... ;
- **la complémentarité avec l'offre d'accueil des partenaires**, notamment la CPAM, sera recherchée, pour faciliter les démarches des usagers ;
- **la conduite de réflexion sur l'itinérance dans l'accès aux droits**, afin d'aller au-devant des usagers sur le territoire ;
- **la poursuite de l'investissement dans le réseau France Services**, permettant d'assurer une couverture territoriale importante dans un territoire rural où les problématiques de mobilité sont importantes.

La Caf poursuivra par ailleurs le **développement du Middle Office**, en sortant ainsi progressivement du modèle de production en deux niveaux de réponse pour un modèle plus inclusif, permettant de prévenir les ruptures dans les parcours de contact des usagers, de contracter les délais de traitement et de renouveler les métiers de la relation de service et de la production.

Cette démarche s'appuiera sur une **écoute des publics renforcée**, recherchant à la fois la mesure de la satisfaction des usagers sur les services proposés par l'organisme, mais aussi la co-construction des offres de service avec les allocataires et partenaires, afin de répondre au mieux à leurs besoins. Des démarches participatives de développement des services seront recherchées, à l'image de la construction du parcours Jeunes avec des étudiants au cours de la précédente période conventionnelle. Cette démarche s'appuiera sur la plateforme nationale « La Caf à votre écoute » mais aussi sur des projets locaux de focus group.

Garantir le versement du juste droit

Au cours de la précédente période conventionnelle, la Caf s'est fortement investie pour assurer la qualité de traitement des dossiers usagers. L'enjeu est par conséquent de **maintenir les résultats qualité** de l'organisme au cours de la COG 2023-2027 et de poursuivre les actions visant à sécuriser le versement du juste droit.

L'ensemble de cette démarche s'appuie sur un **pilotage transverse Directeur/DCF de la politique d'amélioration continue**, en lien avec le **déploiement de la démarche qualité intégrée et de PILPAC**, cette démarche permettant d'impliquer l'ensemble des acteurs de l'organisme dans l'amélioration de la qualité au service des allocataires et des partenaires.

Les variations de droits, indus et rappels sont générateurs d'incertitudes pour les allocataires. Au-delà des dispositifs de formation et de perfectionnement contribuant à la maîtrise de la réglementation par les professionnels Caf, l'objectif est aussi de simplifier le **parcours déclaratif des usagers**, de développer les services automatisés et d'optimiser la politique de contrôle de l'organisme, par les orientations suivantes :

- Le **développement des échanges d'informations avec les partenaires** doit permettre de réduire le risque lié à la qualité de déclaration des usagers. Les échanges dématérialisés mis en place avec la MDPH au niveau local confirment ce constat. D'autres échanges d'informations sont en cours de développement avec le Conseil départemental sur les bénéficiaires Pôle Emploi ou les déclarations de grossesse ;
- Dans l'attente de la demande unique de prestation, la Caf souhaite développer une « **boussole des droits** » facilitant l'identification des droits potentiels des usagers et l'orientation vers les services de la Caf, sur le principe de « dites-nous qui vous êtes et nous vous dirons vos droits aux prestations et services » ;
- L'**utilisation des services en ligne** (permettant de fiabiliser la qualité des données enregistrées dans le système d'information), le **développement de la liquidation automatique et le déploiement de nouveaux assistants digitaux** contribuent aussi à sécuriser l'actualisation du droit. Compte tenu des résultats de l'organisme, un plan pluriannuel de promotion de la dématérialisation sera mis en place sur la période conventionnelle, afin de renforcer l'accompagnement des usagers dans le recours aux téléservices ;
- La **consolidation de la démarche locale de prévention des indus** constitue un levier pour lutter contre les erreurs et prévenir les contrôles, avec la formalisation d'un plan annuel. Ce plan visera aussi à adapter les actions autour de nouvelles zones de risques identifiées au niveau local ;
- Conformément aux orientations nationales, un **renforcement de l'efficacité des contrôles** (pièces et place) sera aussi recherché, pour améliorer l'impact financier détecté : la spécialisation des équipes en charge du traitement des contrôles annuels, l'approfondissement des protocoles de contrôles, le pilotage de la politique de contrôle... seront ainsi intégrés à la stratégie locale de versement du juste droit ;
- L'**intensification de la politique de lutte contre la fraude**, par une refonte des modalités d'identification et de repérage des situations de fraude, une réduction du délai de qualification de la fraude et une meilleure transversalité entre les services en charge de la lutte contre la fraude. Cette démarche sera également approfondie dans le cadre de la fraude aux prestations extra-légales.

Dans ce cadre, la Caf **développera un parcours « Contrôle »**, afin d'accompagner l'utilisateur concerné par un contrôle (sur pièces ou sur place) : information sur le déroulé du contrôle et les documents attendus, démarche pédagogique de préparation du contrôle et d'explication des corrections apportées au dossier de l'utilisateur, sensibilisation de l'utilisateur à la prévention des indus, renforcement de l'efficacité du recouvrement à la suite du contrôle... Cette démarche s'inscrit à la fois dans la prévention des indus mais aussi dans le renforcement du pilotage des contrôles.

Enfin, la Caf entend poursuivre son **engagement pour un recouvrement financier performant et adapté aux enjeux, notamment sur les indus frauduleux**. Le recouvrement proactif sera notamment développé, par le biais de nouvelles actions tant en phase amiable que contentieuse : optimisation du recouvrement dès la notification d'indus, échanges de pratiques avec l'URSSAF sur les modalités de recouvrement, conventionnement avec des huissiers dans le cadre de la procédure de recouvrement... Compte tenu des actions mises en place localement en matière de prévention des indus et de régularisation rapide des situations usagers, une valorisation de la fraude évitée sera également recherchée.

Dans le cadre de sa mission de télérecouvrement, la Caf de la Haute-Marne **expérimentera un nouveau service dans le cadre de l'ARIPA**, service qui sera formalisé sous la forme d'accord de gré à gré. Au niveau du **contrôle sur place des situations individuelles**, la Caf poursuivra sa coopération avec la Caf de la Meuse et la Caf de la Marne en mobilisant un contrôleur afin de couvrir un périmètre interdépartemental et de mettre en place des actions d'entraide dans le cadre du contrôle des données entrantes. L'intervention sur un périmètre interdépartemental sera proposée aux autres Caf limitrophes du département dans une logique d'efficacité des tournées de contrôle.

Responsabilité sociétale des organisations (RSO)

Dans le cadre de la stratégie nationale de marque employeur, la Caf de la Haute-Marne s'attachera à disposer des ressources suffisantes à la réalisation de ses missions et au développement des compétences de ses collaborateurs. Elle veillera au principe d'égalité entre les femmes et les hommes et à l'inclusion des personnes en situation d'handicap.

Au regard des réformes majeures prévues au cours de la prochaine période conventionnelle et des orientations structurantes identifiées dans le présent CPOG, le portage d'une politique de gestion innovante et partagée des ressources est un levier incontournable pour accompagner ces transitions. La Caf assurera un pilotage efficace des ressources en les accompagnant d'une part, dans les évolutions des métiers, missions de la branche et d'autre part dans les outils collaboratifs.

Les orientations définies dans ce CPOG nécessitent tout d'abord le **maintien d'une dynamique de formation et de développement des compétences fort**, dans le prolongement de la précédente période conventionnelle où l'organisme a consacré plus de 4% de sa masse salariale à la formation et accompagné près de 50 collaborateurs vers un certificat de qualification professionnelle. Une attention particulière sera portée à **l'accompagnement des managers**, acteurs majeurs dans la dynamique de transformation et de changement, par le développement des partages de pratiques entre pairs, le renforcement des outils mis à disposition ou encore un accompagnement adapté par le service Ressources Humaines.

Afin d'améliorer l'efficacité des fonctions supports, plusieurs orientations ont été identifiées comme porteuses de sens et de performance au niveau local :

- Le **renforcement des échanges avec les autres organismes départementaux**, pour créer des synergies locales, par exemple en matière de mutualisation des achats, d'expertise ressources humaines ou marchés, de continuité d'activité et d'entraides entre services informatiques, logistiques, comptabilité et ressources humaines... ;
- Le développement des **partenariats en matière de Ressources Humaines**, avec Pôle Emploi et les autres acteurs de l'insertion professionnelle (missions locales, Cap Emploi, écoles et lycées...), pour valoriser la marque employeur ;
- Le **développement de l'analyse des coûts de gestion**, pour renforcer la performance de gestion de l'organisme et poursuivre la démarche d'optimisation des coûts.

Le Schéma Directeur des Ressources Humaines et le Plan d'Amélioration de la Qualité de vie au Travail identifieront de manière pluriannuelle l'accompagnement des salariés dans l'évolution de leurs missions et dans l'attention portée aux conditions de travail.

La Caf entend poursuivre au cours de la COG 2023-2024 son **engagement en matière de transition écologique**, les axes suivants ayant notamment été identifiés :

- **L'accompagnement des usagers et partenaires dans la transition écologique**, en soutenant les projets des partenaires prenant en compte la dimension environnementale, en faisant évoluer le règlement intérieur d'action sociale pour intégrer cet enjeu de développement durable... ;
- La poursuite des actions concourant à la **transition écologique** de l'organisme combinant à la fois la valorisation du patrimoine existant par des travaux d'investissement, la mise en place d'actions concourant à la sobriété énergétique mais aussi par la sensibilisation du personnel, pour atteindre les objectifs du décret tertiaire ;
- Une **politique d'achats mutualisés et responsables**, avec l'intégration systématique de clauses sociales et environnementales dans les marchés et une attention portée à l'impact écologique des matériels acquis par l'organisme (notamment informatiques).

Poursuivre la solidarité et coopération interbranche à l'échelle départementale

Convaincue par la nécessaire solidarité et coopération entre organismes de Sécurité Sociale, la Caf poursuivra cette démarche de **partenariat à l'échelle départementale, à la fois dans l'accès aux droits et aux services des usagers et dans des domaines transverses**. Cette démarche vise aussi à renforcer l'impact de l'organisme sur le territoire, l'échelon départemental étant confirmé comme échelon de référence des politiques sociales.

Les coopérations mises en place avec la CPAM en termes d'accueils communs et de parcours usagers seront approfondies sur de nouvelles catégories de bénéficiaires. Des parcours usagers communs avec l'URSSAF, la CARSAT et la MSA seront également construits, dans le but de **simplifier les démarches des allocataires et de mieux repérer les bénéficiaires potentiels**.

Le partenariat interbranche sera aussi développé **au niveau des services supports**, afin de renforcer leur efficacité et de rationaliser les coûts de gestion des organismes. Cet objectif s'inscrit aussi dans la valorisation et le maintien des expertises à l'échelle du département.

De nouvelles collaborations inter-administratives seront mises en place dans le cadre de l'offre globale et de la démarche de parcours : les chambres consulaires afin de développer une offre à destination des employeurs et des salariés, les hôpitaux dans le cadre du parcours Naissance ou encore la Banque de France dans le cadre d'un parcours Surendettement.

Renforcer la contribution active de la Caf au réseau

Au cours des précédentes périodes conventionnelles, la Caf s'est attachée à participer de manière active au réseau dans l'ensemble de ses domaines d'intervention et à proposer son offre de service pour améliorer la performance globale de la branche Famille. Plus de 60% des effectifs de l'organisme interviennent ainsi à ce jour pour le compte de la Cnaf ou d'une activité mutualisée. **La Caf entend poursuivre et renforcer cet engagement lors de la COG 2023-2027** en lien avec les mutualisations existantes et dans une relation client/fournisseur tout en maintenant une vigilance à maintenir la performance de la gestion départementale, de la gestion mutualisée et une culture commune d'organisme.

A ce jour, la Caf de la Haute-Marne intervient dans les domaines d'activité suivants :

- Prise en charge de la réponse téléphonique pour le compte de la plateforme téléphonique Ile-de-France 2 (Caf du Val d'Oise, de l'Essonne, de Seine-et-Marne et de Seine-Saint-Denis), à hauteur de 46.70 ETP ;
- Intervention dans l'appui production dans le cadre du Service Nationale d'Appui à la Production, à hauteur de 19 ETP ;
- Participation au Service national d'appui au Contrôle sur place Action Sociale, à hauteur de 2 ETP ;
- Réalisation du télécouvrement pour le compte de 8 organismes (Ardennes, Gard, Paris, Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis, Yvelines, Nièvre, Jura) ;
- Mission nationale d'appui au télécouvrement pour le compte de la Cnaf ;
- Mission nationale d'Hypervision Téléphone pour le compte de la Cnaf ;
- Mission nationale de Référent Innovation Grand-Est pour le compte de la Cnaf ;
- Prise en charge du traitement des prestations basse fréquence pour le compte de la Caf de l'Yonne et de la Meuse.

Pour la prochaine période conventionnelle, la Caf souhaite :

- **Elargir son offre de service dans le domaine du télécouvrement**, en travaillant avec les Caf participantes et la Cnaf à l'harmonisation des pratiques et en intégrant le télécouvrement ARIPA dans le socle de service ;
- **Renforcer son intervention pour le compte du réseau dans le domaine Production**, en poursuivant la mobilisation de collaborateurs polyvalents sur l'ensemble des prestations pour le compte du Service National d'Appui à la Production ;
- **Accroître l'efficacité des entraides existantes**, en proposant par exemple son expertise métiers aux Caf aidées dans le cadre du Service Nationale d'Appui à la Production pour contribuer à l'améliorer de la qualité de traitement et de l'ordonnancement de la production, dans le cadre d'une boucle d'amélioration continue entre la Caf, les Caf aidées et la Cnaf.

Face aux enjeux de ces coopérations/mutualisations, la Caf mettra en place un pilotage spécifique des actions mutualisées d'une part, dans le cadre de comités de pilotage avec les Caf adhérentes et d'autre part, dans le cadre de comités de mutualisation, permettant de réaliser des revues de performances dans le cadre de la Démarche de Qualité Intégrée.

Compte tenu des résultats en termes d'engagements de service de l'organisme, la Caf entend ouvrir la possibilité de **conduire des expérimentations** pour le compte de la Cnaf au niveau départemental. Par ses résultats, son ancrage départemental, l'expertise des professionnels, sa réactivité et son réseau partenarial, la Caf dispose en effet de la possibilité d'expérimenter et tester de nouvelles offres de service ou évolutions réglementaires, fonctionnelles ou techniques, afin d'apporter son appui et sa contribution au réseau dans le déploiement des projets structurants de la période conventionnelle.

Consolider les dispositifs de coordination territoriaux

Fort de l'ancrage départemental et de son rôle de régulateur social, la Caf de la Haute-Marne s'attachera à **coordonner ses actions et ses financements avec les partenaires locaux afin de créer une synergie dans la dynamique de développement des structures et des projets sur le territoire**. Des appels à projets communs, des comités de coordination seront mis en place afin de répondre à ces objectifs.

Les démarches de contractualisation et de programmation s'articuleront avec les schémas partenariaux existants afin de renforcer la cohérence de l'action publique.

En lien avec le Schéma Départemental des Services aux Familles, la Caf se positionnera en **acteur majeur dans le cadre du Pacte des Solidarités et maintiendra la couverture de l'ensemble de la population haut-marnaise par une Convention Territoriale Globale.**

Afin de garantir la coordination des projets à l'échelle départementale, une CTG départementale sera proposée au Conseil départemental avec des instances de gouvernance dans les domaines de la petite enfance, enfance, jeunesse, handicap et insertion.

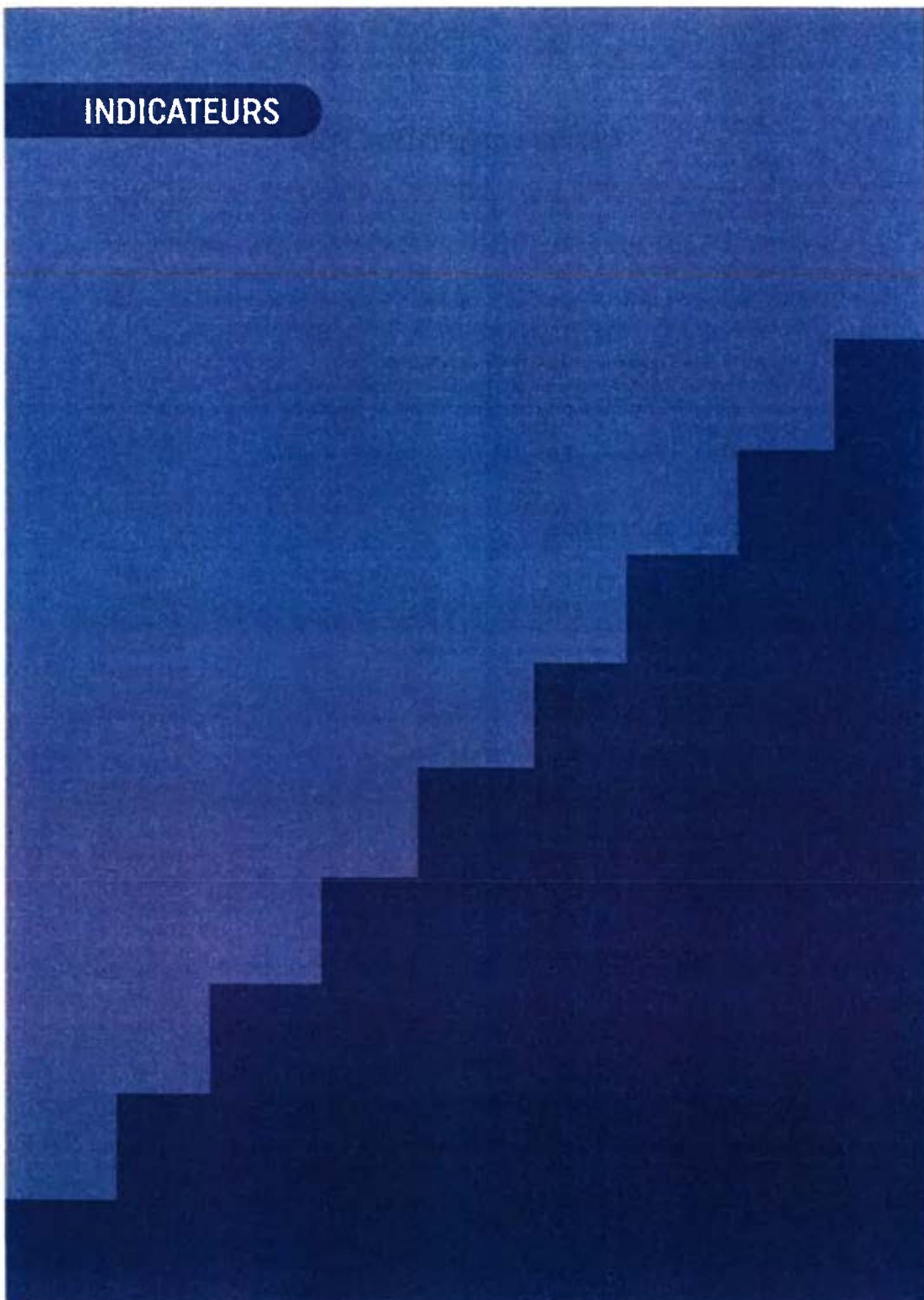
Faire du département de la Haute-Marne une terre d'innovation

Cette démarche s'inscrit également dans l'objectif de faire du département une **terre d'innovation, un laboratoire d'expérimentation de nouvelles solutions et dispositifs.** L'innovation constitue un levier pour élaborer un service efficace et adapté aux besoins des usagers du territoire, en construisant des solutions pragmatiques qui pourront être incubées, testées, évaluées. Cette dynamique concerne l'ensemble des champs d'intervention de la Caf (accès aux droits, action sociale, gestion interne, la transition écologique...).

La Caf entend pour se faire s'appuyer sur son **rôle de contributeur à l'évaluation des politiques publiques,** par l'ouverture, la valorisation et le partage de données de la branche. Au service des politiques publiques et de la stratégie d'innovation sociale et de partenariat territorial, la Caf dispose en effet de nombreux outils (mise à disposition de données via l'Open Data, informations du système d'information décisionnel pour améliorer la connaissance des usagers, outils de prévision et d'évaluation des politiques...). La Caf participera ainsi activement aux travaux de l'Observatoire départemental de la Petite Enfance et l'Observatoire social du Conseil départemental et s'attachera à proposer de manière régulière aux acteurs locaux des études sur ses champs d'intervention (évolution des allocataires et de leurs comportements).

Enfin, la Caf poursuivra son investissement dans la **démarche Innovation.** Outre la mission nationale de référent Grand-Est confiée par la Cnaf à l'organisme et l'animation du réseau régional des correspondants Innovation, la Caf souhaite intégrer cette démarche d'innovation dans son fonctionnement, en faisant un vecteur de la transformation des organisations et de l'association des acteurs (salariés, usagers, partenaires) à la co-construction des services. Elle développera un programme d'innovation sociale dans le domaine de la petite enfance, la parentalité, la jeunesse à travers des appels à projet.

INDICATEURS



LES INDICATEURS DU CPOG

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

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

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

SERVICES A L'ALLOCATAIRE

indicateur	Nature	Type	Cible
COG 08-25 Taux de réclamations traitées dans le délai de 10 jours	COG	Résultat	COG 71% en 2023
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 17j en 2023
COG 08-30 Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	COG	Résultat	Individualisée 15j en 2023
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 11% en 2023
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

Déai 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 90% en 2023
Pourcentage d'assistants maternels référencés sur monenfant.fr	Hors COG	Résultat	Nationale 70% en 2023
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 56% en 2023
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 22% en 2023
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 87% en 2023
Qualité / développement durable			
COG-01-06 Nombre des structures d'accueil de la petite enfance bénéficiant des aides à l'investissement au titre de la transition écologique	COG	Suivi	
COG-01-10 Nombre d'assistants maternels par ETP en Relais petite enfance (RPE)	COG	Suivi	
Enfance/jeunesse / Parentalité			
COG-02-12 Nombre d'heures en accueil collectif de mineurs (ACM) bénéficiant du complément inclusif handicap	COG	Suivi	
COG-02-13 Nombre d'heures d'accueil en ALSH	COG	Suivi	
COG-02-14 Nombre de familles bénéficiant d'aides au départ en vacances gérées par Vacaf	COG	Suivi	
COG-04-18 Nombre d'heures de fonctionnement des Lieux d'accueil enfants parents (Laep)	COG	Suivi	
Nombre de "lieux ressources" parentalité existants sur le département (espaces parents, maisons des familles, maisons des 1000j)	Hors COG	Suivi à partir de 2024	

PERFORMANCE ECONOMIQUE ET SOCIALE

Indicateur	Nature	Type	Cible
COG 12-46 Taux de formation des agents	COG	Résultat	COG 70% en 2023
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 14 en 2023
COG 12-53 Taux d'évolution de la consommation d'énergie (année de référence 2021)	COG	Résultat	COG -5% en 2023 par rapport à 2021

MAITRISE DES RISQUES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Indicateur	Nature	Type	Cible
COG 10-41 Montant total des préjudices frauduleux constatés	COG	Résultat	Individualisée 880 051€ en 2023
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 88% en 2023
Indicateur de qualité en sortie de liquidation (IQL0)	Hors COG	Résultat	Individualisée 96.9% en 2023
Indicateur de qualité de liquidation à 6 mois (IQL6)	Hors COG	Résultat	Individualisée 98.6% en 2023
Taux d'atteinte de l'objectif datamining métier (cible 250) en volume	Hors COG	Résultat	Individualisée 1892 en 2023
Montant redressé dans le cadre du contrôle des données entrantes (déclinaison par typologie de contrôle dans le cadre du PCI)	Hors COG	Résultat	Individualisée à partir de 2024
Pourcentage d'établissements d'accueil du jeune enfant contrôlés au moins une fois tous les 5 ans	Hors COG	Résultat	A compter de 2024

La Présidente du Conseil d'Administration
de la Caisse Nationale des Allocations Familiales



Isabelle SANCERNI

Le Directeur général
de la Caisse Nationale des Allocations Familiales



Nicolas GRIVEL

Le Président du Conseil d'Administration
de la Caisse d'Allocations Familiales
de la Haute-Marne



Mandel GALLAND

La Directrice
de la Caisse d'Allocations Familiales
de la Haute-Marne



Marie-Charlotte KOSSMANN-MATHON



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

 [@cnaf_actus](https://twitter.com/cnaf_actus)

 facebook.com/cafallocationsfamiliales

 youtube.com/c/AllocationsfamilialesFrance

 linkedin.com/company/caf-allocations-familiales