

# SERVICE AUX PARTENAIRES



SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE MENÉE  
AUPRÈS DES PARTENAIRES

## LES POINTS CLÉS POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER !

### LES OBJECTIFS

Dans le cadre du déploiement des Conventions Territoriales Globales (CTG) et de l'amélioration continue du service rendu, le Service Aux Partenaires (SAP) a souhaité mener une étude auprès de ses partenaires (associations, collectivités, entreprises, mutuelles et fédérations), afin :

- d'évaluer l'accompagnement proposé par le service à ses partenaires ;
- d'améliorer la relation de service.

### LA MÉTHODE

Le travail a été mené selon le principe d'une étude sociologique, basé sur deux étapes clés :

- le recueil des données, par l'envoi d'un questionnaire et par la tenue d'entretiens ;
- l'analyse et la synthèse des données.

### LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION

**L**a Caf 87, porteuse de l'ambition d'être un acteur territorial reconnu, a mené une enquête auprès de ses partenaires.

S'appuyant sur les Conventions Territoriales Globales et le Schéma Départemental des Services aux Familles, principaux leviers de notre action, nous avons souhaité connaître votre avis sur notre accompagnement, nos dispositifs et notre organisation.

La finalité est bien d'améliorer notre relation de service et notre offre à votre destination, en étant innovants et attentifs à vos préoccupations et vos besoins. Nous souhaitons vous intégrer pleinement dans notre recherche d'une performance collective et durable.

Nous remercions les participants et espérons que cette synthèse vous permettra d'appréhender cette démarche initiée et menée par les équipes du Service Aux Partenaires.

Par le biais de la relation de confiance et de proximité bâtie avec vous, la Caf 87 souhaite poursuivre activement sa contribution au développement social territorial.

Thierry **DEBOURG**  
Président du Conseil  
d'Administration de la Caf 87

Dominique **TROUDET**  
Directeur  
de la Caf 87

**7** TERRITOIRES  
REPRÉSENTATIFS  
SELECTIONNÉS

**341**

NOMBRE DE  
PARTENAIRES  
AYANT REÇU LE  
QUESTIONNAIRE

**30%**  
DE RETOUR

Milieu  
urbain

Milieu  
péri-urbain

Milieu rural

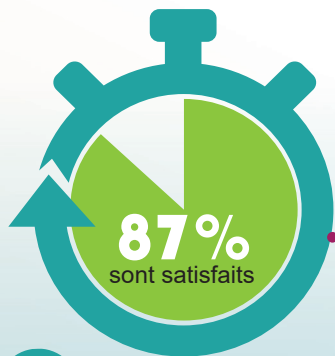
**51%**

**23%**

**26%**

PROFIL  
DES  
RÉPONDANTS

## CE QUE VOUS PENSEZ DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT



DÉLAIS DE RÉPONSE

« Les conseillers sont à l'écoute, connaissent parfaitement notre structure et sont très réactifs à nos demandes. »

La disponibilité des agents, la qualité relationnelle, la bonne connaissance des contextes territoriaux et l'antériorité des partenariats sont mis en avant dans les réponses au questionnaire et en entretien.



LA FRÉQUENCE DES RENCONTRES

**Vos attentes**

- ⊕ Limiter les changements de territoires des Chargés de Conseil et de Développement ;
- ⊕ Maintenir la proximité présentielle.



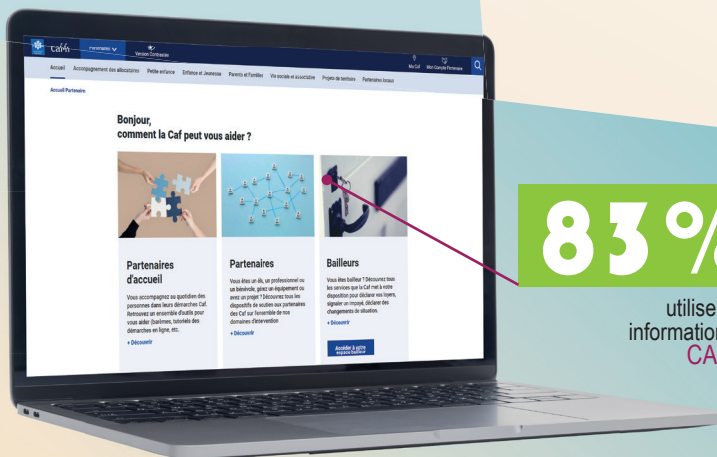
## CE QUE VOUS PENSEZ DE NOTRE ORGANISATION

« Il faudrait simplifier les déclarations des données. »

Les interlocuteurs sont bien identifiés en cas de développement de projets et sur la partie « Déclaration d'activité ».

**Votre attente**

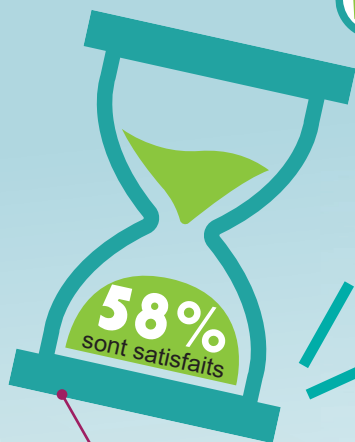
- ⊕ Clarifier l'organisation et la répartition des tâches auprès des partenaires.



25 rue Firmin Delage  
87046 LIMOGES Cedex 1  
afc-partenaires.caflimoges@caf.fr

## CE QUE VOUS PENSEZ DE NOS DISPOSITIFS

« La CTG nous a incités à travailler en partenariat avec les autres acteurs du territoire. »



DÉLAIS D'INSTRUCTION ET DE PAIEMENT

La CTG (Convention Territoriale Globale) est un dispositif qui renforce le travail partenarial.

L'importance de la présence des Chargés de Conseil et Développement pour orienter les partenaires vers les dispositifs adéquats est soulignée.



Cela traduit une bonne connaissance des financements Caf.

**Votre attente**

- ⊕ Clarifier l'impact et la démarche du déploiement des CTG.

« On aimerait bien avoir davantage d'éléments ou bien des petits rappels pour nous dire que ce dispositif existe. »

**Vos attentes**

- ⊕ Rendre plus lisibles les notifications de paiement ;
- ⊕ Etoffer la communication sur les appels à projet ;
- ⊕ Limiter le nombre de plateformes ;
- ⊕ Améliorer la lisibilité de certains dispositifs.