



2022



Rapport d'activité 2022



ADRESSE
8 bd Clemenceau
21043 Dijon
Cedex 9



WEB
www.caf.fr

Rapport d'activité 2022

SOMMAIRE

4-5	Le portrait des allocataires de la Côte d'Or
6	Les principales prestations versées
7	Le poids financier de la Caf dans l'économie locale
8-9	Les temps forts 2022
11	La petite enfance
12	L'enfance et la jeunesse - L'autonomie des jeunes
13	L'accompagnement social
14	Le soutien à la parentalité
15	Le logement et l'insertion
16-18	L'accès aux droits
19	Le juste droit
20	Une offre de service personnalisée
22-23	L'innovation et l'appui au pilotage
24-26	La démarche prospective et la coopération constructive
27-28	Un employeur engagé, des personnels mobilisés
29	Les instances de la Caf
30	Les sigles

ÉDITO

2022 : une année normale ?

Après les années 2020 et 2021 qui ont été perturbées par la crise Covid, l'année 2022 aurait pu être vue comme une année de retour à la normale. Mais ce ne serait pas rendre justice à la richesse et au dynamisme de l'activité de la Caf en 2022.

En effet, si l'on se réfère au dictionnaire, une année "normale" est une année "conforme à la moyenne, à la norme, et servant de référence". Or, cette définition paraît trop réductrice par rapport à la réalité de l'actualité et de l'activité de la Caf de la Côte d'Or tout au long de l'année.

En effet, comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport, 2022 a été une année riche en projets et en évolutions pour tous les secteurs.

2022 aura tout d'abord été marquée, au mois de mars, par **le renouvellement du Conseil d'administration** qui a désigné Mme Chabrier-Rodriguez comme Présidente de la Caf.

2022 aura aussi été l'occasion de confirmer notre engagement au service des allocataires et des partenaires. C'est en partageant intelligemment nos idées, nos forces, nos expertises, en s'appuyant sur le professionnalisme et la motivation de chacun, et en s'épaulant face aux difficultés, dans le respect des valeurs qui sont les nôtres (respect de l'environnement, neutralité, loyauté, bienveillance) que nous avons mené **différents projets**.

On citera à titre d'exemple :

- **la maîtrise de la plupart de nos indicateurs de qualité de service**, malgré un contexte encore marqué par la perfectibilité de certains outils informatiques et une forte charge de travail ;
- **la prise en compte d'évolutions législatives majeures**, comme le paiement de l'Aide exceptionnelle de solidarité (Aes) versée aux bénéficiaires du Rsa et de la Ppa à la rentrée 2022, la revalorisation exceptionnelle de l'Asf, et l'extension de l'intermédiation financière pour les pensions alimentaires ;
- **la généralisation des Conventions territoriales globales** (Ctg), démarche qui permet à partir d'un diagnostic approfondi de définir avec les collectivités locales concernées, des actions prioritaires permettant de répondre aux besoins du territoire ;
- **la prise en charge, par la Caf 21**, de nouvelles missions comme l'organisation régionale de la formation ou l'animation du service national de contrôle des établissements ;
- **le lancement des opérations préalables aux travaux de rénovation du bâtiment**, abritant le siège de la Caf, dans le respect de nos valeurs Responsabilité sociale des entreprises (Rse).

Aussi, la direction tient à **remercier l'ensemble des salariés et des administrateurs de la Caf, qui ont allié leurs efforts pour rendre tout cela possible.**



Caroline Michal
Directrice
de la Caf de la Côte d'Or



Le portrait des allocataires de la Côte d'Or

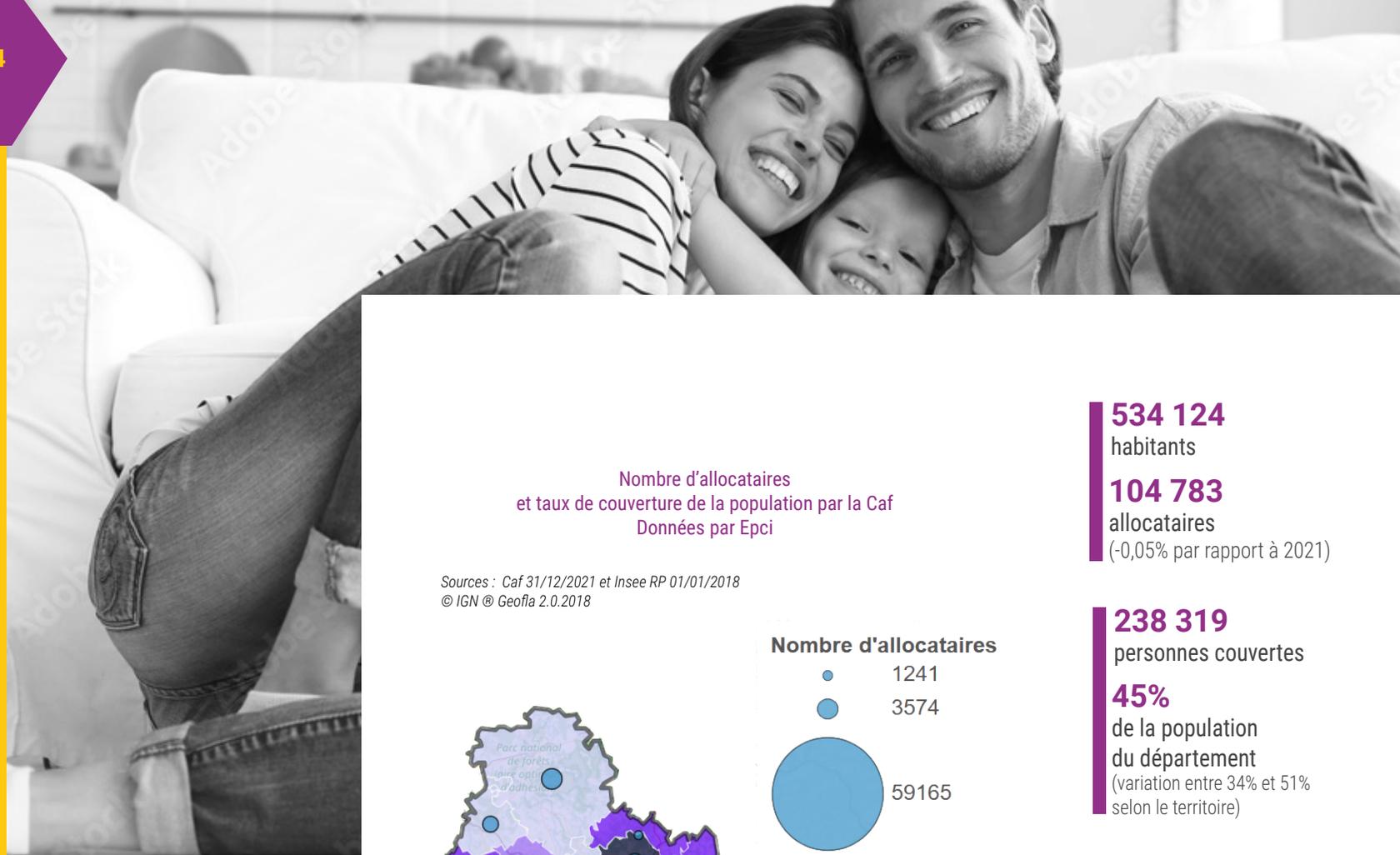
Les principales prestations versées

Le poids financier de la Caf dans l'économie locale

Les temps forts 2022

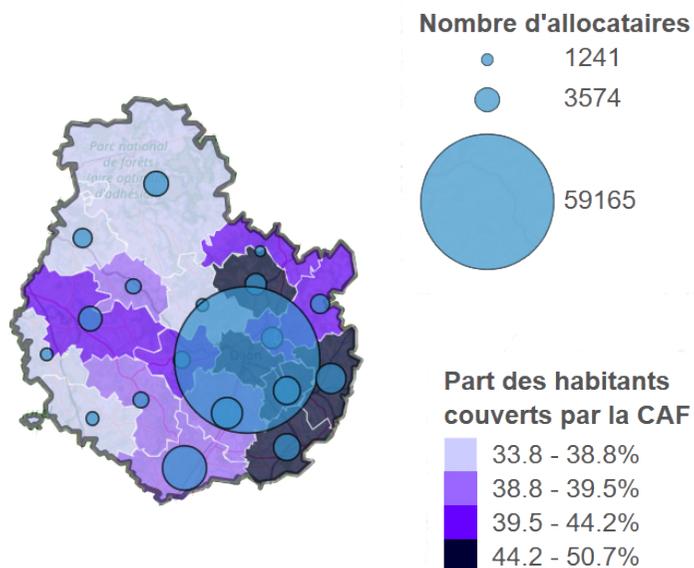


#1



Nombre d'allocataires
et taux de couverture de la population par la Caf
Données par Epci

Sources : Caf 31/12/2021 et Insee RP 01/01/2018
© IGN © Geofia 2.0.2018



534 124

habitants

104 783

allocataires

(-0,05% par rapport à 2021)

238 319

personnes couvertes

45%

de la population
du département

(variation entre 34% et 51%
selon le territoire)

4 977

naissances

(données Insee 2022)

(-3,63% par rapport à 2021)

19

établissements publics
de coopération intercom-
munal (Epci)

Nombre d'habitants

Baisse de 1,6%

au 30 juin 2022

33 942
COUPLES
AVEC ENFANTS

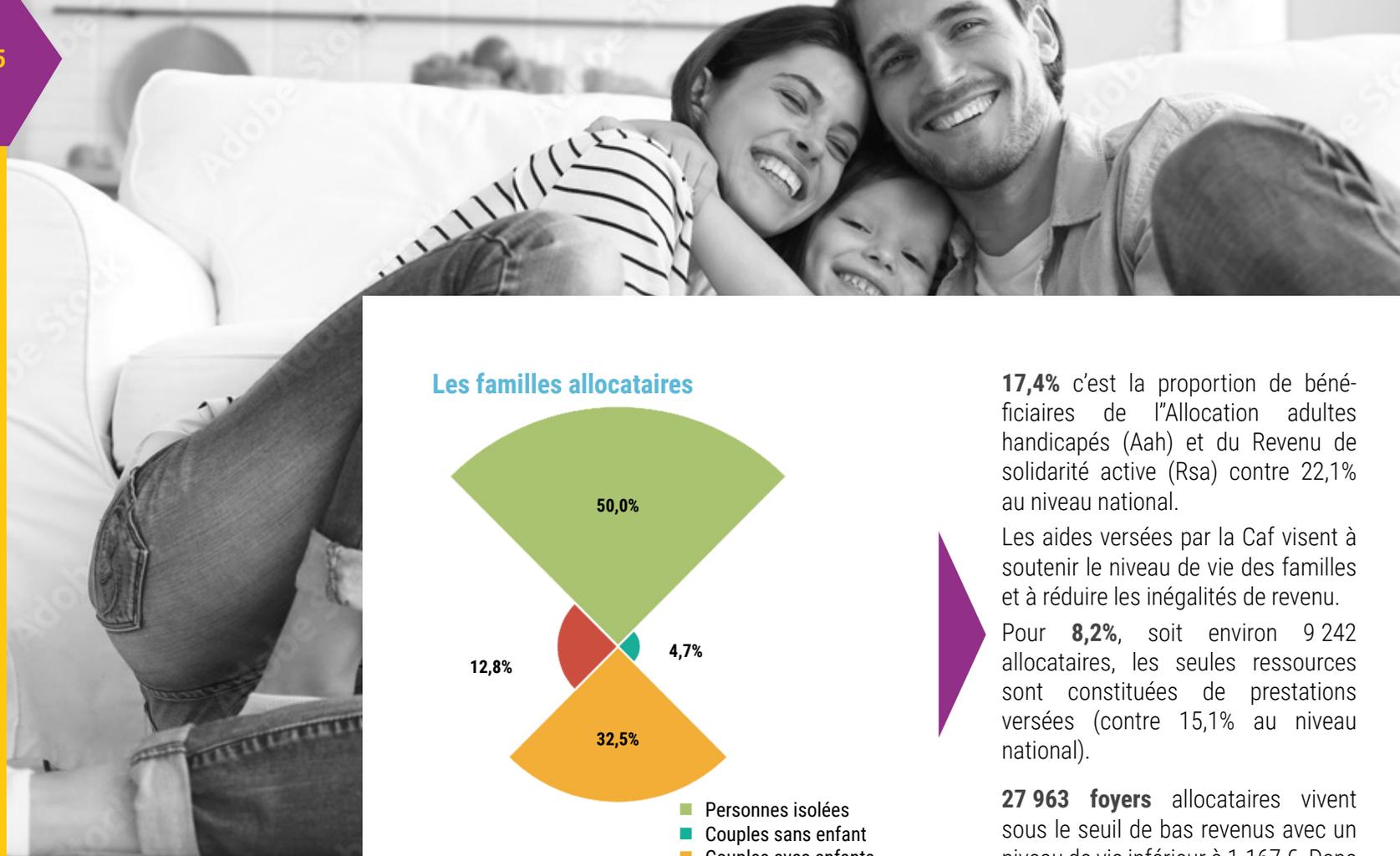
4 948
COUPLES
SANS ENFANT

13 405
FAMILLES
MONOPARENTALES

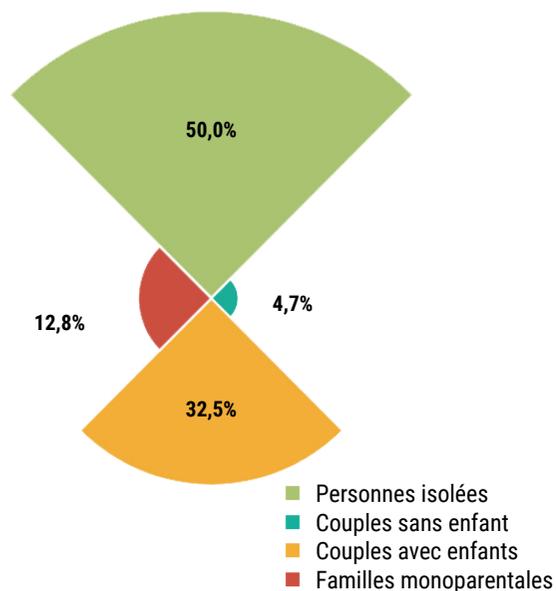
10 297
ÉTUDIANTS

CHAPITRE 1

LE PORTRAIT
DES ALLOCATAIRES
DE LA CÔTE D'OR



Les familles allocataires



CHAPITRE 1

LE PORTRAIT DES ALLOCATAIRES DE LA CÔTE D'OR

13 658
enfants
de 0 à < 3 ans

44 492
enfants
de 3 à 11 ans

17,4% c'est la proportion de bénéficiaires de l'Allocation adultes handicapés (Aah) et du Revenu de solidarité active (Rsa) contre 22,1% au niveau national.

Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des familles et à réduire les inégalités de revenu.

Pour **8,2%**, soit environ 9 242 allocataires, les seules ressources sont constituées de prestations versées (contre 15,1% au niveau national).

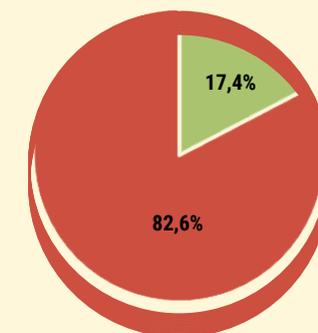
27 963 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 167 €. Dans ces foyers précaires vivent **26 073 enfants**.

 **20,1%**
de familles avec 1 enfant

 **55,8%**
de familles avec 2 enfants

 **24,1%**
de familles avec 3 enfants et plus

17,4%
de bénéficiaires
de minima sociaux



Situation comparative 2020-2022

CÔTE-D'OR



- dont - DIJON





CHAPITRE 1

LES PRINCIPALES PRESTATIONS VERSÉES

PRESTATIONS D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

	Bénéficiaires	Montant en Millions d'€
Prime naissance ou adoption	301	3 598
Allocation de base Prestation d'accueil du jeune enfant	10 197	20 536
Complément Mode de garde	7 694	58 042
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant	1 688	5 428
Total	19 880	87 604

SOLIDARITÉ

	Bénéficiaires	Montant en Millions d'€
Prime d'activité	36 104	74 360
Allocation adultes handicapés Prime d'activité	8 548	77 304
Revenu de solidarité active - droit commun et jeunes	9 659	57 331
Total	54 311	208 995

AUTRE

	Montant en Millions d'€
Divers	1 863
Primes exceptionnelles	11 826
Action sociale	45 542
Total	59 231

PRESTATIONS D'ENTRETIEN

	Bénéficiaires	Montant en Millions d'€
Allocations familiales	34 211	87 198
Complément familial	5 692	14 840
Allocation de rentrée scolaire	19 451	13 378
Allocation de soutien familial	4 650	10 549
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	2 077	7 198
Total	66 081	133 163

LOGEMENT

	Bénéficiaires	Montant en Millions d'€
Aides au logement	45 560	114 922



LE POIDS FINANCIER DE LA CAF

Ainsi, les "dépenses" de la Caf21 s'élèvent à **620,9 M€**, en progression de 3,8% par rapport à 2021, soit **1 160€ par habitant** de Côte-d'Or. Les "dépenses" de la Caf sont du même ordre de grandeur que le budget du Conseil départemental (647 M€). 45% des habitants du département sont couverts par au moins une prestation Caf.

Sur un plan social, les prestations versées par la Caf représentent 5,4% des revenus des Côte-d'Oriens. Cette part est de 40% pour les Côte-d'Oriens du premier décile de revenu (données 2020).



100 €

Pour 100€ versés

■ Solidarité.....	37€
■ Entretien.....	24€
■ Logement.....	21€
■ Jeune enfant.....	16€
■ Autre.....	3€



Zoom

≈ 2 millions d'€
versés
par jour ouvré

558 373 000 €
Les prestations légales

45 542 000 €
Les aides financières
en action sociale
en direction des familles
et des partenaires

15 310 000 €
Les dépenses de gestion

1 462 000 €
Le Centre de ressources

CHAPITRE 1

LE POIDS FINANCIER
DE LA CAF DANS
L'ÉCONOMIE LOCALE



CHAPITRE 1

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2022

Janvier

- Extension de l'intermédiation financière des pensions alimentaires en cas de divorce
- Vœux au personnel en Teams
- Comité de pilotage (Copil) Renouvellement du Contrat territorial global (Ctg) Mirebellois-Fontenois

Mars

- Élection du nouveau Conseil d'administration, Bérangère Chabrier-Rodriguez présidente
- Co-organisation (Caf, Ville de Dijon, Conseil départemental, Pôle emploi et Mutualité sociale agricole) d'un temps fort autour de la valorisation du métier d'assistant maternel
- Semaine nationale de la petite enfance
- P'tits dej pour les collaborateurs de la Caf
- Animation Compost avec l'Association "Arborescence"
- Signature Ctg Tille et Venelle
- Inauguration de la Crèche de Baigneux les Juifs

Mai

- Organisation d'un Challenge simplification en interne
- Refonte du site caf.fr
- Challenge Mai à vélo
- Quiz interne sur la protection des données
- Journée départementale des acteurs du Contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas)

01



02

- Lancement du journal interne ÉchoCaf
- Animations de l'hiver, en interne (nouvel an chinois, chandeleur, carnaval)
- Don matériel informatique à une École primaire de Chenôve
- Commission d'agrément du Centre social de Fontaine d'Ouche

Février

03



- Création du compte Instagram de la Caf de la Côte d'Or (cotedor_family_by_caf)
- Collaboration avec des influenceuses dans le cadre de la promotion des Relais petite enfance
- Visite du Directeur général de la Cnaf à la Dsi -site de Dijon- et Échanges avec le Comité de direction élargi (Codire)

Avril

05



- Bilan annuel de la lutte contre la fraude dans la Branche
- Participation à la course Odyssea
- Semaine de la Qualité de vie et des conditions de travail (Qvct) : ballons ergonomiques, challenge marche, cours de sports
- Participation à l'Activ'Challenge de l'Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph)
- Signature Ctg Quetigny

Juin

04



06



CHAPITRE 1

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2022

Juillet

- Diffusion du Rapport d'activité 2021
- Don de Pc "Tiny"

Septembre

- Versement de l'Aide exceptionnelle de solidarité (le 15) de 100 € aux bénéficiaires
- La Caf de la Côte d'Or désignée comme Caf référente pour la formation en région Bourgogne-Franche-Comté
- Semaine européenne du développement durable
- P'tits déj pour les collaborateurs de la Caf
- Inauguration du Pôle périscolaire de Savigny le Sec
- Signature du Ctg Val de Saône

Novembre

- Revalorisation de 50% de l'Allocation de soutien familial (Asf)
- Participation à la Semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées (Seeph)
- Trophée Cafcom "grand prix du jury" décerné à la Caf21
- Séminaire des Agents de direction de la région Bourgogne-Franche-Comté à Dijon
- Signature Ctg de Longvic

07



08

09



10



11



12



- Versement de l'Allocation de rentrée scolaire (Ars)
- Don de fournitures scolaires

Août

- Début de la contribution aux travaux nationaux sur la déconjugalisation de l'Allocation aux adultes handicapés (Aah)
- Enquête nationale de satisfaction auprès des allocataires
- Don du sang
- Semaine de la parentalité en entreprise
- Commission d'agrément Centre social Mjc des Grésilles

Octobre

- Participation au salon des maires de Côte d'Or au Parc des expositions
- Lancement du nouvel intranet Cafcom
- Lancement du plan de contacts sortants pro-actifs
- Organisation d'une collecte de jouets pour les Bébés de la Chouette
- Animation interne : Village de Noël avec produits recyclés
- Signature Ctg Norges et Tille
- Signature Ctg Chenôve

Décembre

La petite enfance

L'enfance et la jeunesse

L'autonomie des jeunes

L'accompagnement social

Le soutien à la parentalité

L'accès aux droits

Le juste droit

Une offre de service personnalisée



#2



≈ 100%
des territoires
couverts
par un Rpe

LA PETITE ENFANCE

La Caf, un rôle central

En 2022, la Caisse d'Allocations familiales, acteur central des politiques Petite enfance des territoires en Côte d'Or, a accompagné les partenaires dans la mise en œuvre de leurs actions en faveur des jeunes enfants et de leurs parents.

À ce titre, l'année 2022 a vu le déploiement accéléré des places de crèches "d'Accueil à Vocation d'insertion professionnelle" (Avip), dispositif visant à lever les freins que représentent les modes de garde dans un parcours d'insertion sociale et/ou professionnelle.

En parallèle, pour compléter une couverture territoriale déjà très importante, un nouveau Relais petite enfance (Rpe) "voyageur" a vu le jour, lequel a vocation à couvrir les petites communes de la métropole n'ayant pas la possibilité de gérer en direct un Rpe. Ainsi, la Côte d'Or est, aujourd'hui, intégralement couverte par une offre Rpe pour accompagner les parents dans la recherche d'une solution d'accueil pour leur enfant.

Enfin, 2022 a vu la finalisation de la recherche action collaborative conduite par l'Irtess en lien avec des Établissements d'accueil du jeune enfant et des parents. Pour découvrir cette démarche, vous pouvez visionner le documentaire qui a été réalisé.



Pour illustrer ce chapitre, nous vous proposons de regarder une interview de personnels du Rpe de la Covati (Communauté de communes des vallées de la Tille et de l'ignon).



CHAPITRE 2

AU PLUS PROCHE
DES PARENTS
ET DES ENFANTS

Améliorer ensemble le premier accueil du jeune enfant



Un documentaire produit par la Caf21 dans le cadre de la recherche action collaborative "Concilier réponse au plus près des besoins des parents et respect du rythme de l'enfant : comment accompagner les professionnels ?"



CHAPITRE 2

AU PLUS PROCHE
DES PARENTS
ET DES ENFANTS

L'ENFANCE ET LA JEUNESSE, L'AUTONOMIE DES JEUNES

Une cohérence éducative sur les territoires

Au titre de l'enfance-jeunesse, la Caf de la Côte d'Or met en place un réseau d'acteurs locaux avec la Direction des services départementaux de l'éducation (Dsden), et plus particulièrement le Service de la direction départementale de la jeunesse (Sdjes). Ce réseau est la déclinaison, dans la continuité du travail de structuration du partenariat inter-institutionnel avec l'État, qui vise à renforcer la cohérence éducative sur les territoires par une meilleure articulation au niveau départemental.

Outil de cette ambition partagée, la Caf a participé, comme chaque année, à l'analyse, l'évaluation et le renouvellement des Projets éducatifs territoriaux (Pedt) des collectivités, toujours en partenariat avec le Sdjes.

En parallèle, la Caf a accompagné les partenaires et territoires pour les aider à construire, structurer des projets dédiés à la jeunesse, en déployant la Prestation de service Jeune.

En a découlé, en lien avec la refonte du soutien aux Bourses jeune, réalisée en 2021, un projet porté par de jeunes Quetignois, en lien avec le Centre social La Passerelle de Quetigny, identifié comme remarquable au niveau national et récompensé par le prix "Jeunes pousses" du concours national Innov'Jeune.

Enfin, projet important pour l'accessibilité de toutes les familles à l'offre des Accueils de loisirs, la Caf a accompagné les collectivités de Côte d'Or dans une réforme de leur tarification, pour une meilleure prise en compte des ressources des familles, par la mise en place d'un taux d'effort, levier incontournable pour une équité d'accès aux services existants.



Action jeunesse 2022

Pour illustrer nos propos, flashez ce Qr code ! Testez vos connaissances sur notre actu 2022.



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le travail social

Une offre de service spécialisée

L'accompagnement des familles les plus vulnérables est un véritable enjeu pour la Caf de la Côte d'Or. Le travail social s'inscrit comme un levier au service des familles, avec une logique proactive permettant d'identifier les allocataires rencontrant des difficultés.

- En quoi consiste le travail ?
- En quoi consiste le travail que vous avez réalisé en 2022 ?
- Combien de situations ont été accompagnés cette année ?
- Quel qualificatif pour ce relationnel Caf|Partenaires ?



Pour en savoir plus

Maurice Grovogui
Travailleur social

à la Caisse
d'Allocation familiales
de la Côte d'Or



Quelques chiffres

2 364

rendez-vous
d'accompagnement

1 031

rendez-vous
"information conseil"

Témoignage

CHAPITRE 2

AU PLUS PROCHE
DES PARENTS
ET DES ENFANTS



LES CERCLES DE PARENTS

Témoignage

LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

Les séances d'information "Parents après la séparation"

Pour sensibiliser les parents confrontés à une séparation, les Caf et leurs partenaires proposent des séances d'information collectives "Parents après la séparation"...

La parentalité en entreprise

En 2022, la Caf de la Côte d'Or adhère à la Charte de la parentalité en entreprise... Un enjeu d'égalité professionnelle, de qualité de vie au travail et de performance...

Le contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas)

Ce dispositif, soutenu par la Caf, vise à une meilleure égalité des chances, à la prévention de l'échec scolaire et de l'absentéisme...

La médiation familiale

Quand il y a un conflit dans une famille, il est parfois difficile de s'entendre, de communiquer, de s'organiser. La médiation familiale, soutenue par la Caf, permet de prendre un moment pour aborder les problèmes et tenir compte du bien-être de l'enfant...

Le site monenfant.fr

Ce site propose aux parents, demandeurs d'emploi, un nouveau service en ligne, sous forme d'une rubrique "recherche d'un mode d'accueil", en vue de trouver, près de leur domicile ou de leur lieu de rendez-vous, des établissements d'accueil...

Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)

Ce dispositif met, à disposition des parents, des services et des moyens leur permettant d'assumer pleinement leur rôle éducatif, et met en réseau tous ceux qui contribuent...

CHAPITRE 2

AU PLUS PROCHE
DES PARENTS
ET DES ENFANTS



CHAPITRE 2

AU PLUS PROCHE
DES PARENTS
ET DES ENFANTS

LE LOGEMENT ET L'INSERTION

L'accompagnement social des allocataires

En impayés de loyer ou accession dans le parc privé et chez Cdc Habitat social

Conformément au cadrage Cnaf du travail social, les travailleurs sociaux du Pôle habitat logement (2 Etp en 2022, au lieu de 2,5 en 2021) favorisent la résorption des impayés locatifs du parc privé et la prévention des expulsions.

En 2022, pour réaliser cette mission, les travailleurs sociaux ont réalisé **230 offres sociales** (soit 58% d'augmentation par rapport à 2021).

Avec la crise sanitaire que nous venons de traverser, de nombreux propriétaires privés n'avaient pas signalé les impayés de loyer à la Caf ou n'avaient pas commencé de procédures d'expulsions en 2021.

En 2022, nous avons donc assisté à une augmentation significative des signalements d'impayés de loyer et donc, à une augmentation proportionnelle des offres sociales associées.

Ces propositions de rencontre ont généré **163 accompagnements** (chiffre stable entre 2021 et 2022). Parmi ces familles suivies, **76%** ont fait l'objet d'un accompagnement social soutenu (plus de 4 rendez-vous et souvent, sur plusieurs mois).

Les travailleurs sociaux dépassent donc les ambitions d'accompagnement du "Dossier Repère de la Cnaf" (au moins 65% d'accompagnement).

Quelques chiffres

le nombre d'impayés de loyer signalés



163

accompagnements
par les travailleurs sociaux

■ Parc public ■ Parc privé





L'ACCÈS AUX DROITS

Les relations partenaires "Accès aux droits" (Rpad)

Une réponse technique et sociale

Le Rpad a été créé par la Caf pour centraliser les demandes et apporter des réponses aux travailleurs sociaux d'autres institutions. Ce pôle composé d'un référent technique, d'un travailleur social et d'une assistante apporte une réponse technique et sociale aux situations.

- Pour quelles raisons solliciter ce dispositif ?
- En quoi les réponses apportées par le Rpad représentent-elle une réelle aide pratique professionnelle ?
- En quoi sont-elles une plus-value dans l'accompagnement des allocataires ?
- Quel qualificatif pour ce relationnel Caf | Partenaires ?

↓ Pour en savoir plus

Léa Bay-Cescutti
Intervenante
d'action sociale

à
Huda Coallia

Témoignage
sur l'utilité
de ce dispositif Caf



CHAPITRE 2

L'ACCÈS AUX DROITS

Quelques chiffres

2 628

sollicitations

(situations d'urgence,
dossiers suspendus, charge d'enfants)



Témoignage

L'ACCÈS AUX DROITS

La relation allocataire



Développer l'accessibilité aux services grâce au numérique, tout en maintenant un accueil spécifique pour accompagner tous les publics qui le nécessitent, garantir le droit à l'erreur pour les allocataires de bonne foi, assurer le traitement des réclamations, ... Ces exemples illustrent la volonté de la branche Famille de développer la qualité de ses services pour permettre aux allocataires un meilleur accès à leurs droits.

CHAPITRE 2

L'ACCÈS AUX DROITS

Nos résultats

13,7 jours
délai de démarche moyen *

12,4 jours
délai de démarche moyen *
pour les bénéficiaires
de minima sociaux

68,8%
taux d'appels téléphoniques
traités par un agent
(plateforme de Bourgogne)

81,2%
d'informations arrivées
par voie dématérialisée

92,6%
de réclamations traitées
en 10 jours ou moins

(*) Le délai de démarche mesure le temps écoulé entre l'arrivée de la pièce et la valorisation potentielle d'un droit ou la prise en compte d'un changement de situation.

Quelques chiffres

1 926 684
connexions
sur l'appli Caf Moncompte

1 175 043
connexions
sur le site caf.fr

71 567
sms envoyés

57 172
e-mails envoyés
(hors campagnes proactives)

307 657
e-mails envoyés
(campagnes proactives)

273 319
appels aboutis

1 089 457
courriers reçus

11 426
rendez-vous
téléphoniques

26 190
personnes accueillies
dans nos différents accueils



CHAPITRE 2

L'ACCÈS AUX DROITS

L'ACCÈS AUX DROITS

La Caf21 et France Services

Interview de la Responsable de FS Venarey-les-Laumes

La Caf est présente chaque mardi, au sein de votre France Services, qu'est-ce que cette présence vous apporte ?

- Une qualité d'accueil pour les usagers,
- Un service proche des usagers,
- Une bonne collaboration entre les agents de France Services et les agents de la Caf.

Depuis, avez-vous trouvé une complémentarité d'intervention, dans la réponse apportée aux allocataires ?

- Ah oui, du coup, à France Services, nous faisons les accueils de bases (création compte, consultation, déclarations, prise de rdv, ...).
- La présence de la Caf permet de traiter les demandes plus complexes et les demandes pour le service social.
- Nous pouvons discuter de certaines situations et apporter une réponse rapide aux usagers.

Quelle est la plus-value dans le travail en réseau, avec les acteurs du territoire ?

- Partage de compétences, échanges,
- Formations,
- Réponses rapides,
- Bonne collaboration.



- Missions
- Situation locale
- Partenaires nationaux et locaux
- Statistiques

↓ Pour en savoir plus



CHAPITRE 2

LE JUSTE DROIT

LE JUSTE DROIT

Le versement à bon droit

La politique de contrôle

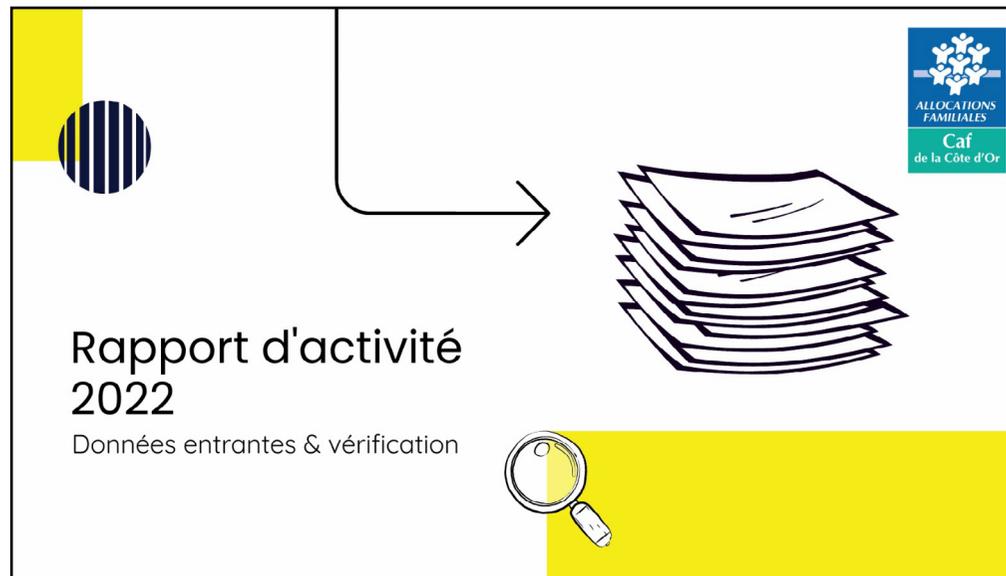
Contrôle des *données entrantes* ⁽¹⁾ & *contrôle métier* ⁽²⁾ font tous les deux parties du dispositif de maîtrise des risques de la branche Famille, donc de la Caf de la Côte d'Or.

(1) Informations transmises par les allocataires ou les tiers

(2) Vérification des traitements réalisés par les salariés de la Caf

Effectués par des gestionnaires de risques, ces contrôles interviennent avant ou après le paiement des prestations. Ils s'ajoutent au dispositif des contrôles générés de façon automatique par notre système d'information.

- Le contrôle sur pièces administratives vise le risque dit externe.
- Le contrôle métier vise le risque interne.



Quelques chiffres la lutte contre la fraude

346

cas détectés

- pour un montant de -
1 925 365 €

- sanctions encourues -

125

avertissements

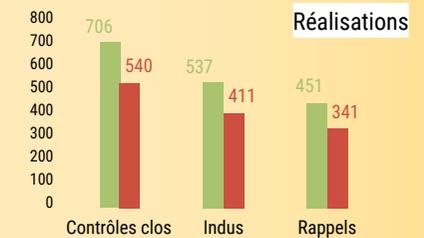
207

pénalités financières
pour un montant de
161 170 €

157

poursuites pénales

le contrôle sur place



UNE OFFRE DE SERVICE PERSONNALISÉE

Les Conventions territoriales globales (Ctg)

Dans le cadre de l'accompagnement des territoires et des partenaires, la Caf déploie depuis 2020 les Conventions territoriales globales, accord-cadre visant à renforcer l'efficience de notre offre en direction des familles via un partenariat stratégique avec les collectivités du département. Basées sur un diagnostic partagé du territoire, les Ctg intègrent un plan d'action pluriannuel adapté à la réalité des habitants et aux orientations politiques des élus.

Ainsi, en décembre 2022, 95% des habitants de Côte d'Or résidaient dans un territoire engagé avec la Caf pour développer, maintenir ou renforcer les services aux familles, tant sur les champs de la Petite enfance, de l'Enfance et la Jeunesse, de la parentalité et, dans certains cas, l'accès aux droits sociaux et/ou administratifs.



Signature de la Ctg avec la Communauté de communes Mirebellois et Fontenois lors du Salon des Maires, le 9 décembre 2022

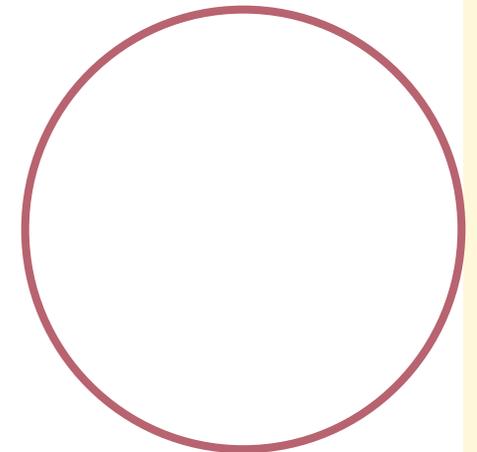
Le Schéma départemental des services aux familles (Sdsf)

À l'échelle départementale, la Caf a poursuivi ses travaux pour l'élaboration du Schéma départemental des services aux familles et de constitution du Comité départemental des services aux familles lié, suite au décret du 15 décembre 2021 nous positionnant dans un rôle de pilotage stratégique par l'attribution d'une vice-présidence et de la fonction de secrétaire général du Sdsf.

Les travaux engagés se finaliseront en 2023.

CHAPITRE 2

UNE OFFRE DE SERVICE PERSONNALISÉE



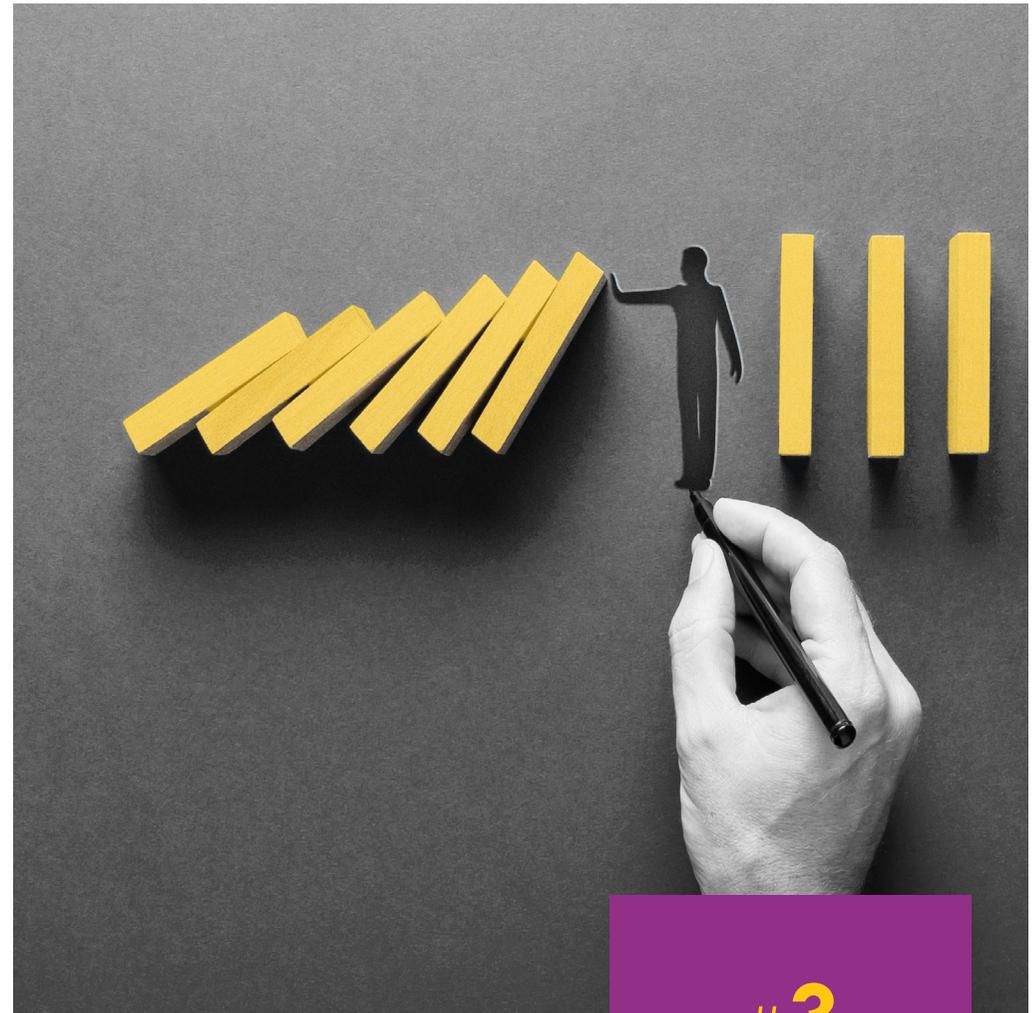
L'innovation
et l'appui au pilotage

La démarche prospective
et la coopération constructive

Un employeur engagé,
des personnels mobilisés

Les instances de la Caf

Les sigles



#3



CHAPITRE 3

L'INNOVATION ET L'APPUI AU PILOTAGE

L'INNOVATION

Les évolutions du système d'information

Un nouvel intranet Cafcom

L'intranet "Cafcom," ouvert en lecture à l'ensemble du personnel, remplace l'intranet "Cassis".

Il se compose de 5 domaines avec les avantages suivants :

- Organiser la gestion des informations autour de ces domaines,
- Laisser, à la main de chaque gestionnaire, la structure de son domaine en limitant les accès à certains sous-espaces, garantissant ainsi la sécurité des informations.
(exemple : Sharepoint Manager).

Les 5 domaines :

Projet d'entreprise

Il contient l'ensemble des informations concernant les projets transverses de l'entreprise : Cpog, Rse, Transformation numérique interne (Tni), Démarche qualité intégrée (Dqi), Travaux, ...

Gouvernance et pilotage

Il met à disposition les informations liées à la structure de la Caf : Conseil d'administration, Commissions, Rapport d'activité, Organigramme et Mouvements du personnel.

Vie au travail

Il permet l'accès à différents éléments tels que :

- Ressources humaines (toutes les informations du service Rh),
- Notes locales métiers (à développer en 2023),
- Offres des services supports : une page par service.

Vie Sociale

Il contient :

- Les Procès-verbaux des instances représentatives du personnel,
- Les informations des organisations syndicales,
- Un sous-site "Œuvres sociales" permettant, au bureau du Cse, du Ciessaf et de Sports & Loisirs, de promouvoir leurs œuvres.

Vie Pratique

Ce domaine informe de tous les événements de la Caf (animation du collectif, médiathèque) et des liens utiles et des outils "pratico-pratiques".

Zoom migration "nouvelle forêt"

Refonte de l'Active Directory Windows, le service d'annuaire au cœur de notre système d'information.

Cet annuaire est utilisé pour gérer, organiser et sécuriser les utilisateurs, les ordinateurs, ainsi que l'accès aux ressources partagées (imprimantes, dossiers bureautiques, ...)

impacts

407
ordinateurs

287
utilisateurs Caf 21

528
utilisateurs autres Caf

77
applications



CHAPITRE 3

L'INNOVATION ET L'APPUI AU PILOTAGE

L'APPUI AU PILOTAGE

L'expertise au service de l'interne et des partenaires

Un appui essentiel

La Cellule d'appui au pilotage (Cap) a pour rôle d'apporter un appui à tous les services de la Caf, mais aussi aux partenaires externes pour l'analyse et le traitement de nos différentes bases de données, à des fins de prise de décision, en matière de gestion, pour améliorer la relation de service, ou pour éclairer les décideurs sur des dispositifs à mettre en place dans le département ou certains territoires. Pour ce faire, elle résout tous questionnements des différents services de la Caf, saisis sur ces sujet dans notre logiciel G@ci (92 en 2022).

Cette cellule intervient également dans de nombreux projets. En 2022, elle a travaillé avec des partenaires extérieurs, comme lors :

- de l'étude de l'implémentation d'un revenu universel à Chenôve,
- d'un travail avec l'observatoire logement étudiants pour mesurer leur condition de vie,
- des échanges avec des cabinets de conseil pour fournir des données relatives à la métropole dijonnaise ou d'autres territoires pour évaluer ses besoins sociaux.

En ce qui concerne l'Observation socio-économique, la Cellule d'appui au pilotage élabore des "Portraits de territoires" pour venir en aide aux communes et à leur prise de décision sur des thèmes importants comme la Petite enfance (création de crèches par exemple).

Elle travaille aussi en collaboration avec le Service communication pour l'envoi de campagnes de e-mailings à des publics ciblés, ou encore la publication du portrait social du département.

La cellule joue aussi un rôle majeur dans la modernisation du Système d'information décisionnel (Sid), qui impose de traduire les requêtes utilisées par de nombreux collaborateurs de la Caf dans un nouveau langage, mais aussi d'appréhender de nouveaux outils comme la création de tableaux de bord plus accessibles à tous grâce à Power Bi.

Enfin, elle transmet à la Cnaf les indicateurs stratégiques de la Caf, dans le cadre du Référentiel national des données Caf (Rndc), et élabore des prévisions de stock de dossiers à liquider, afin de permettre à l'Offre de service allocataires (Osa) de mettre en œuvre des mesures préventives (plans d'actions).

Quelques chiffres

modernisation du Sid

95

traductions de requêtes

portrait des territoires

6

portraits

CHAPITRE 3

LA DÉMARCHE PROSPECTIVE ET LA COOPÉRATION CONSTRUCTIVE

LA DÉMARCHE PROSPECTIVE

La démarche qualité

Comme tous les organismes de Sécurité sociale, la Caf de Côte d'Or est engagée dans une démarche qualité.

Qu'est-ce que la "démarche qualité" pour la Caf de Côte d'Or ?

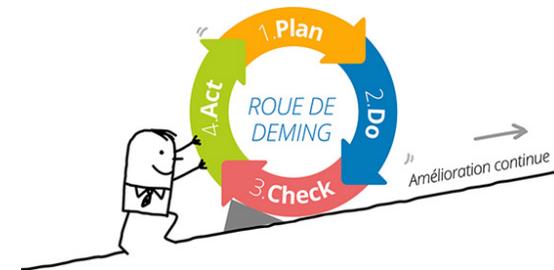
La démarche qualité, c'est une démarche globale au sein de notre organisme qui permet de travailler sur l'amélioration continue de l'ensemble des activités de la Caf. Cette amélioration continue permet d'atteindre une meilleure performance pour notre Caf. La performance de la Caf est définie par la différence entre la qualité voulue, à savoir les objectifs fixés, et la qualité obtenue, autrement dit les objectifs atteints.

Que signifie l'expression "amélioration continue" ?

C'est la méthode par laquelle nous cherchons à obtenir le résultat, la "bonne qualité". Pour cela, la démarche qualité repose sur une méthode qui comporte 4 temps essentiels :

- **Planifier**
réaliser un état des lieux (du processus, de l'activité, du dysfonctionnement, ...) permettant d'établir un plan d'actions,
- **Développer**
mettre en œuvre le plan d'actions,
- **Contrôler**
suivre et contrôler les effets des actions engagées, évaluer le plan d'actions,
- **Ajuster**
adapter la démarche aux résultats obtenus, évalués.

Et recommencer à planifier, développer, ... ; c'est pourquoi l'on parle de "boucle d'amélioration continue" (roue de Deming).



Une nouvelle démarche qualité va être déployée dès 2023. Qu'est-ce qui change avec cette nouvelle démarche qualité ?



CHAPITRE 3

LA DÉMARCHE PROSPECTIVE ET LA COOPÉRATION CONSTRUCTIVE

LA DÉMARCHE PROSPECTIVE LA COOPÉRATION CONSTRUCTIVE

Un exemple en interne : le Challenge Simplification

Le principe

Tous les collaborateurs de la Caf étaient invités sur une durée de deux heures à réfléchir en groupe (à constituer selon ses choix : service / métier / étage / ...) sur des pratiques Caf qui pourraient être simplifiées, et à proposer des solutions, propositions sur tous les sujets (environnement de travail, procédures, ...).

Pourquoi la mise en place d'un challenge simplification ?

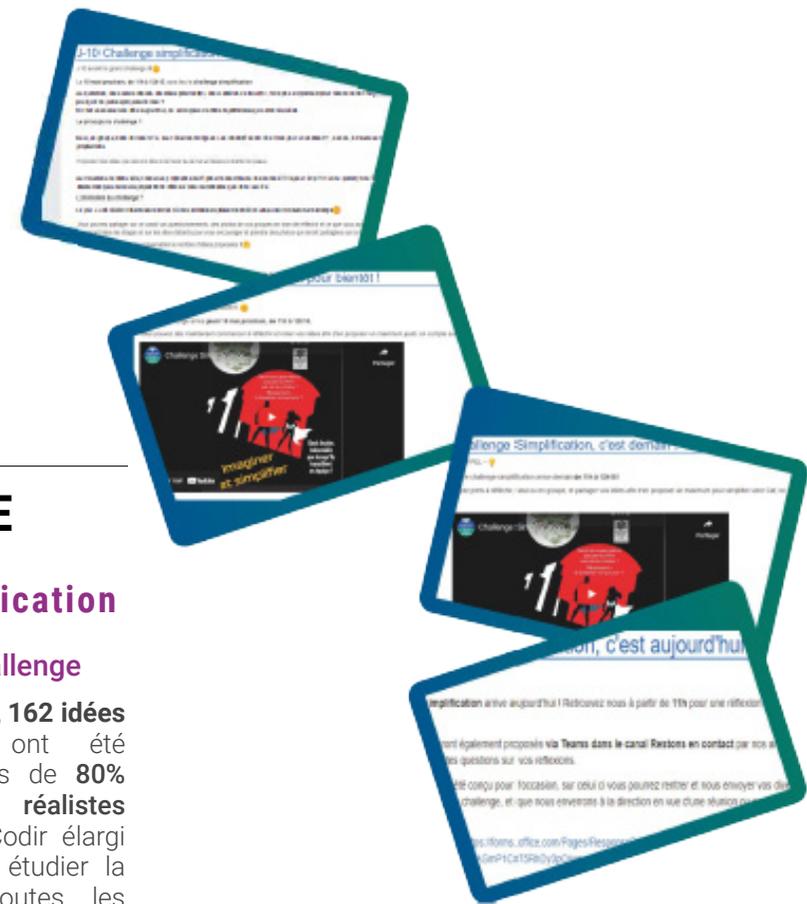
Ce challenge a été réalisé dans le cadre du projet Rse et le déploiement du management collaboratif et le souhait de la direction de valoriser les propositions de simplification, la direction étant convaincue que tout collaborateur pouvait avoir de bonnes idées dans ce domaine, et que ceci permettrait à terme d'alléger la charge de tous.

Les résultats du challenge

Au terme du challenge, **162 idées de simplification** ont été remontées, avec près de **80% considérées comme réalistes et faisables** par le Codir élargi qui s'était engagé à étudier la semaine suivante toutes les propositions formulées.

À la fin d'année 2022, ce sont :

- + de 52% des simplifications proposées qui ont été réalisées,
- 23% des simplifications sont en cours de mise en œuvre,
- 24% des simplifications pourront être reprises dans le prochain Cpg.





CHAPITRE 3

LA DÉMARCHE PROSPECTIVE ET LA COOPÉRATION CONSTRUCTIVE

LA DÉMARCHE PROSPECTIVE

Le soutien des réseaux d'acteurs locaux

Dans sa stratégie de déploiement de la politique familiale à moyen et long termes, tant au niveau financier que technique et stratégique, la Caf de Côte d'Or soutient des réseaux d'acteurs locaux, à l'échelle départementale.

Ainsi en 2022, la Caf a organisé des journées d'étude et d'échanges avec :

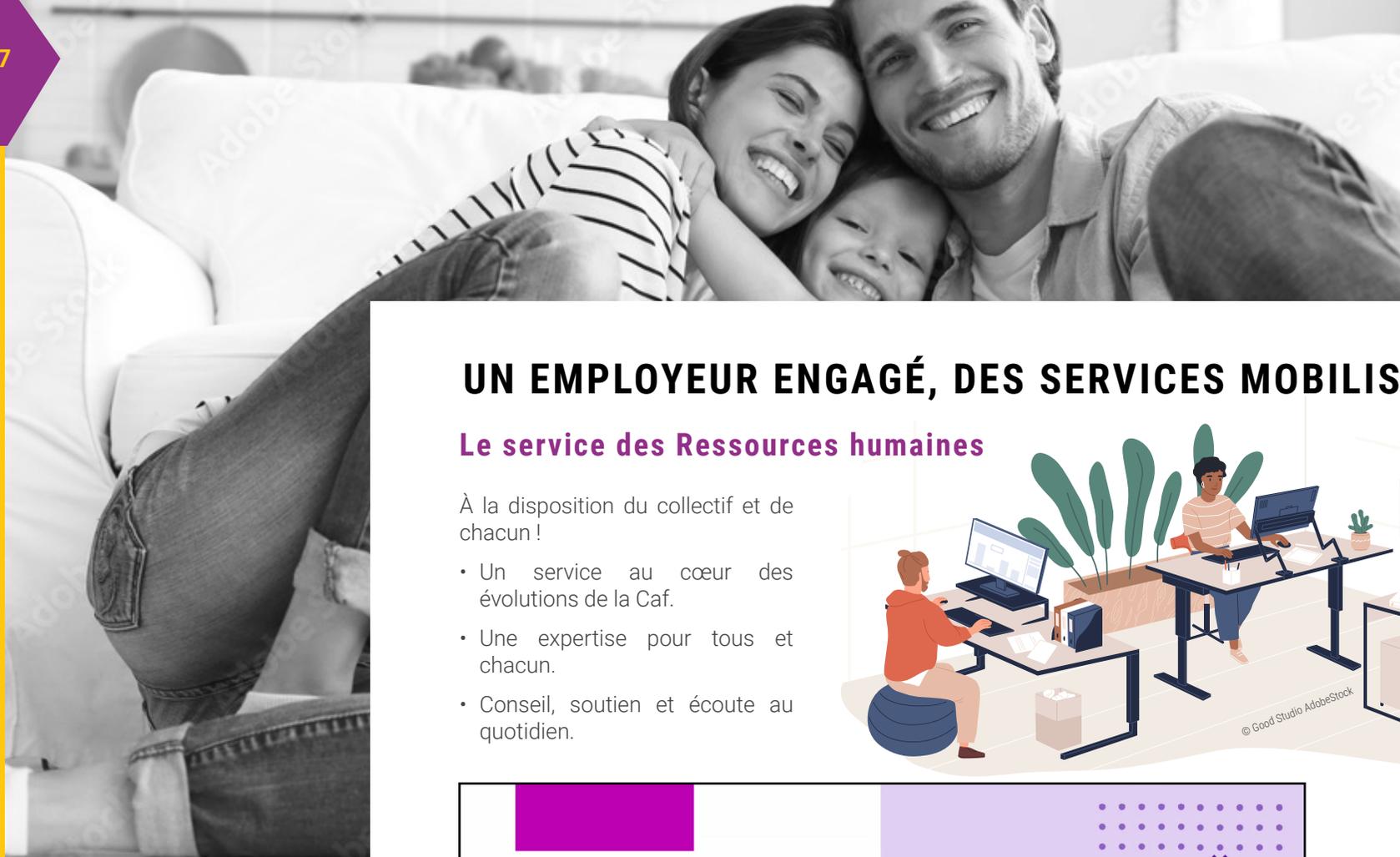
- Réseau des Relais petite enfance,
- Réseau des Chargés de coopération dans le cadre des Conventions territoriales globales,
- Réseau des directeurs de Centres sociaux,
- Réseau des directeurs d'Établissements d'accueil du jeune enfant,
- Réseau des acteurs locaux de l'enfance et de la jeunesse,
- Réseau des acteurs du Contrat local d'accompagnement scolaire.

Ainsi, par le biais de ces journées, les orientations institutionnelles s'inscrivent **au plus près des besoins des habitants et des territoires** par la prise en compte des réalités de proximités. Elles permettent de **co-construire** la déclinaison des actions soutenues par la Caf, **informer** les acteurs locaux des évolutions réglementaires et l'adaptation de la stratégie de déploiement de nos orientations.

Le bilan de ces démarches met en évidence que ce travail partenarial modifie la perception et la compréhension de l'action de la Caf en faveur des habitants mais aussi, pour la Caf, une meilleure prise en compte des éléments à prendre en compte pour une meilleure efficacité de notre action.

Ces démarches ont été reconnues au niveau national et sont, par le biais des processus, identifiées comme des bonnes pratiques à mettre en place par les Caisses d'Allocations familiales.





Quelques chiffres

UN EMPLOYEUR ENGAGÉ, DES SERVICES MOBILISÉS

Le service des Ressources humaines

À la disposition du collectif et de chacun !

- Un service au cœur des évolutions de la Caf.
- Une expertise pour tous et chacun.
- Conseil, soutien et écoute au quotidien.



268
salariés

1/3
des salariés bénéficiaires
d'une mesure salariale

79%
des salariés formés

20
personnes embauchées en Cdd

2/3
des salariés bénéficiaires
du télétravail

CHAPITRE 3

UN EMPLOYEUR
ENGAGÉ,
DES PERSONNELS
MOBILISÉS

Rapport
d'activité
2022

Ressources
Humaines





UN EMPLOYEUR ENGAGÉ, DES SERVICES MOBILISÉS

La Responsabilité sociétale d'entreprise (Rse)

La politique "handicap"

Après avoir formalisé sa "politique handicap" en 2021, dans la cadre notamment de son projet Responsabilité sociale de l'entreprise, la Caf de la Côte d'Or a mis en place un Copil handicap afin de décliner son plan d'actions handicap.

Ce plan d'actions vise les partenaires, les allocataires, les fournisseurs et les salariés de la Caf.

Pour ces derniers, deux référentes handicap assurent :

- l'accompagnement personnalisé et le suivi individuel de collaborateurs en situation

de handicap, ou qui sont dans une démarche de Reconnaissance de qualité de travailleur handicapé (Rqth). Par exemple, aide dans la complétude du dossier pour la Maison départementale des personnes handicapées, intervention avec Cap emploi pour les visites de poste et constitution des dossiers de financement auprès de l'Agefiph dans le cadre de l'aménagement de poste. Les référentes handicap assurent le lien avec la direction, les managers pour des aménagements organisationnels du poste.

- la communication en interne mais aussi en externe sur le sujet du handicap,
- la mise en œuvre du plan d'actions de la politique handicap,
- le développement des partenariats avec des acteurs externes comme l'Agefiph, Cap emploi, la médecine du travail, l'association des paralysés de France, ...



Pour illustrer une partie de leur activité, nous vous proposons de regarder cette courte vidéo sur un aménagement de poste effectué en 2022 pour une collaboratrice en situation de handicap.

Temoignage

CHAPITRE 3

UN EMPLOYEUR
ENGAGÉ,
DES PERSONNELS
MOBILISÉS

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

Rôle et composition

La directrice assure le fonctionnement de la Caf sous le contrôle du Conseil d'administration et en application des directives de la Cnaf.

Ses attributions sont clairement définies :

- organisation du travail,
- gestion du personnel,
- arrêté des comptes et rapport d'activité,
- gestion budgétaire,
- signature du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog),
- représentation de la Caf,
- actions en justice.

La directrice est assistée, dans ses missions, par une équipe de direction.

La coopération entre la direction et le Conseil d'administration est nécessaire au bon fonctionnement de l'organisme.

Le directeur comptable et financier, placé sous l'autorité de la directrice, est en charge des opérations financières et comptables de l'organisme.

La séparation stricte des pouvoirs, entre ces deux membres de la direction, a pour objectif de sécuriser l'emploi des fonds publics (le directeur ordonnance les dépenses et les recettes tandis que le directeur comptable et financier vérifie, paie et comptabilise).



Bernard Tapie - Morgane Javelle - Laurent Pedeau
Valérie Routhier - Caroline Michal - Charlotte Mamessier



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Rôle et composition

Le Conseil d'administration de la Caf est composé de 24 membres titulaires, de 3 représentants du personnel, et d'autant de suppléants.

Le Conseil d'administration définit la politique de l'organisme et vote les budgets, en cohérence avec les orientations nationales.



La présidente
Bénégre
CHABRIER-RODRIGUEZ

1er vice-président
François GUILLAUME

2è vice-président
Jacques MAILLOT

3è vice-présidente
Isabelle GOUDIER

■ 8 représentants des salariés et 8 suppléants désignés par les organisations professionnelles

■ 8 représentants des employeurs et des travailleurs indépendants et 8 suppléants désignés par les organisations professionnelles

■ 4 personnes qualifiées désignées par le préfet de région

■ 4 représentants des associations familiales et 4 suppléants désignés par l'Udaf

CHAPITRE 3

LES INSTANCES DE LA CAF



GLOSSAIRE

LES SIGLES ET ACRONYMES

A	
Aa	Allocation d'adoption
Aah	Allocation aux adultes handicapés
Adil	Association départementale d'information logement
Admr	Aide à domicile en milieu rural
Aes	Allocation d'éducation spéciale
Afip	Aide à l'insertion professionnelle
Agaa	Aide à la gestion des aires d'accueil
Ajpp	Aide journalière de présence parentale
Alf	Allocation logement à caractère familial
Als	Allocation logement à caractère social
Alt	Allocation aux associations logeant, à titre temporaire, les personnes défavorisées
Apl	Aide personnalisée au logement
App	Allocation de présence parentale
Asf	Allocation de soutien familial
Avs	Animation de la vie sociale

B	
Bafa	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur
Bafd	Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur

C	
Ccapex	Commission de coordination d'action et de prévention des expulsions
Ccas	Centre communal d'action sociale
Cdap	Consultation des données allocataires par les partenaires
Cdd	Contrat à durée déterminée
Cdi	Contrat à durée indéterminée
Cdsp	Contrat départemental de soutien à la parentalité
Cej	Contrat enfance et jeunesse
Cf	Complément familial
Cif	Congé individuel de formation
Clas	Contrat local d'accompagnement à la scolarité
Clsh	Centre de loisirs sans hébergement
Cmsa	Caisse de Mutualité sociale agricole
Cnaf	Caisse nationale des Allocations familiales
Codaje	Commission d'accueil du jeune enfant
Cog	Convention d'objectifs et de gestion
Colca	Complément optionnel de libre choix d'activité
Cpog	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion
Ctg	Convention territoriale globale



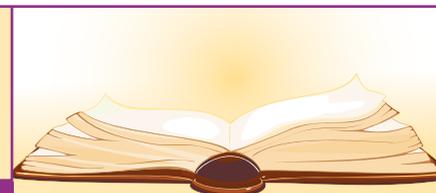
D	
Ddcspp	Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
Ddfip	Direction départementale des finances publiques
Dif	Droit individuel à la formation
Dqi	Démarche qualité intégrée
Drm	Dispositif de ressources mensuelles

E	
Eaje	Établissement d'accueil du jeune enfant
Epci	Établissement public de coopération intercommunale

F	
Fjt	Foyer de jeunes travailleurs
Fsl	Fonds solidarité logement

G	
Ged	Gestion électronique des documents
Gipa	Garantie contre les impayés de pensions alimentaires

L	
Laep	Lieu d'accueil enfants parents



M	
Mdph	Maison départementale des personnes handicapées
Mjc	Maison des jeunes et de la culture
Mous	Maître d'oeuvre urbaine et sociale
Msa	Mutualité sociale agricole
Msap	Maison des services au public

P	
Pah	Prêt à l'amélioration de l'habitat
Pala	Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil de l'enfant
Pap	Prêt d'accès à la propriété
Pmi	Protection maternelle infantile
Prepare	Prestation partagée de l'éducation de l'enfant
Pso	Prestation de service ordinaire
Psu	Prestation de service unique

Q	
Qf	Quotient familial

R	
Reaap	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
Rnb	Recueil national des bénéficiaires
Rpe	Relais petite enfance
Rsa	Revenu de solidarité active
Rse	Responsabilité sociale de l'employeur

S	
Sdavs	Schéma directeur de l'animation de la vie sociale
Sdsf	Schéma départemental des services aux familles
Srm	Schéma régional de mutualisation

T	
Tisf	Technicienne d'intervention sociale et familiale

U	
Ucanss	Union des caisses nationales de sécurité sociale
Udaf	Union départementale des associations familiales

V	
Vacaf	Centre familial de vacances des Caf



2022



Directrice de la publication
Caroline Michal

Maquette & Mise en page
Caf de Côte-d'Or
Pôle Communication

Crédit photos
AdobeStock | Freepik

Couverture AdobeStock
© CarlosBarquero
& © oksix
& © ty
& © Rawpixel

Rapport d'activité 2022



ADRESSE
8 bd Clemenceau
21043 Dijon
cedex 9



2022



WEB
www.caf.fr

Rapport d'activité 2022