



Les axes stratégiques de la Cog

INC DU 13 JUIN 2013



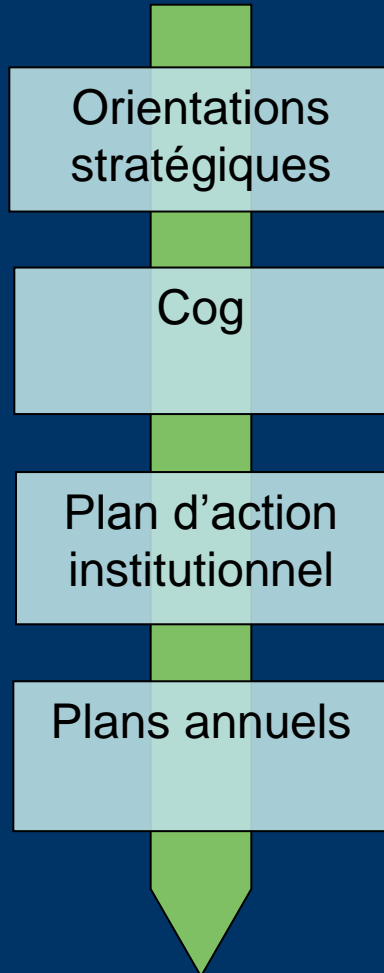
Une approche renouvelée dans la préparation de la Cog

Une Cog structurée autour des orientations stratégiques définies par la branche

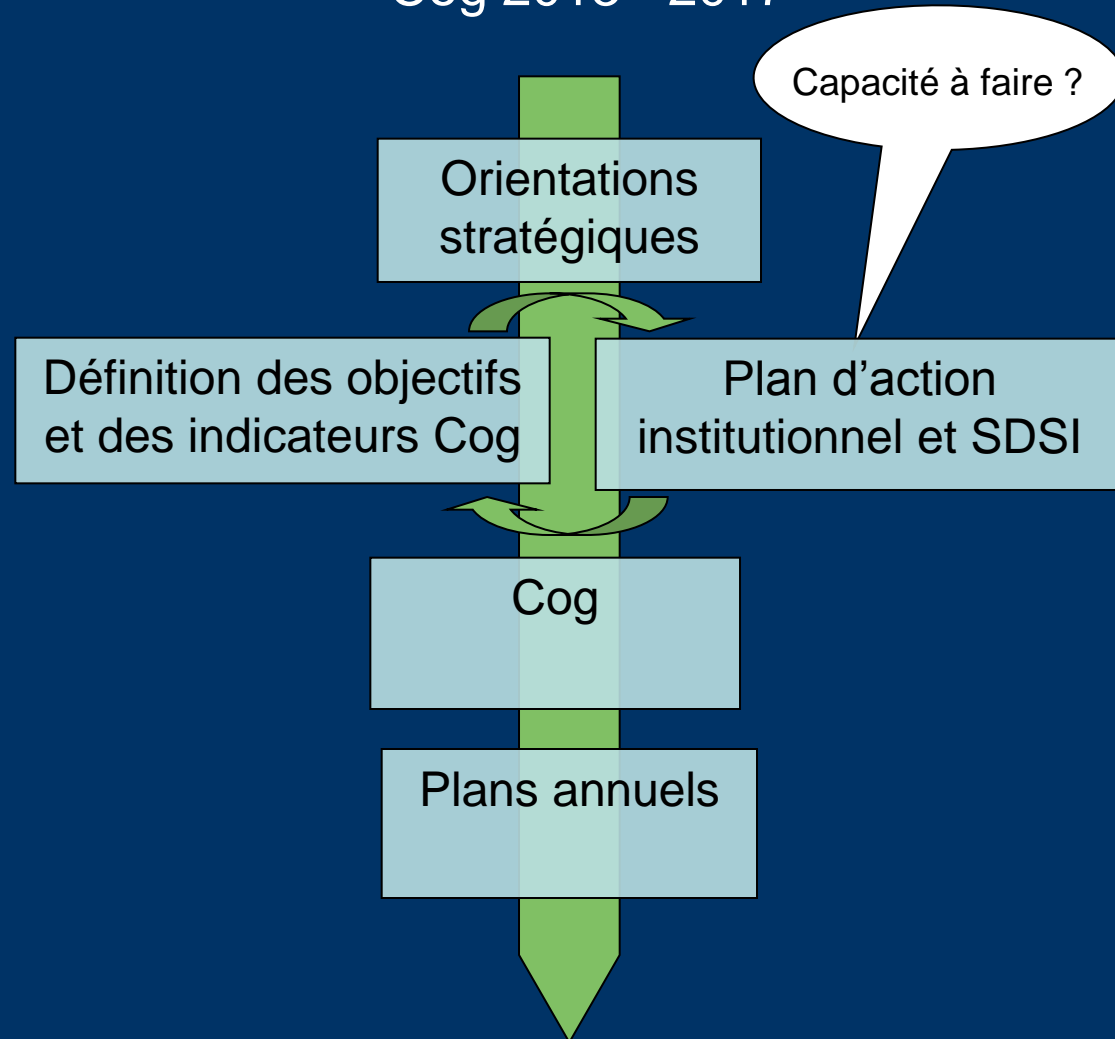
- Une prise en compte des réflexions conduites par le comité stratégique de branche et dans le cadre des réunions de directeurs sur :
 - ✓ le positionnement et l'identité de la branche
 - ✓ les évolutions de notre offre globale de service
 - ✓ la stratégie de la qualité et de l'efficience
 - ✓ le fonctionnement en réseau
 - ✓ les leviers de la performance
- Le document d'orientations stratégiques a servi de trame pour la Cog

Un mode d'élaboration qui articule objectifs et action

Cog 2009 - 2012



Cog 2013 - 2017



Une nouvelle organisation du texte de la Cog pour mieux distinguer « le stratégique » et « l'opérationnel »

- Partie 1 : la stratégie de la branche
 - ✓ Éléments de contexte et enjeux
 - ✓ Objectifs stratégiques
- Partie 2 : les fiches thématiques qui traduisent les objectifs stratégiques en :
 - ✓ engagements de la branche
 - ✓ engagements de l'Etat
 - ✓ actions et échéances prévisionnelles
 - ✓ indicateurs et modalités d'évaluation
- Partie 3 : les annexes
 - ✓ Les moyens du Fnas et du Fnga, les règles budgétaires
 - ✓ Les principaux axes et échéances du schéma directeur du système d'information
 - ✓ Les indicateurs
 - ✓ Le dispositif de suivi et de révision de la Cog



La Cog 2013 / 2017 : continuité et inflexions

La continuité parce que ...

- ... les missions fondamentales de la branche sont marquées par la permanence
- ... la conduite des grands changements dépasse la temporalité d'une Cog
- ... nous devons retrouver nos équilibres de gestion face aux difficultés

... parce que la branche a engagé de profondes mutations qui doivent être prolongées

■ Offre globale de service

- ✓ Une approche qui donne du sens à l'action des Caf sur le terrain et constitue la valeur ajoutée de la branche dans la mise en œuvre des politiques publiques
- ✓ Une approche à approfondir et à prioriser pour à la fois garantir une égalité sur le territoire et une lisibilité institutionnelle, s'adapter à la diversité des contextes

■ Nouvelles approches de la relation de service

- ✓ Des avancées pour optimiser la gestion des contacts : refonte du caf.fr, traitement de la réponse téléphonique, lancement de la réflexion pour définir une doctrine de l'accueil physique
- ✓ Des développements à poursuivre pour concilier la réponse à des attentes diversifiées des allocataires et une meilleure maîtrise des flux de contacts

... parce que la branche a engagé de profondes mutations qui doivent être prolongées

■ Démarche qualité

- ✓ Des avancées importantes pour optimiser et sécuriser les processus de gestion : Rnb, « datamining », lutte contre la fraude, modélisation des processus et référentiels de traitement des prestations, etc.
- ✓ Des efforts à poursuivre pour améliorer la qualité du traitement des droits

■ Fonctionnement en réseau de la branche

- ✓ La départementalisation : un projet politique et une réelle réussite sur le plan technique, mais un travail important encore à réaliser au plan local
- ✓ Une priorité donnée aux mutualisations permettant de répondre aux tensions sur l'écoulement des charges de travail
- ✓ Des évolutions à prolonger pour créer les conditions d'un réseau solidaire permettant de mieux répondre aux attentes des usagers et de réaliser des économies d'échelle

Des inflexions pour adapter notre offre de service

- Une offre globale de service qui se traduit en « parcours généraux » et en « parcours spécifiques » pour :
 - ✓ améliorer l'efficacité sociale le service à l'allocataire en partant de ses situations de vie
 - ✓ privilégier une approche « plus proactive » qui rend la relation plus utile pour l'allocataire et pour la Caf
 - ✓ mieux organiser la gestion de la relation de service et la rendre plus efficiente face à l'augmentation des flux de contacts
- Une offre globale de service qui doit prendre en compte les projets des pouvoirs publics en matière :
 - ✓ d'accès aux droits
 - ✓ d'équilibre territorial en matière d'équipements
 - ✓ de réforme des rythmes scolaires
 - ✓ de réforme du système de prestations familiales

Des inflexions pour adapter notre offre de service

- Une offre globale de service qui passe par la simplification :
 - ✓ d'un certain nombre de règles de droit dans une optique d'amélioration de la compréhension des prestations par les allocataires et de stabilisation de leurs droits
 - ✓ des campagnes d'appels d'informations auprès des tiers et allocataires
- Une offre globale de service qui doit faciliter et sécuriser les démarches :
 - ✓ en facilitant le recours aux téléprocédures
 - ✓ en renforçant les échanges avec les partenaires

Des inflexions pour adapter la relation de service

- Une relation de service « multimodale » organisée dans la perspective :
 - ✓ de mettre en œuvre les parcours généraux et spécifiques
 - ✓ de mieux maîtriser les flux de contact
 - ✓ de permettre la coproduction du service avec l'allocataire
 - ✓ de l'orienter vers une relation dématérialisée pour s'informer à un niveau général et personnalisée, pour gérer son dossier et ses démarches
 - ✓ de rationaliser la gestion des contacts physiques et téléphoniques
 - ✓ d'avoir une approche globale et territoriale de l'accessibilité aux services

Des inflexions pour améliorer la qualité de traitement des droits

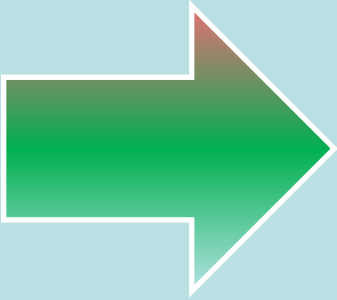
- La priorité donnée à la qualité du traitement du droit comme levier :
 - ✓ de l'amélioration du service rendu à l'allocataire,
 - ✓ de la sécurisation financière,
 - ✓ d'efficience de gestion
- Un pilotage renforcé de la démarche qualité :
 - ✓ pour une approche plus qualitative de la politique de maîtrise de risques
 - ✓ pour une approche plus homogène et plus efficiente de la gestion des indus

Des inflexions pour optimiser le fonctionnement en réseau

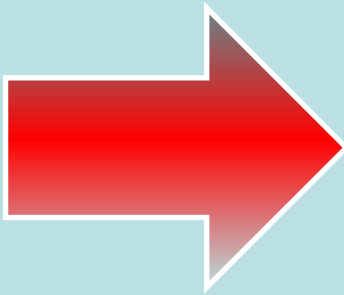
- Un pilotage renforcé de la mutualisation avec la constitution de services nationaux et l'établissement de schémas régionaux de la mutualisation
- Une rationalisation des expertises de proximité
- Un renforcement du potentiel de développement pour conduire les projets nationaux
- Ces évolutions doivent :
 - ✓ associer le réseau à la définition et à la conduite des changements
 - ✓ préserver des marges de manœuvre pour les Caf

Des inflexions pour renforcer l'accompagnement des métiers

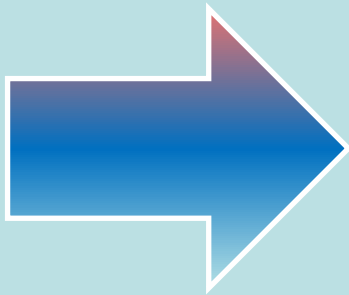
- Une attention renforcée à l'impact des changements sur les ressources humaines par :
 - ✓ une meilleure anticipation des impacts organisationnels et humains dans la conduite des projets
 - ✓ une adaptation des parcours de formation et de la gestion des compétences



- **La déclinaison des missions de la Branche famille dans l'offre de service**
- **L'offre de service pour faciliter l'accès aux droits et les démarches**



- **La qualité et efficacité du traitement des droits**
- **L'optimisation du fonctionnement en réseau**



- **L'accompagnement des métiers**
- **Le système d'information**
- **L'aide au pilotage**



Les principaux objectifs politiques

Renforcer le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants en direction de toutes les familles et de tous les territoires

- Ciblage et concentration de moyens supplémentaires organisés au bénéfice des zones déficitaires,
- Mobiliser de nouveaux leviers pour améliorer l'accessibilité des familles aux différents modes d'accueil et répondant notamment à un objectif d'accueil de 10% d'enfants issus de familles en situation de pauvreté,
- Investissement particulier portera sur l'amélioration de l'information et de l'accompagnement des familles.

Contribuer à la structuration d'une offre « enfance et jeunesse » adaptée aux besoins des familles

- Poursuivre l'expérimentation « adolescents » destinée à financer des projets élaborés avec les adolescents,
- Mettre en œuvre la réforme sur les temps éducatifs et pédagogiques dans les établissements maternels et élémentaires,
- Maintenir l'accompagnement socio-éducatif proposé par les foyers de jeunes travailleurs (Fjt), l'accompagnement des adolescents et des jeunes dans la réalisation de leurs projets et dans leurs départs en vacances et l'aide au financement du brevet d'aptitude à la fonction d'animateur.

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

En s'appuyant sur un accroissement significatif des moyens budgétaires, ce renforcement vise à mettre en œuvre les conditions du déploiement de cette politique afin de :

- développer une offre territoriale diversifiée et mieux structurée pour réduire les inégalités d'accès pour les parents ;
- assurer une meilleure visibilité à la politique de soutien à la parentalité et un meilleur accès des parents à l'information ;
- renforcer la fonction d'animation au sein de la gouvernance partenariale du soutien à la parentalité ;
- mettre en place des parcours généraux pour faciliter l'accès aux droits et des parcours spécifiques répondant à des événements de vie particuliers.

Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires

- Une principe réaffirmé : conjuguer l'information et le conseil sur les droits, le paiement des prestations et la mise en œuvre d'une action sociale familiale, préventive et partenariale qui repose sur des actions d'accompagnement,
- Une nouvelle approche qui se traduit par la mise en place de parcours à un double niveau :
 - des parcours généraux constituant le socle de service que la branche doit être en mesure d'apporter sur l'ensemble du territoire lorsque la réponse n'a pas besoin d'être différenciée ;
 - des parcours spécifiques qui visent, en fonction de priorités définies dans le périmètre de responsabilités de la branche, à proposer une réponse adaptée aux situations de vulnérabilité.

L'accès aux droits, au centre de l'offre de service de la branche Famille

- Instauration d'un « rendez-vous des droits » auprès de publics ciblés, à l'occasion d'une demande de Rsa ou à la suite d'événements ou des situations générateurs de vulnérabilité ;
- Recherche de droits potentiels par une meilleure détection des allocataires et une synergie accrue avec les partenaires ;
- Amélioration de la connaissance des mécanismes de non recours et notamment de l'attitude des bénéficiaires face à la complexité administrative.

Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité

- Porter une attention particulière à l'accès et au maintien dans le logement par le déploiement d'un parcours général et de parcours adaptés aux situations spécifiques,
- Un accompagnement social renforcé des familles confrontées à la problématique des impayés de loyers ou à l'indécence de leur logement.

Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale

- La Cog 2013/2016 permettra de consolider les offres de service de la branche en direction des familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale ;
- La branche Famille favorisera l'harmonisation et la lisibilité de ces interventions,
 - en poursuivant le déploiement du socle national de travail social,
 - en définissant des orientations nationales des aides financières individuelles,
 - en renforçant le pilotage et l'évaluation du travail social et de l'aide à domicile au niveau national et local.

Améliorer la compréhension des droits par l'allocataire en simplifiant les démarches et la réglementation

- Afin d'améliorer la compréhension des allocataires et la stabilisation de leurs droits, des modalités de simplifications des prestations telles que le RSA et la PAJE seront étudiées, et un travail sur les dates d'effet mené ;
- Simplifier les procédures administratives pour favoriser le développement des démarches par Internet dans le cadre d'une offre de service 100% dématérialisée ;
- Accentuer le développement des relations entre les partenaires pour éviter aux allocataires des démarches multiples.