

# Schéma directeur des ressources humaines de la branche famille 2023-2027

La Convention d'objectifs et de gestion signée le 10 juillet 2023 entre l'Etat et la Cnaf est porteuse d'ambitions fortes pour la branche famille au cours de la période 2023-2027 : délivrance d'un haut niveau de qualité de service et d'accompagnement auprès de nos publics, mise en œuvre de réformes d'envergure en matière de politique sociales, contribution aux enjeux de transition écologique, réaffirmation de l'ancrage territorial de notre réseau...

Forte de la conviction que les politiques RH sont des leviers de transformation incontournables et des vecteurs d'engagement et de performance collective, la branche famille s'appuiera sur une feuille de route visant à préfigurer une culture commune en matière de modes de travail et de dynamiques managériales.

Fruit d'une démarche participative ayant associé les directions de Caf et le réseau RH dès la phase de préparation de la Cog, le présent schéma directeur des ressources humaines a donc vocation à capitaliser sur la maturité du réseau sur ces questions pour favoriser la mise en œuvre d'un socle commun autour duquel des initiatives locales pourront émerger. Si la temporalité de la Cog s'impose nécessairement, les enjeux et actions déployées s'inscriront pour certaines dans un temps plus long.

Dans un contexte marqué par de profondes transformations des organisations, des collectifs et des rapports au travail, une dynamique collaborative a été initiée, dans un format innovant pour mieux associer, en partenariat avec le CafLab, les collaborateurs de la Branche et co-construire avec eux les politiques RH de demain. Ce sont ainsi plus de 200 salariés issus de secteurs d'activités différents et de toutes les régions de France qui ont ainsi pu s'exprimer sur leurs attentes et priorités d'actions.

Si la continuité avec les précédents SDRH se retrouvera dans un certain nombre de projets déjà engagés, le fonctionnement en réseau, l'accompagnement des grands chantiers métiers et SI, la performance de la fonction RH notamment, le SDRH 2023-2027 s'attachera, au travers d'ambitions RH structurantes, à intégrer :

- La transformation des modes de travail et du rapport au travail des salariés
- La prise en compte de l'expérience candidat puis collaborateur dans les différents processus RH, au cœur des enjeux d'attractivité, de recrutement et fidélisation de nos salariés
- L'accélération de la transformation numérique, avec la place croissante de l'IA mais aussi la question des usages numériques
- L'impact de la transition écologique sur nos organisations
- Les enjeux de santé au travail, de prévention de la désinsertion professionnelle (absentéisme, salariés aidants...) et d'engagement
- Les évolutions du marché du travail, notamment pour les métiers en tension

- L'accompagnement des managers dans un contexte d'hybridation croissante et de flexibilisation des temps et environnements de travail
- Le renouvellement des modes de pilotage et d'animation de cette feuille de route RH pour favoriser l'adhésion et l'engagement de l'ensemble du réseau.

Le SRDH 2023/2027 décline donc pour chaque axe :

- Des actions nationales, co-constituées avec le réseau et ayant vocation à être portées par la Cnaf
- Des actions « socles » que les Caf déclineront localement selon des modalités restant à la main des Directions locales

## Attirer, recruter et fidéliser

*Ambition majeure pour les années à venir, le volet « attirer, recruter et fidéliser » du SDRH a nécessairement une visée transverse. Il doit en effet répondre à deux enjeux complémentaires, qui ont par ailleurs été largement mis en avant par les collaborateurs des Caf dans le cadre des travaux de préparation conduits avec le CafLab*

- *Garantir la capacité de la Branche à assurer ses missions au cours de la Cog et à délivrer un service à nos publics conforme à nos engagements de qualité*
- *Valoriser les métiers et les parcours des collaborateurs de la branche famille et ou valoriser la Branche en tant qu'employeur*

### **Objectifs stratégiques**

- Améliorer notre attractivité et nos capacités à recruter en :
  - Veillant à intégrer la marque employeur dans le cadre plus large de travaux sur la marque Caf
  - Renforçant et promouvant les partenariats externes en matière de recrutement et d'ambassadorat et favorisant l'immersion des candidats pour valoriser l'image de la branche
  - Facilitant les pratiques innovantes en matière de recrutement et les partages d'expériences
  - Améliorant les délais et la qualité des recrutements et de l'intégration des salariés mais aussi les modalités de départ : fluidifier les process dans une logique d'amélioration de l'expérience candidat et innover dans nos pratiques
  - Valorisant les initiatives en matière de transformation managériale, de diversité des modes de travail et d'engagement des salariés
- Réduire le turn-over (compréhension des facteurs et plans d'action notamment pour les métiers en tension) pour maintenir les compétences et la performance de l'entreprise
- Adopter l'apprentissage dans nos modalités de sourcing, de recrutement et d'intégration de nos collaborateurs

- Donner une meilleure visibilité sur la diversité des métiers et les parcours au sein de nos organismes, de la Branche et de l'Institution
- Encourager l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs
- Donner une meilleure visibilité sur la diversité des métiers et les parcours au sein de nos organismes, de la Branche et de l'Institution
- Renforcer l'implication, la fierté d'appartenance et l'engagement des équipes en valorisant la reconnaissance au travail, les résultats obtenus et la participation à la vie de l'entreprise
- Accompagner les managers à l'évolution de leurs pratiques managériales concourant à valoriser la marque employeur, encourager l'engagement des salariés et leur fidélisation
- Accompagner la mise en place de la nouvelle classification si négociations abouties, et des politiques salariales locales par des cadrages de Branche

### **Actions nationales**

2024-2025:

- Construire une campagne / des actions nationales de communication autour de la marque employeur « grand public » en lien avec la DCRI (découverte des métiers ...)
- Favoriser l'émergence d'un réseau d'experts sur la thématique « marque employeur » en lien avec la DCRI pour renforcer notre capacité collective à donner de la visibilité à la Branche en tant qu'employeur
- Capitaliser les bonnes pratiques en matière d'attractivité/ recrutement et les diffuser au sein du réseau
- Créer et animer des réseaux d'ambassadeurs salariés
- Poursuivre la modernisation de l'espace emploi carrière du site Caf.fr
- Réaliser de nouvelles fiches emploi et vidéos métier en partenariat avec la DCRI
- Accompagner les travaux d'expérimentation sur un outil digital d'Onboarding commun interbranche menés par l'Ucanss et investir le champ de la gamification sur cette thématique
- Construire des parcours métiers en lien avec la nouvelle classification
- Poursuivre les analyses pour une meilleure compréhension des facteurs de turn-over et identifier des axes d'amélioration en matière de fidélisation de nos collaborateurs (formation, conditions de travail, engagement des salariés, parcours et mobilités internes...)

Récurrent 2024-2027 :

- Mener des réflexions sur l'attractivité des métiers en tension, en lien avec l'Ucanss (observatoire des rémunérations), réaliser (et actualiser) des cartographies des métiers en tension
- Outiller les Caf (kits, partage des pratiques innovantes en lien avec le Caf Lab)

**Actions socle :**

- Déclinaison des parcours métiers et préconisations nationales dans le respect des trajectoires RMPP
- Réalisation avant le 30 juin 2024, dans la continuité des échanges en dialogues de gestion, d'un plan de recrutement sur les métiers de la production du service dans chaque Caf sur la période 2024-2026 et intégrant un engagement de renforcement du recours à l'alternance

## **Accompagner les collaborateurs dans la mise en œuvre des défis de la Cog**

---

*Dans la continuité la Cog précédente, le SDRH a vocation à favoriser le renforcement de la qualité de service et de la performance globale de la Branche au travers de l'accompagnement des salariés tout en favorisant la capacité collective d'adaptation au changement. Une attention particulière sera portée aux problématiques de soutien à la fonction managériale, dans un contexte marqué par l'hybridation de nos environnements de travail et une évolution du rapport des salariés au travail*

---

### **Objectifs stratégiques**

- Renforcer la visibilité sur les évolutions métiers, notamment dans les secteurs en tension en intégrant les réflexions sur les évolutions plus globales du rapport au travail
- Rénover le processus d'évaluation sur la base des travaux réalisés au cours de la Cog 2018/2022
- Développer l'employabilité des collaborateurs en leur donnant davantage de visibilité sur leurs perspectives d'évolution professionnelle
- Poursuivre l'adaptation de nos organisations et des dispositifs de formation, gages de la qualité du service à nos allocataires et nos partenaires,
- Favoriser la disponibilité/ adéquation des ressources formatives par une meilleure organisation
- Adopter une stratégie de formation multimodale garante d'une meilleure adéquation aux besoins de développement des compétences et source d'innovation pédagogique pour la branche.
- Promouvoir et accompagner au sein du réseau le développement d'un management agile et porteur des transformations dans un contexte de complexification des missions du manager

## **Actions nationales**

2024-2025:

- Refondre la formation initiale cœur de métier et adapter les dispositifs nationaux de formation en lien avec les principaux chantiers métiers de la Cog
- Engager les réflexions et travaux permettant de favoriser la disponibilité/adéquation des ressources formatives par une meilleure organisation
- Reconnaître et valoriser la contribution à l'effort formatif (dans le parcours des collaborateurs et au niveau du réseau)
- Redéfinir la place et le rôle des organismes de formation de de branche

2025 :

- Déployer le module « revue des talents » dans SITALENT
- En fonction des conclusions et des attendus des travaux de refonte de la formation initiale métier, améliorer le fonctionnement de la mutualisation nationale de la formation
- Fiabiliser les données issues du SI formation afin de d'adapter l'offre de formation au plus près des besoins et dans une temporalité adaptée
- Organiser la montée en compétence de l'ensemble des acteurs de la formation au regard de la nouvelle réforme de la formation professionnelle

Récurrent 2024-2027:

- Mettre en place et alimenter une veille – en lien avec le CafLab – sur les évolutions du monde du travail et du rapport au travail des salariés
- Expérimenter de nouvelles modalités pédagogiques et poursuivre la réingénierie des dispositifs de formation nationaux
- Définir et mettre en œuvre un programme pluri-annuel d'études métiers (en complémentarité avec l'observatoire inter-branches), intégrant notamment les impacts de l'IA
- Porter et déployer le projet d'offre multicanal associée à la démarche interbranche CAP'M

## **Actions socle :**

- Mettre en place la formation nationale initiale GCA/ CSU
- Recourir à l'outil national SITALENTS pour la mise en œuvre et le suivi des process évaluation et de gestion de la formation



## **Transformation numérique interne et environnement de travail du salarié**

---

*Au sein d'environnements de travail hybrides, l'appropriation d'une culture collaborative, le renforcement de l'engagement collaborateur et la contribution à l'amélioration de l'efficacité métier seront les priorités de la transformation numérique interne au sein du SDRH 2023-2027. La maîtrise des usages et outils collaboratifs est un enjeu central pour garantir une meilleure maîtrise de l'information et de la connaissance.*

*Les travaux conduits avec le CafLab ont mis en avant l'importance de mieux communiquer et faire connaître auprès des salariés et des managers les modalités d'accompagnement mises à disposition, dans une double optique de facilitation de l'adoption du changement d'une part et de régulation de la charge cognitive d'autre part.*

---

### **Objectifs stratégiques :**

- Permettre à tout salarié d'exercer son métier de façon optimale quels que soient ses modalités et outils de travail
- Contribuer au bien-être au travail des collaborateurs : réduction de la charge cognitive, droit à la déconnexion, prévention des incivilités numériques...
- Favoriser l'adaptation des collaborateurs aux évolutions de l'environnement numérique de travail et garantir leur inclusion dans l'éco-système de la Branche famille
- S'assurer que tout nouveau salarié intègre la culture et les pratiques collaboratives de la branche, garantes d'une efficacité numérique au travail
- Insuffler une culture collaborative au sein de la branche et s'appuyer sur une démarche participative pour mieux prendre en compte les préoccupations des salariés
- Proposer des applications permettant de fluidifier et améliorer le fonctionnement interne et les pratiques quotidiennes métiers
- Rendre autonome les salariés dans leur accès à l'information
- Engager l'individu et le collectif de la branche dans une démarche éco-responsable, facteur de bien-être au travail et de rénovation de la marque employeur

## **Actions nationales**

2024-2025

- Réaliser et déployer une méthodologie d'analyse des besoins en termes d'équipement de l'environnement de travail en fonction des profils de salariés et des situations de travail identifiées
- Déployer la formation en présentiel sur les fondamentaux du numérique et proposer une formation sur le management collaboratif aux Top Managers (expérimentation 2024 sur la Cnaf-EP)
- Instaurer et animer la semaine nationale du numérique à partir de 2024
- Bâtir le tableau de bord de pilotage de la TNI et doter les organismes des indicateurs de pilotage permettant de suivre la TNI pour bâtir des plans d'action
- Proposer un kit d'intégration à l'environnement numérique de travail au sein de la branche à tout nouveau salarié et au management collaboratif pour tout nouveau manager
- Bâtir des cas d'usage en lien avec la recherche, l'organisation et la rationalisation de l'information

2025-2026 :

- Expérimenter puis déployer une méthodologie de conduite du changement appliquée aux enjeux de la TNI
- Doter les managers d'indicateurs permettant de suivre le développement du numérique et du collaboratif au sein de leurs équipes
- Poursuivre les actions d'amélioration sur la recherche et la rationalisation de l'information
- Initier une offre de service personnalisée d'accompagnement des organismes en matière de TNI

Récurrent 2024-2027 :

- Poursuivre l'accompagnement à l'usage des outils collaboratifs et à leurs évolutions (actions de communication, événementiel, webinaires, kits à déployer dans les organismes...)
- Sensibiliser les salariés aux enjeux de sobriété numérique par des événements (formation, webinaires, offres ciblées)
- Accompagner les collaborateurs dans la maîtrise des compétences numériques au travers des programmes PIX
- Animer le réseau des référents PIX et TNI
- Instaurer et animer la semaine nationale du numérique interne à partir de 2024

- Définir un cadre d'expérimentation de la semaine « de 4 jours » au sein du réseau
- Accompagner les Caf souhaitant s'engager dans une flexibilisation des temps et espaces de travail

**Actions socle :**

- Accompagner les collaborateurs dans la maîtrise des compétences numériques au travers des programmes PIX
- Promouvoir une culture de l'éco responsabilité des salariés par des actions de sensibilisation et de formation intégrées au plan de développement des compétences local
- Instaurer un réseau de facilitateurs numériques internes au sein de l'organisme et les intégrer à la communauté nationale des facilitateurs.

## **Performance sociale, inclusion et QVCT**

---

*Dans la continuité du précédent plan QVCT, la Branche poursuivra ses actions en faveur de l'engagement de l'ensemble de ses salariés et de la prise en compte des dimensions inclusion et handicap dans l'ensemble des politiques RH.*

*L'augmentation de l'absentéisme de courte, moyenne et longue durée, la prégnance des problématiques de santé au travail et de santé de nos salariés (notamment les salariés aidants) seront autant de défis à résoudre collectivement.*

---

### **Objectifs stratégiques**

- Agir en faveur d'une meilleure compréhension des facteurs de l'absentéisme et capitaliser sur les bonnes pratiques
- Améliorer la QVCT de l'ensemble des salariés par le renforcement de la prévention santé et des risques professionnels
- Prévenir la désinsertion professionnelle des salariés au travers de deux axes prioritaires, la santé au travail et la prise en compte des salariés aidants
- Inscrire et faire vivre les principes d'inclusivité et d'égalité hommes/ femmes dans l'ensemble des politiques RH de la Branche et valoriser cet engagement dans notre Marque employeur
- Favoriser l'engagement au travers de l'association des salariés dans la conduite du changement
- Soutenir la fonction managériale (dans leur mission propre de management d'équipe mais aussi en tant que public prioritaire d'actions d'amélioration de la Qvct)

### **Actions nationales**

2024/2025

- Élaborer un plan national QVCT et handicap/ inclusion couvrant la période de la Cog
- Reconduire le BSI interbranches et en mobiliser les enseignements pour enrichir les politiques RH de Branche

- Outiller les Caf pour faciliter la compréhension et l'action sur les facteurs d'absentéisme de courte et moyenne durée
- Bâtir une nouvelle solution de gestion des signalements des situations d'incivilités et diffuser une procédure nationale d'accompagnement

#### 2025/2026

- Proposer un kit de mise en place de la méthode d'analyse de la charge cognitive
- Mener une réflexion sur les impacts de l'allongement des carrières des salariés

#### Récurrent 2024/2027

- Proposer des offres d'accompagnements individuels et collectifs aux salariés dans les transformations (marché Pros Consulte, marché d'accompagnement social inter caf...)
- Renforcer les actions en matière d'égalité hommes/ femmes (accès aux fonctions managériales, accompagnement des salariés victimes de violences conjugales...)
- Renforcer les dispositifs de soutien en matière de prévention santé y compris s'agissant du volet santé mentale
- Consolider et animer la communauté Qvct pour favoriser les échanges inter Caf et le partage des initiatives

#### **Actions socle**

- Élaborer un plan QVCT avant le 30 septembre 2024
- Participer au BSI inter-branches
- Mettre en œuvre la nouvelle solution RECIT

## **Pilotage et performance RH**

---

*Face aux défis des évolutions du monde du travail et aux chantiers s'annonçant dans le cadre de la COG 2023-2027, l'enjeu de cette dernière ambition du SDRH est de mieux reconnaître, valoriser et soutenir la fonction RH et sa contribution à la réussite des projets portés au sein de la Branche.*

---

### **Objectifs stratégiques**

- Poursuivre la démarche d'amélioration continue et d'optimisation des processus RH et réussir le portage de la feuille de route SIRH
- Soutenir les expérimentations, l'innovation et le déploiement de nouvelles offres de services et de conseil aux salariés de la Branche
- Renforcer la dynamique de réseau en matière de RH et de gestion administrative du personnel et de la paie
- Améliorer le pilotage du décisionnel RH au niveau national et local

### **Actions nationales**

2024-2025

- Finaliser les travaux d'analyse de la charge du SNGP
- Expérimenter des jumelages de « production » entre sites SNGP
- Mener une réflexion sur les métiers « en tension » des domaines supports
- Poursuivre la démarche d'amélioration continue et d'optimisation des processus nationaux RH pour les activités mutualisées et non mutualisées, notamment en matière de GAP et paie : efficacité par l'organisation et par les processus (DQI v2)
- Repenser la gouvernance GRH tripartite avec nos partenaires des branches maladie et recouvrement
- Renouveler les dispositifs de formation et d'appui métier aux professionnels RH

Récurrent 2024-2027

- Piloter la feuille de route SIRH national (GTA, OLIA, SITALENT, GRH) et organiser la complémentarité SI national/ SI local

- Déployer les projets prévus au SD SIRH national et assurer le maintien en condition opérationnel de l'existant et Identifier les bonnes pratiques locales développées avec des SI connexes au SIRH national en matière RH et les partager via un espace type '*RH Store*'

**Actions socle :**

- Déployer la DQI V2 et les modes opératoires nationaux
- Mettre en œuvre la supervision métier et managériale au travers des quizz RH
- Utilisation des modules « évaluation »/ « formation » de SITALENT

## VOLET DIRIGEANTS

*Dans la mise en œuvre des défis de la COG, la ressource dirigeante aura pour enjeux principaux de porter la performance collective ainsi que les transformations du réseau. C'est dans ce contexte que les actions déployées par la mission gestion des dirigeants seront repensées pour un accompagnement au plus près des besoins des ADD.*

### **Objectifs stratégiques :**

- Faire connaître et mettre en œuvre les réformes réglementaires ;
- Faciliter l'évolution des fonctions ADD en réponse aux défis de la Cog ;
- Poursuivre le développement d'un management engagé dans les transformations du réseau ;
- Soutenir les initiatives de projet de transformation et d'innovation managériale ;
- Promouvoir les méthodes collaboratives au service de la dynamique managériale ;
- Intégrer la sobriété énergétique dans les pratiques professionnelles ;
- Adapter et enrichir l'offre de service de la MGD en réponse aux besoins du réseau ;
- Renforcer l'attractivité aux postes d'ADD et soutenir la mobilité interbranche ;
- Engager une politique globale de développement des talents.

### **Actions nationales :**

#### **2024-2025 :**

- Développer l'offre de formation de la Branche avec l'appui de l'EN3S pour répondre aux enjeux de la COG et à l'évolution des fonctions d'ADD.
- Mettre en œuvre le projet « Trajectoire Leadders+ », programme d'accompagnement des potentiels vers un premier poste de pleine direction.



- Promouvoir et déployer la formation DIESE auprès des dirigeants sur les enjeux de transition écologique.
- Construire une offre d'accompagnement à la fonction de directeur sur un 2e ou 3e poste de pleine direction.
- Communiquer et porter les actions faisant suite à l'enquête « accès à une fonction de pleine direction / femmes » de l'Ucanss.
- Définir une stratégie de communication valorisant la fonction et l'accès aux postes de directeurs et de DCF.
- Enrichir l'offre MGD d'accompagnement à la mobilité pour les ADD candidats à l'interbranche.
- Adapter les supports et les processus SI Talents au regard du processus d'évaluation déployé dans le réseau.

#### **Récurrent 2024-2027 :**

- Designer puis déployer une offre de service « attentionnée » par une approche populationnelle selon les différentes typologies d'ADD.
- Valoriser les bonnes pratiques et initiatives locales sur les projets de transformations et d'innovations managériales.
- Faire connaître les fonctions d'ADD en Caisse nationale.
- Engager une réflexion sur nos outils pour une meilleure gestion des processus et un suivi actualisé de la population ADD.

## Le pilotage du SDRH

### Quelles clés de réussite ?

Déjà mis en œuvre durant la phase d'élaboration, les principes prévalant au pilotage du SDRH seront au nombre de 4 :

- 1/ Innovation et amélioration continue, au travers de collaborations régulières avec le Caf Lab et le LabUcanss sur l'élaboration et la mise en place de nouvelles offres de services
- 2/ Visibilité sur les transformations et partage avec les collaborateurs de la Branche dans une logique d'écoute salariés et de symétrie des attentions
- 3/ Adaptabilité et agilité dans le pilotage, dans un contexte fortement évolutif et mouvant
- 4/ Coopération et partages inter-branches

En parallèle, une gouvernance renouvelée sera instaurée afin d'associer les dirigeants et les RH au pilotage de ce SDRH

- 1/ Création d'une instance stratégique RH composée de Directeurs de Caf en complément des instances déjà existantes (INAF, INRH et INAGAPP) et clarification de leurs rôles respectifs
- 2/ Co-pilotage du SNGP avec une Direction locale, la Caf de l'Hérault ayant été désignée pour la période 2024/2026

En lien avec les orientations socle, il pourra être proposé un objectif individualisé ou le cas échéant un objectif commun à tous les directrices et directeurs à l'occasion des entretiens annuels réalisés par les directeurs évaluateurs. Par ailleurs, les directeurs évaluateurs apprécieront dans le cadre des EMF la cohérence de la politique RH menée localement par la directrice ou le directeur avec les orientations portées dans le SDRH national.

## **Indicateurs de performance sociale**

### **Indicateurs COG**

- Taux minimum du genre le moins représenté aux postes de directeurs : cible annuelle
- 43% (suivi national)
- Taux de formation des agents : cible annuelle 70% (suivi national et local)
- Taux d'absentéisme de courte durée : cible fin de Cog 1% (suivi national et local, des cibles individualisées annuelles seront communiquées aux Caf)

### **Indicateurs SDRH**

- Taux d'emploi des salariés handicapés : cible 6% annuelle (suivi national et local)
- Index égalité H/F : selon cible intéressement (suivi national et local)
- Taux de participation des salariés au BSI interbranches (suivi national et local) : 50% minimum
- Taux de déploiement des campagnes PIX :
  - ➔ 2024/2025 : taux de passation des nouveaux salariés de la Branche d'un parcours personae dédié ou parcours diagnostic PIX : cible annuelle 100% (suivi national et local)
  - ➔ Fin de Cog : taux de passation d'au moins 2 parcours PIX (diagnostic + un parcours personae ou thématique) cible 2027 90% des salariés de la Branche (suivi national et local)
- Taux de recours à l'alternance (suivi national et local) :
  - ➔ 2024 / 2025 : Engagement de l'organisme dans le recours à l'alternance
  - ➔ 2025/2027 : suivi et progression selon un taux défini par le DRHR.
- Nombres de stagiaires par dispositifs nationaux (suivi national)
- Taux d'utilisation modules formation et EAEA SITALEMENT : 100% des Caf (suivi national et local)
- Taux de formation des ADD (suivi national) : Remontée annuelle à la MGD du nombre d'ADD ayant suivi au moins une formation pendant l'année considérée.
- Taux d'absentéisme maladie moyenne et longue durée (taux d'absentéisme maladie entre 8 et 30 jours et taux d'absentéisme maladie supérieur à 30 jours): stabilisation par rapport à fin 2023 (suivi national et local)
- Taux de turn over : stabilisation par rapport à fin 2023 (suivi national et local)

## Annexe

### Bilan de la phase d'association des agents à l'élaboration du SDRH

L'élaboration du schéma directeur des ressources humaines (SDRH) a été l'occasion de faire participer les collaborateurs de la Branche dans une logique d'association et de co-construction de la feuille de route RH commune.

Ainsi, 11 séances se sont tenues durant le mois de l'innovation, en novembre 2023 et ont été animées par le CafLab et le DRHR :

- Régions Bretagne Normandie, le 13 novembre 2023 à Paris, regroupant 15 participants de 5 Caf différentes
- Région Bourgogne Franche Comté, le 13 novembre 2023 à Mâcon, regroupant 10 participants de 6 Caf différentes
- Région Paca-Corse, le 14 novembre 2023 à Marseille, regroupant 10 participants de 5 Caf différentes
- Région AURA, le 15 novembre 2023 à Lyon, regroupant 28 participants de 12 Caf différentes
- Régions Pays de Loire et Centre Val de Loire, le 16 novembre 2023 à Tours, regroupant 17 participants de 10 Caf différentes
- Région Nouvelle-Aquitaine, le 23 novembre 2023 à Bordeaux, regroupant 21 participants de 12 Caf différentes
- Région Grand Est, le 24 novembre 2023 à Nancy, regroupant 20 participants de 9 Caf différentes
- Région IDF, le 30 novembre 2023 à Paris, regroupant 17 participants de 7 Caf différentes
- Région Nord Pas de Calais, le 29 novembre 2023 à Lille, regroupant 12 participants de 4 Caf différentes
- Région Occitanie, le 21 novembre 2023, regroupant 18 participants de 10 Caf différentes
- DROM, le 9 novembre 2023 en ligne, regroupant 16 participants de 5 Caf différentes

**Au total, ce sont 184 participants issus de 84 Caf différentes qui ont participé à l'élaboration du SDRH à travers ces séances. Une restitution a été organisée par la DRHR et le CafLab le 19 décembre et a permis le partage des propositions avec les Directions de Caf.**

### (I) RELATION ET ACCOMPAGNEMENT DU MANAGER

Le thème de la relation et de l'accompagnement du manager a été choisi par la Nouvelle Aquitaine, AURA et les DROM.

Plusieurs propositions d'actions, qui seront intégrées par le DRHR dans le cadre du pilotage de l'axe 2 du SDRH, ont émergé de ces sessions :

- L'adaptation du catalogue formation SITAIENT pour faciliter l'identification par le manager des formations les plus adaptées aux besoins de son collaborateur, notamment celles en lien avec les soft skills (AURA)
- Mieux former les managers aux problématiques de formation et mieux valoriser leur rôle dans l'accompagnement du développement des compétences de leurs collaborateurs (DROM)
- Faciliter la co-construction des orientations de formation avec les salariés et les managers

### (II) MARQUE EMPLOYEUR

Les quatre régions ayant investi la thématique de la marque employeur - Grand-Est, Ile de France, Occitanie et Bourgogne Franche Comté – ont imaginé des actions portant sur la valorisation des métiers des Caf dans un objectif d'attractivité mais aussi de facilitation de l'intégration des nouveaux collaborateurs. Le DRHR en lien avec la DIRCOM, le CafLab mais aussi l'Ucanss s'attachera au cours de la période Cog à faciliter le partage des initiatives locales en la matière pour permettre leur « essaimage » au sein du réseau mais aussi à enrichir les plans d'actions nationaux.

- La région Grand Est a imaginé un "Rendez-vous en CAF inconnue", demi-journée en insertion avec nos partenaires pour leur faire découvrir nos métiers, présenter nos organismes et notre fonctionnement.
- La région Ile De France a proposé le développement d'une application "mon parcours caf", une application, à destination de tous les salariés de la branche famille et regroupant les fiches métiers, des vidéos sur les métiers existants ainsi que des mini quizz pour faire des bilans de compétences.
- La région Occitanie a travaillé plus spécifiquement sur le processus de recrutement avec une immersion vidéo dans le futur environnement de travail pour les candidats permettant de familiariser de manière concrète avec les attendus du poste.
- En Bourgogne Franche Comté, le projet retenu a été celui d'un « Integrate Game », jeu interactif, pour faciliter l'intégration de l'employé grâce à un parcours pour chaque embauché, à personnaliser en fonction du post. Ce jeu inclurait des quizz, des vidéos, des entretiens avec l'équipe... **Ce projet a été élu coup de cœur** lors de sa présentation par les participants au webinaire de restitution.

---

### (III) LA TNI ET L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DES SALARIÉS

Deux groupes ont travaillé sur la thématique de la TNI et de l'environnement de travail des salariés : la Bretagne- Normandie ainsi que les Pays de la Loire - Centre Val de Loire. Des actions communes et convergentes ont été imaginées. Elles seront intégrées à la feuille de route TNI pour la période 2023/2027.

- Une charte TNI de la Branche famille Caf définissant l'usage de outils et bonnes pratiques par les différents utilisateurs au sein du réseau
- Des plans d'accompagnement selon profils métiers et personae
- Une réflexion sur l'équipement des salariés et des managers hybrides.

---

### (IV) OUTILS ET OFFRES DE SERVICE RH

La région PACA-Corse a imaginé un parcours de valorisation et d'accompagnement des salariés en poste plus de 5 ans. **Ce projet a été élu coup de cœur** lors de sa présentation par les participants à la réunion Teams de restitution. Le DRHR pourra, dans le cadre des réflexions sur la dynamisation de l'entretien professionnel (bilans à 6 ans) s'inspirer de cette logique pour mieux en structurer le cadre et développer des offres d'accompagnements spécifiques pour certains publics.

Enfin en région Nord Pas de Calais, c'est une « approche populationnelle salariés » qui a été conçue durant la séance de créativité au travers de l'identification de personae de salariés confrontés à différentes situations et d'offres de services adaptées (information disponible, interlocuteurs pré-identifiés...).

