



# CPOG

2023 - 2027

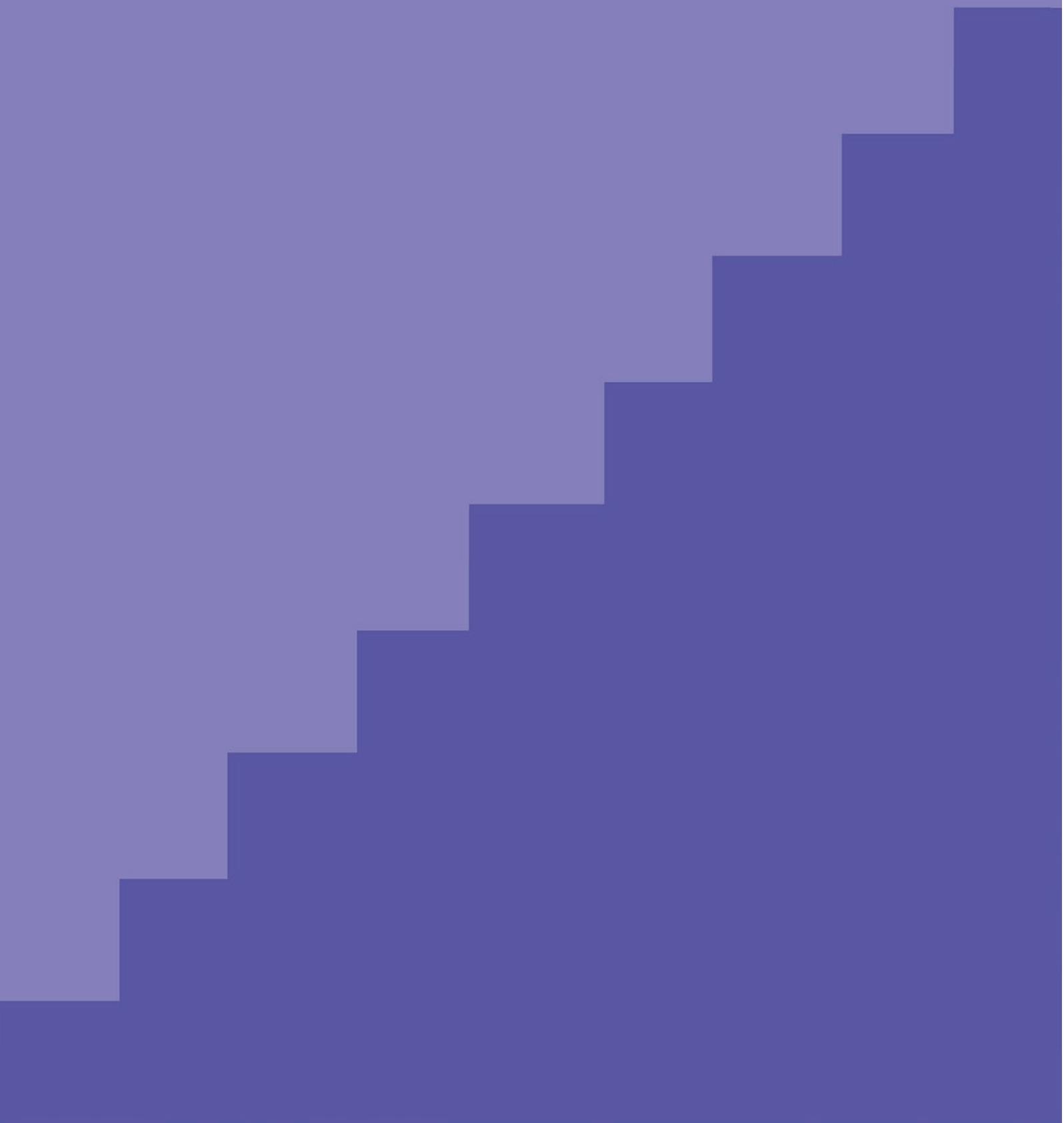
## CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE GESTION



# 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 .....	30
Services à l’allocataire .....	30
Politiques et gestion d’action sociale .....	30
Performance économique et sociale.....	31
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude.....	31

# 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 de la Caf des Deux Sèvres d'une part, et les orientations nationales d'autre part.

Convaincue de la plus-value d'une lisibilité à quatre ans tant sur les objectifs poursuivis que sur les ressources à y consacrer et soucieuse de renforcer la place de l'organisme sur le territoire, la Caf des Deux Sèvres a souhaité faire du CPOG 2023-2027 un réel outil de pilotage et de confiance.

Ainsi, loin de constituer la simple déclinaison directe de la COG, ce contrat témoigne de la volonté de la Caf de contribuer très activement à l'atteinte des objectifs nationaux et de bâtir une stratégie durable de confiance : des allocataires dans la qualité du service rendu, des territoires dans leur développement, des salariés dans leur professionnalisme.

Porté par cette ambition de s'appuyer pour plusieurs années sur un outil moderne de gestion et de pilotage, le présent CPOG a été élaboré durant plusieurs mois à travers la démarche locale « COG'itons ». Cette méthode s'est fondée sur 3 principes directeurs :

- une élaboration partagée (avec les salariés, avec les administrateurs, avec les partenaires),
- une vision prospective (portant parfois le regard au-delà de la période conventionnelle)
- une action territorialisée fondée sur un diagnostic du territoire et une analyse de performance joints en annexe

Il en résulte, en complément des engagements et indicateurs nationaux, une série de 10 défis décrits dans la deuxième partie du CPOG que la Caf des Deux Sèvres entend relever en cohérence avec les objectifs nationaux, les réalités du département et sa trajectoire de ressources.



# 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'interventions, 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 loisir 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) dans 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 c'est nécessaire, 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 assurant 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, et 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 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 définies 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 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 collaborateurs et collaboratrices 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 c'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'actions 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 service 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 d'action 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 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 coopérations, 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'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 ;
- 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**

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 c'est possible, 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.

### **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 c'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 :

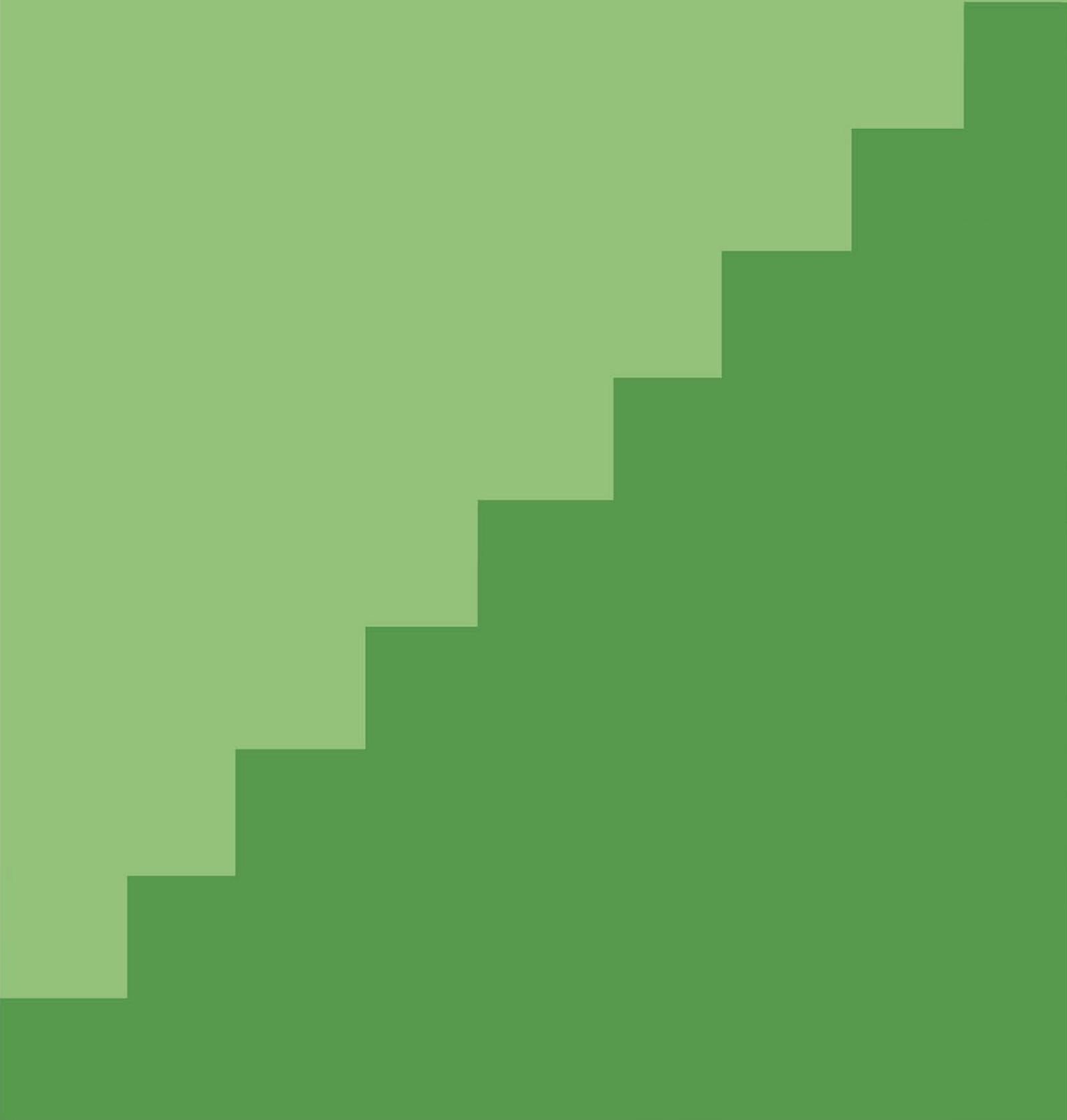
- mettre en œuvre les projets inscrits au schéma directeur du système d'information, à un rythme soutenable ;
- mettre à disposition et améliorer par itération les outils et applicatifs informatiques afin de les rendre plus performants et en adéquation avec les besoins ;
- s'assurer de la disponibilité 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 diagnostic territorial de la Caf des Deux Sèvres réalisé à l'automne 2023 (cf annexe 1) a permis de mettre en lumière les caractéristiques marquantes, les atouts et fragilités constatées ainsi que des grandes dynamiques à l'œuvre sur le territoire. Nous en restituons ici les éléments saillants avant de présenter les orientations prioritaires de la Caf pour la période 2023-2027.

### Population : Un département relativement jeune mais vieillissant

Les Deux-Sèvres est un département situé au nord-ouest de la région Nouvelle-Aquitaine, présentant au sud sa préfecture, Niort, situé dans la communauté d'agglomération du Niortais et qui constitue la partie la plus densément peuplée. Département à dominante rurale, il est polarisé autour de l'aire urbaine de Niort, aire située au milieu d'un couloir allant de La Rochelle et Rochefort en Charente-Maritime et se prolongeant vers Poitiers dans la Vienne.

L'accroissement démographique est dû exclusivement à un excédent d'arrivées de population par rapport aux sorties et l'une des tranches d'âge pour laquelle la population progresse concerne les personnes âgées de 65 ans ou plus. Le département vieillit, mais à l'échelle de la région, les Deux-Sèvres demeurent un département relativement jeune. La population des enfants entre 11-17 ans augmente. C'est la seule tranche faisant partie de moins de 25 ans qui voit son volume augmenter.

L'enjeu pour le département des Deux-Sèvres est donc de continuer à chercher l'attractivité afin de garantir sa compétitivité vis-à-vis des autres territoires afin de limiter le dépeuplement lié à l'augmentation de la tranche des plus de 65 ans. Il s'agit également de poursuivre le développement de l'offre de formation et d'accès au logement pour les jeunes adultes pour les attirer et fidéliser nos jeunes adultes en devenir.

### Les situations de monoparentalités et de familles nombreuses en progression

Dans ce contexte, la Caf des Deux-Sèvres compte 64 498 allocataires en 2022. L'évolution sur les cinq dernières années se traduit par une augmentation d'environ 864 allocataires par an,

43,5% du public est constitué de personnes en situation d'isolement et les situations de monoparentalité représentent 14,2% du public des allocataires, en hausse régulière. Les situations de monoparentalité avec un seul enfant augmentent de +2,4% en moyenne annuelle. Les familles monoparentales avec quatre enfants ou plus augmentent de 3,3% en moyenne annuelle. Ces progressions significatives singularisent les Deux-Sèvres.

De manière générale, pour les couples ou les monoparents, les situations de familles très nombreuses (quatre enfants et plus) ont tendance à augmenter (+0,7% pour les couples).

Entre juillet 2021 et juin 2022, la Caf a enregistré 1 140 déclarations de séparations avec enfants à charge. Cela représente 4,8% des situations de vie en couple, taux supérieur au niveau national.

### Une tension qui s'accroît sur l'offre d'accueil du jeune enfant malgré un déclin des naissances.

Depuis cinq ans, le niveau de naissances annuelles décline pour atteindre 3 107 en Deux-Sèvres en 2022 et par conséquent la population des moins de 3 ans connaît un fort déclin (-2,4% en moyenne annuelle). Malgré un taux de couverture de l'accueil du jeune enfant toujours supérieur à la moyenne

nationale, la tension sur les modes d'accueil s'installe sur le territoire. En termes de modalités d'accueil des enfants de moins de 3 ans, l'offre d'accueil individuel chute avec un baisse de 526 assistants maternels entre 2017 et 2022. L'accueil par les assistants maternels reste toutefois dominant sur le département.

### Une précarité marquée et en augmentation au nord-est du département

En Deux-Sèvres 18 400 allocataires constituent la population des allocataires à bas revenus, particulièrement fragiles économiquement. Tendanciellement, cette population progresse à un niveau moyen de +1,7% par an, témoignant du fait que de nombreux emplois, par leurs caractéristiques (temps partiels, bas niveaux de rémunération...) ne constituent pas toujours un rempart suffisant à la pauvreté. En termes d'évolution sur cinq ans, cette pauvreté monétaire touche de plus en plus les monoparents (+1,8% en moyenne annuelle), alors qu'elle décroît très légèrement chez les couples (-0,1% en moyenne annuelle). 57% des monoparents sont à bas revenus, 24,2% des monoparents allocataires sont bénéficiaires du RSA.

Sur les 7 355 bénéficiaires d'AAH, 176 ont au moins un enfant bénéficiant d'un droit AEEH.

### Les Deux-Sèvres, un territoire rural et dynamique

Le département des Deux-Sèvres à prédominance rurale reste néanmoins dynamique. Ainsi, il jouit d'un taux de chômage restant à un niveau bien inférieur à la moyenne régionale et nationale et le taux d'activité de la population est à un niveau exemplaire. Parallèlement, l'évolution de la création d'entreprise demeure positive, +11,9% en moyenne annuelle entre 2016 et 2021.

Mais le département des Deux-Sèvres est un territoire hétérogène. Au nord nous retrouvons davantage d'aires d'activité spécialisées dans l'industrie ou l'agro-alimentaire avec les villes de Bressuire, Thouars mais aussi Parthenay. Au sud du département, on retrouve Niort à l'intérieur de l'axe La Rochelle, Saint-Maixent et Poitiers, qui regroupe majoritairement des emplois du tertiaire.

En ce sens, chaque territoire met en place des stratégies différentes afin de répondre aux besoins qui lui sont propres. D'un côté, au nord du département, inciter le développement économique et attirer les actifs et familles. De l'autre, sur la trajectoire Niort/Saint-Maixent, la stratégie est d'attirer et maintenir la population des jeunes adultes, étudiants ou jeunes actifs.

Par conséquent, les intercommunalités poursuivent leurs efforts en soutenant l'offre de formation et de l'enseignement supérieur. Mais également en soutenant l'implantation de nouvelles entreprises, portée par les multiples politiques de revitalisation et développement des territoires dits 'ruraux' afin de soutenir l'emploi et l'attractivité des territoires. En lien avec ces deux enjeux que sont l'attraction des jeunes, des actifs, des familles et le développement des entreprises et de l'emploi, le développement des services autour de l'installation des ménages est essentiel. C'est ainsi que le logement, l'accès au numérique, l'accueil des jeunes enfants font aussi partie des enjeux prioritaires que doit développer le territoire.

## II. Les défis de la Caf

---

Au regard de ces caractéristiques marquantes, des atouts et des fragilités constatées ainsi que des grandes dynamiques à l'œuvre, il apparaît essentiel que la caisse d'allocations familiales des Deux-Sèvres privilégie dans son action dans les prochaines années les orientations prioritaires suivantes :

- **Garantir pour chaque allocataire un service de qualité, proche et accessible en s'appuyant sur ses équipes et celles de ses partenaires.** Cette réactualisation de la relation de service tiendra compte du domicile des allocataires, de leurs aires de mobilité, de l'accès effectif aux services numériques, de la présence d'autres services publics ou relais sur les territoires.
- **Maintenir et développer l'offre d'accueil du jeune enfant et déployer le SPPE.** Il s'agit de répondre vigoureusement aux multiples défis émergents : besoins actuellement non couverts, prévalence marquée de l'accueil individuel en net recul tendanciel, enjeux démographiques et économiques autour de l'attraction et du maintien sur le territoire de jeunes parents, croissance des violences intrafamiliales.... Pour ce faire la Caf s'appuiera sur l'agglomération niortaise (principal centre urbain et sa périphérie), les petites villes du département et les bourgs ruraux dynamiques.
- **Soutenir la politique d'attractivité et de redynamisation de certains territoires ruraux ou périphériques.** Cette dynamique est fortement portée par la situation favorable de l'emploi et les nouvelles aspirations sociétales. Il s'agira pour la Caf d'accompagner les initiatives territoriales par une politique adaptée de développement du lien social et des services (petite enfance, parentalité, animation de la vie sociale) et de soutien à l'accès aux droits et à l'autonomie des jeunes adultes.
- **Porter, aux côtés de ses partenaires, une attention particulière et penser une action adaptée** en direction des familles monoparentales fragilisées et des parents et enfants porteurs de handicap. Ces deux publics connaissent une progression marquée dans les Deux Sèvres et présentent des risques de fragilisation importants.

Ces orientations prioritaires sont déclinées par la Caf au sein de 10 fiches défis :

- **FICHE DEFI N°1 :** Accélérer les solutions pour l'avenir de la petite enfance et réenchanter l'accueil
- **FICHE DEFI N°2 :** Accueillir pour faire grandir, accompagner pour émanciper
- **FICHE DEFI N°3 :** Epauler chaque parent, être présent au bon moment
- **FICHE DEFI N°4 :** Renforcer l'accès et le maintien dans le logement pour tous
- **FICHE DEFI N°5 :** Innover et progresser au service des plus fragiles
- **FICHE DEFI N°6 :** Renforcer la confiance en s'appuyant sur la proximité et l'aller vers
- **FICHE DEFI N°7 :** Garantir le juste droit et lutter contre la fraude
- **FICHE DEFI N°8 :** Soutenir les métiers et accompagner durablement les transformations
- **FICHE DEFI N°9 :** S'inscrire résolument dans les solidarités et coopérations du réseau
- **FICHE DEFI N°10 :** Faire vivre l'intelligence des territoires

## FICHE DEFI N°1

### Accélérer les solutions pour l'avenir de la petite enfance et réenchanter l'accueil

#### Éléments marquants issus du diagnostic territorial

- Une tension sur l'offre d'accueil individuel et collective malgré une baisse des naissances (-2,4 % d'enfants de moins de 3 ans entre 2013 et 2019) et un taux de couverture petite enfance élevé de 72 % (majoritairement porté par les assistantes maternelles).
- Une situation de pénurie des professionnels petite enfance : 34 postes vacances en 2022 dans 14 EAJE, perte annuelle d'une centaine d'agrément par an chez les assistantes maternelles.
- 66 % des monoparents avec des enfants de moins de 3 ans sont à bas revenus.

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Passage de 20 à 46 maisons d'assistants maternels et création de 105 places avec un financement via la prestation de service unique (dont 1 crèche interentreprise éco-responsable).
- Labellisation de la première crèche à vocation d'insertion professionnelle (AVIP).
- 70% des assistantes maternelles sont référencées sur monenfant.fr

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Déployer le service public de la petite enfance et contribuer à développer des places d'accueil individuel et collectif :
  - Soutenir la diversité des modes d'exercice du métier d'assistant maternel en créant de nouveaux modèles interstitiels.
  - Lutter contre la pénurie des professionnels de la petite enfance.
- ⇒ Favoriser l'insertion socioprofessionnelle des familles via l'accès aux modes d'accueil.
- ⇒ Favoriser la socialisation des jeunes enfants et développer la continuité éducative des modes d'accueil.
- ⇒ Améliorer la qualité d'accueil en favorisant le lien avec la nature au sein des EAJE

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ S'appuyer sur les projets lauréats du Fonds d'innovation petite enfance pour développer des structures hybrides entre mode d'accueil individuel et collectif.
- ⇒ Elargir le champ d'intervention des RPE comme guichet unique élargi et levier d'insertion professionnelle.
- ⇒ Essaimer les projets innovants s'agissant de « l'aller vers » et développer les crèches AVIP.
- ⇒ Développer les actions de promotion et de valorisation des métiers de la petite enfance
- ⇒ Créer des temps d'animation éphémères en itinérance portés par les RPE destinés aux familles et aux assistants maternels.
- ⇒ Contribuer à la création de temps passerelles entre les modes d'accueil.
- ⇒ Renforcer la qualité d'accueil à travers le soutien aux actions nature – culture.
- ⇒ Poursuivre et renforcer les espaces de dialogue avec la PMI pour organiser des démarches concertées d'accompagnement des porteurs de projets des EAJE.
- ⇒ Mettre en œuvre une collaboration renforcée avec la PMI et les services de l'Etat visant à accroître la vigilance et la prévention sur la qualité d'accueil et la sécurité dans les EAJE.

#### Les partenaires clés identifiés

- Protection Maternelle et Infantile
- Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant
- Les entreprises des Deux Sèvres et [les acteurs de l'emploi](#)

#### Les résultats visés

- ✓ Création de 100 places nouvelles nettes en EAJE et ouverture de 10 MAM
- ✓ Ouverture de 2 structures innovantes (une dans le Sud du département et une dans le Nord)
- ✓ Passer d'1 à 5 crèches labellisées AVIP

*« L'éducation de la petite enfance est la première pierre de l'édifice de la personnalité. Elle façonne les adultes de demain, et par conséquent, notre société future. »* Françoise Dolto

## FICHE DEFI N°2

### Accueillir pour faire grandir, accompagner pour émanciper

#### Éléments marquants issus du diagnostic territorial

- Une forte proportion des 6 – 17 ans en Deux-Sèvres (qui représentent 55,4 % des moins de 25 ans contre 50 % à l'échelon national).
- Un faible taux de chômage des jeunes de 15 à 24 ans conjugué à une faible scolarisation (34 % contre 52 % au niveau national).
- Une maîtrise des codes numériques des services publics à consolider pour les jeunes.

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Poursuite du maillage territorial en matière de prestation de services jeunes (25,4 ETP), labellisation d'un second point d'accueil et d'écoute jeunes, 37 promeneurs du net.
- Accompagnement des Fabrick à Déclic.
- La Caf des Deux-Sèvres, Caf pivot pour le traitement des aides aux BAFA 1 et 3 pour sept Caf de Nouvelle Aquitaine.

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Forger un avenir prometteur pour le territoire en valorisant et s'appuyant sur une jeunesse engagée dans la quête de sens.
- ⇒ Impulser des expériences d'ouverture et d'inspiration, aiguïser le sens critique, créer les conditions de développement de compétences ou aptitudes transférables pour leur vie future.
- ⇒ Renforcer et accompagner la prise d'autonomie des jeunes, l'accès au logement, aux droits, aux codes numériques des services publics et l'engagement citoyen.
- ⇒ Améliorer l'accessibilité et la qualité d'accueil des enfants dans les accueils de loisirs.

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ Faire vivre des espaces formels et informels de consultation et d'expression pour tous les enfants et jeunes pour les associer aux projets des territoires et sur des projets citoyens entre pairs (PS Jeunes...).
- ⇒ Essaimer l'expérience des Fabrick à Déclic.
- ⇒ Mettre en place la « Boussole des jeunes ».
- ⇒ Développer l'accès aux vacances des enfants et des jeunes.
- ⇒ Favoriser l'accès aux vacances et aux loisirs des enfants et jeunes porteurs de handicap
- ⇒ Accompagner l'émergence de projets novateurs portés par les résidences habitat jeunes.
- ⇒ Créer, accompagner, rénover les accueils de loisirs dans une démarche de développement durable intégrant une dimension de végétalisation des espaces extérieurs.
- ⇒ Renforcer les actions du pôle ressource handicap 79 et développer des séjours de vacances-répit en s'appuyant sur une coopération entre le secteur de l'animation et de l'éducation spécialisée.

#### Les partenaires clés identifiés

- Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports
- Résidences Habitat Jeunes, [Centres socio-culturels et Espaces de vie sociale](#)

#### Les résultats visés

- ✓ Création de 2 services logements jeunes (milieu rural, milieu urbain).
- ✓ 10% d'accueils de loisirs bénéficiaires du fonds d'investissement en vue de l'attractivité et de la qualité.
- ✓ Doublement du nombre départ en séjours des enfants en déployant le pass colo (300 à 600 départs).

*« La jeunesse est le moment de l'autonomie, de la prise de décision, de la découverte de soi et du monde. »* Albert Camus

### FICHE DEFI N°3

## Epauler chaque parent, être présent au bon moment

#### Éléments marquants issus du diagnostic territorial

- Une augmentation des familles nombreuses avec 4 enfants ou plus et des familles monoparentales.
- Une augmentation des infractions pour violences intrafamiliales (863 victimes en Deux-Sèvres en 2022) et une augmentation des demandes de placements entre 2014 et 2020 (+ 22 %).
- La mise en exergue à travers la crise covid d'une parentalité potentiellement stressante et épuisante qui nécessite un apport de nouvelles formes de réponse.

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Agrément de 2 structures comme structures de proximité ayant une mission spécifique de soutien des parents.
- Création de 4 lieux d'accueil enfant parent.
- Mise en place du « parcours séparation » depuis 2020.

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Soutenir, dans une visée préventive, les parents dès l'arrivée de l'enfant pour les encourager à participer et à s'engager dans l'éducation et le bien-être de leur enfant dans tous les espaces/temps.
- ⇒ Soutenir la parentalité par des conseils personnalisés pour aider les parents à gagner en confiance et à développer leurs compétences parentales.
- ⇒ Permettre aux parents d'accéder à des temps de répit.
- ⇒ Participer à la prévention et à lutte contre les violences intrafamiliales.

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ Favoriser la création de maisons des 1 000 premiers jours – lieux ressources.
- ⇒ Mettre en place des actions collectives à destination des parents dans le cadre du parcours « arrivée de l'enfant » en lien avec la CPAM, la PMI et les partenaires des territoires.
- ⇒ Poursuivre la dynamique « parentalité et nature » démarrée avec les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité et l'essaimeur.
- ⇒ Expérimenter une nouvelle offre d'accompagnement individuel de soutien à la parentalité.
- ⇒ Organisation un temps fort sur le répit parental.
- ⇒ Mettre en place une offre de service participant à la prévention et à la lutte contre les violences (orientations réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales, actions de prévention au sein des établissements scolaires...)
- ⇒ Poursuivre et renforcer les groupes de paroles d'enfants de parents séparés
- ⇒ Renforcer le partenariat à travers la mise en œuvre du protocole : Prévenir et lutter contre les violences conjugales et intrafamiliales
- ⇒ Poursuivre l'animation des réseaux des acteurs de la parentalité : comité ruptures familiales, réseau LAEP, réseau Clas.
- ⇒ Poursuivre l'aide au transport pour favoriser les départs des familles en vacances.
- ⇒ Poursuivre l'accompagnement des parents n'ayant pas la résidence principale de l'enfant après séparation, à travers l'aide aux parents non-gardiens, inscrite au règlement intérieur d'action sociale.
- ⇒ Développer un travail partenarial sur la problématique des situations de séparations à haut conflit avec la mise en place d'ateliers de parents et d'un projet d'espace rencontre protégé.

#### Les partenaires clés identifiés

- Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, [Education nationale](#)
- Réseau Stop violences 79

#### Les résultats visés

- ✓ Ouverture de 4 espaces ressources pour les parents
- ✓ 7 actions collectives « arrivée de l'enfant » par an
- ✓ Déploiement d'une offre d'accompagnement individuel à la parentalité

*« Les liens les plus forts sont souvent tissés avec des fils invisibles, profonds et intangibles, entre un parent et son enfant. »* Antoine de Saint-Exupéry

## FICHE DEFI N°4

### Renforcer l'accès et le maintien dans le logement pour tous

#### Éléments marquants issus du diagnostic territorial

- Parc locatif public insuffisamment développé qui représente à peine 8,5% des ménages en 2019 contre 21,1% pour le parc locatif privé.
- Taux de rotation particulièrement marqué en milieu urbain dont notamment au sein de la Communauté d'agglomération du Niortais et de la communauté de communes du Haut Val de Sèvre.
- 11,4% des allocataires d'aides au logement avec un taux d'effort supérieur à 39%.
- Diminution du nombre d'impayés de loyer des allocataires d'aides au logement entre 2017 et 2022.

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Déploiement de la réforme des aides au logement et de la réduction de loyer de solidarité (RLS).
- Mise en œuvre du Permis de louer à Niort, Thouars et Saint-Maixent-l'École.
- Participation aux Commissions spécialisées de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX).
- Soutien au développement de maisons écologiques et mobiles pour l'autonomie des jeunes.

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Poursuivre et amplifier l'action de la Caf en matière de lutte contre la non-décence.
- ⇒ Renforcer l'offre de soutien à l'accès et au maintien dans le logement.
- ⇒ Réduire la durée des situations de surpeuplement.

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ Développer de l'offre impayés de loyer en travail social [dans le parc privé](#).
- ⇒ Renforcer les partenariats avec les bailleurs publics (conventionnements) et privés (offre et communication).
- ⇒ Sensibiliser à la problématique du surpeuplement et améliorer la coordination des acteurs.
- ⇒ Promouvoir le permis de louer.
- ⇒ Améliorer l'usage des téléservices sur le champ du logement.

#### Les partenaires clés identifiés

- Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et plan départemental de lutte contre habitat indigne.
- Bailleurs sociaux et privés.
- Agence départementale pour l'information sur le logement.

#### Les résultats visés

- ✓ Augmentation des allocataires d'aides au logement.
- ✓ Augmentation du nombre de signalements d'impayés de loyer : +10%.
- ✓ Nombre de conservation d'aides au logement : +20%.
- ✓ Augmentation des demandes AL des bailleurs sociaux arrivées via le portail IDEAL : + 8%.
- ✓ Hausse de la part des téléprocédures logement : + 15 points (78%).

*« La maison devrait être le coffre au trésor de la vie », Le Corbusier*

## FICHE DEFI N°5

### Innovier et progresser au service des plus fragiles

#### Éléments marquants issus du diagnostic territorial

- Un taux d'emploi et de chômage performant qui s'illustre notamment par un taux d'activité des femmes de 25/54 ans de 91,2%.
- Diminution annuelle moyenne de 3,7% du nombre d'allocataires d'aides au logement et augmentation annuelle moyenne de 12,4% du nombre d'allocataires de la prime d'activité entre 2017 et 2022.
- 10% du fichier allocataires bénéficiaires du revenu de solidarité active (contre 13,8% au niveau national), en diminution 0,7% par an entre 2017 et 2022.
- Une pauvreté en augmentation et plus intense à l'est du département.
- 57% des familles monoparentales sont à bas revenus et 34,4% des bénéficiaires de l'AEEH sont dans des familles monoparentales.

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Des délais de démarche maîtrisés et une qualité de traitement à renforcer notamment dans le domaine du handicap.
- Prise en charge de la mutualisation allocation journalière de présence parentale (AJPP) et du proche aidant (AJPA).
- Déploiement d'approches attentionnées sur les thématiques de la séparation, du handicap et du logement.

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Développer des offres territoriales en direction des zones où les fragilités sont plus marquées.
- ⇒ Construire et déployer des parcours proactifs et coordonnés, avec une attention particulière au public porteur de handicap.
- ⇒ Définir une stratégie partenariale et territoriale en faveur des aidants.

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ S'inscrire activement dans les différents plans de lutte contre la pauvreté : Pacte des solidarités, Engagement quartier 2030, analyses des besoins sociaux sur les territoires.
- ⇒ Renforcer l'offre de travail social sur les territoires et diversifier les modes d'intervention.
- ⇒ Mettre en place l'approche populationnelle sur le segment handicap.
- ⇒ Positionner la Caf comme acteur clé de l'aidance dans le cadre futur guichet unique des aidants.
- ⇒ Consolider le pôle d'expertise AJPA AJPP et proposer cette expertise au réseau.

#### Les partenaires clés identifiés

- Etat, conseil départemental, Maison Départemental des Personnes Handicapées, France travail.
- Tuteurs et Associations caritatives et handicap/santé.

#### Les résultats visés

- ✓ Organisation de 7 ateliers collectifs par an dans le cadre du parcours arrivée de l'enfant.
- ✓ Réduction des délais de démarche : 13 jours pour les prestations et 11 jours pour les minima.
- ✓ Diminution du taux d'erreur AAH : taux d'erreur inférieur à 10% (- 20 points).
- ✓ Augmentation du nombre d'allocataires bénéficiaires de l'AJPA.

*« Il est de notre devoir de créer un milieu social dans lequel les jeunes et les personnes socialement faibles sentent que le présent et le futur leurs appartient »* Indira GANDHI

## FICHE DEFI N°6

### Renforcer la confiance en s'appuyant sur la proximité et l'aller vers

#### Éléments marquants issus du diagnostic territorial

- Une couverture en France Service plus importante (23 structures) mais encore disparate.
- Une durée moyenne des rendez-vous plus importante à Melle et Bressuire.
- Une couverture fibre encore faible de 54% contre 76,8% sur le territoire français.
- Des changements d'usages dans les modes de contact des allocataires (baisse des visites spontanées, augmentation des rendez-vous téléphoniques).

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Déploiement du plan de contacts sortants et de parcours proactifs coordonnés.
- Mise en place d'un plan local de promotion des téléservices.
- Développement des échanges et de la récupération de données dématérialisées avec les partenaires institutionnels.

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Rénover la stratégie de services de la Caf dans une double ambition de confiance et proximité avec les allocataires.
- ⇒ Renforcer l'information et l'accompagnement en direction de publics et de situations cibles pour garantir l'accès aux droits de tous.
- ⇒ Déployer une stratégie d'aller vers s'appuyant sur des offres territoriales spécifiques, la data analyse et l'écoute clients.
- ⇒ Développer les partenariats avec les acteurs intervenant auprès de nos publics cibles.

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ Réinterroger la présence territoriale de la Caisse au regard des besoins, des nouveaux usages et outils, et des partenariats relais.
- ⇒ Poursuivre le développement de l'accueil inconditionnel, notamment en continuant à renforcer les compétences des conseillers de service à l'usagers.
- ⇒ Densifier le plan de contacts sortants notamment en direction des primo arrivants et des allocataires qui font l'objet d'un indu.
- ⇒ S'appuyer sur l'analyse de la donnée, l'écoute clients et l'observation sociale pour mieux connaître les besoins des usagers et des territoires et adapter l'offre en conséquence.
- ⇒ Mettre en œuvre les parcours dédiés : jeunes, arrivée de l'enfant, séparation, handicap.
- ⇒ Déployer une offre à destination des salariés via leurs employeurs.
- ⇒ Diversifier les partenariats numériques de la Caisse.

#### Les partenaires clés identifiés

- Partenaires relais.
- Collectivités territoriales.
- Education nationale et entreprises.

#### Les résultats visés

- ✓ Augmentation du nombre d'allocataires
- ✓ Déploiement effectif des parcours jeunes, arrivée de l'enfant, séparation et handicap.
- ✓ Diminution du nombre d'indus PPA, RSA et AAH de 2 %.
- ✓ Augmentation du taux de recours aux téléservices : 89,3%.

*« Être soi, c'est aller vers les autres. Comme la source va vers la mer »* Martin GRAY

<b>FICHE DEFI N°7</b>
<b>Garantir le juste droit et lutter contre la fraude</b>
<b>Éléments marquants issus du diagnostic territorial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une mobilisation continue et régulière pour améliorer et la qualité.</li> <li>• Le maintien du paiement du juste droit difficile à maîtriser en raison du contexte de pandémie et de réforme des aides au logement.</li> <li>• Des résultats qualité à consolider, notamment un indicateur de qualité de la liquidation en sortie de liquidation (IQL0) de 93.5 % en 2022.</li> <li>• La qualité des données entrantes s'est détériorée sur la période (erreurs, omissions, fraudes).</li> </ul>
<b>Nos résultats marquants sur la période 2018 2022</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une stratégie qualité renouvelée s'appuyant sur une démarche transverse et plan local adapté</li> <li>• Des objectifs globalement tenus en matière de contrôle de la qualité des données entrantes (pièce et place).</li> <li>• Des résultats à consolider sur le plan local en matière de qualité de la liquidation.</li> <li>• Une expertise locale forte s'agissant de la lutte contre la fraude.</li> <li>• Une évolution favorable du taux de recouvrement des indus frauduleux entre 2020 et 2022.</li> </ul>
<b>Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Déployer la solidarité à la source.</li> <li>⇒ Améliorer et consolider nos résultats en matière de charges de production et qualité de traitement.</li> <li>⇒ Renforcer l'investissement dans la lutte contre la fraude à enjeux dans le domaine des prestations légales et dans le financement des partenaires.</li> <li>⇒ Accroître l'efficacité du recouvrement à l'aide de nouveaux outils attendus (gestion et pilotage).</li> <li>⇒ Adapter nos campagnes de prévention d'indus.</li> </ul>
<b>Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Accompagner les métiers aux changements dans le cadre de la solidarité à la source</li> <li>⇒ Animer une démarche qualité intégrée responsabilisante et partagée.</li> <li>⇒ Mettre en œuvre des actions afin de prioriser les suspicions de fraude</li> <li>⇒ Renforcer le recouvrement pro actif, notamment via un partenariat personnalisé avec les huissiers</li> <li>⇒ Cibler efficacement les campagnes de prévention d'indus et mesurer les effets.</li> </ul>
<b>Les partenaires clés identifiés</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenaires institutionnels</li> <li>• Huissiers</li> <li>• Bailleurs (recouvrement)</li> </ul>
<b>Les résultats visés</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire le taux d'erreur avec impact financier en deçà de la moyenne nationale</li> <li>✓ Consolider les résultats en matière de fraude détectée</li> <li>✓ Améliorer le taux de recouvrement proactif : + 2 points</li> </ul>
<i>« La qualité n'est pas une action, c'est une habitude »</i> Aristote

## FICHE DEFI N°8

### Soutenir les métiers et accompagner durablement les transformations

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Une meilleure structuration face aux défis émergents par la création d'un service ressources humaines en 2019 et d'un service performance et innovation en 2021.
- Un taux moyen de départ volontaire de 3,55% par an entre 2018 et 2022.
- Un taux de satisfaction des agents de 50% au Baromètre Social Institutionnel 2021 (66 % au national).
- Le développement d'un processus de recrutement prédictif et d'un parcours d'intégration adapté.
- Une diminution de 24% des dépenses d'énergie entre 2014 et 2022.

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Accompagner les transformations du rapport au travail et des métiers
- ⇒ Développer la culture de l'innovation, tester de nouvelles méthodes et les déployer en portant une attention particulière à l'écoute client
- ⇒ Déployer une démarche de responsabilité sociétale des organisations et de transition écologique ambitieuse en intégrant une logique d'évaluation des impacts

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ Elaborer une stratégie pluriannuelle à l'appui des grandes transformations à conduire : SDRH, PAQVT, plan informatique, plan d'investissement, stratégie de communication, stratégie d'appui au pilotage) et la rendre visible, tout en conservant l'adaptation nécessaire.
- ⇒ Garantir la continuité de la performance des services supports en adaptant les moyens et les compétences
- ⇒ Développer et faire connaître l'offre de service des fonctions supports et développer les parcours salariés en symétrie des attentions.
- ⇒ Poursuivre les démarches de transformation engagées : transformation managériale, transformation numérique interne
- ⇒ Former aux méthodes d'innovation, notamment au design thinking pour mieux intégrer l'écoute usagers et l'intelligence collective.
- ⇒ Etoffer la démarche de RSO / transition écologique en 5 étapes : structurer, se former, mesurer, agir et communiquer en complément de l'engagement des acteurs directement impliqués.
- ⇒ Adapter les espaces de travail (matériel informatique, mobilier...) pour mieux répondre aux besoins de performance, de mobilité et de QVT

#### Les partenaires clés identifiés

- Allocataires
- DREAL Nouvelle-Aquitaine
- Clients internes (managers, salariés)

#### Les résultats visés

- ✓ Diminution du taux de départs volontaires : inférieur à 3% par an
- ✓ Taux de satisfaction agent en augmentation au BSI : hausse de 5 points
- ✓ Mise en œuvre d'une mesure du bilan carbone et une réduction de 5 % par an des émissions de GES avec l'appui de financements PNI à l'issue du diagnostic énergétique réalisé en 2024

*« Seuls, nous ne sommes que des gouttes d'eau. Ensemble, nous formons un océan. »*

Ryunosuke SATORO

## Fiche défi n°9

### S'inscrire résolument dans les solidarités et coopérations du réseau

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Une contribution forte à la mutualisation de l'AJPA pour 37 Caf et AJPP pour 12 caisses avec une amélioration des résultats sur les délais et la productivité.
- Un service de traitement du BAFA innovant déployé au service de 7 Caf de la Région Nouvelle Aquitaine.
- Un engagement au sein du Service national de lutte contre la fraude à enjeux dès décembre 2019.
- Des collaborations de proximité et accords de mutualisation avec les caisses de l'ex-région Poitou Charentes.
- Une convention de partenariat en cours avec la CPAM

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Poursuivre et amplifier les collaborations engagées par l'approfondissement et l'élargissement du périmètre des activités comme caisse pivot.
- ⇒ Prendre en charge un jumelage de production avec les moyens dédiés.
- ⇒ Déployer et amplifier l'expertise de la Caf dans le cadre du futur service national de contrôle sur place en action sociale.
- ⇒ Consolider le partenariat avec la Cpm avec une convention renouvelée et le déploiement des parcours

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ Assurer la prise en charge d'activités dans le cadre d'un jumelage de production.
- ⇒ Valoriser l'expertise acquise dans le cadre du futur appel à manifestation d'intérêt en vue de la création d'un service national de contrôle en action sociale.
- ⇒ Consolider et développer la prise en charge de nouvelles caisses dans le cadre de la mutualisation de l'AJPP et de l'AJPA avec les ressources adaptées.
- ⇒ Se positionner comme centre de ressources et d'expérimentation au service des caisses adhérentes et du réseau en matière d'offres de service AJPP/AJPA et d'accès aux droits.
- ⇒ Poursuivre le service aux caisses clientes sur la gestion de la personne et des tiers pour les Caf actuelles, et étudier les demandes d'extension.
- ⇒ Dans un contexte de pénurie de professionnels sur les métiers d'animation : étendre en Nouvelle Aquitaine le périmètre de la mutualisation BAFA au regard des gains de performance constatés et de la qualité du service rendu aux organismes et aux familles.

#### Les partenaires clés identifiés

- Cnaf : Direction du réseau et direction des politiques familiales et de l'action sociale
- Les 11 autres Caisses de la région Nouvelle Aquitaine
- Caisses pivots AJPP / AJPA

#### Les résultats visés

- ✓ Un jumelage de production performant dimensionné autour d'une équipe de production et son manager au service d'une caisse demandeuse.
- ✓ La Caf laboratoire d'expérimentation et de design de services sur l'AJPP et l'AJPA au sein du réseau.
- ✓ Une contribution active au service national de contrôle Action sociale via une équipe de contrôle AS dédiée au service de la Cnaf et des Caf.

*« Les verres d'eau ont les mêmes passions que les océans », Victor Hugo*

## FICHE DEFI N°10

### Faire vivre l'intelligence des territoires

#### Éléments marquants issus du diagnostic territorial

- Forte tradition de solidarité dans les Deux-Sèvres, avec un réseau associatif dense.
- Liens étroits des habitants avec leur territoire où la qualité de vie est souvent mise en avant.
- 23 structures d'animation de la vie sociale et 2 espaces de vie sociale répartis sur l'ensemble du département.
- Des signes de fragilisation de la gestion de certains centres sociaux.

#### Nos résultats marquants sur la période 2018 2022

- Territoire intégralement couvert en conventions territoriales globales (CTG) : 8 signatures et création du réseau des coopérateurs CTG.
- Des réseaux denses existants pour accompagner les pratiques : Relais Petite Enfance, Contrat Locaux d'Accompagnement à la Scolarité, Lieux d'Accueil Enfants Parents, Promeneurs Du Net.
- Création du Comité d'animation départemental de services aux familles.
- Réalisation d'études prospectives sur les modes d'accueil petite enfance.

#### Nos principaux objectifs pour relever le défi sur la période 2023 2027

- ⇒ Intégrer au sein de chaque CTG une dimension de stratégie de développement territorial des services aux familles.
- ⇒ Penser et agir en écosystèmes pour transformer les territoires et renforcer leur attractivité.
- ⇒ Contribuer à l'animation de la vie sociale des territoires en intégrant systématiquement les enjeux écologiques et sociaux.
- ⇒ Promouvoir et accompagner l'innovation par les familles, les habitants et les territoires

#### Les développements et actions que nous conduirons pour y parvenir

- ⇒ Développer l'expertise territoriale des conseillers techniques et travailleurs sociaux et conforter les compétences d'observation sociale et de diagnostic de la caisse
- ⇒ Création d'un groupe de travail départemental « métiers de la petite enfance » dans le cadre du Schéma Départemental des Services aux Familles (France Travail, Région, Caf, Protection Maternelle et Infantile, volet insertion du Conseil Départemental, Missions locales).
- ⇒ Outiller les coopérateurs des Conventions Territoriales Globales.
- ⇒ Maintenir les centres sociaux existants et développer de nouvelles structures Espaces de vie sociale.
- ⇒ Faciliter de nouvelles relations entre les acteurs des territoires : collectivités, habitants, entreprises, institutions...

#### Les partenaires clés identifiés

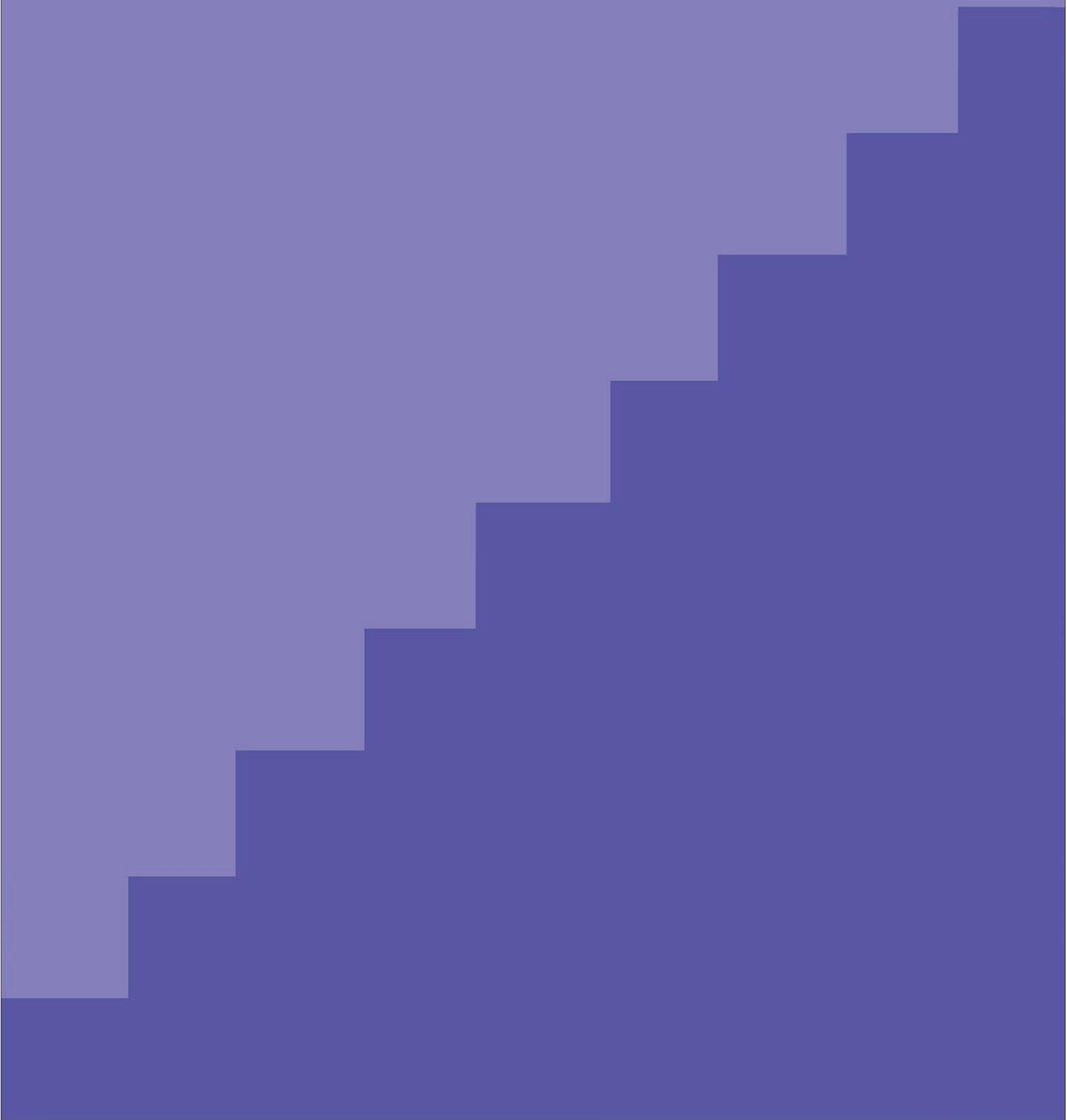
- Comité d'Animation Départemental du Schéma de Services aux Familles.
- Coopérateurs des Conventions Territoriales Globales.

#### Les résultats visés

- ✓ Passer de 25 équipements d'animation de la vie sociale à 30 équipements.
- ✓ Augmenter le nombre de CSC – EVS intégrant un axe sur la transition écologique.
- ✓ Augmenter le nombre de personnel formé (métiers de l'accueil petite enfance et de l'animation).
- ✓ Développer l'innovation territoriale (nombre d'action) et l'observation/études territoriales.

*« La pierre n'a point d'espoir que d'être autre chose que pierre, mais de collaborer, elle s'assemble et devient temple » Saint Exupéry*

# INDICATEURS



# LES INDICATEURS DU CPOG

## SERVICES A 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

## POLITIQUES ET GESTION D'ACTION SOCIALE

Indicateur	Nature	Type	Cible
<b>Information famille</b>			
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
<b>Information famille</b>			
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
<b>Accessibilité</b>			
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'AEHH 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
<b>Qualité / développement durable</b>			

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
<b>Enfance/Jeunesse / Parentalité</b>		
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 12-26 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

## MAITRISE 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	A compter de 2024

# SIGNATURES

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 des Deux-Sèvres



Franck ANDRE

La Directrice  
de la Caisse d'Allocations Familiales des Deux-Sèvres



Fatma DRISSI



Caisse d'Allocations familiales des Deux-Sèvres  
51 route de Cherveux - 79000 NIORT

---

 @Caf\_Deux-Sèvres

 Caf des Deux-Sèvres