

Votre Caf accueille, exclusivement sur rendez-vous quel que soit le motif, tous les jours, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 00 au 1, rue A. Fleming, 37045 TOURS Cedex 9

Pour prendre rendez-vous, c'est simple...

→ www.caf.fr

→ ou au **0 810 25 37 10** (Service 0,06 €/min + prix d'appel)
Service accessible 24h/24, 7j/7.
Du lundi au vendredi, une réponse personnalisée est assurée par un conseiller de 9 h 00 à 16 h 30 sans interruption.

Votre Caf en ligne

www.caf.fr

Pour toutes vos démarches, ou presque, ayez le réflexe internet.

En quelques clics, de chez vous, vous réalisez vos démarches auprès de la Caf, 7 jours / 7.

Sur le **caf.fr**

Vous pouvez :



Prendre rendez-vous à la Caf Touraine

Points d'accueil (siège, visio-guichets, permanences), horaires...



Faire des demandes en ligne

Télécharger des formulaires.



Accéder à votre compte (accès sécurisé).

Consulter vos paiements, suivre vos démarches en ligne, signaler un changement, télécharger une attestation de paiement...

Credits photos : Thinkstock, iStockphoto, Caf Touraine.



LA CAF
EST DANS
la vie

**RAPPORT D'ACTIVITÉ
CAF TOURAINE 2015**

«Se réunir est un début,
rester ensemble est
un progrès, travailler
ensemble est la réussite.»

H. Ford



Gaëlle GAUTRONNEAU •
Directrice de la Caf Touraine



Alain Têdoie • Directeur par
intérim de juillet 2015 à mars 2016

Année du 70^e anniversaire de la Sécurité sociale, l'année 2015 approfondit l'ancrage de la Caf Touraine dans l'environnement local et son adaptation permanente pour faire progresser l'accès des allocataires aux droits et aux services, améliorer leurs conditions de vie, favoriser leurs initiatives et la réussite de leurs projets.

Sous contrainte accrue, les résultats du socle de service et de qualité des comptes sont très satisfaisants.

Année de concrétisation

La gestion mutualisée de l'Allocation de Soutien Familial Recouvrable pour le compte des Caf adhérentes de la Région, l'expérimentation du Complément Mode de Garde en tiers payant et de la Garantie contre les Impayés de Pension Alimentaire, la mise sous condition de ressources des Allocations Familiales, la réforme du congé parental, toutes dispositions déjà en gestation en 2014, se sont égrainées et ont nécessité de reconsidérer les processus de travail, de consentir des efforts importants de formation et de communication.

Année de préparation

Dès le mois d'août, la Caf s'est préparée à l'arrivée de la prime d'activité au 1^{er} janvier 2016. Inscrite de manière volontariste dans le groupe national de préparation des kits de formation à la future législation, la Caf a pu anticiper les impacts d'organisation mais aussi de service aux allocataires et de partenariat. La dynamique interne d'animation de l'offre globale de service s'est matérialisée encore davantage.

Le canal numérique, principal vecteur de l'accès aux droits, a nécessité de développer l'accès aux postes en libre-service et l'accompagnement à leur usage, de densifier les partenariats de facilitation administrative et numérique, d'engager avec l'État un dialogue sur le maillage territorial préfigurant le futur Schéma Départemental de l'Accessibilité aux Services.

Année d'engagement / de réalisation

Indispensable de souligner les efforts accomplis pour améliorer les conditions de vie au travail tant le projet immobilier a été mobilisateur. Le dialogue social soutenu a notamment visé à conforter le télétravail et à envisager des services permettant une meilleure conciliation vie professionnelle-vie familiale. La Caf Touraine, entreprise socialement responsable, a également accueilli ses trois premiers volontaires du service civique.

Année de mobilisation

Les tragiques événements qui ont émaillé l'année 2015 ont rappelé l'importance du partage des valeurs et de l'effort permanent à fournir pour consolider le lien social.

Les ateliers organisés en direction des jeunes, en partenariat avec la CPAM, et le micro trottoir donnant la parole aux citoyens ont permis de mesurer leur attachement à la protection sociale et leur reconnaissance de la progression de la qualité du service. Ces expressions mettent également en évidence l'importance de la personnalisation de la relation en particulier lors des événements de vie déstabilisants, le rôle fondamental joué par les services aux familles dans l'organisation et la qualité de vie dans les territoires. Cette initiative confirme le potentiel de contribution des citoyens à notre démarche de progrès via leur « écoute active ».

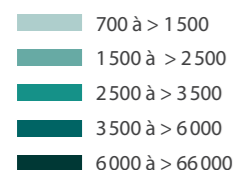
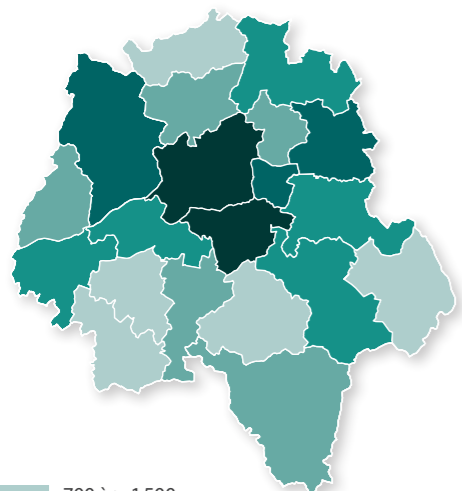
Chacun dans son rôle, personnel et membres du Conseil d'Administration, a permis la réussite de l'année 2015 et l'accomplissement de nouveaux progrès. Nous les remercions vivement.



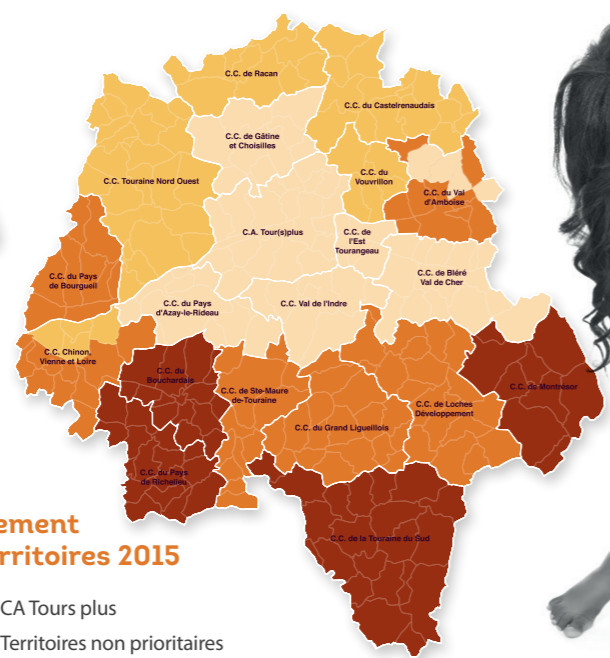
La Caf Touraine

AU SERVICE DES FAMILLES
ET DES TERRITOIRES

Nombre d'allocataires CAF
par EPCI au 31/12/15



Carte LES ZONES PRIORITAIRES



Classement
des territoires 2015

- CA Tours plus
- Territoires non prioritaires
- Territoires de vigilances
- Territoires prioritaires
- Territoires très prioritaires



UNE STRATÉGIE TERRITORIALE

La Caf Touraine adapte ses politiques à une importante inégalité socio-spatiale sur le département. L'axe ligérien concentre 45 % d'allocataires et les zones prioritaires d'intervention de la Caf (hors quartiers prioritaires) sont localisées dans le sud du département.

Un diagnostic territorial, réalisé en 2012, permettant d'analyser la dynamique démographique, le niveau de couverture, la richesse du territoire et la vulnérabilité sociale. 5 thèmes ont été mesurés : la fragilité démographique, l'offre en équipement, la couverture petite enfance et jeunesse, les ressources financières des communes et la situation socio-économique des allocataires du territoire.

La Caf Touraine a déployé une stratégie territoriale volontariste en partageant ce diagnostic avec les Communautés de communes. Les élus ont apprécié ces apports de connaissance de territoire respectif et ont enrichi qualitativement les données et l'analyse. Cette base de travail très documentée est l'élément essentiel de construction des

conventions territoriales globales (6 fin 2015), de négociations des dispositifs contractuels et de discussions avec les acteurs des politiques publiques sociales sur la territorialisation de l'accès aux droits. Une attention particulière est portée sur les conditions d'accès aux droits (point d'accueil, accompagnement social, relai de services publics, visio guichet, point d'accès numérique).

La comparaison entre Communautés de Communes a permis de dresser un portrait du département, de mettre en exergue les territoires les plus fragiles et ainsi, de prioriser l'intervention de la Caf Touraine en ingénierie de projet, en déploiement de services et en financement d'équipements.

La Caf Touraine EN CHIFFRES



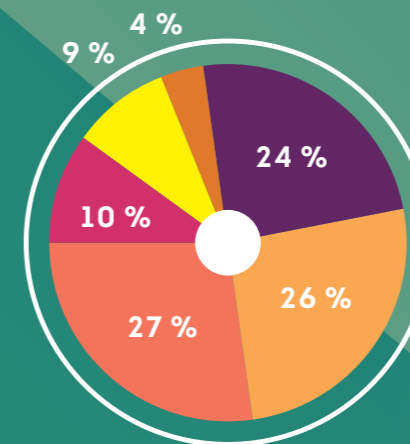
ALLOCATAIRES CAF TOURAINE

110 125

Allocataires

277 915

Personnes couvertes par les prestations familiales



Âges

- < 20 ans
- 20-29 ans
- 30-39 ans
- 40-49 ans
- 50-59 ans
- > 60 ans

59 095
Bénéficiaires de l'action sociale

ALLOCATAIRES BÉNÉFICIAIRES

50 631

Prestations d'Entretien (les allocations familiales, le complément familial, l'allocation de soutien familial et l'allocation d'adoption)

19 002

Prestations naissance jeune enfant

62 249

Prestations logement

27 702

Revenus garantis et compléments

MODES DE CONTACTS

Accueil :

121 481 visites

Téléphone :

499 171 appels

Caf.fr + mobile :

2,8 M de visites

DÉLAIS DE TRAITEMENT

98 % Prestation de dossiers traités en moins de 15 jours

L'ACTU EN IMAGES Temps forts 2015

Janvier
2015

Chinon : pause parents



- Amboise : concours photo en famille
- REAAP St-Maure de Touraine : Projet paroles de parents.
- Campagne offre de service séparation



Mars
2015



- Quinzaine de la parentalité pour sa 3^e édition, la Caf Touraine a organisé la Quinzaine de la Parentalité.
- Contrat enfance jeunesse Gâtine et Choisses Signature de contrat entre la Communauté de communes Gâtine-et-Choisses, la maire de Sonzay la Caf Touraine.



Avril
2015

- Campagne VACAF Sanitas
- Semaine du Développement Durable Collecte de vêtements et chaussures pour le Secours Populaire.



Mai
2015

- Spectacle « les pochitos » Manifestation soutenue et financée par la Caf Touraine (320 participants).



- Signature du REAAP du Bouchardais
- Un nouveau Réseau d'écoute d'aide et d'accompagnement aux parents

Juin
2015

- Journée d'accès aux droits à Richelieu Des institutions, des stands et des visiteurs.
- Journée petite enfance Destinée aux professionnels.

Juillet
2015

- Ouverture multi accueil « Philo'mènes » à Descartes
- 70 ans de la Sécurité sociale Micro-trottoir.



Août
2015



- Campagne étudiants Aides au logement.
- Plan de continuité d'activité soutien de la Caf Touraine suite à l'incendie de la Caf de l'Allier.



Septembre
2015



- Participation agents aux 10/20 kms de Tours
- L'ALSH d'Athée sur Cher Inauguration d'un nouveau bâtiment.
- Signature d'une Convention Territoriale Globale à l'Île Bouchard



Octobre
2015

- 70 ans de la Sécurité sociale Rendez-vous découverte des services en ligne.
- 70 ans de la Sécurité sociale Open petit-déjeuner.
- Participation de la Caf Touraine au Hackaton
- Sensibilisation Incivilités... si on en parlait ?

Novembre
2015

- 70 ans de la Sécurité sociale Rendez-vous des jeunes.
- Ouverture visio-guichet Descartes
- Le rendez-vous des Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
- Collecte de cartouches d'encre

Décembre
2015

- Des volontaires du service civique à la Caf Touraine
- Préparation à la Prime d'activité



La Caf Touraine accompagne les familles

DÉVELOPPER LES SERVICES AUX FAMILLES ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS



« Être parent, c'est commencer une nouvelle journée à la maison après la journée de travail. Il y a toujours à faire. À nous de préserver du temps pour nous, mais ce n'est pas toujours facile »

Véronique, maman de Manon 2 ans et Jules 4 ans.

373

ACCUEILS DE LOISIRS
SUR LE DÉPARTEMENT

3039

PLACES EN CRÈCHES,
GARDERIES, MULTI-
ACCUEIL

Grâce à un large éventail de prestations familiales et de services, la Caf Touraine accompagne les familles afin de concilier vie familiale et professionnelle, soutient la parentalité mais aussi aide à surmonter les difficultés et contribue à prévenir la rupture des liens sociaux.

SOUTENIR LES DISPOSITIFS EN FAVEUR DE LA PETITE ENFANCE ET DES JEUNES

● Développement de structures d'accueil des jeunes enfants :

La Communauté de Communes de Gâtines et Choixille ne disposait d'aucun établissement d'accueil des jeunes enfants. Après un diagnostic de besoins et un accompagnement personnalisé ou adapté de la Caf, la structure « les doudous de Gâtines », implantée à Semblançay, a ouvert 20 places aux familles le 1^{er} septembre 2015. Le programme de développement se poursuivra en 2017 après la fusion de la communauté de communes avec celle du Pays de Racan qui ne compte aucune offre d'accueil collectif.

● Structuration d'offre enfance jeunesse :

Après l'ouverture de 10 places de crèche à Betz-le-Château en 2013, la communauté de communes de la Touraine du sud, fortement soutenue par la Caf, poursuit son programme de développement à Descartes. Prévus pour 20 places, la structure « les Philo Mènes » propose, depuis le 1^{er} septembre 2015, une première offre de 12 places. Le service sera augmenté progressivement en fonction de la demande. Les parents de ce territoire très rural disposent également, depuis le 1^{er} octobre 2011, d'un service de Relais Assistantes Maternelles pour les aider dans leurs recherches et leurs démarches administratives.

3 M€

POUR L'ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL DES FAMILLES

ACCOMPAGNER LES PARENTS

La Caf Touraine soutient la parentalité aux travers des réseaux et de dispositifs tout au long de l'année :

- la médiation familiale (restaurer la communication et aider les personnes d'une même famille à trouver conjointement des solutions),
- le service aux familles des travailleurs sociaux de la Caf.

Un temps fort de la parentalité a lieu chaque année : la quinzaine de la parentalité.

La Caf Touraine a organisé pour la troisième année consécutive, du 13 au 30 mars 2015, la quinzaine de la parentalité sur le thème « GRANDIR AVEC SON ENFANT ». En réponse à l'appel à projet, les centres sociaux, les coordinateurs/trices petite enfance et jeunesse des communes et Communautés de Communes, les crèches et Alsh, des associations ont proposé un ensemble d'événements : ateliers partagés, conférences, café-parents, ciné-débat, théâtre forum. Au total, plus de 2500 parents qui ont pu participer à ces actions qui se sont déroulées sur l'ensemble du département.

11 REEAP
en Touraine

6 lieux d'accueil
Enfants Parents

FACILITER L'INSERTION ET L'AUTONOMIE

● Aider les familles rencontrant des difficultés :

La Caf Touraine soutient les familles confrontées à des difficultés et lors d'événements fragilisant l'équilibre familial (décès, séparation, maladie...). Des assistantes sociales et conseillères en économie sociale et familiale de la Caf Touraine informent et accompagnent les familles.

- 83 personnes rencontrées dans le cadre de l'offre en cas de veuvage,
- 64 personnes rencontrées dans le cadre de l'offre en cas de décès,
- 214 personnes rencontrées dans le cadre de l'offre séparation,
- 79 personnes rencontrées dans le cadre de l'offre impayés de loyer,
- 26 personnes rencontrées dans le cadre de l'offre logement non décent.

82 M€
d'allocations pour
soutenir le handicap

300 000 €
pour financer le pôle ressources et soutenir
l'accueil des enfants en situation de
handicap dans les crèches.

● Le logement et l'insalubrité :

La Caf Touraine a lancé un programme de traitement de la non décence, qui vise à l'amélioration des logements non conformes aux normes. La Caf a confié à SOLIHA (Fédération pour l'habitat) le traitement de l'insalubrité. L'année 2015 a connu une avancée majeure des moyens légaux par la loi ALUR permettant la consignation des allocations logement lorsque les critères de décence ne sont pas respectés. Cela a permis d'accélérer la mise en conformité des logements concernés.

Ainsi en 2015 :

- 28 logements ont été signalés,
- 25 médiations ont été réalisées,
- 24 mises aux normes de décence par travaux réalisés.

● Accompagner les difficultés financières :

De nombreuses familles vivent dans des conditions de vie difficiles, voire précaires. La Caf Touraine accompagne ces familles et apporte également un soutien financier à des structures qui aident à l'insertion.

AIDE ÉQUIPEMENT
MOBILIER

Prêts : 252 226 € (695 dossiers)
Secours : 161 220 € (721 dossiers)

AIDE ÉQUIPEMENT
MÉNAGER

Prêts : 170 326 € (477 dossiers)
Secours : 110 627 € (499 dossiers)

Focus sur...



Les Réseaux d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP).

Au quotidien, la Caf Touraine s'implique dans la politique de soutien à la fonction parentale en participant au pilotage, à l'animation et au financement d'actions tels que les Réseaux d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP).

Depuis 2009, la Caf Touraine a accompagné le développement des REAAP locaux.

Le REAAP de la Communauté de Communes du Bouchardais, officialisé le 20 mai 2015, est le 11^e REAAP local sur le département.

La création du REAAP est une nouvelle étape pour le territoire

La formalisation du REAAP émane des acteurs locaux qui souhaitent s'engager dans une dynamique plus élargie en faveur de la parentalité. Le REAAP a pour objectif de soutenir et d'accompagner les parents dans leur rôle éducatif, à travers la rencontre, le dialogue, le partage d'expériences, les échanges.

Les actions du REAAP du Bouchardais :

- La Quinzaine de la Parentalité
Diverses thématiques ont pu être abordées : la communication parents-enfants, la place de l'enfant dans la famille, les écrans, les jeux vidéo, bêtises et transgressions : quoi dire ? quoi faire ? etc.
- Des balades en famille
À mi-chemin entre la parentalité (conforter les liens parents-enfants) et l'animation de la vie sociale, ces temps de partage revêtent une multitude d'intérêts tant pour les familles que pour les acteurs locaux.
- Ateliers parents-enfants : les « bêtises »
Cette année, parents et enfants du Bouchardais ont eu l'occasion de partager divers moments en famille : soirée-jeux & photos, activité « patouill'art », atelier « chimie », goûter-livre.
- Un guide des services et activités dédié aux familles
Le REAAP construit actuellement un guide recensant l'ensemble des services ou activités destinés aux familles sur le territoire : modes d'accueils, offres de loisirs, santé, vie quotidienne, etc... Un outil visant à faciliter la vie des familles et des parents sur le territoire.

La Caf Touraine proche de ses allocataires

RENFORCER L'ACCÈS AUX DROITS ET SIMPLIFIER LES DÉMARCHES



+19%

DE VISITEURS
UNIKES
sur Caf.fr

+22%

DE VISITES
EN 2015
par rapport à 2014

265

PARTENAIRES
INSCRITS
sur Cafpro

Être au plus près de ses allocataires au quotidien, telle est l'ambition de la Caf Touraine. L'offre de service s'appuie sur les nouvelles technologies et s'adapte à la diversité des publics. Ainsi, chacun peut choisir son mode, son heure, son lieu de contact et pour ceux qui le souhaitent gérer de manière autonome leurs relations avec la Caf.

FAVORISER L'ACCÈS AUX PRESTATIONS ET SERVICES

● Événement sur le territoire : la journée accès aux droits à Richelieu

Temps fort 2015, « Une journée accès aux droits » a été organisée par les services de la Caf le 9 juin 2015. Étaient présents pour répondre aux habitants : la Caf Touraine, la CPAM, le Conseil départemental, Val Touraine Habitat, le Centre Communal d'Action Sociale de la commune de Richelieu, le Relais Assistants Maternelles, l'Aide à Domicile en Milieu Rural et Agir pour l'Emploi. Pour les visiteurs, cette journée leur a permis de s'informer et/ou de valoriser leurs droits dans des domaines autres que celui qui avait motivé leur venue. Ainsi, l'orientation vers d'autres institutions, dans une logique de parcours, s'est

faite en direct sur plusieurs dossiers permettant la prise en compte globale de la situation. Pour les professionnels, ce fut l'occasion de se connaître ou de faire du lien entre les services et d'actualiser la connaissance des dispositifs de chacun.

● Support : IDEAL web

Afin de simplifier la relation « Caf, partenaire et allocataire », en 2015, une application nommée Idéal Web, a été déployée. Celle-ci permet aux bailleurs sociaux de transmettre à la Caf Touraine les informations nécessaires à l'étude du droit à une aide au logement. Val Touraine Habitat est le premier utilisateur. Idéal Web a contribué à améliorer la qualité de service, à faciliter l'accès aux droits, à réduire les délais et à simplifier les relations.

SIMPLIFIER LES DÉMARCHES

● Déclaration de grossesse avec la CPAM

Dans l'optique de favoriser les démarches 100 % dématérialisées, l'État a souhaité instaurer un échange automatisé entre la branche Maladie et la branche Famille. Désormais, la future maman n'a plus à adresser ni à la CPAM ni à la Caf le premier examen médical prénatal sous forme papier pour déclarer sa grossesse. C'est désormais le professionnel de santé et non plus l'assurée qui déclare en ligne la grossesse.



● Les téléprocédures

L'année 2015 a été marquée par la mise en œuvre d'une véritable stratégie de simplification des démarches via les téléprocédures. La Caf Touraine a constitué un Comité de Pilotage des Téléservices et a nommé des ambassadeurs du Caf.fr ayant pour mission la formation et l'information sur les évolutions numériques.

- + 27.4 % des démarches ont été faites via le web.
- 75 % d'adresses mails connues.
- 99 % de déclarations allocation logement faites en ligne.
- 65 % de déclarations trimestrielles RSA en ligne.

● Complément Mode de Garde en Tiers Payant

Et si on simplifiait les démarches ? en accompagnant plus loin...

Dans le cadre d'une expérimentation nationale, la Caf peut verser directement à l'assistant(e) maternel(le) une partie de son salaire. Ce dispositif incite les familles modestes à recourir à un mode d'accueil individuel et redonne des perspectives d'emploi aux assistantes maternelles. La Caf Touraine a ciblé tout d'abord les territoires prioritaires pour mener l'expérimentation et accompagne les assistantes maternelles dans son déploiement.

Focus sur...



Enjeux majeurs en termes d'implantation et d'accès aux droits, la Caf Touraine déploie sa présence sur le territoire tourangeau afin d'offrir un service 100 % accessible.

L'accès aux droits est fortement intégré par la Caf Touraine dans ses échanges avec les partenaires locaux, qu'il s'agisse de collectivités ou d'opérateurs de proximité. Le dispositif de convention territoriale globale permet de contractualiser des développements de services avec les Communautés de Communes. Le déploiement, depuis quelques années, de visio-guichets sur les territoires les plus éloignés, comme dans la ville de Descartes en 2015, témoigne de ce volontarisme de maillage des bassins de vie.

Les « Maisons de Services au Public » et des lieux de facilitation administrative et numérique ont été renforcés en 2015. Le département a été découpé en 24 bassins de vie et en zones prio-

ritaires. Des lieux permettant un accès libre au numérique ont été définis.

Il est essentiel, pour la Caf Touraine, de s'assurer que les futurs bénéficiaires de droits peuvent avoir accès au service mais aussi sauront effectuer leur demande sur le caf.fr. C'est pourquoi, trois Volontaires du Service Civique, formés à cet effet, accompagnent depuis décembre 2015, l'utilisation des outils de la Caf chez nos partenaires mais aussi au siège.

La stratégie du 100 % dématérialisé a imposé de développer des partenariats locaux en vue d'assurer un accès à une offre numérique sur l'ensemble du territoire et en particulier pour les usagers à faible autonomie administrative.

ACCOMPAGNER PLUS LOIN

● Grossesse multiple avec l'ADMR

Accompagnement renforcé pour les familles de jumeaux, triplés... Depuis 10 ans, la Caf propose une offre d'accompagnement en direction des familles vivant une situation de grossesse et de naissance de multiples. En 2015, la Caf a décidé d'externaliser l'offre et de renforcer son dispositif avec son partenaire l'ADMR. Le choix de se tourner vers les associations d'aide à domicile, a permis la complémentarité de l'offre par l'accompagnement et les prestations proposées. Aujourd'hui, la Caf Touraine, avec l'ADMR, dispose d'une offre globale, d'écoute, d'information sur l'accès aux droits, de soutien sur les changements matériels liés à la naissance et d'accompagnement à l'éducation et à la parentalité.

102 familles

ont bénéficié de cette offre en 2015



● Famille endeuillée avec le CHRU

La Caf Touraine a choisi de compléter l'offre de service « accompagnement des familles endeuillées » avec le CHRU par des groupes de paroles « enfants » et « parents ».

Les professionnels et psychologues du CHRU proposent des entretiens familiaux et/ou des groupes de parole et d'entraide destinés aux adultes et aux jeunes de moins de 18 ans endeuillés. Une priorité d'intervention est mise sur les décès « brutaux » comme les suicides ou les accidents.

Ces groupes ont une visée de soutien, ils renforcent le processus de deuil, procurent un réconfort mutuel pour réduire l'isolement, et aident à composer avec le quotidien.

En 2015, 11 familles endeuillées ont intégré un groupe de paroles. 28 appels ont concerné 37 enfants en deuil, avec des entretiens de réévaluation, au total 52 enfants ont été suivis.

Depuis la création de cette offre de service en 2011, le CHRU a accompagné 202 enfants et familles.

La Caf Touraine

AMÉLIORE LA QUALITÉ DU TRAITEMENT DES DROITS PAR UN PILOTAGE DYNAMIQUE



DES OUTILS ET PROCESS EFFICIENTS

Anticipation, réactivité et échanges... la Caf Touraine évolue pour apporter chaque jour un service public de qualité, efficace et en continu.

● Le juste droit : poursuite de la supervision

La supervision est un jalon essentiel dans un système de management de la qualité. Les managers et assistants qualité ont mis en œuvre, un plan de supervision 2015 visant à : couvrir les risques le plus en amont possible, assurer un bon traitement immédiat du dossier ou de la tâche, améliorer l'accompagnement de l'agent dans sa pratique et contribuer à la maîtrise de la charge.

● Le télérecouvrement

Démarche pro-active, depuis décembre 2015, la Caf Touraine a mis en place une action de télérecouvrement, véritable levier pour améliorer le taux de recouvrement des créances.

Dès le premier retard de remboursement, l'agent en charge du télérecouvrement prend l'initiative du contact direct avec

l'allocataire pour négocier avec lui un plan de remboursement.

Les premiers résultats sont encourageants : 63 % des allocataires ont respecté l'échéancier négocié.

● La boucle qualité

Afin de faire progresser la qualité de traitement et harmoniser les pratiques métiers, l'agence comptable réalise une « boucle qualité ». Il s'agit d'évaluer la qualité de la liquidation d'une prestation sélectionnée via un indicateur clé. La boucle qualité, d'après un bilan établi, détecte d'éventuels risques financiers. Le volume de dossiers à vérifier est proportionnel au nombre d'allocataires au 31 décembre de l'année précédente. La boucle qualité crée des passerelles. Le rapprochement des compétences des services liés par un même processus s'effectue autour d'un objectif commun : la qualité.

Focus sur..

UNE DÉMARCHE QUALITÉ INTÉGRÉE

La mise en œuvre des processus constitue la première « brique » de l'amélioration et de la démarche qualité intégrée.

La démarche processus donne la possibilité aux organismes d'évoluer en remontant les leviers d'optimisation à la Cnaf. Plusieurs ont d'ores et déjà été pris en compte (211 depuis 2012). En 2015, la Caf a mené un atelier d'optimisation avec les agents en charge de l'Allocation Logement Etudiant. Il en ressort, entre autres, certaines améliorations du caf.fr, notamment sur le volet de l'adaptation du vocabulaire administratif au web et sur son ergonomie. Par exemple le terme de « titulaire du bail » peut être remplacé par le mot « locataire » ou encore dans son ergonomie, un apprenti ne se considère plus étudiant et donc préfère voir plus clairement la case correspondant à sa situation.

Mais l'amélioration continue est aussi une pratique quotidienne. Partir d'un constat, d'une évolution, des attentes des agents et des allocataires entre aussi dans ce cadre. Ainsi, une discussion avec les responsables du département des prestations et de l'accueil et les conseillers de service à l'usager a débouché sur la mise en place de nouveaux postes en libre-service pour mieux gérer les flux, l'amélioration du matériel (écran tactile, scanner vertical...)

pour améliorer à la fois le confort de travail et la qualité de la réponse à l'allocataire. Une Caf, plus moderne et plus à l'écoute.



UNE ACTIVITÉ EN CONTINUE

● Qualité de liquidation et délais de traitement

Malgré des réformes législatives importantes, l'année 2015 a été marquée par une situation de stock maîtrisée grâce à la mobilisation de l'ensemble des salariés.

1 380 131

Nombre de pièces reçues par courrier en 2015

> 15 jours

Délais de traitement de 98,9 % des dossiers

● PRÉVISIO : anticiper les pics de charges

Déployé au service Prestations dans son intégralité depuis septembre 2015, Prévisio est un logiciel de pilotage de production. Avec cet outil, l'objectif est de mieux anticiper les cycles de gestion des droits, identifier les temps propices à la planification d'autres activités telles que les formations. Un comité de pilotage transverse se réunit régulièrement pour ajuster la prévision et fiabiliser le modèle de pilotage.

● La mutualisation : un concentré d'expertises

Dans le cadre du Schéma Régional de Mutualisation de la Région Centre, la Caf Touraine est Caf Pivotal pour la gestion de l'allocation de soutien familial récupérable (ASFR) pour les Caf de Bourges (depuis le 1^{er} mars 2015), Châteauroux (1^{er} juin) et Chartres (1^{er} septembre). Cette mutualisation répond aux objectifs d'optimisation de la qualité de service et d'efficacité de gestion. Elle repose sur l'expertise et le professionnalisme d'une équipe dédiée à la gestion de l'ASFR mutualisée.

● Plan de continuité d'activité Caf de l'Allier

En août 2015, la Caf de l'Allier a connu un incendie grave dévastant tout le bâtiment. Afin d'assurer une continuité d'activité, le réseau des Caf s'est mobilisé pour faire face à cette situation exceptionnelle. La Caf Touraine a répondu à l'appel à la solidarité et a mis à disposition un gestionnaire conseil pendant 15 jours pour soutenir les équipes de cette Caf et garantir la continuité de service pour les allocataires.

UN RÉSEAU, DES PARTENAIRES ET DES DONNÉES CROISÉES

● Un réseau pour lutter contre la fraude

OPIDES est l'Outil de Partage d'Information, de Documentation et de Signalement mis en place dans le cadre de la convention régionale de lutte contre la fraude signée entre les organismes de protection sociale de la région Centre (octobre 2008). Les signataires sont Pôle Emploi, 6 Caf, 6 Cpsam, 6 Urssaf, 6 directions des

services fiscaux, 2 Mutualités Sociales Agricoles, le Régime Social des Indépendants, la Carsat. La Caf Touraine a été désignée en octobre 2010 en tant que cordonnateur.

Cet outil permet de recenser les informations techniques, juridiques et législatives utiles à tous, de mettre les institutions en réseau et d'échanger des données nominatives concernant des personnes physiques ou morales.

**RÉACTIVITÉ,
TRAÇABILITÉ
ET SÉCURITÉ**

112
Demandes d'informations

105
Fiches de signalements

Les fonctions "support"

DES EXPERTS DANS LEUR DOMAINE AU SERVICE DE L'ENTREPRISE



Véritables experts de leur domaine, les fonctions support, accompagnent tous les services dans leurs missions quotidiennes et l'entreprise dans son développement.

LE SERVICE INFORMATIQUE ACCOMPAGNE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Dans un contexte de transformation numérique, le service informatique accompagne la mise en œuvre de nombreux projets qui contribuent à l'innovation numérique, mais aussi au plan de développement local de l'organisme tout en soutenant les valeurs portées par la démarche du développement durable.

Parmi ces projets :

- le déploiement de l'outil EDDA destiné aux Administrateurs de la Caf Touraine permettant de centraliser l'ensemble des documents sous format dématérialisé,

- la mise en œuvre du protocole NTIC permettant aux Organisations Syndicales et Instances représentatives du personnel de disposer de moyens de communication à destination du personnel Caf,
- la mise en service de tablettes numériques à l'accueil permettant aux allocataires de prendre rendez-vous et de consulter l'application mon compte sur le caf.fr,
- la poursuite du déploiement des visio-guides sur le territoire.

LE MARATHON DE LA PROGRAMMATION INFORMATIQUE COLLABORATIVE...

Les 2 et 3 octobre 2015, s'est tenu le premier hackaton des Allocations Familiales qui a réuni une soixantaine de participants. Pendant 2 jours, nuit comprise, 17 équipes ont travaillé sur les données Caf en vue de concevoir des

avancées numériques et des outils efficaces. Un expert de la Caf Touraine a participé à un projet de cartographie et de géolocalisation, récompensé par le 2^e prix.

53%
de surface de bureaux réaménagée

LE SERVICE ACHAT / LOGISTIQUE RÉAMÉNAGE LES LOCAUX

L'année 2015 a été marquée par le lancement d'une vaste opération de réaménagement de nos locaux du siège destinée à optimiser les surfaces et l'organisation des services et améliorer les conditions de travail des agents.

Un projet complet mené en collaboration avec l'union immobilière, le service informatique et les agents du service moyens généraux, incluant de nombreuses opérations de

déménagement et de renouvellement du mobilier de bureau.

À l'issue de cette opération, démarrée en octobre 2015 et dont la fin est programmée en octobre 2016, la Caf Touraine aura réaménagé 53 % de ses surfaces de bureaux du siège.

Pour la suite, la Caf Touraine réfléchit déjà au second acte de ce projet visant le reste de ses espaces de bureaux du siège. Début de ce nouvel acte prévu en 2017.

LE SERVICE COMPTABILITÉ OPTIMISE SES MOYENS

Pour améliorer le recouvrement et optimiser les moyens au sein de l'agence comptable, une analyse de la procédure de traitement existante a été réalisée, des mesures de simplification ont été mises en place. Les relances auprès des bailleurs débiteurs ont été transférées du service Recouvrement au service Comptabilité. Il s'agit, après étude du dossier, de relancer les bailleurs moraux afin de recouvrer les indus d'aide personnalisée au logement. Pour mener à bien leur mission, les agents du Pôle Créances ont suivi une formation en interne et en externe.

Cette réorganisation permet de relancer mensuellement les bailleurs défaillants, d'être plus efficace en intervenant au bon moment de la vie de la créance et de diminuer le nombre d'indus des bailleurs en recouvrement forcé.

LE SERVICE COMMUNICATION ACCOMPAGNE LES MISSIONS DE LA CAF TOURAINE

La communication a pour fonction de révéler, d'assister et de contribuer à la réalisation du projet de l'entreprise. Ainsi en 2015, via une stratégie de campagne d'emailing géolocalisée et ciblée, la Caf Touraine a pu communiquer auprès de son public dans le cadre d'animations sociales sur les territoires, de sensibilisations à la déclaration en ligne et plus globalement d'information

sur l'accès aux droits. 2015 a été une année riche en communication et en événements : la Sécurité sociale a soufflé ses 70 bougies (des ateliers, des micro-trottoirs, des « open déjeuners » ont été organisés) rebaptisée pour l'occasion « Sécu 4 ever ». Un temps fort, fédérateur qui a réuni toutes les branches de la Sécurité sociale.

65%
des déclarations trimestrielles arrivent par la caf.fr

Focus sur...



COPIAR

En 2015, des formations ont été dispensées pour maîtriser un outil nommé CoPiAR (Connaître et Piloter les pièces Arrivées). Il permet de suivre l'ensemble des pièces allocataires qui entrent dans le système d'information de la Caf Touraine, par nature, par service destinataire, par origine ou encore par matricule... Savez-vous qu'un allocataire nous transmet jusqu'à 200 pièces par an ? que 65 % de nos déclarations trimestrielles arrivent par le caf.fr ? que 15 % des pièces arrivées ne nécessitent pas un traitement de la part du gestionnaire conseil ?

Aider au pilotage, c'est permettre aux managers des services de disposer de données d'activité (charges, flux, moyens...), de les interpréter et de les comprendre pour adapter au mieux la prise de décision.

Les ressources humaines

UNE POLITIQUE ÉNERGIQUE



DES HOMMES ET DES FEMMES AU SERVICE DES ALLOCATAIRES

Chaque jour, la Caf Touraine mobilise ses salariés, ses expertises et ses moyens pour répondre à une activité et une demande sociale en hausse.

● Les effectifs 2015 en chiffres

250 Agents en CDI
50 Agents à temps partiel

Portrait des recrutements et des mouvements du personnel

- 9 CDI embauchés dont 6 mutations
- 35 CDD embauchés
- 10 mobilités au sein de la Sécurité sociale
- 1 mutation en sortie

● Les emplois d'avenir

Depuis 2013, la Caf Touraine participe à un dispositif national d'entraide en direction des caisses des départements d'outre-mer. Cet atelier mobilise neuf jeunes en contrat d'avenir qui contribuent à la liquidation des dossiers. En parallèle, ils ont eu l'opportunité d'être formés au métier de gestionnaire conseil allocataires et ont tous été diplômés. Fort de cette expérience réussie, tant pour ces jeunes que pour la branche Famille et la Caf Touraine, l'atelier devrait être reconstitué en 2016 avec de nombreux contrats d'avenir.

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

● Caf pivot formation professionnelle

Au niveau de la région Centre, la Caf Touraine a été désignée par la Caisse nationale comme organisme pivot sur l'appui aux métiers de la relation de service. Concrètement, la Caf Touraine aide les autres Caf de la région pour organiser des sessions de formations

qualifiantes sur les métiers de gestionnaires conseils allocataires et de conseillers de service à l'usager. Cette mission recherche également les ressources formatives disponibles au sein des organismes pour les sessions de formation. Elle accompagne également la Caf dans la logistique d'évaluation des stagiaires (examens blancs, évaluations...).

Portrait



10 591 h

de formation ont été comptabilisées

308 336 €

consacrés à la formation professionnelle en 2015

182 salariés

Salariés (soit environ 67% des effectifs) ont bénéficié d'une ou plusieurs formations



LE TÉLÉTRAVAIL

Au terme d'une expérimentation qui a concerné dix salariés volontaires de la Caf en télétravail en 2015, un bilan approfondi a été mené associant les télétravailleurs, l'encadrement, les instances représentatives du personnel et la direction. Les résultats sont très positifs au plan de la conciliation vie familiale et vie professionnelle des salariés. Le lien avec le collectif de travail est maintenu puisque les salariés sont en télétravail deux à trois jours maximum par semaine. Le télétravail contribue également au développement durable

et à la diminution des risques routiers. Il participe aussi à l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi qu'au maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

Sur la base de cette expérimentation, un accord d'entreprise a été négocié et signé le 23 février 2016 avec les organisations syndicales pour étendre le télétravail à de nouveaux salariés en élargissant les métiers éligibles et le nombre de positions de travail à distance.

LA PRÉVENTION ET LA SANTÉ

● La prévention et la santé : un sujet d'actualité permanent

Sensibilisation à la prévention du stress au travail

Si la Caf ne peut pas agir sur le stress de la «vie quotidienne», elle s'intéresse aux sources de tension et cherche à les réduire. Afin de pouvoir agir au niveau de l'entreprise sur le plan collectif, un atelier de sensibilisation au stress au travail a été réalisé auprès de 30 agents.

En pratique :

- Une vidéo INRS sur les mécanismes du stress
- Des solutions «anti-stress»,
- Des « petites stratégies à mettre en place en situation de stress aigu »
- Un livret « quand le stress nous rend malade »

● Des postes de travail ergonomiques

Parce que le bien-être au travail passe aussi par sa posture devant son poste et par des équipements adaptés mis

à disposition, la Caf Touraine a réalisé des sessions d'ergonomie au travail sur écran.

Des aménagements spécifiques ont été effectués sur les postes de travail, sur préconisation du médecin du travail, notamment pour le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

● Prévention et informations santé

- Des flyers distribués aux salariés sur les absences liées à la maladie ou à l'accident du travail, sur les problèmes de santé ou sur l'inaptitude.
- Des campagnes de prévention santé ont été réalisées toute l'année : monoxyde de carbone, diabète, cancer, alimentation, vaccination...
- Des stands de prévention cancer ont accueilli les salariés durant 2 jours : octobre rose et mars bleu.
- Diffusion régulière d'une newsletter « quoi de neuf Docteur ? » en concertation avec l'infirmière d'entreprise.

Focus sur...



La qualité de vie au travail

Si la qualité de vie au travail est une préoccupation ancienne à la Caf Touraine, il est apparu opportun de formaliser toutes les initiatives qui sont prises en la matière dans le cadre d'un plan d'actions. Celui-ci est opérationnel depuis 2015.

Il permet à chacun de disposer d'une vision exhaustive des actions qui contribuent à améliorer les conditions de travail des salariés jusqu'à la fin 2017.

Un groupe permanent qui associe salariés, CHSCT, Ressources Humaines et Direction suit ce plan et propose également de nouvelles actions. Le groupe s'investit dans la préparation de la semaine qualité de vie au travail. Cette année, parmi les actions nouvelles : des ateliers « stress au travail » ou encore le lancement d'une réflexion sur les besoins en modes de garde des salariés en lien avec la CPAM et l'union immobilière.

Le développement durable

UN ENGAGEMENT D'AVENIR



UNE DEMANDE PRIORITAIRE

Le développement durable n'est pas un concept nouveau dans les organismes de Sécurité sociale dont la vocation même est d'assurer une certaine « durabilité » du lien social.

L'engagement collectif des caisses s'exprime au travers d'un plan cadre développement durable Ucanss (Union des caisses nationales de Sécurité sociale) dont les deux précédents (2007-2010 et 2011-2014) ont permis de souligner les progrès collectifs mais aussi l'engagement citoyen des salariés. Le troisième plan cadre 2015-2018 fait, plus que jamais, du développement durable une démarche prioritaire ; prioritaire parce qu'un grand service public doit être attentif à sa responsabilité sociétale au sens large puisqu'il compte plus de 152 000 salariés, 4,7 millions de mètres carrés, près de 8 000 véhicules et

près de 2 milliards d'euros d'achats annuels... Le nouveau plan cadre s'articule autour de trois domaines de responsabilités (sociale, environnementale, économique), avec un nombre d'indicateurs plus ciblé que le précédent plan. La gouvernance, élargie aux problématiques de l'engagement local et de la communication, est au cœur de la démarche. Démarche prioritaire enfin parce que l'inscription du développement durable au cœur des modes de fonctionnement des organismes de Sécurité sociale confère à leur gestion interne le sens qui apparaît par ailleurs, clairement dans leurs missions externes.

LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Mettre en œuvre une démarche de développement durable, c'est prendre en compte les impacts (énergie, déchets, transports, ressources naturelles) de son activité sur l'environnement.

Nos actions 2015 :

- Poursuite de la politique de remplacement de luminaires classiques par des LED sur nos sites.
- Formation des agents à l'éco conduite.
- Utilisation d'un papier recyclé et écolabellisé.
- Recyclage du papier imprimé pour en faire des blocs de brouillon.
- Recyclage des cartouches d'encre.

En 2015, la Caf Touraine a engagé des travaux d'aménagement des locaux, des dispositions ont été prises pour répondre à un chantier « vert » : limitation de produit nocif et de forte odeur, de pollution sonore, de poussière, protection des salariés et recyclage.

Consommation eau :

- 1 265 m³ soit 4,7 m³ / agent.
- Coût total 3 436 €.

Soit 25 % de baisse en volume entre 2009-2015

Consommation énergie totale :

- 703 000 kWh en 2014 et 671 000 kWh en 2015.
- Coût total 61 500 €.

Soit 20 % de baisse en volume entre 2009 et 2015

Achat papier :

- 7,25 tonnes.
- 100 % de papier acheté éco-responsable.

Soit 58 % de baisse en volume entre 2009-2015

La Caf Touraine a fortement réduit sa consommation interne de papier, soit 24 % de moins qu'en 2014 ce qui représente une économie d'environ 60 arbres.

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

La responsabilité sociale interne s'illustre par des actions concrètes visant notamment à valoriser la diversité et le bien-être au travail, facteurs de performance collective.

Nos actions 2015 :

- Signature du protocole d'accord local du télétravail.
- Engagement de 3 volontaires du service civique.
- Renouvellement des 9 contrats aidés, emploi d'avenir.
- Constitution d'un groupe qualité de vie au travail et mise en œuvre du plan d'actions.
- Poursuite du partenariat avec le Sameth pour adapter les postes de travail.
- Vaccination contre la grippe.
- Formation à l'usage des défibrillateurs.
- Respect des obligations d'embauche des travailleurs handicapés.
- Sensibilisation au stress au travail.

LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

La responsabilité économique vise à intégrer des critères sociaux et environnementaux responsables dans le choix des prestataires lors de la conclusion de marchés.

Nos actions 2015 :

- Marché passé avec un ESAT pour le nettoyage sans eau des véhicules. Projet : formaliser une politique d'achat 3D - la Caf Touraine s'est engagée à mettre en place le schéma directeur de la dynamique de développement durable dont les objectifs sont de favoriser l'insertion des publics éloignés de l'emploi, intégrer systématiquement dans nos acquisitions la dimension environnementale, minimiser l'impact de nos activités sur l'environnement et améliorer le coût global des achats de la Caf.
- Poursuite d'une politique d'achat durable, près de 60 % de nos marchés intègrent des clauses sociales ou environnementales. Entre 2013 et 2015, + 24 % de marchés conclus avec une clause développement durable.

Exemple : les impressions de supports de communication se font sur papiers contenant 100 % de fibres recyclées avec un désencrage et un blanchiment sans produits toxiques.

Tous les papiers utilisés sont également certifiés FSC, PEFC, Ecolabel CEE, EMAS, ISO 14001 et ECF. L'encre est de nature végétale et les vernis sont à base d'eau.

LA COMMUNICATION

Une mission : informer le personnel et les allocataires.

- Participation à la semaine du développement durable depuis 4 années consécutives :
- Exposition à destination des allocataires à l'accueil de la Caf Touraine sur la thématique « passer au durable, ça marche ! ».
- Information journalière dans l'intranet sur les éco-gestes pour économiser l'énergie dans l'habitat et sur le lieu de travail.
- Exposition à destination des salariés sur la thématique « alerte au climat ».
- Concours de dessins et de photos.
- Collecte de vêtements pour le Secours Populaire.
- Animations cafés, tisanes et thés bio et projection de spots vidéo au restaurant d'entreprise.
- Des collectes permanentes ont été initiées : les bouchons à destination du handicap en Indre-et-Loire avec l'association « les petits bouchons », collecte de jouets pour le Secours Populaire et collecte de cartouches pour recyclage avec l'entreprise LVL.
- Sensibilisation à la Cop 21 : durant 1 semaine les agents et les allocataires ont été sensibilisés à l'événement et l'engagement de la Caf Touraine en matière de développement durable.
- Exposition à l'accueil.
- Informations journalières dans l'intranet sur les actions des Caf.
- Affichage en interne.
- Campagne de sensibilisation par affichage sur l'alimentation, le diabète, le monoxyde de carbone, le cancer du sein, le gaspillage alimentaire, la sécurité routière et le tramway.

Le conseil D'ADMINISTRATION



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2015

Le conseil d'administration est représenté par 26 membres : Mme DELAMARE, Mme LIOT, M. GRASSIN, M. CHAUVIERE, Mme AHED, M. JAGUT, M. GRATEAU, M. RIEUL, Mme BOISSE, M. PEYTOUR, Mme PORCEDDA-LOISEAU, M. BONNINGUE, M. ROUSSEAU DU MARCET, Mme BRUNET, M. BEAUFRERE, M. BRUYNEEL, M. AZOT, Mme KALFF, Mme LORIN, Mme RICHEFORT, M. JOUBER, M. MOYER, Mme ROUILLE-PELTIER, Mme SOUDEE, Mme AVENET, Mme OLLIVIER.

DU 01 JANVIER
JUSQU'AU 26 MAI 2015

La Présidente : Mme Annie LEMOINE
Le vice-Président : M. Didier BEAUFRERE

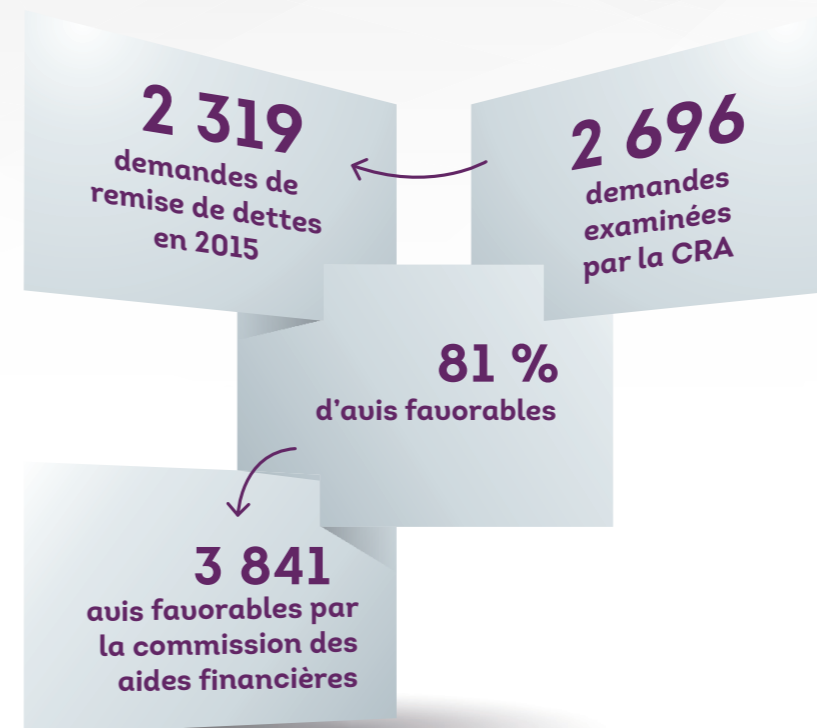
À COMPTER DU 6 JUILLET 2015
Nouveau Président : M. Didier BEAUFRERE
Nouveau vice-président : M. Yves RIEUL

- 4 personnes qualifiées
- 4 représentants des associations familiales
- 16 représentants des partenaires sociaux désignés par leurs organisations représentatives
- 2 représentants du personnel

26
titulaires

Le conseil d'administration
de la Caf Touraine

Au cours de l'année 2015,
le conseil d'administration
s'est réuni à 8 reprises.



EN INTERNE, LES ADMINISTRATEURS SIÈGENT AU SEIN DE PLUSIEURS COMMISSIONS

- La Commission des marchés.
- La Commission de Recours Amiable (CRA) qui statue sur les demandes de remise de dettes et les contestations en matière de prestations familiales légales, y compris l'APL. Au cours des 11 séances qui se sont tenues en 2015, la CRA a examiné 2 696 dossiers dont 2 319 demandes de remises de dette. 81 % de ces demandes ont obtenu un avis favorable, pour un montant de 1 402 034 €.
- La commission des pénalités qui est saisie par les allocataires contestant le montant des pénalités fixées en cas de fraude, pour avis au directeur de la Caf.
- La Commission des Aides Financières Individuelles de l'Action Sociale de la Caf, qui a prononcé 3 940 décisions dont 3 481 avis favorables (prêts d'équipement mobilier/ménager, secours et prêts...).
- La commission d'Action Sociale.

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTENT LA CAF TOURAINE AUPRÈS DE PARTENAIRES ET STRUCTURES EXTÉRIEURES

- Association Tourangelle des Centres Sociaux.
- Association C.I.S.P.E.O.
- Centre Social Giraudeau.
- Conseil Départemental d'Insertion.
- Commission Départementale de la Petite Enfance.
- Commission des droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées.
- Commission Unique d'attribution et Comité Directeur du FSL.
- Office Public de l'Habitat.
- Val Touraine Habitat.
- Conseil D'administration de l'UIOSS (Union Immobilière des Organismes de Sécurité sociale).
- Commission départementale des tutelles.
- Comité pilotage « Contrat Ville ».

Focus sur...



Le nouveau président du Conseil d'Administration.

Le Conseil d'Administration de la Caf Touraine a élu, le 6 juillet 2015, M. Didier Beaufrère en qualité de Président du Conseil d'Administration. Les représentations de la Caf Touraine ont également été partiellement renouvelées.

M. Beaufrère âgé de 64 ans, s'est investi pleinement sur son territoire à travers diverses fonctions. Il connaît parfaitement les questions de l'entreprise et de son territoire puisqu'il a été tour à tour : président de l'Union Professionnelle Artisanale, président de la Chambre Professionnelle de la Coiffure de Tours pendant 13 ans et premier vice-président de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Indre et Loire, pendant 12 ans.

Les sujets de l'enseignement et de la formation ont toujours été au cœur de son investissement personnel.

Il a intégré le Conseil d'Administration de la Caf Touraine sous la présidence de M. Ouvrard puis sous la présidence de Mme Le Moine. M. Beaufrère connaît bien les politiques publiques familiales et sociales et est attaché à leur mise en œuvre locale.

Le Conseil d'Administration de la Caf Touraine, emmené par son nouveau Président, a pour tâche d'impulser la stratégie d'action sociale de la Caf Touraine. Il s'attache, également, à veiller à la mise en place des politiques publiques en réponse aux besoins des familles.

La lutte contre le non-recours aux droits, dans le respect du bon et juste droit, l'accessibilité des allocataires aux services et le développement social des territoires sont les axes forts de son mandat.



Gaëlle GAUTRONNEAU • Directrice

E. DREUX • Assistante de direction



Alain TETEDOIE • Directeur Adjoint

Juin 2015 à décembre 2015
Directeur par intérim



Camille LOUVET-RUEFF
• Sous-Directrice Prestations Familiales

**C. CHAPUIS et
F. BEAUVILAIN**
• Assistantes



**Anne-Charlotte
JACQUIN** • Agent Comptable

C. OUDIN
• Assistante de Direction
Septembre 2015 à décembre 2015
Agent comptable par intérim: K. Pinel

S. SZPAK
• Médiatrice



Hubert GOURE •
Sous-Directeur Pilotage
et Ressources

**S. BLONDELLE et
S. DEGOUT**
• Assistantes

● **ACTION SOCIALE**

- V. ENOS**
• Responsable Pilotage
Action Sociale
- C. DALUS**
• Assistante

J. PASCAL
• Responsable adjointe

I. CAPARROS
• Assistante

● Pôle Support Expertise
3 Conseillers Techniques
Thématiques

● Développement Territorial
Conseillers Techniques
et équipes territoriales
11 agents

● Accompagnement
des familles
8 agents
C. COURVEAULLE

● Service Administratif
d'Action Sociale
7 agents
N. CHARBONNIER

● Personnel
centres sociaux
8 agents

● Mini-crèche
Pataploum
3 agents
P. VASLIN

● **PRESTATIONS FAMILIALES**

**PÔLE SERVICE
ALLOCAIRES
S. SELLIER**

● Pôle Ligne du Public
7 agents
L. QUENAU

● Pôle Valorisation des Droits
6 groupes - 6 Responsables,
5 Assistants qualité
83 agents

○ **S. AUGER**
14 agents

○ **V. BIZEUL**
13 agents

○ **V. PINHEIRO**
15 agents

○ **C. LANGLADE**
16 agents

**PÔLE D'APPUI
ET D'EXPERTISE
A.M. BOURGEOIS**

● Pôle d'Appui
à la Production
S. ROLIN

○ Cellule d'Appui du
Système d'Information
2 agents

○ Cellule Gestion
de la Personne
7 agents

● Cellule d'Appui
Législatif
5 experts

● Formation CQP/CGA
9 agents CQP / GCA
G. BOTREL

● Expert
technique
C. FRASCATI

● **AGENCE COMPTABLE**

K. PINEL
• Fondé de pouvoir

● Service comptabilité
7 agents
C. DURENDEAU

● Lutte contre la fraude /
Recouvrement
S. EINHORN

○ Référent technique
G. PILLON

○ Pôle fraude
2 agents, 5 contrôleurs

○ Service recouvrement
14 agents

J. LABARDE
• Chargée d'affaires juridiques

● Maîtrise des Risques
L. MINIER

● Assistant qualité
1 agent

● Pôle AFC
1 agent
1 contrôleur Action Sociale

● Pôle Qualité
3 agents

● Pôle Prestations
3 agents, 3 gestionnaires MDR

● **PILOTAGE ET RESSOURCES**

● Pôle Ressources
Humaines et Communication
E. PLAIS

○ Service GRH
4 agents
C. SABARD

○ Chargée de Communication
Médiatrice
**N. DELOURME
G. DUCREAU**

● Pôle Achats
et moyens généraux
2 agents
N. TOURNEMICHE

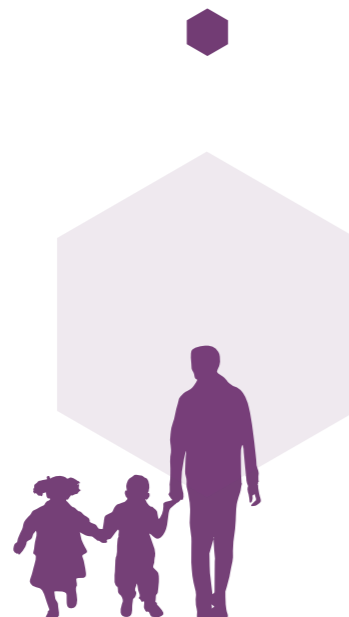
○ Logistique
4 agents

● Pôle Système Information
et Aide au Pilotage
A. JAGIELSKI

○ Service informatique / 4 agents
F. OLLIVIER

○ Études et Statistiques
V. FISSON

○ Chargée de mission documentaire
L. LAHUERTA



L'ESSENTIEL DES chiffres clés 2015



277 915

Personnes couvertes
par les prestations familiales

59 095

Bénéficiaires
de l'action sociale

18 741

Bénéficiaires
du RSA

59 629

Familles avec
enfants à charge

50 496

Familles sans enfant

118 980

Enfants à charge

5 691

Naissances

LES MONTANTS VERSÉS AUX ALLOCATAIRES ET PARTENAIRES

Prestations familiales	599 667 843 €
Action sociale	42 594 801 €
TOTAL	642 262 644 €

LES ÉQUIPEMENTS D'ACCUEIL DES ENFANTS ET DES JEUNES FINANCÉS PAR LA CAF TOURAINE

	Nombre d'établissements	Nombre de places dans les équipements
Accueil collectif	17	618
Accueil familial	7	469
Multi-accueil	76	1742
Haltes-garderies	9	160
Relais Assistants Maternels	39	-
Micro-crèches	5	50
TOTAL	153	3039

LES ACCUEILS DE LOISIRS SANS HÉBERGEMENT

Nombre d'établissements	373
-------------------------	-----

LES ÉQUIPEMENTS D'ANIMATION LOCALE

Nombre de Centres sociaux	17
Nombre de Foyers de jeunes travailleurs	5
Nombre de Structures d'animation locales	14

Concilier vie familiale et vie professionnelle

LES PRESTATIONS LÉGALES

ENTRETIEN DES ENFANTS

	2013		2014		2015	
	Bénéficiaires*	Montants	Bénéficiaires*	Montants	Bénéficiaires*	Montants
Allocations familiales (A.F.)	41 239	105 214 653 €	41 779	107 023 320 €	42 473	106 720 305 €
Complément familial (C.F.)	6 566	12 965 209 €	6 595	13 613 117 €	6 805	14 637 951 €
Allocation de rentrée scolaire (A.R.S.)	22 422	14 756 557 €	23 581	15 068 563 €	24 040	15 422 425 €
Allocation de soutien familial (A.S.F.R. + A.S.F.N.R.)	5 436	Allocation de soutien familial recouvrable (A.S.F.R.) 338 399 €	5 465	463 683 €	5 635	584 256 €
		Allocation de soutien familial non recouvrable (A.S.F.N.R.) 8 766 854 €		9 347 101 €		10 356 111 €
TOTAL	49 288	142 041 673 €	49 869	145 515 784 €	50 631	147 721 048 €

NAISSANCE ET ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

Nombre de bénéficiaires

	2013	2014	2015
Prestation d'accueil du jeune enfant (P.A.J.E.)	20 320	19 949	19 002
dont PAJE primes naissance ou adoption	454	418	425
dont PAJE allocation de base	16 126	16 023	15 370
dont PAJE complément libre choix activité	4 530	4 391	2 910
dont PREPARE Prestation Partagée à l'Education de l'Enfant			1 158
dont PAJE mode de garde « assistante maternelle »	9 450	9 005	8 835
dont PAJE mode « garde à domicile »	393	378	365
dont PAJE mode de garde « structure »	318	388	495
TOTAL	20 320	19 949	19 002

Montants

	2013	2014	2015
Prestation d'accueil du jeune enfant (P.A.J.E.)	127 167 679 €	126 405 966 €	121 539 152 €
Prêt Amélioration Lieu Accueil (PALA)	110 718 €	58 395 €	85 527 €
TOTAL	127 278 397 €	126 464 361 €	121 624 679 €

TOTAL MONTANTS « Entretien des enfants, naissance et accueil du jeune enfant » 269 320 070 € 271 980 145 € 269 345 727 €

*un même bénéficiaire peut cumuler plusieurs prestations

LES PRESTATIONS LÉGALES

LES AIDES LÉGALES AU LOGEMENT

	2013		2014		2015	
	Bénéficiaires	Montants	Bénéficiaires	Montants	Bénéficiaires	Montants
Allocation de Logement Social (A.L.S.)	25 093	51 882 873 €	24 992	52 232 219 €	25 410	53 574 274 €
Aide Personnalisée au Logement (A.P.L.)	29 464	75 738 551 €	29 744	78 444 985 €	29 661	80 957 791 €
Allocation Logement Familiale (A.L.F.) + prime de déménagement	7 229	19 949 669 €	7 316	20 552 419 €	7 178	20 673 799 €
Prêt d'Amélioration Habitat (P.A.H.)	46	26 051 €	34	29 534 €	28	23 771 €
Allocation Logement Temporaire (A.L.T.)	-	1 430 548 €	-	1 353 463 €	-	1 317 761 €
TOTAL	61 832	149 027 693 €	62 086	152 612 620 €	67 277	156 547 396 €

LES PRESTATIONS LÉGALES « REVENUS GARANTIS »

POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ

Nombre de bénéficiaires

	2013	2014	2015
Revenu de solidarité active (R.S.A.)	16 390	17 395	18 741
dont RSA majoré isolement	2 036	2 134	2 225
dont RSA sans majoration isolement	14 354	15 261	16 516
dont RSA socle seulement	10 103	10 331	10 596
dont RSA socle + activité	2 073	2 342	2 713
dont RSA activité seulement	4 214	4 722	5 432
Revenu de solidarité active jeunes	100	95	98

Montants

	2013	2014	2015
Revenu de Solidarité Active (R.S.A.) [+ RMI / API] Dépt	58 152 523 €	63 358 237 €	69 819 271 €
Revenu de Solidarité Active (R.S.A.) [+ RMI / API] État	12 655 398 €	14 448 628 €	17 050 369 €
Revenu de Solidarité Active jeunes	260 079 €	244 184 €	255 729 €
Primes exceptionnelles	2 762 974 €	2 794 044 €	3 021 646 €
TOTAL	73 830 973 €	80 845 093 €	90 147 015 €

POUR ACCOMPAGNER LE HANDICAP

	2013		2014		2015	
	Bénéficiaires	Montants	Bénéficiaires	Montants	Bénéficiaires	Montants
Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (A.E.E.H.)	1 545	7 400 606 €	1 610	7 579 237 €	1 613	7 655 656 €
Allocation Journalière de Présence Parentale (A.J.P.P.)	47	478 100 €	71	661 394 €	52	648 732 €
Allocation aux Adultes Handicapés (A.A.H.)	8 972	68 237 166 €	9 007	69 929 592 €	8 981	71 807 439 €
Complément A.A.H. - Majoration pour la Vie Autonome (M.V.A.)	1 393	2 060 310 €	1 407	2 079 742 €	1 430	2 154 944 €
TOTAL	11 957	78 176 182 €	12 095	80 249 966 €	12 076	82 266 771 €

LES DÉPENSES D' ACTIONS SOCIALES

AIDE AUX FAMILLES

	Montants	
	Subventions	Prêts
Dépenses accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans	0 €	0 €
Temps libre des enfants et des familles	933 047 €	350 €
Accompagnement social des familles et de leurs enfants	1 454 611 €	7 300 €
Logement et habitat	525 896 €	465 233 €
Animation de la vie sociale	0 €	207 600 €
Autres actions (médiation, accompagnement parental, accompagnement de la scolarité, fonds régionaux, lieux accueil enfants parents)	0 €	0 €
Logistique des œuvres	0 €	0 €
TOTAL	2 913 554 €	680 484 €

AIDE AUX PARTENAIRES

	Fonctionnement		Investissement	
	Fonds propres	Fonds affectés / Prestation de service	Subventions	Prêts
Dépenses accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans	0 €	21 225 094 €	1 540 920 €	136 151 €
Temps libre des enfants et des familles	1 330 364 €	7 538 570 €	740 286 €	173 623 €
Accompagnement social des familles et de leurs enfants	58 000 €	536 441 €	0 €	0 €
Logement et habitat	138 860 €	0 €	6 932 €	0 €
Animation de la vie sociale	969 088 €	1 778 718 €	255 242 €	92 691 €
Autres actions (médiation, accompagnement parental, accompagnement de la scolarité, fonds régionaux, lieux accueil enfants parents)	15 994 €	471 816 €	6 661 €	0 €
Logistique des œuvres	0 €	0 €	0 €	0 €
TOTAL	2 512 306 €	31 550 639 €	2 550 042 €	402 465 €

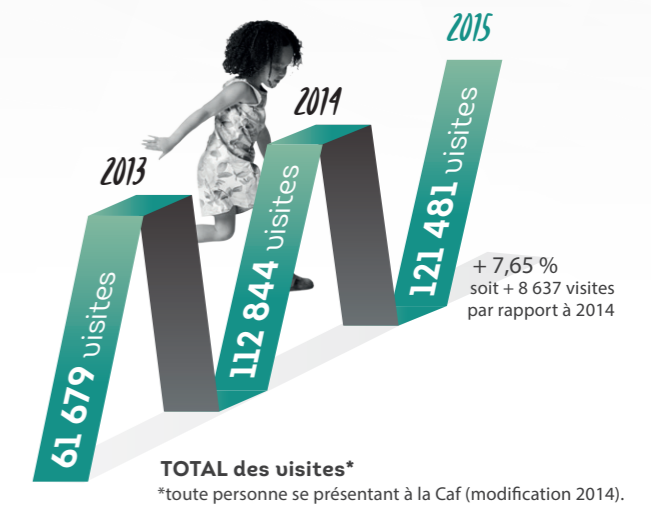
SERVICES CAF

	Fonctionnement	
	Fonds propres	Fonds affectés / Prestation de service
Dépenses accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans	402 151 €	0 €
Temps libre des enfants et des familles	381 834 €	18 242 €
Accompagnement social des familles et de leurs enfants	969 685 €	0 €
Logement et habitat	46 727 €	0 €
Animation de la vie sociale	452 305 €	0 €
Autres actions (médiation, accompagnement parental, accompagnement de la scolarité, fonds régionaux, lieux accueil enfants parents)	446 708 €	50 000 €
Logistique des œuvres	384 405 €	0 €
TOTAL	3 083 815 €	68 242 €

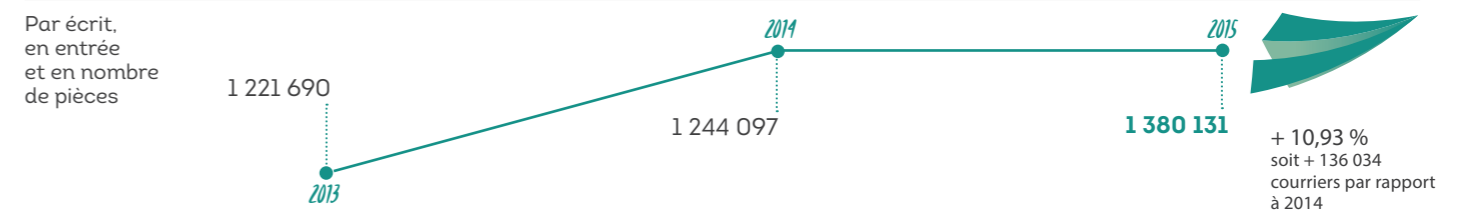
Relation de service : qualité, performance, efficacité

NOMBRE DE VISITES

	2013	2014	2015
Au siège	54 970	106 164	114 822 (+8,16%)
Dans les permanences, Relais de services publics et Espaces publics départementaux	6 709	6 680	6 659 (-0,31%)



LE COURRIER DES ALLOCATAIRES



LES CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

	2013	2014	2015
Entrants aboutis	260 752	260 138	499 397 (+52%)
Traités et serveur vocal	237 516	239 033	449 850 (+55%)

LES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES

	2013	2014	2015
Caf.fr			
Nombre de visites			316 392 834
Nombre de visiteurs			231 585 947
Les bornes interactives en libre-service			
Nombre d'allocataires distincts qui ont consulté des informations	14 777	21 193	41 261 (+51%)
Caf Pro			
Nombre d'utilisateurs distincts	256	258	265 (+2,71%)
Nombre d'allocataires concernés	277 524	297 101	300 004 (+0,98%)
Nombre de pages vues	2 343 687	2 471 588	2 467 534 (-0,16%)

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

	Résultats 2013	Résultats 2014	Résultats 2015
Délais de traitement des dossiers < 15 jours	98 %	99,30 %	98,90 %
Délais de traitement des dossiers des minima sociaux < 10 jours	99,40 %	99,90 %	99,90 %
Délais d'attente à l'accueil < 20 minutes	99,30 %	99,30 %	99,60 %
Taux de réponse téléphonique traités par agent	92,30 %	92,70 %	86,40 %

2013

2014

2015

LE CONTRÔLE DES ALLOCATAIRES SUR PLACE

Nombre de contrôles effectués	1 772	1 325	818
Incidences financières (rappels + indus)	1 527 310 €	1 532 837 €	1 353 949 €
Taux de contrôle aboutissant à rappel ou indu	50 %	56 %	77 %

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Nombre de fraudes détectées	150	174	200
Montant des indus liés à la fraude	934 127 €	1 450 805 €	1 565 519 €
Nombre de dépôts de plaintes	10	14	7

LA GESTION DES INDUS

Taux d'indus constatés	3,35 %	3,12 %	3,29 %
Taux de recouvrement	70,38 %	68,03 %	67,97 %
Taux de recouvrement financier	60,88 %	61,80 %	61,80 %
Taux d'indus en solde	1,32 %	1,47 %	1,50 %

LA MAÎTRISE DES RISQUES

Nombre de contrôles effectués	32 938	35 536	33 731
Incidences financières	2 035 258 €	2 815 627 €	3 308 267 €

