



LA CAF
EST DANS

la vie

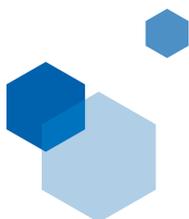
RAPPORT D'ACTIVITÉ
CAF TOURAINE 2017



Gaëlle GAUTRONNEAU •
Directrice de la Caf Touraine

« Laissez tomber la certitude. L'inverse n'est pas l'incertitude. C'est l'ouverture, la curiosité et la volonté d'embrasser le paradoxe, plutôt que de choisir les bons côtés. Le défi ultime est de nous accepter exactement tels que nous sommes, mais sans jamais cesser d'essayer d'apprendre et de grandir. »

Tony Schwartz
Écrivain, journaliste



A lors que la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2013-2017 s'achève, la Caf Touraine démontre son savoir-faire vis-à-vis de ses publics (allocataires et partenaires) grâce au professionnalisme de ses agents, avec l'accompagnement bienveillant et exigeant du Conseil d'Administration. Je les en remercie tous sincèrement.

Une nouvelle page va s'ouvrir en 2018, avec une nouvelle COG, un nouveau Conseil d'Administration, des nouveaux enjeux auxquels la Caf Touraine répondra comme elle sait le faire. Pour préparer cette période, 2017 a été placée sous la thématique de l'ouverture.

Ouverture de 2 nouvelles structures d'animation de la vie sociale et de 62 nouvelles places d'accueil pour les jeunes tourangeaux dans l'ensemble du département, en particulier dans les zones territoriales les plus dépourvues.

Ouverture aux autres formes d'actions grâce à la révolution numérique, en témoigne le développement des Promeneurs du Net, mais aussi ouverture à d'autres formes de communication et de collaboration avec le site www.caf37-partenaires.com.

Ouverture de « nos portes » pour permettre à nos partenaires relais de comprendre « comment ça marche la Caf » et mieux les informer sur les évolutions législatives importantes menées au cours de cette COG.

Ouverture aux différences, et en particulier au handicap, pour en retirer des pratiques nouvelles à travers l'implication de la Caf Touraine dans la création du Festival « Autrement Dit ».

Ouverture sur d'autres univers professionnels, à l'occasion de l'intervention de médecin ou de responsable du BTP lors de la réunion du personnel, qui permettent de voir que nous sommes confrontés à des problématiques souvent communes auxquelles nous répondons parfois de manière relativement proches.

Ouverture à de nouvelles formes d'implication dans la vie locale avec l'adhésion au CREPI, et à de nouveaux profils de salariés avec le développement de la Méthode de Recrutement par Simulation.

Et même ouverture à l'international avec l'accueil de la Ministre des Affaires sociales Croate et de la délégation qui l'accompagnait.

Toutes ces actions, aussi variées soient elles, incarnent l'attention portée sur le monde mouvant qui nous entoure afin que, forte de ses valeurs et de ses collaborateurs, la Caf Touraine puisse toujours apporter le meilleur d'elle-même au bénéfice des familles d'Indre-et-Loire.

Gaëlle Gautronneau

La Caf Touraine

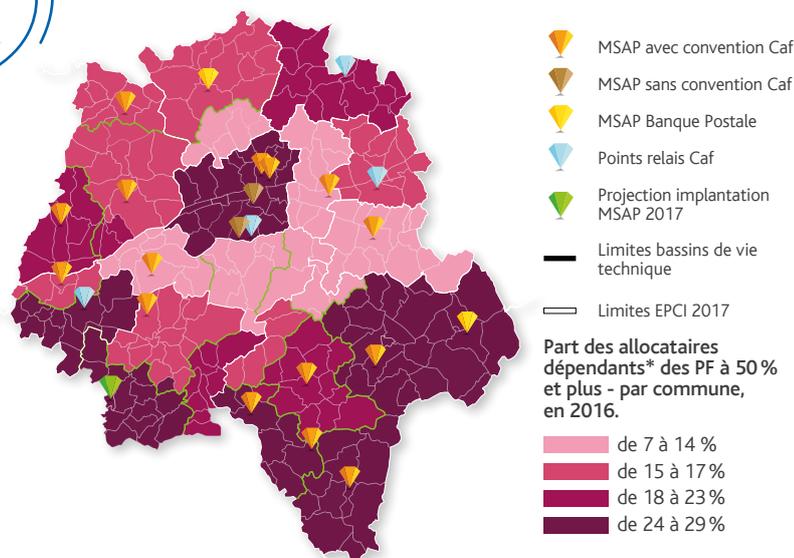
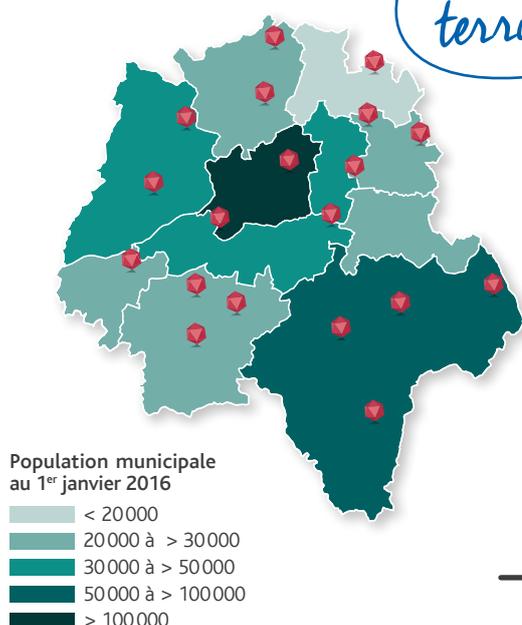
AU SERVICE DES FAMILLES ET DES TERRITOIRES

◆ Établissements Publics de Coopération Intercommunale à Fiscalité Propre

◆ Part des allocataires dépendants des prestations familiales à 50 % et plus, par bassin de vie « Technique »

◆ Localisation des MSAP et Points Relais Caf

Decoupage territorial



L'INDRE-ET-LOIRE ET SES TERRITOIRES AU RADAR DES INÉGALITÉS SOCIALES ET DE SERVICES

Les territoires ne sont pas uniformes. Certains accueillent des familles défavorisées. D'autres sont moins bien ou peu pourvus en équipement à destination des familles et de leurs enfants.

A chaque nouvelle Cog, la Caf Touraine passe les territoires au radar des fragilités sociales (familles mono-parentales, allocataires dépendants des prestations pour vivre, Prime d'activité...) et de leur niveau d'équipement (présence de la Caf, petite enfance, jeunesse, parentalité...).

Pour définir les priorités et la stratégie de la Caf en matière d'implantation de services aux familles et d'affectation de moyens, la Caf a développé un modèle statistique d'analyse de vulnérabilité des territoires.

Des améliorations ont été apportées à ce modèle :

- ◆ L'introduction des thématiques de l'accès aux droits et de l'inclusion numérique croisés avec le profil des familles ;
- ◆ La prise en compte des jeunes de 18 à 25 ans sans emploi et sans formation ;
- ◆ Une base d'analyse territoriale modifiée afin de tenir compte de l'évolution de l'architecture des collectivités locales. La Caf prend désormais en compte le territoire « vécu » par les familles et le croise avec le territoire politique sur lequel s'organise les décisions publiques.
- ◆ La prise en compte progressive des

équipements présents sur les territoires situés en dehors du département mais en proximité de l'Indre-et-Loire.

Quels sont les principaux constats d'ordre général ?

- ◆ Les zones politiques de la ville sont plutôt bien dotées en équipements mais accueillent une population économiquement défavorisée et nombreuse.
- ◆ Les territoires ruraux du sud et nord de la Touraine sont moins bien dotés en équipements. Vivent sur ces espaces, une population vieillissante et des familles tout aussi fragilisées bien que moins nombreuses qu'en ville.
- ◆ L'agglomération de Tours et sa périphérie proche ont amélioré leur niveau de services et accueillent plutôt des familles bi-actives moins confrontées à la crise.

Les résultats rappellent l'importance du territoire dans la reproduction des inégalités de vie et sociales. Sous réserve de la disponibilité des crédits, la Caf se fixe comme objectif de lutter contre ces inégalités en étendant et en adaptant le service aux familles dans ses domaines de compétences.



La Caf Touraine

EN CHIFFRES

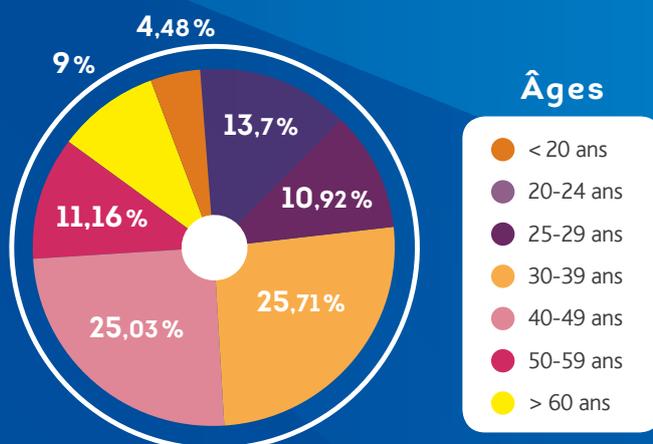
ALLOCATAIRES CAF TOURAINE

119 251

Allocataires

287 783

Personnes couvertes par les prestations familiales



59 577

Bénéficiaires de l'action sociale

ALLOCATAIRES BÉNÉFICIAIRES

51 179

Bénéficiaires des Prestations « Entretien des enfants » (les allocations familiales, le Complément familial, l'Allocation de soutien familial et l'Allocation d'adoption)

17 830

Bénéficiaires des Prestations naissance et accueil jeune enfant

63 004

Bénéficiaires des Prestations d'aides au logement

13 072

Bénéficiaires du Revenu de solidarité active (Rsa)

25 996

Bénéficiaires de la Prime d'activité

9 328

Bénéficiaires handicap

MODES DE CONTACTS

Accueil à Tours :

108 480
visites

Accueil points relais Caf (MSAP, permanences) :

4 721
visites

Téléphone :

200 683
appels

Caf.fr :

13,2 Millions
de visites

Application Caf « Mon-Compte » :

+ de 5,7 Millions de connexions

DÉLAIS DE TRAITEMENT

97,68 %

Prestation de dossiers traités en moins de 15 jours

L'ACTU EN IMAGES

Temps forts 2017

Janvier
2017

- **Réunion du personnel**
24 janvier
- **Réforme RSA**
Intégration de l'effet figé pour calcul du Rsa.



Mars

2017

- **Collecte alimentaire**
Au profit des Restos du Cœur.
- **Quinzaine de la parentalité**
5ème édition, la Caf a réuni parents et professionnels durant 15 jours sur la thématique «Grandir avec son enfant».
- **Opération Résidence**
Une opération partenariale de lutte contre la fraude.



Mai
2017

- **Semaine du Développement Durable**
Collecte – Concours dessins/photos – Création d'une Give box.



- **Délégation Croate à la Caf Touraine**
Visite d'étude sur les dispositifs de lutte contre la pauvreté et la précarité des enfants, des adultes et des familles.



Février
2017

- **Guide du bailleur**
- **E-Sirius**
Déploiement d'un outil national de gestion des flux et des rendez-vous.



Avril
2017

- **ARIPA**
Agence de recouvrement des impayés de pension alimentaire.
- **Flyer Impayés de loyer**



Juin
2017

- **Festival «Autrement dit»**
- **Refonte Caf.fr**
- **Inauguration de l'Espace de Vie Sociale**
A Richelieu.



Juillet

2017

● Campagne étudiants



Octobre

2017

● Semaine Qualité de vie au Travail

Journée sans mail – Petit Déj inter-services.

● Campagne Vaccination grippe

Août

2017

● Rapport annuel Médiation 2016

● Signature Convention PRADO

Retour à domicile des patients hospitalisés. Avec la Cpm.



Novembre

2017

● Guide du locataire

À destination des allocataires.

● Semaine européenne pour l'emploi des handicapés

Participation du service RH au forum Emploi Handicap.

● Wweeddoo

Lancement premier appel à projet pour les jeunes.

● Promeneurs du Net

Création d'une page locale sur le site national.



Septembre

2017

● Participation des salariés aux 10-20 kms de Tours

● Enquête satisfaction Allocataires

● Bilan Lutte contre la Fraude

● Don de mobilier

Au profit de partenaires associatifs.

● Quizz Sécurité Système d'Information à destination des salariés

Les bonnes pratiques.

● Signature nouvelle Charte REAAP

Avec la ville de Joué-Lès-Tours.



Décembre

2017

● Collecte de Noël au profit des Restos du Coeur

● Labellisation des points relais Caf

● Signature Convention Territoriale Globale

Avec la ville de Saint-Pierre-des-Corps.



La Caf Touraine accompagne les familles

DÉVELOPPER LES SERVICES AUX FAMILLES ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS



La Caf accompagne les familles afin de concilier vie familiale et professionnelle, soutient la parentalité mais aussi aide à surmonter les difficultés et contribue ainsi, à prévenir la rupture des liens sociaux.

« Être parent, c'est grandir avec son enfant »



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

● L'évolution du parc de places collectives

En 2017, le département compte 113 établissements d'accueil du jeune enfant bénéficiant d'une prestation de service Caf (Pse).

Ces structures d'accueil offrent 3 094 places destinées aux enfants âgés de moins de 6 ans.

À cela, il faut ajouter l'offre proposée par les 14 micro-crèches avec 140 places fonctionnant avec le complément « mode de garde » de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

L'offre collective a cru entre 2016 et 2017, l'offre a évolué de 62 places, tout accueil collectif confondu.

● La réforme des rythmes éducatifs

La réforme des rythmes éducatifs, initiée en 2013, par le ministre de l'Éducation nationale visait à réduire les inégalités et à favoriser

la réussite de tous. Elle invitait à une scolarisation sur 4,5 jours.

Le décret du 27 juin 2017 permet au directeur académique de l'Éducation nationale, sur proposition conjointe du territoire, d'un ou plusieurs conseils d'école, d'autoriser un assouplissement et donc un retour à 4 jours d'école.

Dans l'Indre-et-Loire : 80 communes se sont positionnées pour ce retour à 4 jours dès septembre 2017. Ce sont 35,4 % des écoles publiques du département et 18,8 % des élèves qui sont impactés. (9 665 sur 51 412 enfants scolarisés).

L'enquête de l'association des maires de France annonce qu'environ 80 % des écoles suivront ce mouvement en septembre 2018.

3,1 millions d'€ pour l'accompagnement social des familles

ACCOMPAGNER LES PARENTS

● Le bilan de la Quinzaine de la parentalité

Pour la 5^e année, les actions de la Quinzaine Parentalité se sont déroulées du 24 au 10 Avril 2017. 48 opérateurs ont déposé des projets correspondant à 185 actions. Au total, plus de 8 000 personnes ont bénéficié de ces animations qui ont pris différentes formes : un café-parent, une conférence, une animation parents-enfants, un atelier parents-enfants, du

théâtre-forum...

● Promeneurs du net

En 2017, la Caf a lancé le projet Promeneurs du net. 17 structures, soit une trentaine de promeneurs, ont rejoint la démarche.

Un promeneur du net, c'est un professionnel de la jeunesse, qui poursuit ou complète l'action qu'il mène dans le cadre de ses missions par sa présence éducative dans la « rue numérique »

(chats, blogs, réseaux sociaux etc...).

La coordination départementale est confiée à deux opérateurs : CoopAxis et la FOL37. L'objectif est atteint en 2017, et les actions se poursuivent en 2018.



Restons-connectés...
www.promeneursdunet37.fr

ACCOMPAGNER LES FAMILLES

Des événements de vie qui fragilisent et /ou déstabilisent les familles : une séparation, le décès d'un parent ou d'un enfant, une grossesse ou une naissance de multiples...

Des accidents de parcours avec des changements professionnels et des alternances emploi / insertion qui ne permettent pas une stabilité financière et qui rendent compliqué l'accès aux droits, le maintien dans le logement...

Les accompagnements du Service d'aides aux familles (SAF) permettent une prise en charge globale de la famille, qu'il s'agisse du rendez-vous des droits (qui valorise les droits légaux et sociaux), de l'accompagnement social individuel, des séances d'information collectives, des orientations vers des groupes de parole... et les aides financières individuelles.

Le Service d'aides aux familles est composé de



8 travailleurs sociaux et
1 conseillère d'accès aux droits

534
RDV DES DROITS

En 2017, 3 035 familles ont été accompagnées par les travailleurs sociaux du SAF et par délégation sur les offres de services suivantes :

- Familles endeuillées
- Séparations
- Impayés de loyer
- Grossesses naissances multiples
- Situations administratives difficiles
- Insertion (PreParE / Pôle Emploi)
- Non décence

Les séances d'information collectives, qu'il s'agisse de la séparation, des groupes de paroles (familles endeuillées...), de l'insertion, des grossesses et naissances multiples, ont accueilli 545 personnes.

Les aides financières individuelles : les travailleurs sociaux ont instruit 3 012 demandes d'aides financières individuelles, dont 323 secours d'urgence.

Aide équipement mobilier :

Prêts: **250 449 €**
Secours: **177 407 €**

Aide équipement ménager :

Prêts: **144 198 €**
Secours: **91 904 €**

FACILITER LA VIE SOCIALE ET LA SOLIDARITÉ

● Évolution du maillage « animation de la vie sociale » à Tours : 2 nouvelles structures

À l'issue d'un travail initié dès 2015, conjointement par la Caf et la Ville de Tours en partenariat avec la FOL37, 2 nouveaux équipements enrichissent le paysage de l'animation de la vie sociale à Tours et en particulier dans les quartiers sud de la ville :

- L'Espace de Vie Sociale à Rochepinard ouvert en septembre 2017 et inauguré le 10 janvier 2018.

- Le Centre social des Fontaines dont la phase de préfiguration se poursuit en 2018 pour une ouverture officielle prévue en septembre.

● Faites de la fraternité

La Caf a conduit une démarche de promotion des valeurs de la république intitulée « faites de la fraternité ». Ce projet co-construit avec la DDCS, le Conseil Départemental et deux fédérations d'éducation populaire (FOL37 et CEMEA), propose un temps de formation / sensibilisation aux animateurs jeunesse du secteur sud du département. Ce temps visant à l'émergence de micro-projets autour des valeurs républicaines. La démarche se poursuit en 2018 dans le secteur nord.

Focus sur...

Festival « Autrement dit »



Depuis 2010, la Caf Touraine crée et finance le Pôle ressources handicap géré par Achil et Apajh37, deux associations départementales qui interviennent dans le champ de la petite enfance et du handicap.

Le Pôle ressources handicap a pour missions :

- D'aider les parents à élaborer leur projet de garde.
- De qualifier le personnel en charge de l'accueil de l'enfant.
- De sensibiliser les professionnels, les parents et les enfants au handicap.
- D'animer le réseau départemental de partenaires et de tendre à son élargissement.

Après avoir mobilisé les acteurs et gestionnaires à s'engager au sein d'une charte départementale en faveur de l'inclusion en 2017, le Pôle ressources met à contribution tous les partenaires pour organiser un temps fort.

C'est ainsi qu'est né le « Festival Autrement dit » : véritable travail partenarial de l'ensemble des acteurs du département en faveur de l'inclusion des enfants en situation de handicap. L'idée est de mettre en réseau et de créer du lien entre associations.

Le festival est une incitation à parler d'une même voix et à faire en commun. Bénévoles et associations ont été réunis dans un comité d'animation et organisés en commissions de travail : accueil, sécurité, communication, restauration, bénévoles, recherche de financements et mécénat...

Ce sont environ 50 associations issues du monde du handicap et de sa diversité qui ont soutenu ce projet.

La première édition s'est tenue le 10 juin 2017 à Luynes sur le site du cirque Georges.

De nombreux artistes ont rejoint le projet comme le groupe Tryo, Camille Estaban, Madeline Ardouin, Boris Jolivet... et d'autres artistes locaux.

Des actions « off » se sont déroulées la semaine précédente, pour les jeunes ou adultes qui ne pouvaient se déplacer au festival, des interventions musicales à l'hôpital Clocheville ou dans des établissements d'enfants handicapés.

Le jour J sur le site... 5 000 personnes ont répondu présents.

Devant le succès rencontré et l'envie de poursuivre l'engagement en faveur de l'inclusion, une association a vu le jour « Autrement dit Touraine » en octobre 2017.

L'état d'esprit et les objectifs qui ont prévalu à l'organisation du premier festival demeurent.

L'association s'est fixée comme but de travailler à l'inclusion des personnes en situation de handicap par l'organisation de temps de rencontres notamment culturelles.

La Caf Touraine proche de ses allocataires

RENFORCER L'ACCÈS AUX DROITS ET SIMPLIFIER LES DÉMARCHES

L'offre de service de la Caf Touraine 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.

CHIFFRES CLÉS VISITES, CONNEXIONS

● À l'accueil

- 108 480 allocataires ont été reçus au siège de la Caf Touraine
- 4 721 ont été reçus en permanence physique
- 1 106 ont été reçus en visio-guichet

● Au téléphone

- 178 383 appels ont été traités par la Caf Touraine



FAVORISER L'ACCÈS AUX PRESTATIONS ET SERVICES

● Labellisation des points relais Caf

Les services en ligne de la Caf ne cessent de s'enrichir. Estimation des droits, demande de prestations, déclaration de ressources ou tout simplement consultation de son compte : toutes ces démarches sont désormais accessibles sur le site www.caf.fr ou sur l'application mobile Caf – « Mon-Compte ». Ce nouveau type d'offre de services en ligne implique donc une évolution de la relation entre les caisses et leurs allocataires, basée sur l'accessibilité et l'inclusion numérique.

Dans le cadre du développement des partenariats locaux d'accueil, la branche Famille a créé un label « Caf » pouvant être attribué à certains partenaires qui assurent des fonctions de facilitation numérique et administrative aux

usagers de leurs services. Cette labellisation « Point relais Caf », reconnaît la compétence du partenaire.

Dans ces lieux d'accueil, les animateurs ne sont pas habilités à traiter les dossiers des allocataires mais répondent aux questions d'ordre général et guident les usagers dans la consultation de leur compte et dans la réalisation de leurs démarches.

En Indre-et-Loire, ces partenaires sont essentiellement des Msap (maisons de services au public) qui rassemblent plusieurs opérateurs publics ou chargés de la gestion d'un service public – Caf, Msa, Cpsam, Pôle emploi, mais aussi des centres sociaux agréés qui ont développé une mission d'accès aux droits auprès des habitants de leur territoire. conventionnées par la Caf Touraine.

SIMPLIFIER LES DÉMARCHES

● Stratégie 100 % dématérialisée

Afin de poursuivre la stratégie 100% dématérialisée, 100% personnalisée, la Caf Touraine accompagne ses allocataires pour garantir une bonne utilisation des nouveaux services proposés en ligne sur le www.caf.fr. Des ateliers pour aider les allocataires dans leurs démarches en ligne et les rendre autonomes ont été expérimentés.

L'application « Mon-Compte » se modernise et intègre les attentes des allocataires dans une démarche d'écoute client renforcée. Les nouvelles fonctionnalités ont été présentées à nos partenaires sur l'ensemble du territoire d'Indre-et-Loire afin de s'assurer qu'ils puissent accompagner au mieux les allocataires dans l'utilisation de ces nouveaux outils.

Au siège de la Caf, les espaces libre-service sont désormais intégralement équipés d'écrans tactiles, facilitant la navigation et répondant à l'évolution des usages de nos publics.



● Promotion des téléservices

La Caf Touraine poursuit son action qui consiste à inciter les allocataires et les partenaires à utiliser davantage les services en ligne. Ainsi, grâce à la mise en œuvre de son plan de promotion des téléservices, le taux de recours aux téléprocédures a continué, cette année encore, à progresser de façon significative.

+14,8%
DE TÉLÉPROCÉDURES
par rapport à 2016

77%
DE DÉMATÉRIALISATION
DES DEMANDES D'AIDE
AU LOGEMENT
contre 66% en 2016

76%
D'ADRESSE MAIL ET NUMÉROS
DE PORTABLE CONNUS
contre 72% en 2016

79%
DE DÉCLARATIONS
TRIMESTRIELLES RSA ACQUISES
PAR VOIE DÉMATÉRIALISÉE
contre 69% en 2016

Focus sur...

100

saisies en
Médiation à la
Caf Touraine
en 2017

La médiation

Rétablir une compréhension mutuelle entre la Caf Touraine et les usagers a été une des priorités de la Médiation en 2017.

Il a s'agit notamment :

- d'expliquer des décisions en cas de désaccord,
- de rétablir le dialogue,
- et de dénouer des situations de blocage.

En repérant les dysfonctionnements et en proposant des solutions d'amélioration, la médiation a joué un rôle actif dans la démarche qualité.

Comme les années précédentes, une grande partie des saisines ont concerné le logement et les minima sociaux et portaient principalement sur une absence de paiement, une incompréhension d'un trop perçu ou d'une décision de la Caf.

Les demandes d'intervention émanant du Défenseur des droits ont continué leur forte progression.

Pour une grande partie des situations examinées par la Médiatrice, les droits étaient justes au regard des pièces présentes au dossier.

La réponse en Médiation n'a fait que confirmer la décision initiale, mais dans des termes plus explicites et d'une manière personnalisée.

Toutefois, il faut noter que de nouvelles informations ou pièces complémentaires obtenues via la Médiation ont permis des révisions de droits, occasionnant des rappels ou des annulations de trop perçu.

Il apparaît donc primordial de continuer à :

- personnaliser la relation avec l'allocataire,
- s'assurer que les informations connues au dossier sont le reflet exact de la situation de la famille,
- vérifier l'accès aux droits,
- et savoir l'orienter vers d'autres partenaires quand cela est nécessaire.

53 386€

de rappels effectués
en 2017 suite au
passage en Médiation

33 802€

d'indus annulés
en 2017 suite
au passage en
Médiation

Un pilotage dynamique

RENFORCER L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION DU SERVICE À L'ALLOCATAIRE ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DU TRAITEMENT DES DROITS



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

DES OUTILS ET PROCESS EFFICIENTS

La capacité de la Caf à s'adapter, voire à se transformer, est essentielle. Il s'agit de mieux prendre en compte les remarques et propositions des salariés et également de mieux décrypter les attentes des allocataires. Dans ce contexte, la pratique de l'écoute revêt plus que jamais une importance stratégique de réactivité et d'agilité.

● L'écoute interne

- Les ateliers d'optimisation (contrôle sur place)
- L'analyse de pratique (intervention d'un psychologue auprès des agents en contact avec le public)
- L'implication des agents volontaires dans les projets
- Le retour des agents sur les expérimentations

● L'écoute externe

- Enquête nationale de satisfaction des allocataires
- Analyse des réclamations
- Mise en place d'une commission qualité de service
- Enquête sur le territoire autour du numérique
- Test des campagnes de communication



● Atelier d'optimisation contrôle sur place

Pour permettre l'atteinte de l'objectif quantitatif de contrôles sur place et accroître la productivité cible des contrôleurs allocataires, la Caf Touraine a mis en œuvre en 2017 un atelier d'optimisation.

Le bilan de cet atelier est très positif :

- Augmentation de plus de 300 contrôles par rapport à 2016
- Augmentation de la productivité individuelle
- Taux de rendement en progression et supérieur au national et atteinte de l'objectif 2017

La Caf souligne également l'impact positif en termes d'organisation de l'activité, d'harmonisation des pratiques et de dynamique collective.

◆ La démarche qualité

Améliorer la qualité de traitement des prestations est un des objectifs principaux de la Caf : faire bien du premier coup et servir au mieux l'allocataire permet de réduire les charges induites par la méquité et de garantir le niveau d'exigence et de satisfaction attendu.

De nouveaux dispositifs innovants, couplés aux actions de maîtrise existantes, sont mis en place pour détecter les causes de non qualité, identifier leurs impacts, rechercher les solutions les plus appropriées, accompagner les agents et mettre en œuvre le plan d'action le plus pertinent possible dans les meilleurs délais. Ils appréhendent la qualité sous un autre angle que celui du plan de contrôle interne orienté sur la sécurisation et la maîtrise de la qualité ou le plan de supervision qui privilégie des actions nationales en concordance avec les risques majeurs identifiés. C'est l'axe de la complémentarité qui est ici mis en avant : ne plus raisonner de manière sectorielle mais plus globalement.

UN RÉSEAU, DES PARTENAIRES ET DES DONNÉES CROISÉES

◆ CDAP

2017 : au revoir CafPro et bienvenue au nouveau Portail Eden Partenaires. De nouvelles conventions d'accès aux données allocataires ont été signées, respectant les préconisations de la CNIL. La Caf a organisé plusieurs réunions afin de permettre aux utilisateurs de gérer leurs propres habilitations et d'accompagner leurs collaborateurs à la navigation dans CDAP.

133 conventions signées

3 réunions organisées

◆ Opération Résidence : une opération partenariale de lutte contre la fraude.

En 2016, le Comité Stratégique des Directeurs de la convention régionale de lutte contre la fraude a décidé de lancer une opération commune en direction de la fraude à la résidence.

En mars 2017, une action partenariale de communication et d'information a été menée auprès des résidents et de professionnels d'un foyer d'hébergement.

A l'automne 2017, 3 contrôleurs (Carsat, Cpm et Caf) ont procédé à 24 contrôles sur place mutualisés.

Bilan :

- Coopération renforcée entre les services de contrôles des organismes partenaires
- Préjudice constaté 47 500 €, préjudice évité 132 000 €, 2 dossiers en suspicion de fraude et 2 dossiers qualifiés de fraude

◆ La Caf de demain

Un site pour tous les partenaires de la Caf :

<http://www.caf37-partenaires.fr/>

Attachée au principe de faire évoluer son service afin de toujours mieux répondre aux besoins de ses publics, la Caf Touraine a élargi son offre digitale à l'ensemble de ses partenaires en proposant un nouveau site.

Son interface graphique et dynamique offre un grand confort d'utilisation et facilite l'appropriation de ses nombreuses fonctionnalités : moteur de recherche, Newsletter Partenaire, alertes infos Caf, information en continu, ressources documentaires.

De nombreuses thématiques telles que la jeunesse, la parentalité, la petite enfance ou encore l'accès aux droits, la solidarité et l'insertion y sont développées. Une rubrique « Caf Touraine store » rassemble l'ensemble des outils pour contacter la Caf, se former, s'informer, créer et déclarer sa structure, s'inscrire aux réunions, événements et formations...

Focus sur...

Le Datamining métier

Le datamining est déjà connu dans l'organisme dans le cadre de contrôles des données de l'allocataire sur pièce et sur place.

Il s'agit de fouille des informations disponibles dans le système d'information. Des contrôles sont alors lancés sur ces dossiers potentiellement « à risque » d'erreur générant de fortes incidences financières.

Cette pratique a été étendue aux contrôles réalisés par l'Agent Comptable sur la liquidation des dossiers allocataires. C'est le datamining métier.

La finalité de ces contrôles est de mieux repérer les dossiers ayant un risque élevé d'erreur de liquidation et de régularisation financière. Il s'agit d'un outil d'amélioration de l'efficacité des contrôles. Celui-ci est placé avant la libération du paiement pour être plus efficace et contribuer à la diminution de la charge de travail générée par les interventions des allocataires et des tiers et par les régularisations de dossiers sur plusieurs mois.

Ce meilleur ciblage entraîne une hausse des taux de rejets des liquidations sans que cela ne traduise une dégradation du niveau de qualité.

Le Datamining métier a été mis en place dans toutes les Cafs au cours du premier trimestre 2017.

L'année 2018 va permettre de développer les analyses conjointes des causes d'erreurs.

Quelques chiffres au 31/12/2017 (10 mois de mise en place) :

Caf de
Tours :

21.20 %

taux d'incidences
financières

40.00%

taux d'erreurs

Niveau
national :

19.50 %

taux d'incidences
financières

39.80%

taux d'erreurs

Les ressources humaines

UNE POLITIQUE ÉNERGIQUE



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 2017 en chiffres

 **261** Agents en CDI
46 Agents à temps partiel

Portrait des recrutements et des mouvements du personnel

- 10 CDI embauchés dont 1 mutation
- 30 CDD embauchés
- 12 mobilités internes
- 4 mutations en sortie
- 4 volontaires du Service Civique

◆ La Caf Touraine à la rencontre des demandes d'emploi

En 2017, le Service RH de la Caf Touraine est allé à la rencontre des demandeurs d'emploi à l'occasion de 3 Forums emploi, organisés par CAP EMPLOI, la Ville de Tours et l'antenne Défense Mobilité. Ce sont 176 candidatures qui ont été déposées auprès de la Caf Touraine.



LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Pour répondre aux besoins en formation bureautique des agents de la Caf Touraine, des sessions de formation auprès d'organismes extérieurs étaient fréquemment organisées. Le bilan laissait apparaître des formations trop denses et peu adaptées aux besoins opérationnels réels des salariés.

Des salariés au service de leurs collègues : La maîtrise et l'expertise de ces outils bureautiques ont clairement été identifiées pour 2 agents de la Caf Touraine, qui se sont portés volontaires pour mettre leurs compétences et leur savoir-faire au service de leurs collègues.

Des « ateliers bureautiques » à la Caf Touraine ont vu le jour, alliant formation et mise en pratique directement sur les fichiers de travail des agents. Ces ateliers ont une durée d'environ 3 heures et sont organisés dans les locaux de la Caf Touraine, ce qui apporte une certaine souplesse dans l'organisation.

En 2017, 2 thématiques ont été proposées (Tableur et traitement de texte), ce qui a permis d'accompagner une vingtaine de participants durant 63 heures.

Le premier bilan est très positif : la formule est adaptée aux besoins et la mise en pratique des connaissances est immédiate.

*Portrait
de la formation
professionnelle*



8 470 h

de formation
ont été comptabilisées

378 494€

consacrés à la formation
professionnelle en 2017

221 salariés

Salariés (soit environ
80 % des effectifs) ont
bénéficié d'une ou
plusieurs formations

**+ 2,31%
PAR RAPPORT
À 2016**

RECRECITER AUTREMENT

Au cours de l'année 2017, la Caf Touraine a déployé, en partenariat avec Pôle Emploi, une méthode de recrutement innovante, pour l'embauche de personnes en contrat à durée déterminée : la Méthode de Recrutement par Simulation dite MRS. Alors que le recrutement classique est fondé sur l'expérience et sur le diplôme, la méthode de recrutement par simulation privilégie le repérage des habiletés nécessaires à la tenue d'un poste. Les candidats se rendent tout d'abord dans les locaux de Pôle emploi pour une réunion d'information collective animée par la Caf Touraine (service RH et un agent expérimenté sur le poste à pourvoir). A l'issue de cette réunion, les demandeurs d'emploi, intéressés pour poursuivre la démarche de recrutement, se soumettent à des exercices permettant de simuler par analogie, les postures de travail. Les candidats ayant atteint le score requis

pour le poste sont reçus en entretien de recrutement par la Caf Touraine.

L'entretien de recrutement se déroule sans la consultation du CV : l'échange se fait autour des résultats aux tests d'habileté. Cette méthode de recrutement innovante permet d'élargir et de diversifier les candidatures et de sélectionner les candidats les plus adaptés aux exigences d'un poste.

Cette méthode s'inscrit pleinement dans les actions de la Caf Touraine pour la promotion de la diversité et de l'égalité des chances.

3 sessions de MRS pour les postes en CDD de Conseillers Service à l'usager et d'Agents administratifs pour l'allocation logement étudiants :

- 130 demandeurs d'emploi en réunion d'information collective
- 39 entretiens de recrutement
- 11 recrutements

PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS) PAR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Tel fut le thème de la formation animée par une psychologue du travail auprès de 21 managers répartis en 3 groupes au cours du dernier trimestre de l'année 2017.

Au-delà de la compréhension de la pluralité et de la complexité des facteurs de RPS et du décryptage des signaux d'alerte d'un collaborateur en souffrance, cette journée a permis aux managers d'échanger sur leurs pratiques managériales, sur les leviers d'actions et de prévention et a ainsi favorisé le décloisonnement des services.

Prochaine étape prévue : une seconde journée en 2018 en faveur des mêmes managers pour passer de la prévention des RPS au développement du bien-être au travail.

LA PRÉVENTION ET LA SANTÉ

● La prévention et la santé au travail restent un sujet d'actualité

- 17 formations au maniement des extincteurs.
- 8 formations initiales de sauveteurs secouristes au travail.
- 6 mises à jour de connaissances de sauveteurs secouristes au travail.
- La Caf Touraine compte 18 sauveteurs secouristes du travail, prêts à intervenir auprès de leurs collègues ou du public.
- 25 équipiers d'intervention en cas de départ d'incendie.

Focus sur...

Partenariat avec le CREPI

Dans le cadre de l'accord local sur la diversité et l'égalité des chances, la Caf Touraine s'est notamment engagée à favoriser l'insertion professionnelle.

Une charte a ainsi été signée avec le club régional d'entreprises pour l'insertion (CREPI Touraine) le 23 novembre 2018. Cette structure rassemble des entreprises issues de secteurs d'activités très variés en Indre-et-Loire qui souhaitent développer le retour à l'emploi des personnes qui en sont éloignées. Par cet intermédiaire, la Caf Touraine a, d'ores et déjà, ainsi pu recruter un volontaire du service civique positionné sur la facilitation numérique et administrative dans un objectif d'accès aux droits. Ce

partenariat va aussi permettre à la Caf Touraine d'accroître sa responsabilité sociétale en participant à des actions concrètes collectives et individuelles.

Plus largement, grâce aux échanges que favorisent le CREPI, la Caf Touraine peut ainsi mieux faire connaître ses missions et développer des synergies avec les acteurs économiques d'Indre-et-Loire.

Les fonctions "support"

DES EXPERTS DANS LEUR DOMAINE AU SERVICE DE L'ENTREPRISE



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

LE SERVICE INFORMATIQUE ACCOMPAGNE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

● EDEN

Dans le cadre du programme EDEN (Environnement Digital et Ecosystème Numérique), le service informatique soutient le mouvement de transformation numérique impulsé par la branche Famille via le positionnement d'un référent EDEN et d'un chargé de projet informatique et digital. Cet écosystème nécessite un accompagnement de nos publics (usagers, partenaires et salariés) pour favoriser l'acculturation aux offres digitales et développer des compétences numériques. Des actions de formation du personnel de l'action sociale ont notamment été réalisées pour l'utilisation de l'outil Webex (webconférence). Cet outil permet de faire participer des allocataires et des partenaires, à distance, à des réunions d'information organisées sur Tours.

● EXPERIMENTATION DU TRAVAIL NOMADE

Pour les salariés non éligibles au télétravail, une expérimentation portant sur le travail nomade a été initiée à partir de septembre 2017. Ce dispositif vise à permettre aux salariés de travailler ponctuellement en dehors de leur lieu de travail habituel pour réaliser une tâche ou mission qui requiert de la concentration et de la réflexion. Un ordinateur portable est prêté ainsi qu'un téléphone et une clé 4G. Un bilan sera réalisé au terme de l'expérimentation.

LE SERVICE ACHAT / LOGISTIQUE AMÉLIORE LE CADRE DE TRAVAIL

UN ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ

Un groupe de travail inter-organismes a été mis en place pour améliorer la sûreté des locaux.

Après un premier bilan de l'actuel niveau général de sûreté en lien avec les représentants des forces de l'ordre, la Caf Touraine a mené de manière conjointe avec l'union immobilière un audit sûreté approfondi de son siège social. Cet audit a permis d'identifier différents axes d'amélioration et d'élaborer un plan d'action pluriannuel.

2017, RÉORGANISATION DES SERVICES

Dans la continuité des précédentes opérations de réaménagement des bureaux, les salariés du service développement territorial, précédemment installés sur l'antenne Gutenberg, ont intégré leurs nouveaux bureaux au siège en juin 2017. Les salariés du service en charge du recouvrement des pensions alimentaires se sont installés sur l'antenne Fleming à proximité du siège.

ASSURER LA CONTINUITÉ EN CAS DE CRISE

EXERCICE CELLULE DE CRISE PCA

La Caf Touraine dispose désormais d'un plan de continuité d'activité en cas de crise. Le 6 octobre dernier, un exercice a été organisé pour vérifier, de manière concrète, le bon fonctionnement de la cellule de crise. Que faire lorsqu'une fuite d'eau inonde un bureau et qui, par infiltration, va impacter la salle serveur avec des risques électriques évidents entraînant la coupure générale des serveurs ? Sur la base de ce scénario, la Directrice a donc déclenché la cellule de crise. Il a testé les réactions des membres de la cellule de crise en jouant différents rôles (salariés, médias locaux, élus du Chsct, fournisseurs, autorités publiques, Cnaf, etc.). A l'issue de l'exercice de crise, un autodiagnostic à chaud a permis à chaque membre de la cellule de crise de réagir sur la manière dont il a vécu l'évènement et en tirer des enseignements.



Focus sur...



La réunion du personnel

Restons connectés ! Echange, coopération, facilitation, le numérique c'est fantastique !

Le 24 janvier 2017, les salariés de la Caf Touraine se sont réunis à l'Espace Malraux de Joué-lès-Tours, à l'occasion de la réunion annuelle du personnel.

L'occasion pour tous les salariés de se retrouver et d'échanger autour du thème retenu «le numérique».

La journée a débuté par un bilan de l'année écoulée puis une table ronde réunissant plusieurs intervenants d'horizons professionnels variés (médecin, BTP, Caisse nationale) pour faire part de leurs expériences sur les impacts et les perspectives du numérique. Ces regards ont permis de prendre un peu de hauteur et de mieux appréhender les bouleversements et les opportunités induits par le numérique. Tout au long des échanges et de la matinée, les salariés ont interagi et posé des questions grâce à leur téléphone portable.

La projection d'une vidéo, réalisée en interne par quelques salariés, est ensuite venue illustrer quelques exemples de la place du numérique au travers des services de la Caf. Il s'agissait d'une représentation de la vie d'un dossier allocataire, passant par certains services, de façon transversale et synthétique. L'après-midi a été animée par un quizz, suivie de la remise des médailles du travail et de l'accueil des jeunes retraités.

Le développement durable

UN ENGAGEMENT D'AVENIR



Depuis plusieurs années, la Caf Touraine s'est résolument engagée dans la démarche de développement durable. Elle est triplement investie sur sa responsabilité économique, sociale et environnementale en Indre-et-Loire.

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 2017 :

- Nouvel accord local sur la promotion de la diversité et de l'égalité des chances.
- Respect des obligations d'embauche des travailleurs handicapés.
- Poursuite du partenariat avec le Sameth pour adapter les postes de travail.
- Déploiement de l'accord local sur le télétravail pour faciliter la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée des salariés.
- Actions du groupe qualité de vie au travail (petits déjeuners inter-services, journée sans mail).
- Engagement de 2 Volontaires du Service Civique.
- Expérimentation du travail nomade.
- Vaccination contre la grippe.

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 2017 :

- Projet visant à matérialiser, sous la forme d'une charte, la politique d'achats durables de la Caf Touraine.
- Acquisition de deux nouveaux véhicules électriques pour les déplacements des agents. En lien avec l'évolution du parc auto, la Caf a mis en oeuvre une démarche de don des véhicules remplacés au profit d'une association d'auto solidaire.
- Lancement d'une campagne de don de mobilier de bureau au profit d'associations partenaires sur le département. Cette opération a permis de recycler de nombreux équipements donnés à près de 20 bénéficiaires différents.

LA COMMUNICATION

Une mission : informer le personnel et les allocataires.

Nos actions 2017 :

- Participation à la semaine européenne du développement durable :
 - Concours de dessins pour les enfants du personnel et de photos sur la thématique « seconde vie aux objets ».
 - Information journalière dans l'intranet sur les éco-gestes pour économiser l'énergie dans l'habitat et sur le lieu de travail.
 - Campagne de communication autour du « gaspillage alimentaire » par le restaurant d'entreprise.
 - Distribution d'une éco-bouteille.
 - Une Give box, réfléchi par le groupe Développement Durable et confectionnée par un salarié, à partir de palettes, a été installée en salle de pause. Objectifs : prolonger la durée de vie des objets déposés, réduire la production de déchets, inciter ou initier à la consommation d'objets de seconde main.
- Campagnes de sensibilisation par affichage sur la grippe et les maux d'hiver, le cancer de l'utérus, la sécurité routière, les addictions et les jeunes, la vaccination, le dos, le cancer du sein et le tabac.

LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Mettre en oeuvre 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 2017 :

- Indemnité kilométrique vélo pour favoriser ce mode de transport dans les déplacements domicile / travail des salariés.

15 agents

1 669 trajets

9 661 kms parcourus

- Exposition sur les différentes collectes permanentes : bouchons, vêtements, jouets, médicaments, lunettes, téléphones, piles...



Borne Caf recyclée en borne jeux

- Utilisation d'un papier recyclé et écolabellisé.
- Recyclage des cartouches d'encre.
- Poursuite des travaux d'aménagement des locaux en respectant les critères pour un chantier « vert » : limitation de produits nocifs et de forte odeur, de pollution sonore, de poussière, protection des salariés et recyclage.
- Poursuite du développement de solutions de visios pour limiter les déplacements professionnels (2 visio-conférences).
- Intégration d'une clause environnementale pour les marchés notifiés supérieurs à 20 000 HT.

31 sacs de vêtements !

Au profit de la Croix Rouge Française.

15 000 bouchons

Pour l'association Les P'tits bouchons, pour aider des personnes handicapées sous forme d'actions.

160 boîtes de médicaments

Pour l'entreprise Cyclamed. Les médicaments sont incinérés et l'énergie récupérée permet d'éclairer ou de chauffer des logements.

98 paires de lunettes

et 17 téléphones portables

Pour l'association AFRICAMITIÉ. Les lunettes encore utilisables sont redistribuées via le MEDICOLIONS ou des ONG.

Environ 2 000 piles

Les piles sont portées à la déchèterie et recyclés par Tours Métropole.

Toute l'année, les objets inutiles sont recyclés au sein du Champ Girault. Un espace au sous-sol permet la collecte des emballages, cartons et petit électroménager. Les papiers sont collectés dans chaque bureau et les bouteilles plastiques à chaque étage.

Le conseil D'ADMINISTRATION



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2017

Le Conseil d'Administration est représenté par 26 membres titulaires : Mme DELAMARE, Mme LIOT, M. GRASSIN, M. CHAUVIERE, Mme AHED, M. JAGUT, M. GRATEAU, M. RIEUL, Mme BOISSÉ, 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. JOUBERT, M. MOYER, Mme ROUILLE-PELTIER, Mme SOUDEE, Mme AVENET, Mme OLLIVIER.

Président :
M. Didier BEAUFRERE
1^{er} Vice-président :
M. Yves RIEUL
2^e Vice-présidente :
Mme Hyasmina DELAMARE
3^e Vice-présidente :
Mme Carole BOISSÉ

3

Personnes qualifiées

4

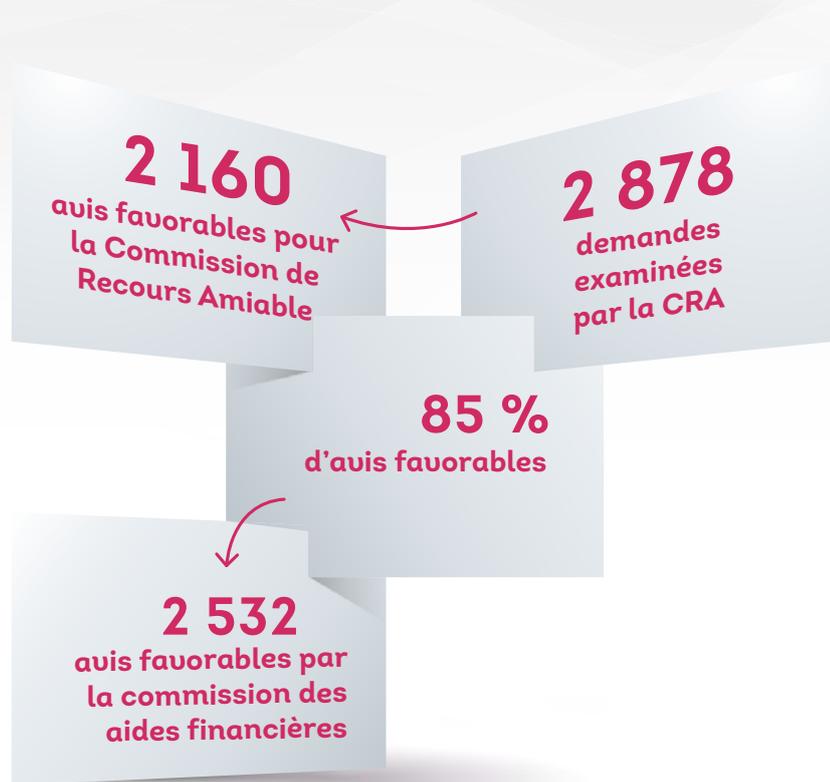
Représentants
des associations familiales

16

Représentants
des partenaires sociaux désignés par
leurs organisations représentatives

2

Représentants
du personnel



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 remises de dette et les contestations en matière de prestations familiales légales, y compris l'APL. Au cours des 11 séances qui se sont tenues en 2017, la CRA a examiné 2 878 dossiers dont 2 542 demandes de remises de dette. 85 % de ces demandes ont obtenu un avis favorable (remise totale ou partielle).
- La Commission des pénalités qui est saisie par les allocataires contestant le montant des pénalités fixées en cas de fraude, pour avis à la Directrice de la Caf.
- La Commission des Aides Financières individuelles de l'Action Sociale de la Caf, qui a prononcé 3 165 décisions dont 2 532 avis favorables (prêts d'équipement mobilier / ménage, secours et prêts, etc.).
- 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.
- Association usagers Giraudeau, Maryse Bastié.
- Conseil Départemental d'Insertion.
- 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...

La Commission de Recours Amiable

Qui examine les recours ?

C'est la Commission de recours amiable (Cra) qui est compétente pour examiner les demandes de recours des allocataires et parfois des tiers tels que les bailleurs, les héritiers...

La Cra est composée de 4 administrateurs (représentants des salariés et représentants des non-salariés).

En amont de la Cra, ce sont les Gestionnaires Litiges et Créances du service recouvrement qui étudient, préparent et présentent les dossiers en Commission de recours amiable.

Comment sont prises les décisions ?

- En matière de contestation, la Cra intervient pour vérifier la bonne application, par la Caf, du droit. La dérogation à la loi est rare et soumise systématiquement à la MNC (Mission Nationale de Contrôle - organe de tutelle) qui exerce le contrôle de légalité.
- Pour les remises de dette, une grille d'aide à la décision (outil national) est utilisée pour déterminer le taux de remise accordé. Cette grille prend en compte la situation de l'allocataire (Quotient Familial), la responsabilité de l'indu (Caf, tiers, allocataire) et le degré de responsabilité de l'allocataire (délai de déclaration de l'allocataire).

Attention, l'erreur Caf ne dédouane pas l'allocataire du remboursement du trop-perçu et ne garantit pas non plus d'une remise automatique de l'indu.

Toutes les demandes de remise de dette ne sont pas présentées en Cra. Certaines sont étudiées directement par le service Recouvrement. D'autres sont présentées en Cra avec proposition du taux de remise issu de la grille d'aide à la décision. Mais les administrateurs restent souverains dans leurs décisions et peuvent décider de déroger à la grille.



Gaëlle GAUTRONNEAU • Directrice

H. DENIAUD • Assistante de direction



Alain TETEDOIE • Directeur Adjoint



Camille LOUVET-RUEFF
• Sous-Directrice Prestations Familiales

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

ACTION SOCIALE

V. ENOS

• Responsable Pilotage
Action Sociale

**C. DALUS et
I. CAPARROS**
Assistantes

• **Accompagnement
des familles**
10 agents

C. COURVEAULLE

• **Service Administratif
d'Action Sociale**
6 agents

N. CHARBONNIER

• **Personnel
centres sociaux**
8 agents

• **Mini-crèche
Pataploum**
3 agents

P. VASLIN

• **Chargée étude
en action sociale**
C. HERSENT

C. AUPEST

• Responsable adjointe

• Développement Territorial

○ Conseillers Techniques
thématiques
3 agents

○ Conseillères Techniques
territoriales
6 agents

○ Chargés de
développement
Social local
6 agents

PRESTATIONS FAMILIALES

S. SELLIER

• Responsable

• Pôle Ligne du Public

○ Groupe Accueil
L. QUENAUT
8 agents

○ Groupe Accueil
Production
V. GOUEFFON
22 agents

• Pôle Valorisation des Droits

5 groupes - 5 Responsables

○ **S. AUGER**
14 agents

○ **V. BIZEUL**
11 agents

○ **V. PINHEIRO**
16 agents

○ **C. LANGLADE**
15 agents

○ **MA. AUGEREAU**
13 agents

• **Gestion ARC/ DOM**
Vademecaf
10 agents CQP/CCA
S. GIRAUD

• **Pôle Appui et
Accompagnement**
D. MARTIN

○ Assistants Qualité
5 assistants

○ Cellule appui législatif
4 experts

○ Cellule appui numérique
C. FRASCATI

○ Cellule appui du SI
et service AFi/Tiers
S. ROLIN

○ Cellule appui du SI
2 agents

○ Service AFi/Tiers
8 agents



S. SZPAK
● Médiatrice



Anne-Charlotte JACQUIN ● Agent Comptable

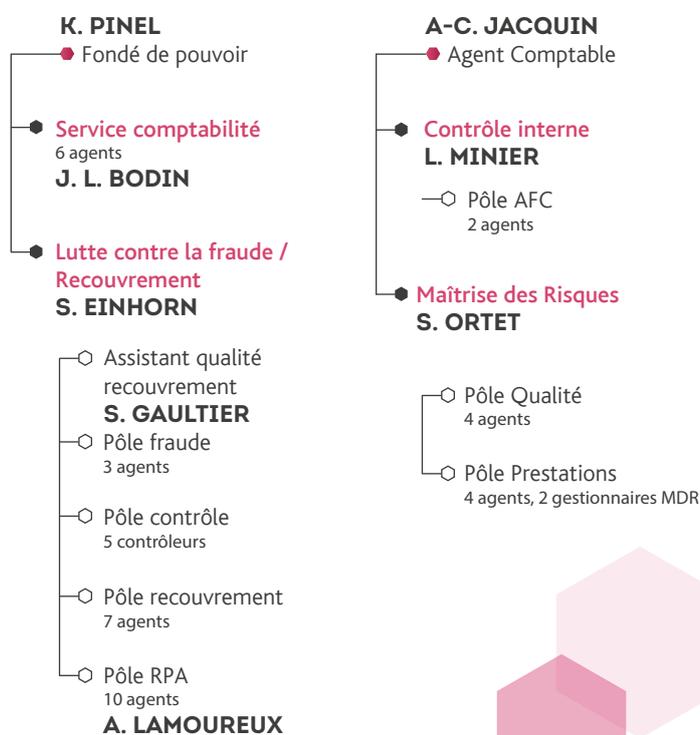


Hubert GOURE ●
Sous-Directeur Pilotage
et Ressources

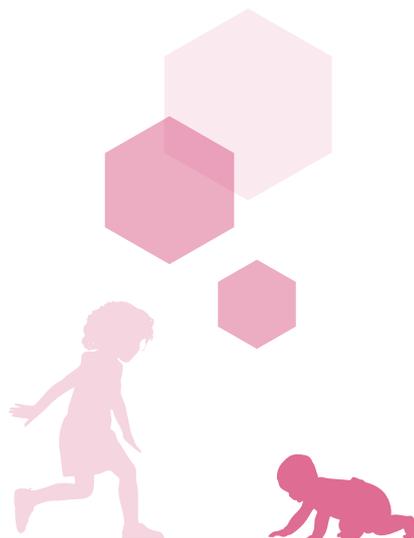
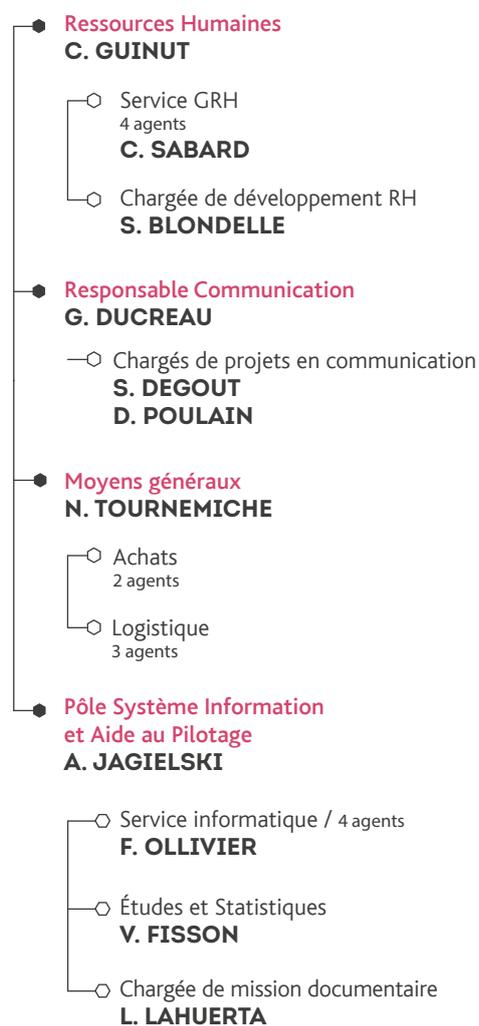
J. LABARDE
● Chargée d'affaires juridiques

C. OUDIN
● Assistante de Direction

● AGENCE COMPTABLE



● PILOTAGE ET RESSOURCES



L'ESSENTIEL DES chiffres clés 2017



287 783

Personnes couvertes
par les prestations familiales

59 577

Bénéficiaires
de l'action sociale

13 072

Bénéficiaires
du Rsa

60 043

Familles avec
enfants à charge

59 208

Familles sans enfant

119 515

Enfants à charge

5 457

Naissances

LES MONTANTS VERSÉS AUX ALLOCATAIRES ET PARTENAIRES

| | |
|------------------------|----------------------|
| Prestations familiales | 632 431 606 € |
| Action sociale | 44 379 478 € |
| TOTAL | 676 811 084 € |

LES ÉQUIPEMENTS D'ACCUEIL DES ENFANTS ET DES JEUNES

FINANCÉS PAR LA CAF TOURAINE

| | <i>Nombre d'établissements</i> | <i>Nombre de places dans les équipements</i> |
|-----------------------------|--------------------------------|--|
| Accueil collectif | 16 | 618 |
| Accueil familial | 7 | 410 |
| Multi-accueil | 75 | 1 836 |
| Haltes-garderies | 9 | 170 |
| Relais Assistants Maternels | 37 | - |
| Micro-crèches | 6 | 60 |
| TOTAL | 150 | 3094 |

LES ACCUEILS DE LOISIRS SANS HÉBERGEMENT

FINANCÉS PAR LA CAF TOURAINE

| | |
|-------------------------|-----|
| Nombre d'établissements | 347 |
|-------------------------|-----|

LES ÉQUIPEMENTS D'ANIMATION LOCALE

FINANCÉS PAR LA CAF TOURAINE

| | |
|--|----|
| Nombre de Centres sociaux | 18 |
| Nombre de Foyers de jeunes travailleurs | 6 |
| Nombre de Structures d'animation locales | 12 |

Concilier vie familiale et vie professionnelle

LES PRESTATIONS LÉGALES

ENTRETIEN DES ENFANTS

| | | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|--|--|----------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|
| | | Bénéficiaires* | Montants | Bénéficiaires* | Montants | Bénéficiaires* | Montants |
| Allocations familiales (AF) | | 42 473 | 106 720 305 € | 42 565 | 104 275 757 € | 42 798 | 105 021 582 € |
| Complément familial (CF) | | 6 805 | 13 613 117 € | 6 904 | 15 568 802 € | 6 981 | 16 496 812 € |
| Allocation de rentrée scolaire (ARS) | | 6 805 | 14 637 951 € | 24 246 | 15 428 521 € | 24 410 | 15 589 513 € |
| Allocation de soutien familial (ASF + ASFNR) | Allocation de soutien familial recouvrable (ASFR) | 5 635 | 584 256 € | 5 753 | 480 770 € | 5 923 | 68 204 € |
| | Allocation de soutien familial non recouvrable (ASFNR) | | 10 356 111 € | | 10 687 798 € | | 10 687 798 € |
| TOTAL | | 50 631 | 145 721 048 € | 50 801 | 146 441 648 € | 51 179 | 149 135 554 € |

NAISSANCE ET ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

Nombre de bénéficiaires

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) | 19 002 | 18 531 | 17 830 |
| dont PAJE primes naissance ou adoption | 425 | 411 | 387 |
| dont PAJE allocation de base | 15 370 | 14 952 | 14 543 |
| dont PAJE complément libre choix activité | 2 910 | 1 312 | 5 |
| dont PREPARE Prestation Partagée à l'Education de l'Enfant | 1 158 | 2 352 | 2 433 |
| dont PAJE mode de garde « assistante maternelle » | 8 835 | 8 729 | 9 204 |
| dont PAJE mode « garde à domicile » | 365 | 385 | 383 |
| dont PAJE mode de garde « structure » | 495 | 527 | 422 |
| TOTAL | 19 002 | 18 531 | 17 830 |

Montants

| | | | |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) | 121 539 152 € | 120 646 903 € | 116 521 556 € |
| Prêt Amélioration Lieu Accueil (PALA) | 85 527 € | 95 281 € | 66 736 € |
| TOTAL | 126 624 679 € | 120 742 183 € | 116 588 292 € |

| | | | |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| TOTAL MONTANTS « Entretien des enfants, naissance et accueil du jeune enfant » | 269 345 727 € | 267 183 831 € | 265 723 846 € |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|

LES PRESTATIONS LÉGALES

LES AIDES LÉGALES AU LOGEMENT

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|--|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|
| | Bénéficiaires | Montants | Bénéficiaires | Montants | Bénéficiaires | Montants |
| Allocation de Logement Social (ALS) | 25 410 | 53 574 274 € | 25 164 | 53 643 745 € | 25 419 | 53 008 976 € |
| Aide Personnalisée au Logement (APL) | 29 661 | 80 957 791 € | 30 121 | 82 926 479 € | 30 620 | 83 274 050 € |
| Allocation Logement Familiale (ALF) + prime de déménagement | 7 178 | 20 673 799 € | 7 111 | 20 678 113 € | 6 931 | 20 348 632 € |
| Prêt d'Amélioration Habitat (PAH) | 28 | 23 771 € | 36 | 7 946 € | 34 | 23 791 € |
| Allocation Logement Temporaire (ALT) | - | 1 317 761 € | - | 1 349 352 € | - | 895 553 € |
| TOTAL | 67 277 | 156 547 396 € | 62 432 | 158 605 635 € | 63 004 | 157 551 002 € |

LES PRESTATIONS LÉGALES « REVENUS GARANTIS »

POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ

Nombre de bénéficiaires

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Revenu de solidarité active (RSA) | 18 741 | 13 120 | 13 072 |
| dont RSA majoré isolement | 2 225 | 1 595 | 1 649 |
| dont RSA sans majoration isolement | 16 516 | 1 668 | 1 463 |
| dont RSA socle seulement | 10 596 | 10 473 | 10 126 |
| dont RSA socle + activité | 2 713 | - | - |
| dont RSA activité seulement | 5 432 | - | - |
| Revenu de solidarité active jeunes | 98 | 17 | 9 |

Montants

| | | | |
|--|---------------------|----------------------|----------------------|
| Revenu de Solidarité Active (RSA) [+ RMI / API] Dépt | 69 819 271 € | 73 562 245 € | 74 775 863 € |
| Revenu de Solidarité Active (RSA) [+ RMI / API] État | 17 050 369 € | 337 312 € | 11 776 € |
| Revenu de Solidarité Active jeunes | 255 729 € | 116 599 € | 65 416 € |
| Montant PPA | - | 41 083 168 € | 46 000 926 € |
| Primes exceptionnelles | 3 021 646 € | 2 969 498 € | 2 922 816 € |
| TOTAL | 90 147 015 € | 118 068 822 € | 123 776 797 € |

POUR ACCOMPAGNER LE HANDICAP

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|--|---------------|---------------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|
| | Bénéficiaires | Montants | Bénéficiaires | Montants | Bénéficiaires | Montants |
| Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH) | 1 613 | 7 655 656 € | 1 634 | 7 128 677 € | 1 668 | 6 936 967 € |
| Allocation Journalière de Présence Parentale (AJPP) | 52 | 648 732 € | 47 | 552 303 € | 51 | 552 314 € |
| Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) | 8 981 | 71 807 439 € | 9 208 | 74 133 931 € | 9 328 | 74 852 455 € |
| Complément AAH - Majoration pour la Vie Autonome (MVA) | 1 430 | 2 154 944 € | 1 471 | 1 492 449 € | 1 506 | 2 261 929 € |
| TOTAL | - | 82 266 771 € | - | 83 307 360 € | - | 84 603 665 € |

LES DÉPENSES D'ACTION SOCIALE

AIDE AUX FAMILLES

Montants

| | Subventions | Prêts |
|---|--------------------|------------------|
| Dépenses accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans | - | - |
| Temps libre des enfants et des familles | 921 497 € | - |
| Accompagnement social des familles et de leurs enfants | 1 543 323 € | 12 077 € |
| Logement et habitat | 478 552 € | 431 644 € |
| Animation de la vie sociale | - | 193 690 € |
| Autres actions (médiation, accompagnement parental, accompagnement de la scolarité, fonds régionaux, lieux accueil enfants parents) | - | - |
| Logistique des œuvres | - | - |
| TOTAL | 2 943 373 € | 637 411 € |

AIDE AUX PARTENAIRES

Montants

| | Fonctionnement | | Investissement | |
|---|--------------------|--|--------------------|------------------|
| | Fonds propres | Fonds affectés / Prestation de service | Subventions | Prêts |
| Dépenses accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans | 0 € | 2 3379 194 € | 4 356 509 € | 88 639 € |
| Temps libre des enfants et des familles | 107 755 € | 8 285 486 € | 1 666 026 € | 251 461 € |
| Accompagnement social des familles et de leurs enfants | 43 663 € | 558 473 € | - | - |
| Logement et habitat | 114 700 € | - | - | - |
| Animation de la vie sociale | 787 398 € | 2 123 569 € | 557 177 € | 3 075 € |
| Autres actions (médiation, accompagnement parental, accompagnement de la scolarité, fonds régionaux, lieux accueil enfants parents) | 14 861 € | 531 734 € | 4 344 € | - |
| Logistique des œuvres | - | - | - | - |
| TOTAL | 1 068 378 € | 34 878 457 € | 6 584 058 € | 343 176 € |

SERVICES CAF

Montants

| | Fonctionnement | | Investissement |
|---|--------------------|---|------------------|
| | Fonds propres | Fonds affectés / Prestations de service | |
| Dépenses accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans | 300 881 € | 168 900 € | 45 540 € |
| Temps libre des enfants et des familles | 285 620 € | 81 545 € | 65 639 € |
| Accompagnement social des familles et de leurs enfants | 945 255 € | - | - |
| Logement et habitat | 49 132 € | - | - |
| Animation de la vie sociale | 417 564 € | - | - |
| Autres actions (médiation, accompagnement parental, accompagnement de la scolarité, fonds régionaux, lieux accueil enfants parents) | 319 505 € | 50 000 € | - |
| Logistique des œuvres | 374 568 € | - | - |
| TOTAL | 2 692 528 € | 300 445 € | 111 179 € |

Relation de service : qualité, performance, efficacité

NOMBRE DE VISITES

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|---------|---------|------------------------|
| Au siège | 114 822 | 129 965 | -19,81% 108 480 |
| Dans les permanences, Relais de services publics et Espaces publics départementaux | 6 659 | 6 473 | -37,11% 4 721 |



LE COURRIER DES ALLOCATAIRES



LES CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------|---------|---------|------------------------|
| Entrants aboutis | 219 930 | 266 072 | -32,58% 200 683 |
| Traités et serveur vocal | 193 382 | 213 401 | -19,63% 178 383 |

LES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|------------|------------|-------------------------|
| Caf.fr | | | |
| Nombre de visites | 11 963 335 | 13 973 672 | 13 228 886 |
| Nombre de visiteurs | 125 074 | 142 088 | 141 102 |
| Les bornes interactives en libre-service | | | |
| Nombre d'allocataires distincts qui ont consulté des informations | 20 195 | 13 244 | 5 408 |
| Caf Pro | | | |
| Nombre d'utilisateurs distincts | 265 | 274 | -3,47% 259 |
| Nombre de pages vues | 2 467 534 | 2 599 262 | -5,63% 2 340 457 |

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | Résultats 2015 | Résultats 2016 | Résultats 2017 |
|---|----------------|----------------|------------------------|
| Délais de traitement des dossiers < 15 jours | 98,90 % | 97,50 % | +0,18% 97,68 % |
| Délais de traitement des dossiers des minima sociaux < 10 jours | 99,90 % | 98,60 % | -0,53% 98,08 % |
| Délais d'attente à l'accueil < 20 minutes | 98,60 % | 99,10 % | -0,50% 98,61 % |
| Taux de réponse téléphonique traités par agent | 86,40 % | 74,80 % | -16,04% 89,09 % |

2015

2016

2017

LE CONTRÔLE DES ALLOCATAIRES SUR PLACE

| | | | |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| Nombre de contrôles effectués | 818 | 888 | 1 254 |
| Incidences financières (rappels + indus) | 1 353 949 € | 1 013 571 € | 1 837 743 € |
| Taux de contrôle aboutissant à rappel ou indu | 77 % | 84 % | 88 % |

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

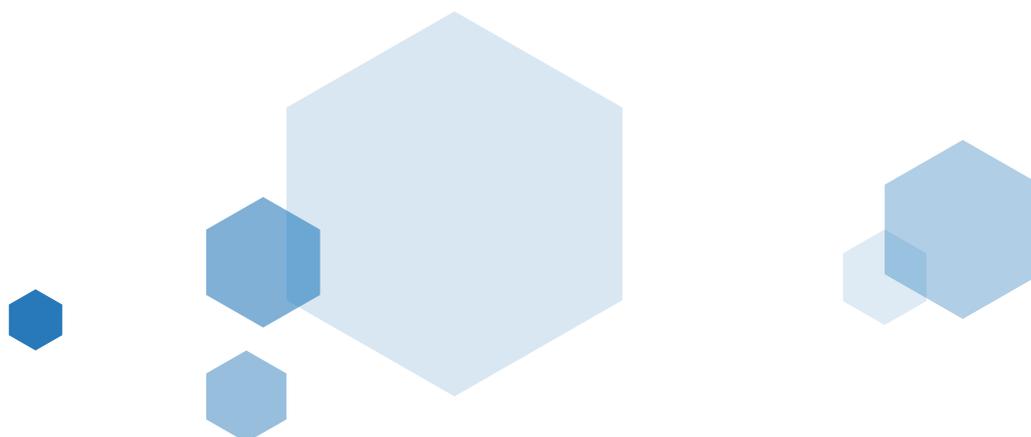
| | | | |
|------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Nombre de fraudes détectées | 200 | 254 | 238 |
| Montant des indus liés à la fraude | 1 565 519 € | 2 031 984 € | 1 745 815 € |
| Nombre de dépôts de plaintes | 7 | 9 | 8 |

LA GESTION DES INDUS

| | | | |
|--------------------------------|---------|---------|----------------|
| Taux d'indus constatés | 3,29 % | 3 % | 3 % |
| Taux de recouvrement | 67,97 % | 67,86 % | 67,50 % |
| Taux de recouvrement financier | 61,80 % | 61,78 % | 61,70 % |
| Taux d'indus en solde | 1,50 % | 1,43 % | 1,43 % |

LA MAÎTRISE DES RISQUES

| | | | |
|-------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Nombre de contrôles effectués | 35 536 | 32 191 | 24 045 |
| Incidence financière | 2 815 627 € | 3 001 242 € | 3 206 463 € |



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

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.

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 8 h 30 à 16 h 30 sans interruption.

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...