

2015



Animer

Promouvoir



Informier



Grandir

Accueillir



Rapport D'ACTIVITÉ



Accompagner



Piloter



Former



Organiser

Eduquer



Sommaire

p 3	Édito
p 5	La branche famille
p 9	Les enjeux et défis de la Caf des Côtes d'Armor
p 14	La démographie du département des Côtes d'Armor
p 16	Les chiffres clés 2015
p 20	Événement 2015 : le 70e anniversaire de la Sécurité sociale
p 24	Les missions
p 33	Nos engagements et nos résultats
p 40	Nos relations avec les allocataires
p 44	Notre gestion
p 60	Les inaugurations, signatures et projets financés
p 62	Bilan 2015 de la Maison enfance famille (Mef) et du parc pédagogique
p 64	Le développement durable
p 71	Liste des sigles utilisés



*Myriam HARLEY,
Directrice de la Caf des Côtes d'Armor*

Edito

Mot de la Directrice

C'est en 1945 que les ordonnances du 4 et 19 octobre 1945 ont posé les bases du système de protection sociale avec 3 principes fondateurs : universalité, unité et uniformité.

2015 a marqué le 70ème anniversaire de la sécurité sociale. A cette occasion, plusieurs temps forts ont été organisés avec la Caf des Côtes d'Armor sur la fin d'année en associant les administrateurs, les familles, les partenaires... Cette dynamique a également été portée avec les organismes locaux et la forte participation à ces manifestations traduit l'attachement des citoyens aux valeurs portées par la sécurité sociale : solidarité, respect de la dignité de la personne, l'égalité et la justice sociale.

Ces valeurs, partagées au sein des équipes de la Caf se déclinent en direction des familles et des partenaires. Elles se retrouvent dans le schéma territorial de services aux familles, dans la définition des nouvelles aides définies par le conseil d'administration en direction des familles, dans les actions engagées avec les partenaires pour accompagner les projets locaux en cohérence avec les orientations nationales, dans l'animation de la vie citoyenne portée par les centres sociaux, dans l'atteinte de nos engagements et dans la qualité de la relation de service.



Ce rapport d'activité présente les réalisations pour l'année écoulée dont je souligne aujourd'hui quelques faits marquants.

Sur l'année 2015, la Caf a poursuivi la déclinaison du contrat pluri-annuel de gestion autour des 4 missions définies par la branche famille :

- aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale avec la mise en place d'un temps fort en fin d'année sur « le jeune enfant et le jeu » ou la création de places d'accueil du jeune enfant,
- soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents et enfants avec notamment l'accompagnement personnalisé des familles dans le cadre d'une séparation,



Suite...

- accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie avec la signature en 2015 d'une convention partenariale entre la Caf, la Fondation Abbé Pierre pour le Logement et l'Agence départementale pour l'information sur le logement afin d'accompagner les familles en difficultés sur le logement

- créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles avec la réalisation d'un guide d'information à destination des parents d'un enfant malade ou en situation de handicap.

2015, c'est aussi la poursuite du changement dans l'organisation de nos moyens et l'intégration de nouvelles réformes réglementaires telles la prestation partagée d'éducation de l'enfant et la modulation des allocations familiales à compter de juillet 2015.

En 2015, la Caisse d'allocations familiales a versé au total 528 millions d'euros de prestations sociales aux familles et 37 millions d'euros de prestations aux partenaires.

Pour garantir le service aux 89 473 allocataires et l'accompagnement de projets avec les partenaires, la Caf des Côtes d'Armor s'appuie sur les compétences des 325 agents (292,76 ETP) dont les missions sont très variées et regroupées autour des fonctions de pilotage et ressources, de l'offre de service aux allocataires, de l'offre de service aux partenaires ainsi que la direction financière.

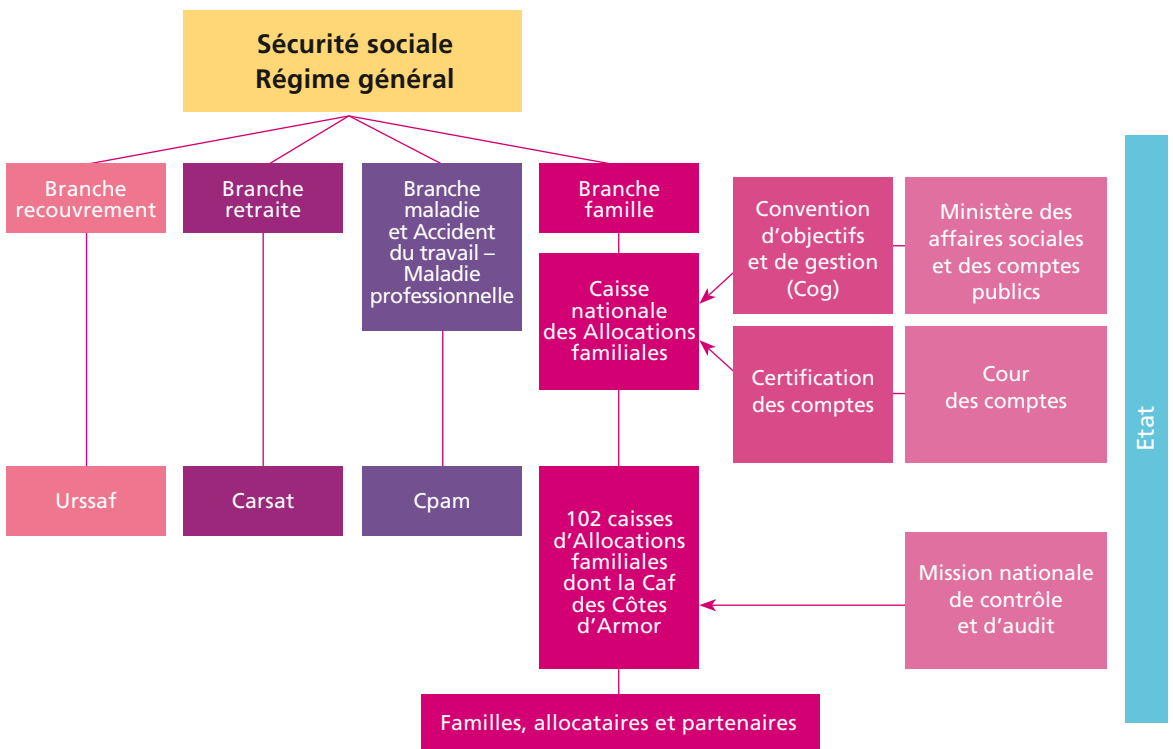
Au sein de l'équipe de direction, la Caf a connu des changements qui m'amènent à remercier Monsieur Pepers (directeur) et Monsieur Kermarrec (agent comptable) mais également Monsieur Romera qui a assuré les missions de directeur par intérim de juin à décembre 2015.

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel pour son investissement au quotidien en vue d'apporter une réponse de qualité aux publics de la Caf afin de mener pleinement sa mission de service public dans le respect des valeurs telles qu'elles ont été rappelées à l'occasion du 70^{ème} anniversaire de la sécurité sociale.



La branche Famille

■ La Caf, le service public des Allocations familiales



Depuis bientôt 70 ans, les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne. Organisme de droit privé chargé de la gestion du service public, la Caf des Côtes d'Armor s'inscrit dans ce réseau, et développe localement la politique familiale décidée par les pouvoirs publics.



Le logo de l'Assurance Maladie Côtes d'Armor



Visuel de l'Assurance retraite « Bretagne »



Siège de l'Urssaf des Côtes d'Armor à Plérin

■ L'identité Sécurité sociale

C'est dans le cadre d'une dynamique institutionnelle que la Caf des Côtes d'Armor s'associe traditionnellement à la journée nationale de la Sécurité sociale le 4 octobre.

Le logo de la Sécurité sociale est un logo dynamique et moderne qui met en avant :

La **diversité** : personnages colorés de tailles différentes qui illustrent la multiplicité des profils des publics de la Sécurité sociale : les jeunes, les personnes âgées, les hommes, les femmes...

La **protection** avec l'ombrelle qui rappelle le rôle socle de l'institution à savoir « la protection sociale pour tous ».



Le logo de la Sécurité sociale.

■ Le contrôle de l'État

La gestion des fonds publics par la Caf entraîne légitimement un contrôle des pouvoirs publics. Au niveau national, l'État exerce sa tutelle sur la Cnaf à travers les ministères chargés des affaires sociales et des comptes publics. Il négocie, tous les 5 ans, avec la Caisse nationale une Convention d'objectifs et de gestion (Cog). L'État exerce également une tutelle directe sur les Caf à travers la mission nationale de contrôle et d'audit (Mnc), service rattaché à la direction de la Sécurité sociale du ministère des affaires sociales.

Enfin, les grands corps de contrôle de l'État évaluent notre action. En particulier, la Cour des comptes est chargée de certifier annuellement les comptes de la branche famille, ce qui implique la mise en place de mécanismes de maîtrise des risques dans l'organisation interne de la Caf des Côtes d'Armor.

■ 102 caisses départementales composent le réseau national

Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche famille est un réseau piloté par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), présent sur l'ensemble du territoire. En 2015, le réseau compte 102 organismes.



Logo de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf)

■ La Fédération bretonne des Caf

La Fédération bretonne des Caf (Fbcaf) est née de la volonté des quatre Caf de la région Bretagne de travailler ensemble sur les champs de compétences de la branche famille.



Logo de la fédération bretonne des Caf



Plaquette élaborée à partir des données recueillies par l'observatoire du Système d'échanges national des centres sociaux (Senacs).

L'observatoire Senacs est une démarche co-portée par la fédération des centres sociaux de Bretagne, par la Fédération bretonne des Caf et par les Caf.

L'observatoire Senacs a été créé en 2012 avec pour objectif de doter les centres sociaux et leurs partenaires d'un outil permettant d'observer l'activité de l'ensemble des centres sociaux (76 en Bretagne et 2 200 en France).

— Les instances internes de la Fédération —

Le conseil d'administration : Il a pour rôle de régler par ses délibérations les affaires de la Fédération et notamment les missions qui lui ont été déléguées par les organismes adhérents. Il est composé, en nombre égal, de membres des conseils d'administration de chacun des organismes adhérents.

Le président est Monsieur *Jean-Michel Depagne*.

Le bureau : Le bureau est réuni ponctuellement pour évoquer les questions relevant de la compétence du Conseil d'administration afin de préparer les dossiers ou prendre des décisions en cas d'impossibilité de réunir le Conseil d'administration.

Le comité de direction : Le directeur de la Fédération est assisté d'un comité de direction qui est composé du directeur (ou son représentant) et de l'agent comptable (ou son représentant) de chacune des caisses constituantes. Le directeur de la Fédération est responsable du fonctionnement de la Fédération devant le conseil d'administration et rend compte, au nom du comité de direction, au conseil d'administration, de l'activité de la Fédération.



Pour en savoir plus sur la fédération bretonne des Caf :
www.federation-bretonne-des-caf.fr

— Le fonctionnement de la Fédération —

Depuis le 18 février 2013, le siège administratif de la Fédération bretonne se trouve dans les locaux situés dans le quartier du Colombier à Rennes, à proximité de la Caf de Rennes. Les services de la direction et de l'action sociale de la Fédération sont installés, depuis mai 2013, dans les locaux de la Caf des Côtes d'Armor.

Cette double résidence administrative permet au personnel de la Fédération de bénéficier des services de chacune des Caf accueillantes : l'imprimerie (tirage de documents), les services généraux (gestion du matériel, des locaux, des équipements), la communication

(conception de documents d'information), le service informatique (assistance), la gestion des ressources humaines (salaires, absences) et la gestion des flux (courrier).

Les actions de la Fédération bretonne s'inscrivent dans un cadre régional et qu'à ce titre, les agents des quatre Caf bretonnes (chargés d'études, conseillers techniques en action sociale, services informatiques, chargés de communication...), apportent leur contribution pour la mise en oeuvre des projets communs.

LES ENJEUX ET DÉFIS

de la Caf des Côtes d'Armor

■ La Convention d'objectifs et de gestion (Cog 2013 – 2017)

Instituées par l'ordonnance n° 344 du 24 avril 1996, les Conventions d'objectifs et de gestion (Cog) sont conclues entre l'Etat et les Caisses nationales des principaux régimes de Sécurité sociale. Elles constituent un des leviers de modernisation et d'amélioration de la performance de la Sécurité sociale en formalisant dans un document contractuel la délégation de gestion du service public attribuée aux organismes gestionnaires. Ces conventions sont désormais signées pour une durée de cinq ans par le président et le directeur de la caisse concernée ainsi que par les ministres de tutelle. Elles sont ensuite déclinées en Contrats pluriannuels de gestion (Cpg) entre la Caisse nationale et les caisses locales sur la même période.

La Cog 2013 – 2017 porte sur trois objectifs majeurs

Objectif 1

Le développement volontariste de services aux familles réalisé autour de trois orientations :
< La correction des inégalités territoriales,
< La correction des inégalités sociales,
< Une égale exigence de qualité pour l'accueil collectif et l'accueil individuel.

Objectif 2

Une politique de service aux allocataires répondant aux nouveaux besoins des familles.

Objectif 3

Une production améliorée en associant au changement les administrateurs des Caf et de la Caisse nationale, les équipes de direction, les salariés ainsi que les allocataires.



Couverture du document officiel national de présentation de la Convention d'objectifs et de gestion 2013 – 2017.

■ Le Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) 2013 – 2017

Le Cpog est un accord passé entre la Cnaf et la Caf des Côtes d'Armor qui définit la mise en œuvre locale de la Cog. Dans un contexte de fragilisation des familles et de maîtrise des

fonds publics, il s'agit pour la Caf des Côtes d'Armor de **produire un service de qualité dans les délais et pour un coût maîtrisé.**

■ Développer la qualité de services aux allocataires

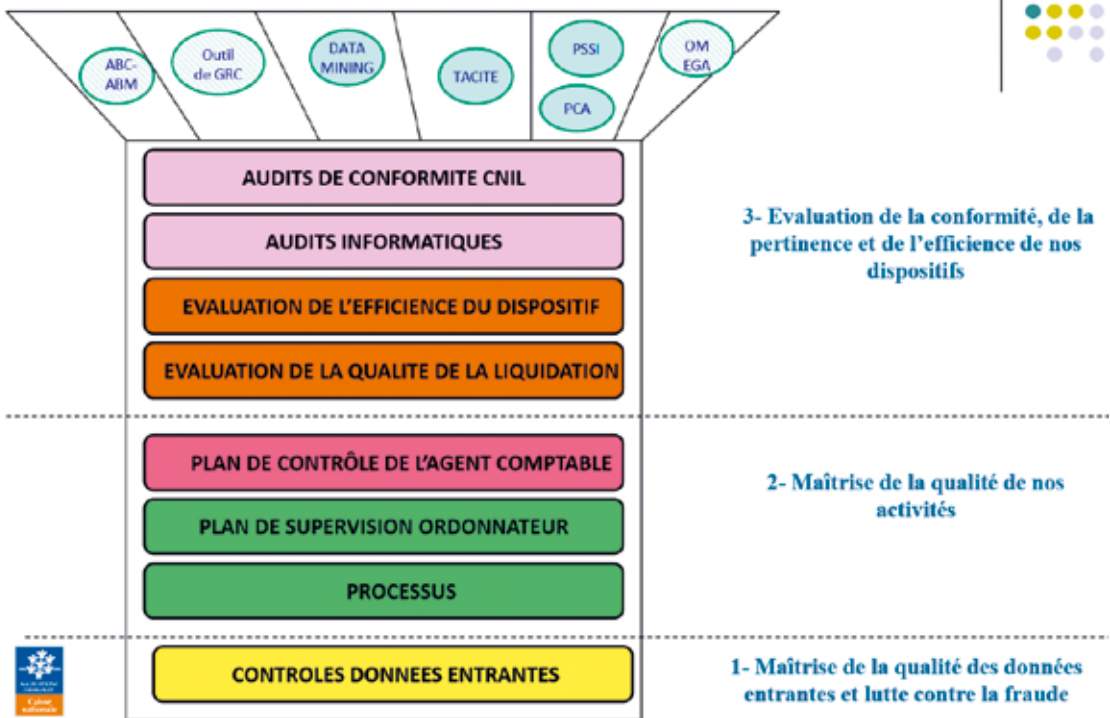
• Développement de la Démarche qualité intégrée (Dqi) :

Le contexte de réduction des effectifs nous amène à revoir progressivement les processus de production.

Les enjeux de la démarche Dqi pour la branche famille sont :

- Répondre aux exigences du décret de contrôle interne du 14 octobre 2013,
- Bâtir un dispositif qui permet d'assurer une meilleure maîtrise des risques de la branche,

- Concevoir une seule démarche pour l'ensemble des organismes de la branche,
- Faire converger le pilotage du Système de management par la qualité intégrée (Smqi) avec le projet d'entreprise et les axes stratégiques de notre Caf.



La démarche qualité intégrée de la branche famille

• Promouvoir l'utilisation des services en ligne :

La promotion de l'offre digitale, qui désigne à la fois le caf.fr, l'application « Caf – Mon compte », les réseaux sociaux et les campagnes d'emailing », est considérée comme prioritaire pour la Caf des Côtes d'Armor.

Les services en ligne présentent trois avantages :

- 1) Ils facilitent l'accès à l'information et l'accessibilité à la Caf en offrant au public un ensemble d'informations et de renseignements pratiques qui le dispense de se rendre à un accueil ou d'utiliser le téléphone.



2) Ils proposent des télé services et télé procédures. Ces services favorisent l'interactivité et l'autonomie des allocataires avec de nombreuses possibilités :

- Envoi de courriels,
- Impression d'attestations,
- Téléchargement de formulaires,
- Télétransmission de dossiers,
- Consultation des données du compte allocataire,
- Possibilité de réaliser des simulations (aides au logement, Paje,..).

3) Ils facilitent la gestion de la Caf. Le développement des services en ligne permet de traiter plus rapidement les demandes.

• Accueillir sur rendez-vous :

L'organisation complémentaire au développement des services proposés sur le caf.fr est l'accueil sur rendez-vous sur l'ensemble des lieux d'accueil de la Caf. Cette offre permet de faire bénéficier aux allocataires concernés d'un "parcours attentionné".

■ Répondre avec nos partenaires aux besoins des familles

• La Caf travaille avec 498 équipements répartis sur le département afin d'apporter une offre (accueil du jeune enfant...) aux familles. La Caf assure un paiement des prestations dues à ces structures avant le 30 juin de l'année.

• Le schéma territorial des services aux familles en Côtes d'Armor :

UN SCHÉMA AU PROFIT DES FAMILLES :

Les inégalités d'accès aux services d'accueil du jeune enfant et de soutien à la parentalité s'expliquent en partie par une coordination insuffisante entre les collectivités territoriales et les institutions concernées. Le travail collectif, initié en 2014 dans le cadre de l'expérimentation du schéma, sous l'égide de la préfecture et animé par la Caf des Côtes d'Armor, s'est attaché à dépasser ce manque pour construire, lors de cette première phase, un travail de diagnostic préalable à l'élaboration des cinq orientations stratégiques du schéma.

La couverture du schéma territorial des services aux familles, document qui a été signé officiellement en octobre 2014.



Le département des Côtes d'Armor bénéficie d'un taux de couverture d'accueil de la petite enfance supérieur à la moyenne nationale (74 enfants de moins de trois ans sur 100 disposent d'une solution d'accueil) mais encore géographiquement et socialement déséquilibré. Le constat est identique pour les services d'accompagnement à la parentalité où les actions qui visent à une meilleure participation des parents au suivi éducatif de leurs enfants, sont nombreuses et innovantes mais sont trop faiblement fréquentées par les familles socialement fragilisées et / ou isolées.

CINQ OBJECTIFS DU SCHÉMA TERRITORIAL :

1/ **Réduire les inégalités territoriales en matière d'accueil du jeune enfant**, tant sur les modes d'accueil individuels que collectifs,
 2/ Répondre aux besoins spécifiques des familles, en particulier lorsqu'elles rencontrent des situations de vulnérabilité,

3/ **Réduire les inégalités éducatives** pour les enfants des familles vulnérables,
 4/ **Améliorer progressivement le maillage du territoire** en matière d'offre d'accompagnement à la parentalité,
 5/ **Développer l'information des familles** et des acteurs locaux en matière d'accueil du jeune enfant et d'accompagnement à la parentalité.

Ces cinq objectifs ont été construits et validés par les **11 signataires du schéma sur le département** : l'état, le département, la Caf, la Mutualité sociale agricole, l'inspection académique, l'association départementale des maires de France, la fédération départementale Familles rurales, l'Association départementale des familles d'accueil et des assistants maternels des Côtes d'Armor, l'union départementale des associations familiales, la caisse maritime et la fédération des particuliers employeurs.



Pour en savoir plus sur le schéma territorial des services aux familles : <http://schema-famille22>

■ Le projet d'entreprise de la Caf des Côtes d'Armor

■ Pour les agents :

Placer nos personnels comme premier facteur de réussite du projet d'entreprise.

Cette priorité est une constante depuis 2004. Elle se décompose de la manière suivante :

- Maintenir la qualité de notre Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (Gpec), conformément aux engagements prévus dans le Schéma directeur des ressources humaines,
- Accompagner la reconversion professionnelle des agents concernés,
- Relever les défis de la réduction des effectifs,
- Poursuivre le dialogue social.



Mars 2015 : Formation de Conseiller de service à l'utilisateur dispensée par le Centre de formation interne de la Caf

■ Pour les cadres :

Acteurs et pilotes du changement avec l'équipe de direction.

La conduite du changement mobilise fortement tous les cadres. La Caf qui a déjà engagé un plan d'actions depuis 2009 pérennise son engagement pour :

- Développer la capacité collective à conduire le changement,
- Poursuivre la formation au management,
- Développer les compétences des cadres de proximité,
- Affiner les outils de pilotage facilitant les reportings,
- S'ouvrir à l'échange de pratiques professionnelles auprès d'institutions françaises et étrangères.



Janvier 2015 : Réunion entre la direction et les cadres en salle de conférence

■ Et le développement durable :

Agir local et penser global pour les générations futures.

L'agenda 21 de la Caf des Côtes d'Armor comprend les priorités qui suivent :

- Réduire nos coûts de fonctionnement de 4% en 2015,
- **Maîtriser l'exploitation du siège et l'ouvrir aux allocataires et partenaires** : démarrage des contrats de maintenance d'exploitation du siège visant à une maîtrise technique du bâtiment et mise à disposition d'espaces de réunion à destination des partenaires,
- **Mettre à disposition des Caf notre expertise** en matière de développement durable,
- Associer les salariés à la gestion durable des espaces de travail.



DÉMOGRAPHIE

du département des Côtes d'Armor

■ Répartition et évolution géographique

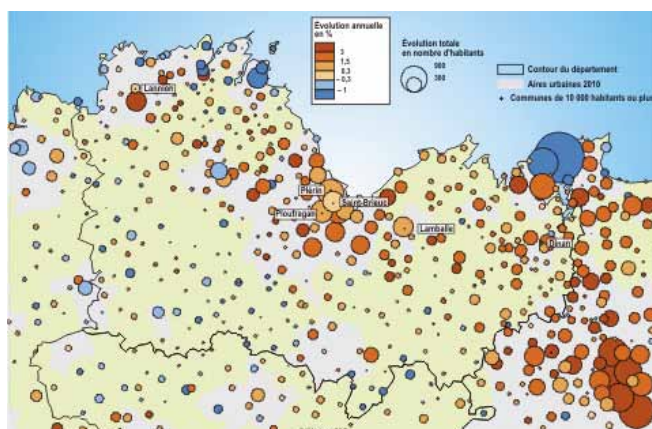
Le département compte 373 communes dont six dépassent les 10 000 habitants.

Seulement 30 % de la population du département habite une commune d'au moins 5 000 habitants. 40 % de la population habite une commune « rurale » au sens des unités urbaines mais seulement 15 % une commune « isolée » hors influence d'un pôle. En résumé, le département conserve un caractère « rural » marqué avec une dispersion de la population

sur le territoire avec une polarisation par l'emploi très forte.

Entre 2008 et 2013, la population du département a augmenté de 2,6 % soit une progression moyenne annuelle de 0,5 %. Ce rythme est plus faible que la moyenne bretonne (+0,7%) mais comparable à celui de la France métropolitaine. La croissance de la population est liée au solde migratoire (entrées-sorties), le solde naturel étant négatif.

■ L'évolution de la population des communes entre 2008 et 2013



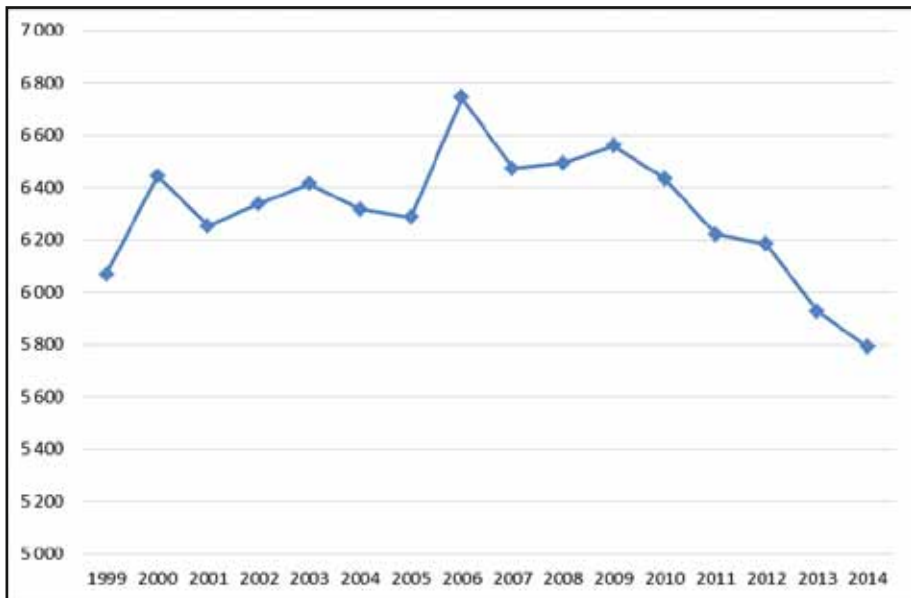
Source : Insee, recensement de la population

■ L'évolution démographique de la population : les naissances

Après un pic des naissances en 2006, le nombre de naissance est à la baisse dans le département avec une accélération depuis 2010. On dénombre 5790 naissances en 2014 contre 6 400 en 2010.

En 2013, l'indicateur conjoncturel de fécondité du département reste élevé : 2,04 contre 1,96 dans la région et 1,98 en métropole. La baisse du nombre de naissances s'explique par la diminution du nombre de femmes en âge d'avoir des enfants.

■ Evolution des naissances domiciliées en Côtes d'Armor entre 1999 et 2014

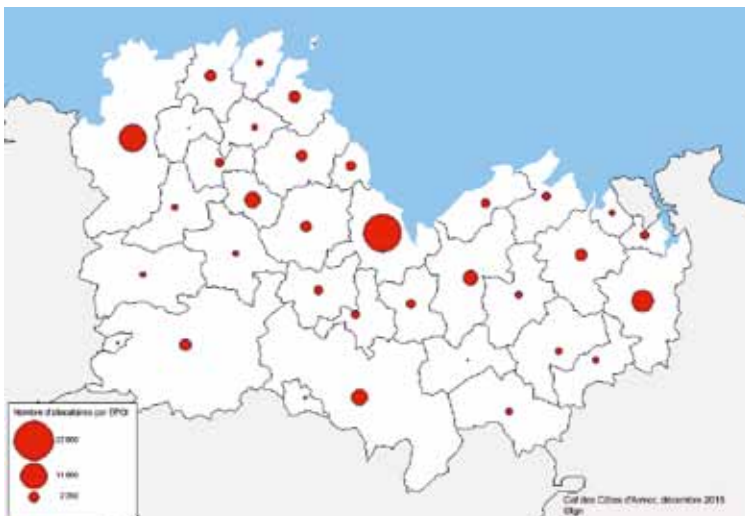


Source : Insee

■ Les allocataires de la Caf des Côtes d'Armor

Les familles avec enfants s'installent de plus en plus en périphérie des villes centre, autour de l'agglomération de Saint-Brieuc, sur l'axe Guingamp-Saint-Brieuc mais aussi sur l'axe Guingamp- Lannion, et plus globalement le long de la RN 12. Il s'agit souvent de familles dont tous les parents travaillent.

La concentration des allocataires reste malgré tout importante : l'Agglomération de Saint-Brieuc concentre près du quart des allocataires et celle de Lannion Trégor 13 % des allocataires de la Caf. Les quatre Epci les plus importants (Agglomération briochine, Lannion Trégor Communauté, Dinan Communauté et la Cidéal) regroupent 51 % de la population allocataires de la Caf.



Répartition des allocataires de la Caf par Epci



■ Les chiffres clés

- > Nombre d'allocataires au 31 décembre 2015 : **89 473** contre 90 490 allocataires en 2014 soit une baisse de 1,1 % par rapport à 2014.
- > Nombre de personnes bénéficiaires des prestations : **244 708**
- > Nombre de salariés au service des familles et des partenaires : **298**
- > **448** euros mensuels versés par famille

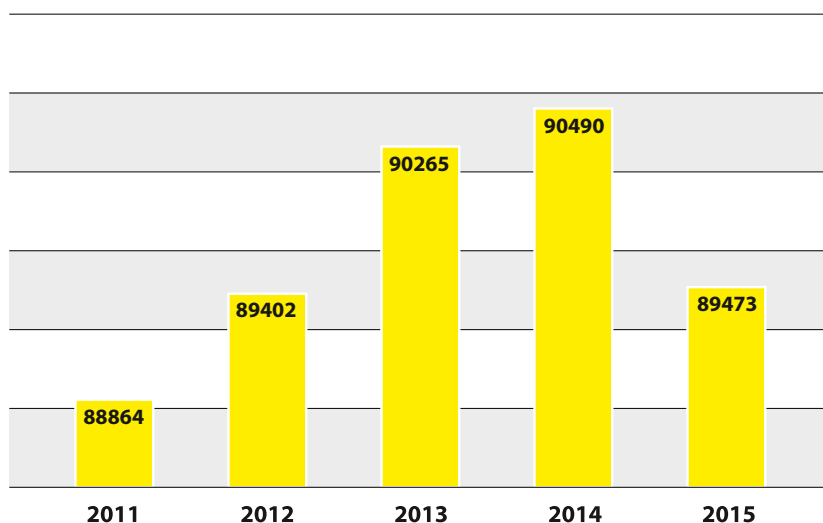
Nombre de bénéficiaires selon la typologie des prestations légales

Prestations	Nombre de bénéficiaires			Evolution en % décembre 2015 décembre 2014
	Décembre 2013	Décembre 2014	Décembre 2015	
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	17 587	17 137	16 093	-6,1
Allocations familiales	40 168	40 279	40 423	+0,4
Allocation de rentrée scolaire (Ars)	23 136	23 343	23 683	+1,5
Prestation logement	45 483	45 374	44 454	-2,0
Allocation adulte handicapé (Aah)	1 499	9 417	9 474	+0,6
Revenu de solidarité activité (Rsa)	13 218	13 935	14 477	+3,9
Rsa jeune	0	51	69	+26,1

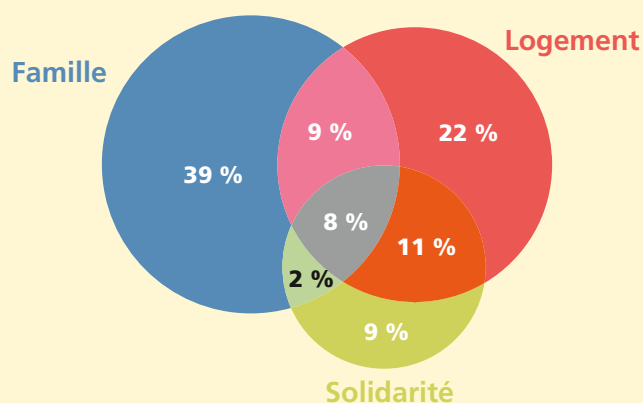
■ Accueils physiques et téléphoniques

- > Nombre de personnes accueillies dans nos lieux d'accueil : **88 055**
- > Nombre d'appels téléphoniques traités par les agents : **128 474**

Evolution du nombre d'allocataires Caf à partir de 2011



Répartition des allocataires selon la typologie des prestations perçues



■ TABLEAU

Données générales	2014	2015	Evolution
Nombre total d'allocataires	90 490	89 473	-1,1%
Nombre de personnes couvertes (allocataire + conjoint + personne à charge)	246 883	244 708	-0,9%
Nombre d'enfants de moins de 25 ans à charge	111 475	111 093	-0,3%
Nombre d'enfants de moins de 20 ans à charge	109 755	109 483	-0,2%
Bénéficiaires d'au moins un minima (AAH, API, RMI, RSA socle)	19 557	19 787	1,2%
Bénéficiaires du RSA uniquement (socle et/ou activité)	3 928	4 088	4,1%
Bénéficiaires sans minima ni aide au logement	37 473	37 298	-0,5%
Bénéficiaires d'une aide au logement (Alf, Als, Apl)	45 374	44 454	-2,0%
- Dont étudiants	3 645	3 675	0,8%
- Bénéficiaires d'une aide au logement uniquement	20 293	19 489	-4,0%
Nombre de personnes couvertes par une aide au logement (allocataire + conjoint + personne à charge)	91041	89 183	-2,0%

Soutien aux familles	2014	2015	Evolution
Allocations familiales (AF)	40 279	40 423	0,4%
Complément familial (CF)	7 373	7 520	2,0%
Allocation de rentrée scolaire (ARS)	23 343	23 683	1,5%
Naissance jeune enfant			
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	17 137	16 093	-6,1%
- dont allocation de base	14 265	13540	-5,1%
- dont complément d'activité (CLCA et COLCA)	4 488	2964	-34,0%
- dont prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PREPARE)		1150	
- dont complément de mode de garde - assistante maternelle	8 594	8 259	-3,9%
- dont complément de mode de garde-domicile	196	186	-5,1%
- dont complément de mode de garde - structure	266	307	15,4%
Allocation de soutien familial (Asf)	4910	4806	-2,1%

des bénéficiaires

Logement	2014	2015	Evolution
Allocation logement familiale (Alf)	10 489	10 273	-2,1%
Allocation logement sociale (Als)	16 639	16 242	-2,4%
Aide personnalisée au logement (Apl)	18 246	17 939	-1,7%
Ensemble des prestations, répartition par mode d'occupation			
- dont foyer	4 773	4 451	-6,7%
- dont location	35 164	34 852	-0,9%
- dont accession	5 427	5 151	-5,1%

Revenus garantis	2014	2015	Evolution
Revenu de Solidarité Active de droit commun (RSA)	13 935	14 477	3,9%
- dont socle seul	8 223	8 327	1,3%
- dont activité seule	3 859	4 208	9,0%
- dont socle + activité	1 853	1 942	4,8%
- dont Rsa avec majoration pour isolement	1 726	1 769	2,5%
- dont Rsa jeunes	55	51	-7,3%

Invalidité	2014	2015	Evolution
Allocation adultes handicapés (Aah)	9 147	9 474	3,6%
-Taux plein	5 272	5 367	1,8%
-Taux réduit	4 145	4 107	-0,9%
Complément Aah garantie de ressources	1 372	1 418	3,4%
Complément Aah majoration vie autonome	1 493	1 410	-5,6%
Allocation d'éducation enfant handicapé (Aeéh)	1 188	1 179	-0,8%
Allocation journalière de présence parentale (Ajpp) ou complément	63	72	n.s.

n. s. : non significatif

■ EVÉNÈMENT

2015

Pour marquer le 70^e anniversaire de la Sécurité sociale, la Caf des Côtes d'Armor s'est engagée sur de nombreuses actions afin de sensibiliser les salariés, les allocataires, les administrateurs, la presse ainsi que le grand public.




Logo utilisé par l'ensemble des organismes de Sécurité sociale à l'occasion du 70^e anniversaire

■ Reportage photos...


- **Jeudi 1^{er} octobre 2015 :**
Rencontre débat « Quel avenir pour notre système de sécurité sociale ? »




Sécurité sociale
La Vie en Plus




L'Assurance
Maladie
CÔTES D'ARMOR



ASSOCIATION
FAMILIALE
Caf
des
Côtes d'Armor



URSSAF
Bretagne



santé
famille
retraite
services

Les 70 ans de la sécurité sociale dans les Côtes d'Armor

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie, La Caisse d'Allocations Familiales,
L'Urssaf Bretagne, La MSA d'Armorique,

vous invitent à une

Rencontre-débat

« Quel avenir pour notre système de sécurité sociale ? »

● **Le jeudi 1^{er} octobre 2015 à 18h**
Salle Horizon à Plédran - 2 rue Jacques Prévert

Merci de noter
cette date dans
vos agendas !

Avec la participation de représentants de l'Etat, d'élus et d'institutionnels

Un cocktail sera servi à l'issue de la rencontre-débat

<p>CPAM Yannick Gouelou, Président Danielle Lau, Directrice</p>	<p>CAF Blandine Bisillat-Donnet, Présidente Antoine Romera, Directeur intérimaire</p>
<p>MSA d'Armorique Bernard Simon, Président Philippe Meyer, Directeur</p>	<p>Urssaf Bretagne Marcel Etienne, Président du Conseil Départemental Guy Mascart, Directeur de site</p>

Invitation et organisation commune Caf, Cnam, Msa, Urssaf et Cnam

le 70^e anniversaire de la Sécurité sociale



Plus de 300 personnes se sont déplacées pour assister au débat



Les participants au débat : Michel Lesage (député), Michel Vaspert (sénateur), Michel Régereau (Président de la Cnamts) et Philippe Meyer (Animateur de la soirée et directeur de la Msa)

- **Dimanche 4 octobre 2015 :**
Participation des salariés des organismes de Sécurité sociale aux foulées briochines et organisation d'un jeu concours (quizz) à destination du grand public



Photo des salariés, tout organisme de Sécurité sociale confondu, ayant participé, sous les couleurs du 70^e anniversaire, aux foulées briochines à Saint-Brieuc



Stand de la Sécurité sociale animé par du personnel des différents organismes autour d'un jeu quizz à destination du grand public

■ **Mardi 27 octobre 2015 :**
Organisation d'une commission sociale délocalisée au centre social de Guingamp



Un article de presse paru suite à l'organisation de la commission sociale délocalisée. L'occasion de communiquer sur l'action de la Caf sur le territoire de Guingamp.

■ **Jeudi 5 novembre 2015 :**
 • **Portes ouvertes aux allocataires au siège de la Caf**

Proposition de deux stands aux allocataires : un stand sur les métiers de la Sécurité sociale et un stand sur le parcours d'un dossier allocataire.



Allocations familiales. La caisse des Côtes-d'Armor compte 90.500 allocataires

L'an dernier, la Caisse d'allocations familiales des Côtes-d'Armor a versé près de 536 M€ de prestations familiales et sociales à 90.500 allocataires (soit au total près de 250.000 bénéficiaires d'allocations), dont 14.000 bénéficiaires du RSA. Ces derniers étaient en hausse de 5,4 % par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, la Caf a octroyé à divers organismes publics ou privés (maîtres, associations) 28 M€ de subventions à l'investissement et au fonctionnement d'établissements d'action sociale.



Alainne Bisilout-Duval, présidente de la CAF 22, et Antoine Pomme, directeur adjoint, devant l'un des plateaux thématiques.

La Caf organisait hier, à l'occasion des 70 ans de la Sécurité sociale, une journée d'information et d'ouverture au public de son siège briochin. Le public était invité à suivre le parcours d'un dossier, à voir le personnel au travail (y compris les 80 techniciens qui répondent aux

questions sur deux plateaux téléphoniques), et à s'intéresser aux différents métiers de l'institution. Une exposition sur le thème « La Sécurité sociale : des origines à nos jours » a rappelé aux visiteurs que protection sociale, aujourd'hui une évidence pour la plupart des Français, n'a pas toujours existé.

• **La conférence de presse**

La conférence de presse a trouvé un écho auprès des journalistes du Ouest-France et du Télégramme qui ont relayé dans leurs colonnes une communication générale sur les missions de la Caf

- Conseil d'administration public



Affiche réalisée par le service communication de la Caf pour promouvoir le Conseil d'administration public auprès des allocataires

Les administrateurs présents ont apprécié les interventions de l'encadrement pour présenter l'activité et les missions de l'organisme

- Portes ouvertes aux familles des salariés



Les salariés se sont déplacés nombreux aux portes ouvertes organisées à l'occasion du 70^e anniversaire

- **Lundi 23 novembre :**
Remise du lot au gagnant du quizz organisé lors des foulées briochines



Remise du chèque en présence des présidents des 4 organismes dont Blandine Bisilliat Donnet, présidente du Conseil d'administration de la Caf

NOS MISSIONS

Les missions de la Caf sont identifiées dans le schéma directeur des politiques familiales et sociales au sein du contrat pluri-annuel de gestion. Elles se déclinent en :

- < Quatre missions,
- < Dix programmes,
- < Un plan d'accessibilité qui se concrétise au travers de 7 fiches :
 - 1 - L'accès aux services par Internet,
 - 2 - L'accès aux services par le téléphone,
 - 3 - L'accès aux services par le courriel,
 - 4 - L'accès aux services par l'accueil physique,
 - 5 - L'accès aux offres spécifiques d'accueil,
 - 6 - L'écoute des allocataires,
 - 7 - L'adaptation du plan d'accessibilité aux services.



L'offre globale de service de la Caf :

La Caf des Côtes d'Armor développe un ensemble cohérent d'accueil des allocataires, de conseils, d'accompagnements personnalisés en cas de nécessité et d'accès aux différents services collectifs qu'elle finance : les crèches, les assistants maternels, les centres sociaux, les ludothèques, les foyers de jeunes travailleurs... Cet ensemble constitue l'offre globale de service de la Caf.

■ Mission 1

Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

La Caf des Côtes d'Armor développe une offre globale de service aux familles qui s'appuie sur trois interventions complémentaires :

- Un soutien financier par le versement des prestations familiales et d'aides financières aux parents pour réduire la charge des frais inhérents à la garde de leur(s) enfant(s),
- Une contribution technique et financière pour les équipements d'accueil (crèches, Relais parents assistants maternels, haltes-garderies, centres de loisirs péri et extra-

scolaires) afin de développer une offre diversifiée sur le territoire et répondre ainsi au mieux aux besoins des familles,

- Un accompagnement collectif ou personnalisé lors d'une naissance, d'une adoption ou d'une séparation. Il s'agit dans ces situations d'informer, de conseiller sur les prestations légales et d'action sociale, sur le choix d'un mode d'accueil approprié et sur toute autre question relative à l'organisation de la famille et à la fonction parentale.

MISSION 1 – AIDER LES FAMILLES À CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE, FAMILIALE ET SOCIALE	EN EUROS
Paje – Allocation de base et d'adoption	30 712 047
Paje – Prime de naissance et d'adoption	2 908 482
Paje – Activité	12 801 050
Paje – Cotisations et rémunérations prises en charge	61 540 402
PrePare	1 723 603
Total Mission	109 685 584

Zoom sur

Les rendez-vous professionnels des assistants maternels (Novembre 2015)

Tous les ans et ce depuis le forum 2012 des assistants maternels, la Caf organise, en partenariat avec les Relais parents assistants maternels du département, les « Rendez-vous professionnels des assistants maternels » sur trois zones géographiques du département à l'est, l'ouest et au centre du département.

Cet événement, qui a pour objectif premier de soutenir la professionnalisation des assistants maternels, avait pour fil rouge de sa troisième édition le thème du jeu. Jean-Robert Appell, éducateur de jeunes enfants et formateur au sein de l'association « Pikler Loczy », est intervenu auprès de ces professionnels sur l'aménagement de l'espace et le jeu au domicile de l'assistant maternel. Mêlant humour, apport de connaissances, supports vidéo et partage d'expériences, il a fait l'unanimité auprès des partenaires et de plus de 300 assistants maternels présents lors de ses conférences.



Photo de l'assemblée lors d'un « Rendez-vous pro des assistants maternels »

Afin de promouvoir les « rendez-vous pro des Assmat » auprès du plus grand nombre, le bandeau de la lettre électronique adressée aux assistants maternels était consacré à la promotion des rendez-vous et des affiches et flyers ont été diffusés dans les Rпам du département.

Des photographies de l'aménagement de l'espace au domicile de l'assistant maternel, collectées par les animatrices de Rпам de tout le département, sont venues illustrer le propos de Jean-Robert Appell. Cette exposition, pensée et mise en place par le groupe de travail organisateur, a également permis de valoriser les initiatives des assistants maternels concernant l'aménagement d'espaces de jeux à leur domicile.

Au-delà des cycles de conférences, les « Rendez-vous pro des assistants maternels » constituent un temps de rencontre entre les professionnels et le réseau institutionnel et associatif qui les accompagne au quotidien. Un soutien confirmé par la présence des stands de la Caf, de la Pmi, des Rпам, de l'Adfaam 22 et des associations locales sur chaque territoire.

Le forum départemental des assistants maternels tiendra sa deuxième édition le samedi 19 novembre 2016. Il viendra clôturer ces trois années d'échanges sur le thème du jeu avant d'ouvrir un nouveau sujet de réflexion et de valorisation des pratiques professionnelles des assistants maternels.

Zoom sur

Les assistants maternels sensibilisés à « l'atypie »

Le groupe « Atypie » du schéma départemental des services aux familles a organisé une campagne de sensibilisation des assistants maternels. Les familles changent et les contextes de travail également. **Parent unique, travail de nuit, horaires décalés, tous ces contextes de vie amènent les familles à exprimer de nouvelles attentes vis-à-vis des modes d'accueil.**

Afin de sensibiliser les assistants maternels à cette nouvelle donne, le groupe « Atypie », piloté par la Caf, a programmé en octobre 2015 une série de réunions d'information. Elles ont été animées conjointement par les conseillers de la Caf, les Relais parents assistants maternels, la Protection maternelle et infantile (Pmi) et les bénévoles de l'association départementale des familles d'accueil et assistants maternels (Adfaam).

Assistants maternels

Un métier en évolution ?
De nouvelles opportunités ?

atypie

accueil court

horaires décalés

vie privée

vie pro

QUALITÉ DE L'ACCUEIL

baisse de l'activité

TEMPS D'ÉCHANGES ET D'INFORMATIONS

29 sept ROSTRENEH - salle conseil municipal	13 oct LAMBALLE - MJC
1 ^{er} oct LANNION - ancienne bibliothèque	15 oct PÉDERNEC - salle polyvalente
5 oct LOUDÉAC - salle Malivel	
6 oct SAINT-BRIEUC - campus Mazier	
13 oct FLOURIVO - salle communautaire	

À PARTIR DE 20H

INSCRIPTION SUR www.lamalleauxinfos.fr/atypie
Plus d'infos auprès des Rfam des secteurs concernés

Logos des partenaires : Adfaam, Caf, Pmi, etc.

Visuel de l'affiche réalisée par le service communication de la Caf afin de promouvoir les réunions.

Lors de ces soirées, les assistants maternels ont été informés de l'organisation des accueils en mode « atypie ». Tous les points matériels et réglementaires ont été abordés. Des témoignages de professionnels pratiquant leur activité en atypie ont aussi enrichi les échanges. Les partenaires impliqués sur le dossier ont ainsi pu détailler le contenu de leur accompagnement auprès des assistants maternels.

Ces temps d'informations et d'échanges se sont déroulés du 29 septembre au 15 octobre 2015 sur les villes de Rostrenen, Lannion, Loudéac, Saint-Brieuc, Plourivo, Pédernec et Lamballe et ont réuni près de 200 assistants maternels.

■ Mission 2

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

Cette mission se concrétise par l'aide au développement de services aux familles s'articule autour de 5 axes :

- < Prévenir la rupture des liens familiaux (Médiation familiale et espaces rencontres),
- < Conforter les relations parents-enfants (Lieux d'accueil parents enfants),
- < Renforcer le soutien des parents dans la scolarité de leurs enfants et adolescents (Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité),
- < Susciter les initiatives de soutien à la parentalité (Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents),
- < Favoriser le départ en vacances des familles.

Outre les prestations familiales, l'offre globale de service aux familles est caractérisée par :

- L'aide au développement de services aux familles permettant de résoudre les situations conflictuelles (la médiation familiale) ou de conforter les relations parents-enfants (Lieux d'accueil parents-enfants, action du Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents),
- L'accompagnement personnalisé des familles lors d'une séparation. Les travailleurs sociaux de la Caf informent les familles sur leurs droits, les accompagnent dans leurs démarches et les conseillent.

Tableau des aides financières

MISSION 2 – LA FONCTION PARENTALE	EN EUROS
Allocations familiales	102 897 330
Allocations forfaitaires	633 762
Complément familial	16 140 330
Allocation de rentrée scolaire	15 435 137
ASF récupérable	405 764
ASF non récupérable	8 995 349
Total Mission 2	144 507 672

Zoom sur

La promotion des offres d'accompagnement des familles par la Caf des Côtes d'Armor : Encart départemental Vies de famille du mois d'août 2015 consacré aux parcours attentionnés

La Caf des Côtes d'Armor a initié depuis 2012 un accompagnement spécifique des familles, autrefois appelé « accompagnement personnalisé » et rebaptisé « parcours attentionné ».

Il s'agit de proposer une offre de service au plus près des allocataires lorsque survient un événement de vie susceptible de fragiliser les projets de vie des familles. Ces situations, chacun peut un jour y être confrontés. Dès lors, les travailleurs sociaux de la Caf se tiennent à la disposition des allocataires pour :

- < Les informer de leurs droits,
- < Les accompagner dans leurs démarches,
- < Les conseiller,
- < Les orienter vers d'autres interlocuteurs mieux à même de répondre aux besoins.



Visuel de l'encart Vies de famille du mois d'août 2015 consacré aux « parcours attentionnés »



Portrait de Marie-Pierre Cigarme, assistante sociale à la Caf

Exemple de l'accompagnement proposé par la Caf à l'occasion d'une grossesse, d'une naissance ou d'une adoption

L'assistante sociale propose à l'allocataire un rendez-vous pour un temps d'écoute et d'échanges. Durant cet entretien, l'assistante sociale passe en revue tous les sujets de préoccupations liés à l'arrivée d'un premier enfant :

- Présentation des différents mode d'accueil,
- Echanges sur l'opportunité de réduire ou non son activité professionnelle,
- Conseils pour une éventuelle réorganisation familiale.

Exemple de l'accompagnement proposé par la Caf lors d'une séparation

La séparation est un événement qui fragilise les liens de chaque parent avec les enfants. Il devient alors plus difficile d'exercer sereinement son rôle de père ou de mère. L'assistante sociale est là pour soutenir l'allocataire durant ce moment difficile. Elle abordera avec lui :

- Les changements de prestations liés à la nouvelle situation familiale,
- Les enjeux de la séparation et les incidences sur les droits à prestations,
- L'intérêt de la médiation familiale ou des actions de soutien à la parentalité,
- L'orientation vers d'autres organismes pouvant apporter aide et soutien.

■ Mission 3

Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie

Pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement et améliorer le cadre de vie, la Caf des Côtes d'Armor aide les familles par le versement de prestations mais aussi par l'accompagnement des travailleurs sociaux. La Caf s'implique également dans les partenariats relatifs à la politique publique du logement.

Concrètement, l'offre globale de service aux familles se traduit par :

- Le versement des allocations logement, des prêts d'installation, des prêts d'équipements, des aides au titre du Fonds de solidarité pour le logement (Fsl),
- Le soutien technique et financier en faveur des services qui accueillent et informent les familles : l'Agence départementale pour l'information sur le logement (Adil), le Pact habitat et développement, les Foyers des jeunes travailleurs (Fjt),
- L'animation de la vie sociale et l'accompagnement des familles dans leur quartier notamment avec l'action des centres sociaux.

Tableau des aides financières

MISSION 3 – ACCOMPAGNER LES FAMILLES DANS LEURS RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT ET LE CADRE DE VIE	EN EUROS
Aide personnalisée au logement	49 324 408
Allocation de logement familial	30 902 264
Allocation de logement social et allocation de logement transitoire	34 921 697
Prêt à l'amélioration de l'habitat	17 349
Total Mission 3	115 165 988

Zoom sur

Une nouvelle gestion pour le Centre social de Plédran (9 janvier 2015)

La convention permettant à l'association plédranaise Mosaïk de devenir le futur gestionnaire du Centre social jusqu'alors cogéré par la Caf et la ville a été signée le 9 janvier 2015 en présence de Monsieur Pepers, Monsieur Briend (maire de Plédran), Madame Garzuel (présidente de la Fédération des centres sociaux) et Monsieur Michel Le Roux (président de l'association Mosaïk).



Les signataires de la Convention le 9 janvier 2015 au centre social de Plédran

Concrètement, durant une période de 18 mois, la fédération des centres sociaux devient gestionnaire et employeur du Centre social. Les professionnels de la fédération sont chargés d'accompagner le projet social et de poursuivre la formation des bénévoles de l'association locale qui, à terme, deviendra l'unique porteur du projet. L'association Mosaïk est assurée d'un bilan d'activité positif, du soutien de la collectivité et peut aussi compter sur celui des partenaires utilisant les services de la structure.

Zoom sur

Signature d'une convention partenariale pour soutenir les familles en difficulté de logement (20 mars 2015)

Dans le cadre de la politique de soutien aux familles en difficulté de logement, la Caisse d'allocations familiales (Caf) et la Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés (Fap) soutiennent les initiatives de l'Agence départementale pour l'information sur le logement (Adil) destinées à apporter un accompagnement juridique renforcé des situations d'urgence.

Ce soutien a trouvé sa concrétisation par la signature d'une convention de subventionnement entre ces trois partenaires le 20 mars 2015.

Cette convention permet aux professionnels de l'Adil d'apporter une réponse de premier niveau sur leurs droits Caf aux personnes accueillies lors de leurs permanences.



Les logos des signataires de la Convention

La convention permet un échange d'informations entre ces 3 organismes. Les informations échangées permettront de mieux identifier les populations en attente de logement, de mieux connaître la situation du marché locatif et de croiser les indicateurs statistiques et qualitatifs concernant l'évolution des impayés, des expulsions et de l'indécence.

En contrepartie de ces objectifs communs, la Caf s'engage à valoriser sa subvention de fonctionnement à hauteur de 25 400€.

L'Adil reçoit annuellement 5 360 allocataires Caf ce qui représente 77 % de son public.

■ Mission 4

Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles

La Caf des Côtes d'Armor mène au quotidien une politique de prévention de la précarité en s'appuyant sur une équipe de travailleurs sociaux sur le terrain mais également par le biais du versement d'aides financières.

L'offre globale de service se traduit par :

- Le soutien financier des familles vulnérables par le versement des prestations sociales,
- Une aide au développement de services permettant de créer les conditions favorables à l'autonomie et au retour à l'emploi (Adalea, Mdph, ...),
- Une proposition de rencontre avec un travailleur social pour les familles confrontées à un événement de vie pouvant les déstabiliser (maladie, handicap ou décès d'un enfant).

Tableau des aides financières

MISSION 4 – AUTONOMIE INSERTION SOCIALE ET RETOUR À L'EMPLOI	EN EUROS
Allocation adultes handicapés	77 261 151
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	4 377 840
Allocation journalière de présence parentale	580 387
Allocation parents isolés	-12 805
RSA Activité (Etat)	13 132 601
RSA jeunes	174 684
Primes exceptionnelles Etat	2 357 305
Revenu minimum Insertion	- 8 974
RSA socle département	53 938 687
Total Mission 4	151 800 876

Zoom sur

La création d'un guide d'information à destination des parents d'un enfant malade ou en situation de handicap

Pour accompagner au mieux les familles concernées par une situation de maladie ou de handicap de l'enfant, diverses solutions sont envisageables : suspension du contrat de travail, soutien financier, matériel, moral, accueil de l'enfant...

Des professionnels sont présents sur le département des Côtes d'Armor pour informer, conseiller, orienter et accompagner les familles dans leur parcours et celui de leur enfant.

Repérer les différents interlocuteurs présents sur le département peut s'avérer complexe. Il peut également être difficile de distinguer les diverses démarches administratives à réaliser et auprès de quelles institutions s'adresser.

Le guide d'information "Mon enfant est malade ou en situation de handicap" a été créé par les services de la Caf des Côtes d'Armor pour donner un aperçu et présenter les différents droits, services et soutiens pour les familles concernées.

Ce livret informe sur les dispositifs et allocations attribuées par la Caf des Côtes d'Armor et sur les aménagements possibles dans le cadre du droit du travail.

Le guide propose des informations pratiques et les coordonnées de partenaires intervenant dans les champs du transport, du logement, des loisirs, des vacances et de l'accueil du jeune enfant.



Couverture du guide 2015.
Pour le télécharger, rendez-vous
sur les pages locales du caf.fr

et nos résultats

NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE

■ Mieux accueillir les allocataires

> Objectifs 2015

Faire bénéficier les allocataires, au moins 5 jours par semaine et selon une amplitude hebdomadaire de 35h00, d'un accueil personnalisé assurant une réponse complète à leur demande.

En 2015, la Caf des Côtes d'Armor, comme les autres caf au niveau national, doit proposer un rendez-vous à l'allocataire en moins de 5 jours.

> Résultats 2015

• L'accueil physique

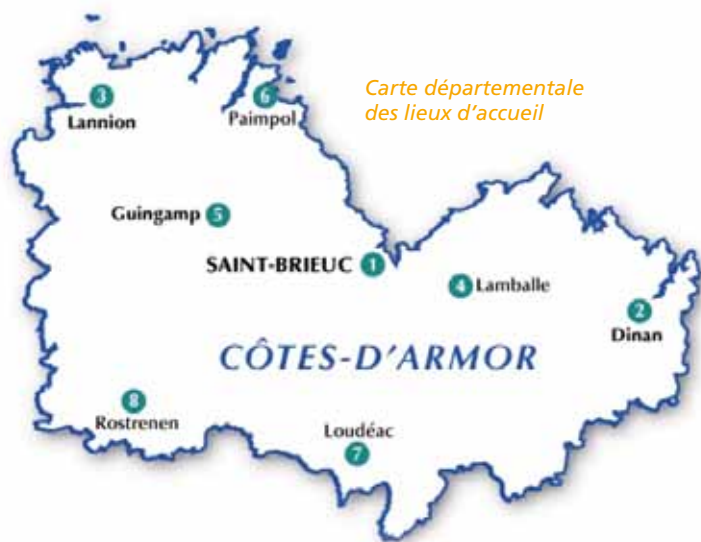
Le service d'accueil physique est ouvert du lundi au vendredi inclus.

L'amplitude hebdomadaire d'ouverture au siège est de 37h30.

88.055 allocataires reçus dont :

56.007 allocataires reçus au siège soit 64 %,
32.048 allocataires reçus sur les sites extérieurs (antennes et permanences) soit 36 %;

L'accueil sur rendez-vous représente 12 % des



• Accueil téléphonique

Le service d'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi inclus. L'amplitude hebdomadaire d'ouverture au siège est de 37h30.

Concernant le plateau « Bret » : 443 113 appels ont été traités par les agents en 2015 pour un taux d'efficacité de 85,2 %. Les flux de la Caf des Côtes d'Armor ont été externalisés au 1er avril 2015.

La Caf des Côtes d'Armor participe également à la réponse en lien avec le Service national d'appui à la téléphonie (Snat) à hauteur de 10 positions soit 8,82 salariés équivalents temps plein en 2015 à la réponse en lien avec le Service national d'appui à la téléphonie (Snat) à hauteur de 10 positions soit 8,82 salariés équivalents temps plein en 2015.



■ Traiter rapidement les demandes

> Objectifs 2015

Un des objectifs est de donner suite à toute demande dans un délai ne dépassant pas 15 jours dans 85 % des cas. Ce délai s'entend de la réception de la demande à la prise en compte des informations, à l'envoi du courrier ou d'une notification à l'allocataire. Ce délai est de 10 jours pour les demandes de minima sociaux.



COURRIELS



DEMANDE EN LIGNE (aide au logement, complément mode de garde, changement de situation et modification de coordonnées)

> Résultats 2014

- **86,2 %** des pièces et dossiers sont traités sous 15 jours.
- **99,5 %** des documents relatifs aux minima sociaux sont traités en moins de 10 jours.



AUTRES DEMANDES

SÉCURISER NOS PAIEMENTS ET NOS PROCESSUS DE GESTION

■ Avoir un fichier allocataires et partenaires de qualité

Depuis 2010, afin de sécuriser les paiements, le réseau des Caf a construit un répertoire national des bénéficiaires, actualisé chaque jour sur la base des Nir (Numéro identifiant au répertoire) certifiés. Chaque personne est donc identifiée avec son Nir et les services de la Caf traitent régulièrement les incohérences (doublons, noms mal orthographiés...).

En 2015, notre taux de certification atteint 99,87 %. Depuis le mois de mai 2013, une cellule dédiée assure la gestion des personnes et le traitement des anomalies ainsi que la gestion des tiers.

■ Sécuriser les données déclaratives

caf.fr Aides et services

Accueil > Aides et services > Connaître vos droits selon votre situation > Vous avez une question sur l'allocation de CAF ? > Quels changements de situation puis-je déclarer en ligne ?

Quels changements de situation puis-je déclarer en ligne ?

Que devez-vous savoir ?

Voici la liste des changements de situation que vous pouvez déclarer sur le CAF.fr :

- F un changement de situation familial (vous vivez seul et vous êtes marié ou couple, vous vous séparez...);
- F un changement de situation professionnelle (vous avez cessé votre activité pour vous occuper de votre jeune enfant et vous reprenez une activité salariée, vous connaissez une période de chômage...);
- F une grossesse;
- F une naissance;
- F l'arrivée à votre foyer, ou le départ, d'un enfant ou d'une autre personne;
- F un changement de situation pour votre enfant (il étudie, il est étudiant et devient salarié);
- F un changement d'adresse;
- F un changement de coordonnées bancaires;
- F un changement de coordonnées de contact (adresse mail, téléphone).

Bon à savoir : les démarches en ligne sont traitées plus rapidement que si vous les réalisez par téléphone ou par courrier. De plus, dans l'espace Mon compte, la rubrique « Mes démarches en ligne » vous permet de suivre l'état d'avancement de votre démarche.

Pour bénéficier de leurs droits et pour éviter un indu que l'allocataire devra rembourser tôt ou tard, l'allocataire est invité à signaler, notamment via le caf.fr, tout changement de situation.

Il existe un véritable **risque financier** à payer des prestations sur la base de données déclaratives erronées. Ainsi, dans le cadre de son plan de maîtrise des risques, la Caf des Côtes d'Armor développe une politique de contrôle des informations transmises par les allocataires.

Des contrôles sur place et sur pièces, des échanges de fichiers inter-organismes de plus en plus nombreux (Direction générale des finances publiques, Pôle emploi, Caisse primaire d'assurance maladie...) permettent de **vérifier l'exactitude des données déclarées et de corriger les écarts**. Sont ainsi contrôlés, les situations familiales et professionnelles, le logement, l'état civil, les ressources... Les échanges d'informations réalisés dans le cadre de contrôles n'exonèrent pas les allocataires de déclarer tout changement de situation à la Caf.

Depuis 2011, une nouvelle méthode de sélection des données déclaratives a été déployée dans les Caf : **le Datamining** ou "fouilles de données".

La Cnaf a construit un **modèle national d'identification des risques** que la Caf applique localement afin de déterminer les contrôles sur pièces ou sur place pour les dossiers présentant les pourcentages de risques les plus importants.

En 2015, la Caf des Côtes d'Armor a lancé **2 673 contrôles Datamining**.

■ Maîtriser la qualité de l'étude des droits aux prestations

La maîtrise des risques financiers suppose de connaître de manière certaine l'identité de l'allocataire, de rendre fiable les données déclaratives mais aussi de vérifier le bon calcul des droits.

Pour ce faire, les agents du **service maîtrise des risques** vérifient la qualité du traitement des dossiers des techniciens conseil, il s'agit du "contrôle métier".

La mise en place des **boucles qualité** en 2010 s'inscrivait dans une logique d'amélioration continue de nos pratiques de traitement des dossiers. Les boucles qualités consistent à mettre en œuvre des démarches pour identifier les anomalies et mettre en place des actions de correction.

Ainsi ont été mise en œuvre en 2015 :

- La boucle qualité « Déclaration de situation » (cible 434.1),
- La boucle qualité « Logement » (cible 433-1) consacrée au processus logement,
- La boucle qualité « Aeeh »,
- La boucle qualité « Ajpp »

De plus, un nouvel indicateur a été créé : l'indice de risque résiduel (Irr) en lieu et place de l'opération annuelle de re-liquidation.



Le service de la maîtrise des risques

■ Déployer la démarche processus et la fonction d'audit

La branche famille déploie la démarche qualité intégrée. Il s'agit d'analyser nos pratiques, nos circuits de liquidation par rapport au

référentiel national, d'identifier les écarts, de les corriger ou les justifier.

Pour l'année 2015, les référentiels proposés par la caisse nationale ont été déclinés au niveau local :

- Constitution d'ateliers d'auto-diagnostic composés de techniciens conseils, de référents techniques, de cadres, de représentants des différents services concernés par le traitement de la prestation ou de l'aide financière,
- Analyse des pratiques locales au regard du référentiel national des bonnes pratiques,

- Mise en œuvre des bonnes pratiques,
- Propositions d'amélioration du processus.

Les audits internes et externes permettent d'évaluer le respect ou pas des référentiels.

LUTTER CONTRE LES FRAUDES

■ Un travail en réseau entre les Caf et avec les partenaires

Le préfet des Côtes d'Armor a installé en 2010 le Comité départemental administratif de lutte contre les fraudes (Codaf). Les services publics, les organismes sociaux, la Direction générale des finances publiques, la gendarmerie, la police nationale, la police de l'air et des frontières, la douane y sont représentés. Le Codaf examine toute fraude de toutes natures et coordonne l'action des pouvoirs publics. Il est co-présidé par le préfet et par le procureur de la République.

La Caf des Côtes d'Armor est membre de cette instance et participe aux travaux. Au niveau régional, il existe également une instance de concertation et de coordination de lutte contre les fraudes. Tous les organismes de la Sécurité sociale disposent de référents fraude.



La sensibilisation à la lutte contre la fraude passe également par une communication lisible auprès des salariés c'est pourquoi des articles sont publiés régulièrement dans l'Intranet.

■ De l'oubli à la fraude

Une déclaration erronée ou une omission de déclaration de la part de l'allocataire peut générer des prestations qui ne sont pas dues. Dans ce cas, la Caf demande à l'allocataire de

rembourser le "trop perçu". La Caf a désormais la compétence pour qualifier certaines erreurs ou omissions et appliquer les sanctions prévues par les textes.

■ Des moyens de sanction accrus

Les sanctions combinent :

- L'avertissement,
- La suspension des allocations,
- La pénalité,
- Le dépôt de plainte.

Depuis 2007, la Caf peut sanctionner les allocataires fraudeurs par l'application d'une pénalité financière d'un montant défini par un barème national tenant compte de la situation de l'allocataire et de la gravité de la fraude.

La Caf peut également déposer plainte contre l'allocataire fraudeur lorsque l'aide dépasse **25 700€**. Celui-ci pourra être jugé par le tribunal correctionnel et condamné à une peine d'amende ou de prison.

Une pénalité financière peut également être appliquée en l'absence d'intention frauduleuse de l'allocataire, en cas de déclaration répétitive inexacte ou incomplète faite à la Caf, ou en l'absence de déclaration d'un changement de situation.

■ Les contrôles sur place des allocataires

La Caf compte quatre contrôleurs. Le contrôleur est un agent assermenté, mandaté par la Caf et titulaire d'une carte professionnelle. Il intervient en se déplaçant au domicile de l'allocataire. Il prend en compte la situation dans sa globalité et précise les droits et les obligations à l'égard de la Caf.

Les contrôleurs peuvent aussi accéder aux informations d'autres organismes comme les banques et les fournisseurs d'énergie.

L'objectif est d'améliorer l'efficacité des contrôles. Ainsi, depuis la fin de l'année 2013, les contrôleurs sur place utilisent le nouveau rapport de contrôle. De même, une analyse systématique des demandes de contrôles des techniciens conseils est effectuée et les bonnes pratiques sont communiquées.

La sensibilisation à la lutte contre la fraude passe également par une communication efficiente. Pour tous les contrôles réalisés au domicile des allocataires, ceux-ci reçoivent une plaquette d'information sur les moyens de contrôle, les sanctions et les bonnes pratiques.



L'équipe des contrôleurs de la Caf



Zoom sur

Chiffres clés 2015

> En 2015, 1 224 contrôles d'allocataires à leur domicile ont généré :

- 328 rappels pour un montant de 391 042 €,
- et 509 indus pour un montant de 1 646 625 €.

> 168 fraudes ont été qualifiées par la commission administrative fraude qui a décidé :

- de poursuivre pénalement les allocataires dans 5 cas,
- d'attribuer 125 pénalités pour un montant de 101 358 €,
- de notifier 36 avertissements.

■ Les contrôles sur place des établissements et services

> **Le contrôle sur place des établissements et services aux familles**

Le contrôle sur place des services collectifs aux familles poursuit trois objectifs :

- Une vigilance sur le bon emploi des fonds publics,
- Un appui aux partenaires désireux d'améliorer leur gestion,
- Un mode de présence "sur le terrain" afin de contribuer à vérifier l'adéquation entre les dispositifs et la réalité sociale.

La fonction de contrôleur en action sociale à la Caf des Côtes d'Armor ne se limite pas aux seuls contrôles sur place. Chaque année, un plan de contrôle est préparé pour l'année suivante avec une détermination concertée des cibles.

En 2015, l'objectif du nombre d'équipements à contrôler a été reconduit à l'identique de 2014 soit 47 contrôles. Le montant total de prestations de service contrôlé en 2015 s'élevait à 2 625 523€.



avec les allocataires

Les Caf proposent une offre de contact diversifiée. Diversifier les modes de contact, c'est garantir aux familles une meilleure accessibilité aux services de la caf des Côtes d'Armor.

Réaliser des démarches sans se déplacer

■ Le site internet www.caf.fr disponible 24h/24 et 7j/7



La Caf des Côtes d'Armor, soucieuse de s'adapter en permanence aux attentes des usagers, évolue et modernise son offre de service. La grande majorité des démarches à effectuer auprès de la Caf ne nécessite pas de prendre rendez-vous ni de se déplacer dans un lieu d'accueil Caf puisqu'elles sont accessibles depuis le site Internet de la Caf.

Le site www.caf.fr est le site de référence pour toutes les relations entre la Caf et les allocataires. En effet, la dernière enquête de satisfaction auprès des allocataires met en évidence que le **caf.fr est devenu le premier mode d'information des allocataires** (avec l'accueil), bien devant le courrier et le téléphone.

La rubrique «**Mon compte**»

Un suivi personnalisé et complet :

Grâce à la rubrique "Mon compte", les allocataires ont accès au suivi de leur situation, aux derniers courriers envoyés et reçus, aux paiements et actions effectués sur leur dossier. Ils peuvent également imprimer tous les documents et justificatifs dont ils ont besoin.

Par courriel via le site Internet www.caf.fr rubrique «**Ma Caf**» puis «**Contactez ma Caf**», les allocataires peuvent également demander à être contactés pour mieux comprendre leurs droits et éventuellement demander un rendez-vous.

Les téléprocédures

Plus besoin de se déplacer à la Caf grâce aux téléprocédures : Jusqu'ici les documents étaient à imprimer et à renvoyer par courrier. Seules la déclaration trimestrielle pour le Revenu de solidarité active (Rsa) et l'Allocation adulte handicapé (Aah) se faisaient en ligne. Aujourd'hui, pour ce qui concerne l'allocation logement et le complément mode de garde de la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), les allocataires peuvent tout faire depuis leur domicile. Ils peuvent trouver sur le site www.caf.fr :

- < Les outils pour savoir s'ils sont éligibles aux aides,
- < Faire une estimation de leurs droits,
- < Compléter leur demande et l'envoyer de chez eux.

Ainsi, en quelques minutes, la demande est enregistrée par les services de la Caf. Elle s'inscrit alors dans la partie "Mon compte" de l'allocataire dès que cette procédure a été traitée par nos services.

Zoom sur

Les nouveautés du caf.fr en 2015 : Visite guidée avec Camille

Une nouvelle rubrique est apparue pour accompagner les usagers, promouvoir les services en ligne ainsi que les actualités. Cette rubrique « Visite guidée » est accessible quelque soit la page consultée sur le caf.fr en cliquant sur la bulle en haut à droite de la page. L'arrivée de cette nouvelle rubrique a annoncé la venue de Camille, le nouvel avatar du caf.fr, qui est chargé d'introduire la visite.



Il est possible d'y retrouver :

- < Quoi de neuf ? Les actualités importantes.
- < Mes infos et mon dossier : Les questions les plus courantes que se posent les usagers.
- < La Caf en ligne : Un recueil des vidéos et des fiches formation pour accompagner les internautes dans leurs démarches en ligne.

- < La Caf, comment ça marche ? Des informations générales sur l'univers de la Caf (Qu'est ce que la Caf ? Comment devient-on allocataire ?...).
- < Quels sont vos droits ? Un lien redirige l'internaute vers la partie du caf.fr consacrée à la connaissance des droits selon la situation.

L'application « Mon compte » disponible 24h/24 et 7j/7 après téléchargement sur les smartphones et tablettes

Au 31 décembre 2015, près de deux millions de téléchargements de l'application. Des téléchargements qui se sont accélérés en septembre 2015 avec les nouvelles modalités de l'Allocation de rentrée scolaire et en décembre 2015 avec l'arrivée de l'outil de simulation de la prime d'activité.

Une application née en janvier 2014...



dont l'utilisation ne cesse de progresser depuis



Afin de faciliter la navigation sur le site et effectuer des démarches en ligne (recherche d'informations, réalisation de téléprocédures...), il sera possible dès 2016 de se faire accompagner en passant par les Maisons de services aux publics (Msap) qui auront signé une convention avec la Caf des Côtes d'Armor.

■ mon-enfant.fr

Le site mon-enfant.fr, géré par chaque Caf départementale, présente aux parents les différents modes d'accueil pour leurs enfants au plus près de chez eux. Il s'adresse également aux professionnels (assistants maternels, crèches, accueils de loisirs...) pour se référencer et indiquer leurs disponibilités.

Le site permet aussi aux parents de **simuler leurs droits à la Paje ou d'estimer le prix d'accueil de leur enfant en crèche**. Il comprend également une **présentation des services locaux de soutien à la parentalité ainsi qu'un espace documentaire pour les parents et les professionnels**.



Le site mon-enfant.fr est accessible depuis la page d'accueil du caf.fr

Zoom sur

mon-enfant.fr...

Ce site Internet rassemble sur le territoire départemental, la quasi-totalité des établissements d'accueil du jeune enfant, des relais assistantes maternelles, des lieux d'accueil enfants/parents et des accueils de loisirs financés par les Caf ainsi que les coordonnées des assistantes maternelles en activité qui ont accepté d'y figurer.

Trois modes de recherche permettent de trouver facilement une assistante maternelle ou une structure d'accueil près de chez soi ou de son lieu de travail :

- < Par mode d'accueil,
- < Par mot-clé,
- < Par besoin.

Les résultats s'affichent sur une carte ou dans une liste. Les familles peuvent également disposer d'informations sur les disponibilités des assistantes maternelles. Ces informations représentent une réelle plus-value pour les familles mais également pour les assistantes maternelles, particulièrement celles, à la recherche d'employeurs.

Deux outils de simulation pour aider les familles dans leurs choix : Un outil de simulation de droits à la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) vient compléter l'information disponible sur le simulateur de coût de l'accueil collectif et familial.

Les familles disposent ainsi d'un véritable outil d'information accessible à tout moment pour choisir le mode d'accueil le plus adapté à leurs besoins.



■ Cafpro

Le site permet à nos partenaires conventionnés d'accéder, avec l'accord de l'allocataire, à son dossier et de connaître ainsi la situation de celui-ci en temps réel. Cafpro permet notamment aux collectivités d'accéder au coefficient familial des

allocataires dans le cadre de la mise en place obligatoire de la tarification modulée. Il existe différentes habilitations déterminées en fonction de la typologie des partenaires.

Zoom sur

La gestion de Cafpro

Depuis avril 2015, un nouveau circuit a été mis en place reposant sur une gestion collective permettant de compléter et d'assurer la continuité dans la gestion des demandes d'accès à Cafpro.

La gestion de cafpro est désormais assurée par :
< Les membres du service du Département des systèmes d'information (Dsi) pour la partie sécurisation, habilitation et maintenance de l'applicatif h@bcafpro,
< Les membres du groupe "Gestion des tiers" qui assure l'ensemble des tâches administratives induites par cafpro.

Chiffres clés :

Du 1er avril au 31 décembre 2015 : 1 505 sollicitations cafpro (mails, téléphone, courrier) dont 37 signatures de conventions et 178 habilitations données.



Le groupe "gestion des tiers" est désormais en charge de la gestion administrative liée à cafpro.

■ Téléphone

Le numéro de téléphone unique :

0810 25 22 10

(coût d'un appel local depuis un poste fixe), permet de joindre un conseiller de la Caf du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30, ou d'accéder à un serveur vocal (24h/24) pour consulter les paiements, demander une attestation, connaître les horaires d'accueil...

■ Courrier

Adresse pour les dossiers des allocataires :

Caf des Côtes d'Armor
CS 10 000 – 22 096 Saint-Brieuc

Adresse pour les partenaires et les salariés :

Caf des Côtes d'Armor
4 bis avenue des Plaines Villes
22 440 – Ploufragan

■ Campagnes Sms et courriels

Afin de répondre au plus près des attentes des allocataires et des partenaires, la Caf des Côtes d'Armor adresse des courriels et sms avec des informations personnalisées.

■ Les instances décisionnelles

Le conseil d'administration

Le 10 octobre 2011, les membres du nouveau conseil d'administration ont désigné :

La présidente : Blandine BISILLIAT-DONNET

Les vice-présidents : 1er vice-président, Jean SÉRANDOUR

2e vice-présidente, Brigitte LE CORNET et 3e vice-présidente, Annie REY.

Les titulaires

Gérard GOASDOUÉ, *CFDT*
Annie REY, *CFDT*
Jean-Michel DEPAGNE, *CFE CGC*
Jean-Paul HUELLOU, *CGT*
Nathalie SERGENTON, *CGT*
Muriel COTTRET, *CGT FO*
Daniel MALLET, *CGT FO*
Pierre GUINARD, *CFTC*
Véronique DELAITRE,
personne qualifiée
Marie-Pierre NANTEL,
personne qualifiée
Kristell RAMOND,
personne qualifiée
Pierre LABBÉ, *personne qualifiée*
Denise LE PENVEN, *MEDEF*
Maryse GASPAILLARD, *MEDEF*
Evelyne CASTEL, *MEDEF*
Brigitte LE CORNET, *CGPME –*
employeurs
Jean-Pierre LE MAT, *CGPME*
Martine GAUTIER, *UPA-E*
Jean SÉRANDOUR, *UPA*
Blandine BISILLIAT-DONNET, *UDAF*
Marie-Pierre CARLUER, *UDAF*
Lionel LE BORGNE, *UDAF*
Christine VILT, *UDAF*

Les suppléants

Odile DAPREMONT, *CFDT*
Jean-Paul CORBEL, *CFDT*
Nicole HUBERT, *CFE CGC*
Lionel LE MADEC, *CGT*
Bérangère WULLENS, *CGT*
Martial COLLET, *CGT FO*
Catherine CHAUVET-MORIN,
CGT FO
Françoise AMOSSE, *CFTC*
Michel CALLEC, *MEDEF*
Pierre LABBÉ, *UPA-E*
Séverine DUDOT-
MARTINOLE, *MEDEF*
Caroline LOTOUX-PIOCH,
CGPME - travailleurs
indépendants
Noël MARCHAND, *UPA*
Christophe DUCLOS, *UDAF*
Marie-Thérèse LE ROC'H,
UDAF
Joëlle TOURBOT, *UDAF*
Dominique VIEL, *UDAF*

Les représentants du personnel

Collège employés

Christian LE MAUX (titulaire),
CFDT
Brigitte LE CLECH (suppléante),
CFDT
Virginie HAMON (suppléante),
CGT

Collège cadres et assimilés

Marie-Françoise LESTIC
(titulaire), *CGT*

■ Le Conseil d'administration

- Il a pour rôle de représenter les allocataires via les partenaires sociaux, à parité de représentants. Quatre représentants des associations familiales et quatre personnes qualifiées de la société civile siègent également. Les représentants du personnel assistent aux séances du conseil avec voix consultative.
- Il autorise le président à signer, conjointement avec le directeur, le contrat pluriannuel de gestion liant la Caf à la Caisse nationale.
- Il vote les budgets de gestion administrative et d'action sociale dans le cadre du contrat pluriannuel de gestion.
- Il oriente et contrôle l'activité de la caisse, en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis par le directeur, notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de l'organisme, aux relations avec les usagers et les partenaires.



Madame BISILLIAT-DONNET lors de de son intervention de clôture à la soirée débat « Quel avenir pour la Sécurité sociale ? » organisée en partenariat avec la Cnam, la Msa et l'Urssaf. La salle était comble et de nombreux administrateurs de la Caf étaient présents à cette soirée.

■ Les commissions

Les commissions statutaires

- **La Commission des marchés** se réunit selon les besoins. Elle examine les candidatures et attribue les marchés.
- **La Commission de recours amiable** examine les demandes de remises de dettes et les contestations des allocataires.
- **La commission des pénalités** rend un avis sur les recours gracieux des allocataires suite à la notification par le directeur d'une pénalité administrative pour fraude.

Les commissions facultatives

- **Le bureau du conseil d'administration** examine les dossiers à caractère structurant pour le fonctionnement de l'organisme.
- **La Commission sociale** délibère sur les demandes de financement collectif, agréé les projets des centres sociaux et les équipements collectifs pour les familles.
- **La Commission de recours des aides financières individuelles aux familles** délibère sur les demandes individuelles de secours et de prêts.

Les commissions statutaires définies par arrêté ministériel

- Désignation faites par le préfet
- Conseil départemental de l'habitat

Les représentations auprès des institutions et associations départementales

- Maison départementale des personnes handicapées (Mdp)
Commission exécutive
Commission des droits et de l'autonomie
- Schéma territorial des services aux familles
- Fonds d'aide aux accédants à la propriété en difficulté (Faad)
Commission plénière
Commission d'attribution
- Fonds de solidarité pour le logement (Fsl)
Comité directeur
Commission unique
- Agence départementale pour l'information sur le logement (Adil)
- Habitat et développement 22
- Fédération départementale familles rurales
- Commission titre de séjour (préfecture)

L'action sociale par pays

- Comité de pilotage des centres sociaux
- Associations d'aide à domicile
- Offices municipaux Hlm
- Association de médiation familiale
- Foyers de jeunes travailleurs

Les représentations auprès des institutions et associations régionales

- Conseil régional de formation (Crf)

Les représentations de la Caf auprès des organismes de Sécurité sociale

Au plan régional :

- Fédération bretonne des Caf
- Centre régional de traitement de l'information (Certi) : conseil d'administration (jusqu'en juin 2015).

— L'équipe de Direction et le Codir —



Jean-Marie PEPERS,
Directeur du 1^{er} janvier au 31 mai 2015

Jean-Marie Pepers, Directeur de la Caf des Côtes d'Armor depuis 2002 jusque mai 2015 a pris de nouvelles fonctions au sein du réseau de la branche famille à la Cnaf depuis le 1er juin 2015.



Antoine ROMÉRA,
Directeur par intérim du 1^{er} juin au 31 décembre 2015

Le directeur a seul autorité sur le personnel. Il fixe l'organisation du travail dans les services. Dans le cadre des dispositions qui régissent le personnel, il prend toute décision d'ordre individuel que comporte la gestion du personnel. Il engage les dépenses et constate les créances.

Le directeur a la responsabilité directe de la fonction pilotage, du Service études, du Service communication et du Service achat, patrimoine et développement durable.



Fabien LAVIE,
directeur adjoint, en charge de l'offre de service allocataires

Le directeur adjoint est responsable de la Direction offre de service allocataires. Il est responsable de l'accueil et de l'accompagnement des publics, de la gestion des droits prestations et du Centre de ressources internes.



*Antoine ROMERA
Laëticia LE BRAS JACOB et
Stéphane KERMARREC
lors de la passation de pouvoir
le 27 juillet 2015.*

Stéphane KERMARREC,
Directeur financier du 1er janvier au 31 juillet 2015

Laëticia LE BRAS JACOB,
Agent comptable par intérim du 1er août au 31 décembre 2015

Placé sous l'autorité administrative du directeur, le directeur financier est chargé, sous sa responsabilité personnelle et pécuniaire et sous le contrôle du conseil d'administration, de l'ensemble des opérations de règlement des dépenses et d'encaissement des recettes.

En lien avec le directeur, il met en œuvre un dispositif de contrôle interne permettant de palier les risques inhérents aux missions confiées à l'organisme et d'offrir une assurance raisonnable quant à la survenance d'un risque. Il doit notamment veiller à la sécurisation des processus de production. Il est aussi responsable du service contentieux et du contrôle des situations allocataires ainsi que du Département des systèmes d'information.



Éric LAVAL,
Directeur de l'offre de service partenaires

Le directeur de la direction Offre de service partenaires anime les relations avec les partenaires, contribue à la mise en œuvre du schéma départemental d'accueil des enfants, met en place les contrats de territoire proposés par la Caf, met en œuvre les politiques départementales de l'organisme : parentalité, vacances, vie sociale et habitat pour développer les services aux allocataires et développe la communication auprès des partenaires.

Il a la responsabilité du Service enfance-jeunesse (animation des conseillers en développement social), du Service aides financières collectives (paiement et contrôle des établissements), du Service parentalité et du Service animation de la vie sociale (centres sociaux).



Naïma CHOUKRI,
Responsable de la Direction des ressources humaines
jusqu'au 14 juin 2015

La responsable des ressources humaines assure le pilotage du schéma directeur des ressources humaines, l'impulsion et la définition des objectifs en matière de ressources humaines et de formation.

Elle est l'interlocutrice des instances représentatives du personnel. Elle gère les projets transversaux : qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux, poursuite de la formation des managers ... Elle gère le processus recrutement et réalise les revues du personnel auprès des cadres et des agents de direction.

Le conseil de direction

Le conseil de direction est composé des membres de l'équipe de direction et de

- Magalie COZLER, responsable du service communication,
- Christelle DAMBRINE, attachée de direction,
- François LAURAS, responsable des études,
- Laëticia LE BRAS JACOB, fondée de pouvoir,
- Régine PERRIN, attachée de direction,
- Frédéric RAULT, responsable de la Gestion des droits prestation,
- Karine RICHARD, responsable de l'Accompagnement des publics,
- Marie RONXIN, attachée de direction,
- Jean-Michel TREUSSARD, responsable du Dsi.



Il associe d'autres participants à ses travaux si nécessaire, notamment dans le cadre des comités de pilotage. Le conseil de direction fait ainsi le point d'étape sur l'activité : ressources humaines, développement durable, maîtrise des risques-qualité et processus de lutte contre les fraudes, sécurités informatiques, communication, études.

Le conseil de direction se réunit deux fois par mois, en alternance avec l'équipe de direction.

— Organigramme simplifié —

Directeur

Groupe ressources et aide au pilotage

- > Fonction pilotage
- > Service achat, patrimoine et développement durable
- > Service études
- > Service communication

Directeur adjoint, en charge de l'offre de service allocataires

- > Service accueil et accompagnement des publics
- > Service gestion des droits prestation
- > Centre de ressources internes

Directeur financier

- > Service maîtrise des risques, procédures
- > Service certification des comptes et créances
- > Service contentieux
- > Service contrôle des situations allocataires
- > Département des systèmes d'information

Directeur de l'offre de service partenaires

- > Service aides financières collectives et contrôle
- > Service enfance-jeunesse, conseillers en développement social et coordonnateur accueil individuel
- > Service parentalité
- > Service animation de la vie sociale, centres sociaux

Directrice des ressources humaines

- > Service ressources humaines
- > Service formation

Les ressources humaines

A l'occasion du 70e anniversaire de la Sécurité sociale, le service Ressources humaines, représenté par Morgane ROUZIC et Sophie LEMOUX LARCHER, a tenu un stand « A la découverte des métiers de la Sécurité sociale » au siège de la Caf.



■ Les effectifs

202 agents titulaires en gestion administrative (Ga).

96 agents titulaires en action sociale.

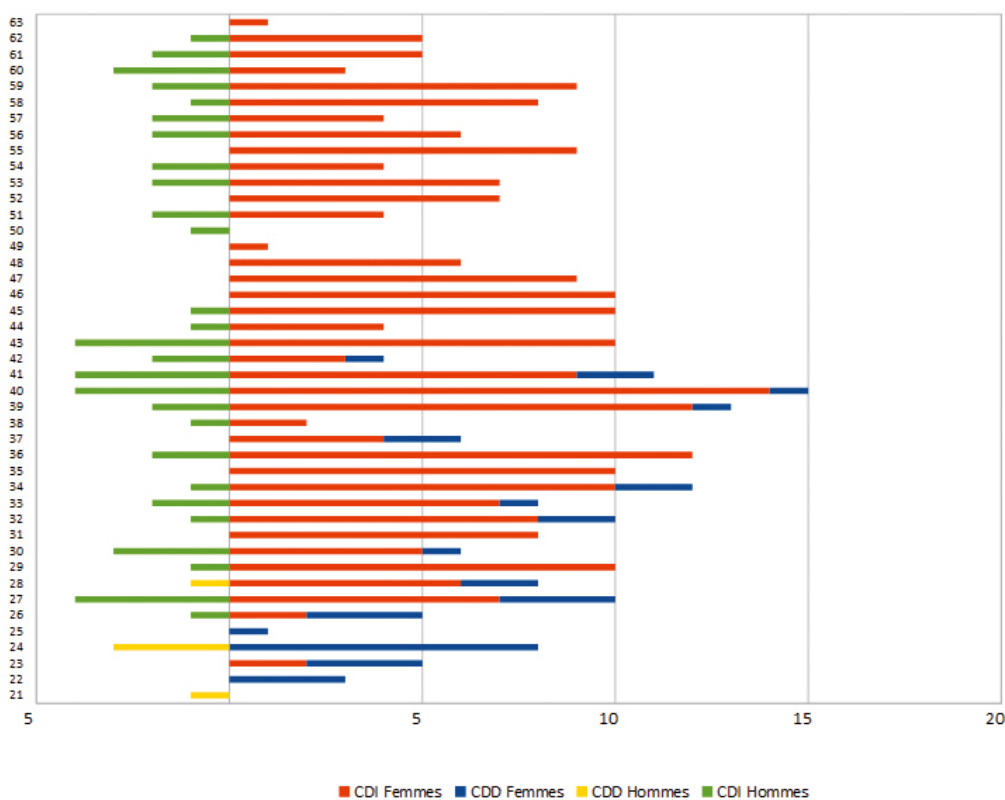
27 Cdd (Contrat à durée déterminée) présents au 31 décembre 2015 dont :

- 10 Cdd de surcroît,
- 14 Cdd de remplacement d'agents absents,
- 2 emplois d'avenir,
- 1 Cdd pro.

> soit **292,76** salariés équivalents temps plein (Etp) en 2015.

72 agents titulaires bénéficient d'un contrat de travail à **temps partiel** soit **24,16%** de l'effectif. **24 stagiaires** ont été accueillis en 2015.

■ La pyramide des âges 2015



■ Les salaires

Moyenne des salaires bruts des Cdi (hors invalides) en 2015, calculée sur 14 mois.

Niveaux	Coeff.	Rémunération	Effectif
Niveau 2	198	1 801,86	22
Niveau 3	215	2 123,08	61
Niveau 4	240	2 542,30	126
Niveau 5A non cadre	260	2 314,78	3
Niveau 5A cadre	260	2 690,36	6
Niveau 5B non cadre	285	3 159,59	32

Niveaux	Coeff.	Rémunération	Effectif
Niveau 5E	285	3 443,47	3
Niveau 5B cadre	285	2 922,83	8
Niveau 6	315	3 194,32	19
Niveau 7	360	3 737,27	7
Niveau 8	395	4 120,22	2
Niveau 9	430	3 912,53	1
Agent de direction		6 776,62	4

Informatique			
Niveaux	Coeff.	Rémunération	Effectif
Niveau 1B	240	2 223,57	1
Niveau 2	260	2 796,87	1
Niveau 3	291	3 110,43	3
Niveau 5	352	3 788,25	1

Contrôleurs			
Niveaux	Coeff.	Rémunération	Effectif
Niveau 5A	260	2 510,98	1
Niveau 5B	285	2 854,86	3
Niveau 6	315	3 852,40	1

■ La politique salariale

> Les mesures individuelles en 2015 :

Attribution des points d'ancienneté :
466 points pour 233 agents.

Attribution des points de compétence :

572 points pour 67 agents.
Parcours professionnels : 18 agents concernés.
7 titularisations.

— Le dialogue social —

> Le Comité d'Entreprise

Composition suite aux élections du 24 mars 2015 :

- Collège employés
3 titulaires et 3 suppléants
- Collège agents de maîtrise et interprofessionnels
1 titulaire et 1 suppléant
- Collège agents de direction et cadres
1 titulaire et 1 suppléant

Le syndicat représentatif est la Cfdt pour les 3 collèges. En 2015, le Comité d'entreprise s'est réuni 12 fois.

> Les commissions

- Formation (7 membres),
- Egalité hommes-femmes (4 membres),
- Logement et aides financières (4 membres),
- Loisirs et cadeaux (8 membres),
- Contrôle (4 membres),
- Mutuelle (2 représentants au Conseil d'administration de la mutuelle).

> La Négociation Annuelle Obligatoire :

4 réunions se sont déroulées en 2015. Elles sont composées de 3 représentants du personnel.



Les dernières élections professionnelles se sont déroulées en mars 2015

> Les délégués du personnel

Lors des élections du 24 mars 2015, 14 délégués du personnel, titulaires et suppléants ont été élus. En 2015, 12 réunions se sont tenues avec la Direction.

> Le Chsct

Le Chsct est composé de 4 représentants.
En 2015, le Chsct s'est réuni 7 fois.

> Délégation nationale

En vertu du protocole d'accord sur l'exercice du droit syndical signé le 1er février 2008, un salarié Caf désigné par la Cfdt, bénéficie d'un temps de délégation nationale représentant 25 % de son temps d'activité professionnelle.

— La formation —



Formation au Certificat de qualification professionnelle (Cqp) et Conseiller de service à l'utilisateur (Csu) en mars 2015.

La Caf des Côtes d'Armor place la formation au cœur de son projet d'entreprise. Le plan de formation annuel en est la traduction, et se structure autour de deux types d'actions :

1 < Les actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution et au maintien dans l'emploi,

2 < Les actions de développement des compétences.

En 2015, les objectifs en termes de formation se sont focalisés sur :

=> L'accès au cœur de métier grâce à une gestion prévisionnelle des Certifications de Qualification Professionnelles Csu et Gca,

=> Les évolutions métiers et le développement des compétences au travers de la mise en œuvre des formations continues permettant de maîtriser la réglementation et les applicatifs nationaux,

=> La promotion de l'accueil dématérialisé et du développement de l'accueil sur rendez-vous des allocataires,

=> La prévention des risques liés à la sécurité des personnels en contact avec le public,

=> La mobilité et les évolutions professionnelles dans un contexte de mutualisation,

=> Le développement des services aux familles et la réduction des inégalités,

=> La poursuite de la professionnalisation des managers, par exemple en les accompagnant dans leur prise de fonction, ainsi qu'en les soutenant dans leurs fonctions Ressources humaines, grâce aux ateliers de pratiques managériales,

=> La poursuite de nos engagements d'amélioration de la qualité de vie au travail, dans le cadre du plan d'action local.

La Caf des Côtes d'Armor se fixe pour objectif une moyenne de 5 jours de formation par an et par agent, et jusqu'à 8 jours pour les Gestionnaires conseils allocataires.

— Le Centre de ressources internes —

En 2015, 209 heures de formation ont été dispensées par des formateurs occasionnels. Le Centre de formation interne (Cfi) a organisé et dispensé un peu plus de 5 178 heures de formation aux salariés.

La répartition des formations en 2015 :

• **L'actualité législative :**

411 h 40 dispensées auprès des stagiaires.

• **Les Ateliers de pratiques professionnelles :**

37 h 00 pour les stagiaires ce qui correspond à **7 h 00** de dispense pour les formateurs.

• **Formations :**

2 958 heures dispensées auprès des stagiaires

• **Formation téléphonie :**

1771 h 45 dispensées auprès des stagiaires.

Pour le Centre de formation interne, l'année 2015 aura été marquée par de nombreuses sessions de formation interne pour les salariés de la Caf :

• Trois sessions pour l'obtention du Certificat de qualification professionnelle,

• Une session de Gestionnaire conseil allocataire,

• Deux promotions de Conseillers de service à l'utilisateur.

Les correspondants informatiques sont désormais rattachés au centre de ressources internes



Le Département des systèmes d'information (Dsi)

L'année 2015 a été marquée essentiellement par des **changements d'organisation** :

< Au **niveau national** avec la nouvelle organisation du Dsi de la Cnaf et la mise en place du service national de gestion de la paie qui a impacté le processus « gérer les habilitations ».

< Au **niveau local** avec la création du Centre de ressources internes auquel appartiennent désormais les correspondants informatiques qui ne sont plus rattachés au Dsi depuis le 1^{er} novembre 2015.

Une mission conseil réalisée par des membres du Dsi de la Cnaf est intervenue à la Caf en novembre 2015.

La mission conseil avait pour objectif :

< D'analyser l'organisation actuelle par rapport à ses activités,

< De mesurer la qualité perçue par les utilisateurs sur le service rendu,

< D'évaluer l'organisation en matière de ressources par rapport aux charges,

< D'observer les moyens par rapport aux activités exercées,

< De proposer des axes d'amélioration de la qualité de service et de la qualité perçue par les clients du service informatique.

A partir des résultats de cette mission, un plan d'actions a été mis en oeuvre afin d'améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs.

Quelques chiffres

< 4 228 sollicitations ont été résolues en 2015 par le Dsi,

< Le délai de prise en compte moyenne des sollicitations est de 1h30,

< Le taux de résolution des sollicitations est de 99,90% en 2015.

L'atteinte des objectifs

< Le processus PS43 "gérer les habilitations": 24 bonnes pratiques ont été mises en place au 30 septembre 2015. A noter la tenue d'un atelier "optimisation" en décembre 2015.

< Le référentiel national du contrôle interne du système d'information : 14 bonnes pratiques ont été mises en place au 31 décembre 2015.

Par ailleurs, l'année 2015 aura été marquée par le développement, le déploiement et la livraison de Edda dans sa deuxième version auprès d'une quarantaine de Caf. Développé par le Dsi de la Caf des Côtes d'Armor en 2011, Edda est une plate-forme de partage, d'échanges et de stockage pour les administrateurs.

Cet espace permet de mettre à disposition des administrateurs sous forme dématérialisée :

< L'intégralité de la documentation,

< Les convocations,

< Les ordres du jour,

< Les procès verbaux,

< L'agenda des réunions.

— La gestion comptable et financière —



Karine Faujouron, Stéphane Kermarrec et Laëtitia Le Bras Jacob lors de la remise de service à la Direction financière

La remise de service est une procédure réglementaire obligatoire. Elle détermine le début de la période où les opérations engagent la responsabilité de l'agent comptable entrant. Concrètement, l'agent comptable sortant, Stéphane Kermarrec, a fait état de l'ensemble des comptes à l'agent comptable entrant, en l'occurrence Laëtitia Le Bras Jacob.

La remise de service entre Stéphane Kermarrec et Laëtitia Le Bras Jacob s'est déroulée le 27 juillet 2015. A compter de cette date et jusqu'à l'arrivée du nouvel agent comptable, Laëtitia Le Bras Jacob a assuré la fonction par intérim. Karine Foujouron, durant cette période, a assuré la fonction de fondée de pouvoir par intérim.

Depuis 2005, la Cour des comptes établit un rapport pour le Parlement présentant le compte-rendu des vérifications qu'elle a opérées en vue de certifier la régularité, la sincérité et la fidélité des comptes des organismes du régime général et des comptes combinés de chaque branche de la Sécurité sociale.

Au niveau local, les comptes de l'organisme sont validés par l'agent comptable national. Pour l'arrêté des comptes 2014, l'agent comptable national a validé les comptes de la Caf et formulé sept observations.

— La gestion amiable et contentieuse —

Les remises d'indus et les admissions en non valeur

La décision de remettre l'indu relève du directeur, quelle que soit la nature de l'indu. Toutefois, en matière d'aide personnalisée au logement, la décision du directeur fait l'objet d'un avis préalable de la commission de recours amiable.

La décision d'admettre une créance en non valeur relève de la commission de recours amiable, qui comprend quatre administrateurs

désignés au sein du conseil d'administration dans le respect du paritarisme.

Nombre de décisions	Année 2015
Demandes de remises de dettes	2 986
Admissions en non valeur	208
Total	3 194

Les recours des allocataires

Les décisions notifiées aux allocataires portant sur leurs droits à prestations sont susceptibles de recours. Selon la nature de la prestation, le recours pré-contentieux est porté devant le directeur ou la commission de recours amiable. La décision prise par le directeur ou la commission de recours amiable est susceptible de recours contentieux, devant le tribunal des affaires de sécurité sociale ou le tribunal administratif selon le cas.

Nombre de recours	Année 2015
Pré-contentieux	334
Contentieux	58
Total	392

57 décisions ont été rendues par les tribunaux en 2015, dont 40 jugements favorables à la Caf des Côtes d'Armor.

Le recouvrement des pensions alimentaires impayées

Jusqu'en septembre 2014, le service contentieux gérait le droit à l'Allocation de soutien familial, prestation qui peut être servie à titre d'avance sur la pension alimentaire

impayée et recouvrable auprès du débiteur. Depuis septembre 2014, cette gestion est confiée à la Caf du Morbihan dans le cadre de la mutualisation.

La saisie des prestations

Depuis 2013, l'Agence comptable exécute les demandes de saisie de prestations, formulées par les créanciers de l'allocataire, dès lors que les créances en cause ont un caractère alimentaire, et que la Caf détient des prestations saisissables pour leur paiement. Auparavant assurée par le service financier, cette activité est à la charge du service recouvrement depuis le 1er février 2016.

La lutte contre les fraudes

Le département contentieux assure le suivi de l'application des sanctions décidées par le directeur en cas de fraude aux prestations.

Les décisions du directeur font suite aux propositions de la commission administrative qui apprécie et qualifie collégalement les suspicions de fraude relevées par les agents contrôleurs.

Le recouvrement des créances

Les indus

	2013 en €	2014 en €	2015 en €
Montant des indus émis	18 492 170	19 071 719	19 311 560
Montant des indus recouverts	18 409 589	18 199 846	19 048 004
Solde au 31 décembre des indus à récupérer	7 823 327	8 695 199	8 958 755
Taux de recouvrement global	70,18%	67,67%	68.01%

Le montant des mises en indus, soit 19 048 004 €, progresse de 1.25 % en 2015.

Le solde des indus au 31 décembre 2015 augmente de 3 % : 8 958 755 € contre 8 695 199 € au 31 décembre 2014.

Le taux de recouvrement global passe de 67.97% en 2014 à 68.01% en 2015.

— Gestion du patrimoine et des moyens —

Le service achats, patrimoine et développement durable est principalement chargé :

- De la mise en œuvre des marchés nationaux et de la gestion des procédures locales des marchés,
- De la gestion immobilière, de la maintenance de premier niveau des bâtiments et des installations,
- Des interfaces avec l'ensemble des prestataires, entreprises et fournisseurs,
- De la préparation et du suivi budgétaire, en coopération avec les acteurs internes,
- De la mise en œuvre des engagements liés au développement durable de l'organisme, pour les volets économiques et environnementaux.

Au quotidien, l'équipe est mobilisée sur la réponse aux différents besoins des services avec une logique de rationalisation des moyens désormais plus marquée.

Dans une réelle logique de proximité, la Caf des Côtes d'Armor occupe des sites de façon permanente (le siège, les centres sociaux et les antennes) et d'autres sites de façon temporaire (permanences).

Le service assure également la sécurité des salariés sur les abords du siège.



En 2015, les temps forts du service :

Durant l'année 2015, le service a notamment :

< Attribué les marchés du nettoyage des locaux et des vitreries des sites extérieurs,

< Lancé les marchés de maintenance pour les équipements du siège,

< Réceptionné les travaux de rénovation du centre social de Guingamp,

< Géré les situations de contentieux concernant le siège. Afin de l'accompagner dans ses missions, la Caf des Côtes d'Armor a sollicité un accompagnement des caisses nationales (Ucanss et Cnaf).

Concernant les autres missions du service :

< Dépôt des dossiers pour la mise en conformité accessibilité des sites de Dinan, Guingamp, Kerallic et du siège de la Caf. Les travaux seront programmés au cours de l'année 2016.

< L'inventaire physique a été réalisé entre les mois de novembre et décembre, avec le collage de nouvelles références. Un inventaire physique est prévu chaque année à partir du mois de septembre.

< Acquisition de biens.



— Offre de service allocataires —

Concernant la gestion des droits, l'année 2015 a été marquée par :

< L'atteinte des engagements de service :

Ces engagements sont atteints pour la troisième année consécutive sur la période 2013-2017.

< La mutualisation de l'Assurance vieillesse du parent au foyer (Avpf) et de la gestion de la personne qui ont nécessité un travail en collaboration avec la Caf d'Ille et Vilaine.

< La mise en place de nouveaux processus sur :

- l'Allocation adulte handicapé (Aah),
- les Allocations familiales (Af),
- le Complément familial (Cf),
- l'Allocation de rentrée scolaire (Ars),
- l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh),
- l'Allocation journalière de présence parentale (Ajpp),
- le processus « Gérer les droits ».

Ce travail a été effectué avec la participation de techniciens conseil, de référents, et de cadres des différents services : la Maîtrise des risques, la formation, l'Offre de service allocataires, le service communication...

< Mise en place réussie :

- de la **PREPARE** en janvier 2015,
- de la **modulation des Allocations familiales** en juillet 2015,
- du transfert de la gestion des agents de la **Sncf et de la Ratp** en janvier 2015 (15 familles concernées sur le département),
- du transfert de la gestion des allocataires de la **Caisse maritime des allocations familiales (Cmaf)** en décembre 2015 (420 nouveaux allocataires).



Une campagne de communication spécifique a été mise en œuvre pour accompagner la modulation des allocations familiales. Un emailing personnalisé a notamment été envoyé aux allocataires concernés.



Suite à la signature de la convention entre la Caf, l'Adil et la Fondation Abbé Pierre, des formations ont été organisées à la fois par la Caf et par l'Adil (20 novembre 2015)

- < **Signature d'une convention avec l'Adil** sur le traitement de situations de logement indécents en mars 2015
- < Prolongation jusqu'au 31 décembre 2016 du **marché Fsl** avec le Conseil départemental.
- < **Refonte de la politique** vacances en lien avec le conseil d'administration et le service des aides financières individuelles.

- < La fin de l'année 2015 a été très marquée par les travaux préparatoires concernant la mise en place de la **prime d'activité**. On peut souligner :
 - L'accompagnement de la caisse nationale sur ce projet,
 - L'implication de tous les services au niveau local.

Des affiches et des dépliants ont été conçus pour accompagner la nouvelle politique vacances de la Caf auprès des allocataires.

Tickets Caf Vacances
A conditionnalité simple

Table 1: conditions
Famille allocataire ayant pu bénéficier de prestations familiales au foyer de l'enfant concerné au octobre 2015.
CF « ou » 600 € au octobre 2015.

Table 2: conditions
Les familles reçoivent automatiquement leurs tickets Caf Vacances à partir de septembre 2016. Les tickets sont à compléter au verso par l'allocataire (adresse, camping, centre de loisirs) et à retourner à la Caf dûment complétée et accompagnée d'un relevé d'identité bancaire. Le paiement de l'aide se fait directement à l'allocataire.

Table 3: conditions
Les tickets Caf Vacances doivent être utilisés exclusivement pendant les vacances scolaires pour les enfants âgés de 6 à 14 ans, avec une dérogation pour le période estivale permettant leur utilisation de 15 juin au 30 septembre. Ils peuvent être utilisés toute l'année pour les enfants non inscrits à l'école ou en vacances scolaires.

Table 4: conditions
Minimum : 5 jours consécutifs facturés.
Maximum : 30 jours facturés.
Les tickets peuvent se faire en plusieurs fois. Des tickets complémentaires pour d'autres séjours peuvent être délivrés sur simple demande de l'allocataire à la Caf.
En le premier jour pour des tickets pour un premier séjour en colonie/camp ou juillet pour 12 jours, le second ticket peut être utilisé pour un second séjour en colonie/camp ou août pour 7 jours supplémentaires.
Pour effectuer un troisième séjour, retourner à la Caf un ticket supplémentaire.

Table 5: conditions
12 € par jour et par enfant pour des séjours dans la limite des 30 jours maximum autorisés.

Table 6: conditions
Les tickets Caf Vacances sont normalement et ne doivent pas être acceptés au profit d'un autre enfant qui bénéficie de la même ligne de droits.
A la fin de la période de validité de la campagne, dont les dates de validité figurent sur les tickets Caf Vacances.
Le droit peut être sur demande réouvert pour tout changement de situation familiale ou professionnelle de la famille ou suite de la campagne et à la Caf de référence de mars d'octobre 2015 est supérieur au plafond dans la limite de 3 %.

Passerelles
Aide à l'accès aux services Passerelles

Table 1: conditions
L'adresse aux familles bénéficiaires de l'aide financière d'admission de l'enfant handicapé et doivent contacter au siège de vacances en famille avec un enfant en situation de handicap dans un environnement aménagé adapté aux besoins de la famille. Il s'agit de séjours familiaux dans un des 10 villages vacances portés par les Maisons Passerelles (Maison Vacances). Sur place, une équipe accompagne la famille selon ses besoins (enquêtes, accueil des enfants, activités, etc.).

Table 2: conditions
Les familles prennent directement contact avec le service Passerelles pour réserver le séjour et peuvent directement les frais de hébergement.

Table 3: conditions
Le séjour peut se faire tout au long de l'année.

Table 4: conditions
Taux de tarifs réduits.
Un départ par an et par famille sans nombre de séjours maximum ou maximum.

Table 5: conditions
Taux de tarifs réduits.
Un départ par an et par famille sans nombre de séjours maximum ou maximum.

Table 6: conditions
La convention entre la Caf des Côtes d'Armor et le réseau Passerelles permet aux familles de ne pas avoir à supporter les coûts liés à l'accompagnement sur place.

Table 7: conditions
Un conseil ou un conseil personnalisé est proposé à chaque famille concernée en priorité.

Passez à l'action! Caf des Côtes d'Armor - Office de services

Guide des aides
de la Caf des Côtes d'Armor

DÉBUT EN VACANCES
Caf des Côtes d'Armor

2016



Ce projet s'inscrit dans le programme de la loi de financement de la Sécurité sociale 2015. La Branche famille a été retenue pour la gestion de cette prestation qui fusionne la prime pour l'emploi et le Rsa activité.

Zoom sur

La centralisation du traitement des dossiers de partage des Allocations familiales et résidence alternée en mars 2015

La gestion des dossiers a été centralisée sur le pôle gestion des flux, démarche qualité, prestations familiales en mars 2015.

Sont concernés tous les dossiers avec :

- < un partage de fratrie,
- < une résidence alternée,
- < ou un transfert de charge d'enfant.

Quatre agents et deux référents identifiés traitent spécifiquement ces dossiers: Solène Pain, Sophie Vanderbrock, Marie Noëlle Moulinet, Audrey Desbois, Véronique Leffondre et Myriam Coquard.

Les dossiers présentant un litige ou un désaccord entre les parents sont soumis à une commission tripartite composée du Centre de formation interne (Cfi), de la Maîtrise des risques (Mdr) et du pôle gestion des flux, démarche qualité et prestations familiales.

Cette commission se réunit tous les quinze jours pour statuer sur la position et faciliter ainsi le traitement du dossier.

Données chiffrées :

Entre le 16 mars et le 31 décembre 2015 : 1 947 dossiers traités soit 13 542 pièces et environ 160 litiges évalués par la commission.

INAUGURATIONS - SIGNATURES

et Projets financés

L'année 2015 aura été marquée par la diversité des événementiels et le retour de l'officialisation des signatures des renouvellements des Contrats enfance jeunesse sur le département. Treize rendez vous ont ainsi distingué les initiatives menées sur le département au profit de la petite enfance et de l'enfance dans le prolongement de l'accompagnement des conseillers en développement social de la Caf tout au long de l'année.

Mercredi 28 janvier

Démarrage du diagnostic partagé Petite Enfance et Parentalité et signature du 1er Contrat enfance jeunesse de Lannion Trégor Communauté.



Vendredi 10 avril

Signature du renouvellement du Contrat enfance jeunesse de la Communauté de communes de Moncontour.



Mardi 6 janvier

Signature du renouvellement du Contrat enfance jeunesse de la Cidéal.

Vendredi 9 janvier

Signature de la Convention avec le Centre social de Plédran.

Mercredi 1er avril

Réception du 1er prix régional « Girafe awards » au multi accueil de Plémet.



Mardi 15 avril

Journée « écologistes » organisée par Bretagne vivante au siège de la Caf en lien avec les accueils de loisirs sans hébergement du département.

■ Mardi 19 mai

Signature du renouvellement du Contrat enfance jeunesse de la Communauté de communes Lanvollon Plouha.



■ Jeudi 21 mai

Signature du renouvellement du Contrat enfance jeunesse de l'agglomération de Saint-Brieuc.

■ Samedi 6 juin

Inauguration du Centre social de Guingamp.



■ Samedi 11 juin

Journée des animateurs jeunesse (Réseau des animateurs jeunesse) à Guingamp.



■ Samedi 13 juin

Inauguration de la micro-crèche d'Hénanbihen.



■ Samedi 27 juin

Inauguration de l'accueil extra-scolaire « Espace des ruisseaux » de Quessoy.



■ Samedi 26 septembre

Inauguration de l'accueil extra-scolaire « La farganterie » à Corlay.

■ Samedi 31 octobre

Inauguration du Centre social « Le Chato » à Paimpol.

BILAN 2015 DE LA MAISON ENFANCE FAMILLE (Mef)

et du parc pédagogique

La Maison enfance famille, située sur le parc du siège de la Caf, accueille des familles, des écoles, des Alsh autour d'activités d'éducation à l'environnement (le jardin, les abeilles ...). L'éducation à la citoyenneté et à la parentalité sont les axes majeurs du projet de la Maison enfance famille. Un animateur nature environnement est en charge du projet de la Mef et dispose d'une salle d'animation, d'un jardin pédagogique, d'un rucher et de bassins.

■ Les objectifs de la Mef

- Mettre en avant les compétences des participants pour encourager l'autonomie,
- Sensibiliser les enfants et les familles au développement durable,
- Permettre l'accès au parc pédagogique pour tous et plus particulièrement aux familles.

■ Le fonctionnement

Les mardis et jeudis: animations scolaires de 9h00 à 16h00.

Les mercredis: animations pour les familles de 13h30 à 15h00 et de 15h00 à 16h30.

Pendant les vacances scolaires: accueil des Alsh les mardis, mercredis et jeudis de 9h00 à 16h00.



*Le visuel de
la maison
enfance
famille*

■ Les animations pour les familles

450 personnes ont participé aux animations sur des thématiques très variées autour :

< de la cuisine (l'ortie, les confitures ...),

< de la découverte (les abeilles, le jardinage ...),

< du bricolage (mangeoire à oiseaux, décorations de Noël ...).

Les animations sont ouvertes à toutes les familles du département.

- **Les animations scolaires** : 980 élèves de primaire, 45 enseignants et une centaine de parents accompagnateurs ont participé aux animations sur deux thématiques « les abeilles » et « le jardin ». L'animation se déroule sur deux demi-journées avec la possibilité de pique-niquer sur place.
- **Les animations Alsh** : 160 enfants de 4 à 12 ans de 11 Alsh de tout le département ont bénéficié des animations pendant les vacances scolaires en restant souvent pique-niquer sur place.
- **Les salariés** : 12 animations ont été proposées sur le temps du midi, les participants étaient originaires des différents services de la Caf.

■ Les animations pour les familles...



Zoom sur

Le festival « Nature en Jeux » du 15 avril 2015

180 enfants et 35 accompagnateurs venus de tout le département y ont participé. Comme tous les ans, chaque accueil de loisirs travaille tout au long de l'année pour créer un jeu, épaulé sur le thème par Bretagne Vivante. Les jeux ainsi créés sont présentés à tous lors de

la journée de restitution. En 2015, 14 accueils de loisirs ont présenté 14 jeux. Chaque accueil de loisirs va également jouer aux jeux des autres. Des activités annexes ont ponctué cette journée : le loto bouse, l'élection du meilleur jeux et la fabrication de bougies en cire.

LE DÉVELOPPEMENT

durable

Le développement durable est un levier de performance pour la Caf des Côtes d'Armor. Les engagements pris en la matière sont formalisés dans un Agenda 21 intégré au plan de développement 2014 – 2017, et ces engagements sont ensuite déclinés dans les projets de service des différents secteurs d'activité de l'organisme.

La formalisation de l'Agenda 21 découle de la prise en compte des objectifs fixés dans le schéma directeur national 2013 – 2017.

L'Agenda 21 comporte trois responsabilités : la responsabilité sociale, la responsabilité économique et la responsabilité écologique avec une prise en compte des impacts des activités et des services sur l'environnement.

Par ailleurs, l'Agenda 21 repose sur deux principes fondateurs :

- **La gouvernance** c'est-à-dire l'intégration des pratiques dans les processus de prise de décision, de management et d'exercice du métier,
- **L'implication dans la vie locale** en favorisant le développement des partenariats et la prise en compte des besoins et des priorités du territoire.

La Caf des Côtes d'Armor introduit, pour la troisième année, un chapitre spécifique dédié au développement durable dans son rapport d'activité annuel. La publication de ce chapitre témoigne de l'engagement de notre organisme en faveur du développement durable et de la volonté de l'inscrire comme composant de sa stratégie et de ses actions.

« Les politiques publiques doivent promouvoir un développement durable. A cet effet, elles concilient la protection et la mise en valeur de l'environnement, le développement économique et le progrès social ».

Article 6 de la loi constitutionnelle 2005-2015 du 1^{er} mars relative à la charte de l'environnement.



■ La responsabilité environnementale

Les résultats annuels des Caf en réponse aux objectifs de Développement durable sont communiqués à la Caisse nationale via l'outil de saisie Perl'S.

— La consommation d'énergie —



Résultats :

< 1 402 Gigawh en 2009.

< 1 368 Gigawh en 2015.

Soit une baisse de 2,4 % entre 2009 et 2015.

Le siège représente 50 % des consommations d'énergie de l'organisme. En 2015, le nombre de Kwh consommé s'élève à 676 548 soit 92 kwh au m2. Une hausse de 0,92 % est constatée entre 2014 et 2015.

Les autres immeubles en gestion, les centres sociaux et les antennes, ont consommé globalement 195 kwh au m2. Une hausse des consommations d'énergie est constatée sur l'ensemble des sites à l'exception de Dinan et de Guingamp. Cette baisse pour ces deux sites s'explique en raison des travaux de rénovation réalisés qui ont permis une réduction de 5 % de la consommation pour l'année 2015.

Il faut souligner que l'installation photovoltaïque sur les toitures du nouveau bâtiment a généré une revente d'énergie à Erdf à hauteur de 8 024€ au titre de l'exploitation en 2015.

— La consommation d'eau —

Résultats :

< 2 094 m³ en 2009.

< 1 361 m³ en 2015.

Soit une baisse de 35 % par rapport à 2009.

S'agissant du nouveau bâtiment, une baisse des m³ consommés sur le réseau d'eau de ville est constatée entre 2014 et 2015 : respectivement 1 185 m³ et 530 m³, soit une diminution de 55 %.

La Caf est équipée de cuves de récupération des eaux pluviales pour alimenter les chasses d'eau dans les sanitaires. Au titre de l'année 2015, 823 m³ d'eaux pluviales ont ainsi été utilisés, qu'il convient d'ajouter au 530 m³ d'eau de ville pour disposer d'une vision globale de la consommation d'eau de la Caf.

Dès lors que la cuve d'eau de pluie est vide, l'alimentation du bâtiment bascule automatiquement sur le réseau d'eau urbain.



— Les achats de papier —

Résultats :

< 18,61 tonnes en 2009

< 12,91 tonnes en 2015

— La propreté de la flotte automobile, composée de 24 véhicules —

Résultat :

78,26% de véhicules propres (émissions < 130g CO₂/km)..

— Le traitement et le recyclage des déchets —



• Résultats (Source Données Perl'S) :

100 % des déchets sont recyclés.

L'accroissement de la dématérialisation des flux, des données et des échanges.

L'organisme poursuit ses démarches en la matière avec :

- Le déploiement d'un outil de numérisation (Safir) pour les «services achats», «Ressources humaines» et «Gestion des Aides» financières collectives”,
- Le déploiement de la gestion des flux en corbeilles,
- La dématérialisation des relations avec les administrateurs et des documents associés aux rencontres,

- La remise de tablettes numériques à l'ensemble des cadres et le développement d'un site intranet « e-réunions », avec dématérialisation des ordres du jour, des pièces jointes et des compte-rendus,
- La publication électronique des marchés.

Le renforcement de l'accessibilité aux sites pour les personnes à mobilité réduite



- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
76 % des bâtiments sont conformes à la réglementation.

A noter : Des travaux sont programmés en 2016 pour finaliser les opérations de mise en conformité du siège de la Caf.

La réduction des déplacements géographiques, avec un recours privilégié à la visio conférence, y compris dans le cadre de réunions régionales

Résultats 2015 :

On constate une baisse globale de 1,02 % du nombre de kilomètres parcourus entre 2014 et 2015. L'organisme à effectué 425 630 kms pour les déplacements en mission des salariés et des administrateurs. Une baisse de 4 436 kms est enregistrée entre 2014 et 2015.

- * Augmentation de 1,09 % des kilomètres parcourus en voiture entre 2014 et 2015,
- * Augmentation de 1,31% des kilomètres parcourus en train entre 2014 et 2015,
- * Baisse de 81,18 % des kilomètres réalisés en avion entre 2014 et 2015.

* L'année 2015 se caractérise par l'organisation de plus de 126 visio conférences.

■ La responsabilité sociale

La gestion des ressources humaines, le management et les actions en faveur du bien-être au travail sont autant de leviers de la responsabilité sociale interne qui ont pour objectif l'épanouissement professionnel des salariés. La formation, l'accompagnement au changement, la promotion de la diversité et l'égalité des chances constituent quant à eux des facteurs de performance de la responsabilité sociale.

- **Promouvoir le principe de la diversité à l'embauche :**
 - Recours à la méthode de recrutement par simulation (Mrs) en lien avec pôle emploi : Cette méthode permet d'élargir les recherches de candidats en privilégiant le repérage des habiletés (capacités nécessaires) au poste de travail proposé. Elle permet d'analyser une candidature avec une analyse différente des méthodes de recrutement que sont l'expérience et le diplôme.
 - Accord local relatif à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés signé en décembre 2013.
 - Recours à des Esat ou des entreprises adaptés.
- **Faire de la formation un levier de promotion de la responsabilité sociale :**
 - Les Rh ont été formés aux questions de la diversité, de l'égalité des chances et de l'égalité de traitement.
 - Des modalités d'accessibilité aux formations ont été mises en place pour les travailleurs handicapés (interprétariat en langue des signes).
 - Réalisation de formations de tuteurs.
- **Assurer le bien-être de tous les salariés :**
 - Des dispositions spécifiques permettant la conciliation vie professionnelle et vie personnelle, familiale ont été mises en oeuvre (aménagement des horaires...).
 - Poursuite de la mise en oeuvre du dispositif de retour après longue absence



■ La responsabilité économique

**La responsabilité économique est une politique d'achats responsables.
Elle intègre des clauses sociales et/ou environnementales dans les marchés
conclus entre la Caf et ses partenaires.**

Parmi les engagements de la Caf des Côtes d'Armor, peuvent être citées les décisions prises en conformité avec les objectifs nationaux :

- De mise en œuvre locale des marchés nationaux et de recours à la politique nationale d'achats mutualisés,
- D'intégration de clauses sociales et environnementales dans les marchés conclus entre la Caf et ses partenaires,
- D'achats éco-responsables pour les fournitures, le papier et les enveloppes : 100 % du papier acheté en 2015 est de qualité écoresponsable.

Zoom sur

Clauses environnementales et sociales

Depuis 2006, l'article 5 du code des marchés publics précise que la nature et l'étendue des besoins doivent être déterminés en tenant compte des objectifs de développement durable. De ce fait, la commande publique devient un véritable levier permettant de promouvoir le développement durable.

Les clauses environnementales visent à favoriser les entreprises ayant adopté une attitude responsable sur le plan

environnemental (produits éco-labellisés, politique de gestion des emballages, démarche environnementale globale...). Les clauses sociales (ou clauses d'insertion) visent quant à elles, à permettre l'insertion par le travail des publics en difficulté en favorisant l'embauche de personnes éloignées de l'emploi pour la réalisation de prestations proposées dans les marchés publics.

■ Implication dans la vie locale

Les actions menées par la Caf sont ancrées dans la vie du territoire. La concertation avec les partenaires institutionnels, territoriaux, associatifs... est une composante essentielle pour mener à bien ses missions.



Les objectifs :

- Promouvoir un dialogue avec les associations et les entreprises implantées sur le territoire,
- Promouvoir le dialogue avec les usagers,
- Inscrire l'organisme dans une dynamique locale avec les collectivités présentes, la société de transport urbain et l'ensemble de ses partenaires réguliers,
- Répondre aux attentes des salariés de plus en plus attachés aux valeurs véhiculées par le développement durable en les encourageant à s'investir personnellement.

Les actions locales :

- Les différents services rencontrent régulièrement les partenaires en fonction des évolutions législatives ou de la mise en oeuvre de nouveaux dispositifs,
- Lors de la création d'une structure enfance et jeunesse, les conseillers techniques de la Caf préconisent le respect des normes environnementales,
- Les salariés sont invités à participer à des « animations nature » dans le parc du siège, animations réalisées par Marc Blanchard, animateur nature.

■ La communication

La communication a pour mission d'expliquer et d'accompagner les actions en faveur du développement durable pour impliquer les personnels et impulser une dynamique individuelle et de groupe.

Les objectifs :

- Inscrire le développement durable dans la culture de l'organisme,
- Créer et maintenir une dynamique autour du développement durable,
- Réaffirmer une image d'entreprise responsable.



Les actions locales :

- Utilisation de l'ensemble de nos supports pour communiquer sur les actions autour du développement durable (Intranet, journal interne...),
- Inscription sur l'ensemble de nos supports du logo Hqe,
- Promotion des animations nature organisées dans le parc pédagogique au nouveau siège de la Caf : ces animations s'articulent essentiellement autour du développement durable et invitent à la sensibilisation au développement durable des salariés, des familles, des enfants des Alsh et des écoles du département.

LISTE

des sigles utilisés

AAH	Allocation adulte handicapé	DGFIP	Direction générale des finances publiques
ADFAAM	Association départementale des familles d'accueil et assistants maternels	DP	Délégués du personnel
ADIJ	Association pour le développement de l'informatique juridique	DQI	Démarche qualité intégrée
ADIL	Agence départementale pour l'information sur le logement	EAJE	Etablissement d'accueil du jeune enfant
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	EPCI	Etablissement public de coopération intercommunale
AF	Allocations familiales	EPHAD	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
AFC	Aides financières collectives	ESAT	Etablissement et service d'aide par le travail
AFDMA	Association familles de détenues maison d'arrêt	ETP	Equivalent temps plein
AFI	Aides financières individuelles	FAAD	Fonds d'aide aux accédants à la propriété en difficulté
AJPP	Allocation journalière de présence parentale	FAP	Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés
AL	Allocation logement	FCSB	Fédération des centres sociaux et sociaux culturels de Bretagne
ALE	Allocation logement étudiant	FJT	Foyer des jeunes travailleurs
ALF	Allocation de logement familiale	FO	Force ouvrière
ALS	Allocation de logement sociale	FSL	Fonds de solidarité logement
ALSH	Accueil de loisirs sans hébergement	GA	Gestion administrative
APEDYS	Association de parents d'enfants dyslexiques	GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
APEL	Association de parents d'élèves de l'enseignement libre	HQE	Haute qualité environnementale
API	Allocation de parent isolé	HLM	Habitation à loyer modéré
APP	Ateliers de pratiques professionnelles	IME	Institut médico éducatif
APL	Aide personnalisée au logement	INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
ARS	Allocation rentrée scolaire	IRP	Instances représentatives du personnel
AS	Action sociale	IRR	Indice de risque résiduel
ASF	Allocation de soutien familial	LAEP	Lieux d'accueil enfants parents
AT	Accidents du travail	LOLF	Loi organique relative aux lois des finances
AVPF	Assurance vieillesse du parent au foyer	MAM	Maison d'assistants maternels
BAFA	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur en accueils collectifs de mineurs	MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
CAF	Caisse d'allocations familiales	MDR	Maîtrise des risques
CARSAT	Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail	MEDEF	Mouvement des entreprises de France
CCAS	Centre communal d'action sociale	MJC	Maison des jeunes et de la culture
CCI	Chambre du commerce et de l'industrie	MNC	Mission nationale de contrôle des organismes de sécurité sociale
CCMOSS	Commission consultative des marchés des organismes de sécurité sociale	MP	Maladies professionnelles
CDC	Communauté de communes	NIR	Numéro identifiant au répertoire
CDD	Contrat à durée déterminée	PAJE	Prestation accueil jeune enfant
CDI	Contrat à durée indéterminée	PASS	Parcours d'accueil à la sécurité sociale
CE	Comité d'entreprise	PSO	Prestation de service ordinaire
CEJ	Contrat enfance-jeunesse	REAAP	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
CERTI	Centre régional de traitement de l'information	RNB	Recueil national des bénéficiaires
CF	Complément familial	RPAM	Relais parents assistants maternels
CFDT	Confédération française démocratique du travail	RSA	Revenu de solidarité active
CFE/CGC	Confédération française de l'encadrement / Confédération générale des cadres	SENACS	Système d'échanges national des centres sociaux
CFI	Centre de formation interne	SCOP	Société coopérative ouvrière de production
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens	SNAP	Service national d'appui à la production
CGPME	Confédération générale des petites et moyennes entreprises	SNAT	Service national d'appui à la téléphonie
CGT	Confédération générale du travail	SMQI	Système de management par la qualité intégrée
CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail	TACÏTE	Traitement de l'acquiescement du contrôle interne pour la certification de l'information avec tableaux d'évaluation
CLAS	Contrat local d'accompagnement à la scolarité	TAP	Temps d'accueil périscolaire
CNAF	Caisse nationale des allocations familiales	UCANSS	Union des caisses nationales de sécurité sociale
CNAF	Caisse nationale d'assurance vieillesse	UDAF	Union départementale des associations familiales
CNAMTS	Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés	UIOSS	Union immobilière des organismes de sécurité sociale
CODAF	Comité départemental administratif de lutte contre les fraudes	UNAFAM	Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapés psychiques
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie	UNSA	Union nationale des syndicats autonomes
CQP	Certificat de qualification professionnelle	UPA	Union professionnelle des artisans
CRF	Conseil régional de formation	URSSAF	Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales
CSU	Conseiller de service à l'utilisateur	VADEMECAF	Valoriser les acquis de base du métier de technicien Caf
DACS	Direction départementale de la cohésion sociale	VAE	Validation des acquis de l'expérience



caf.fr

RAPIDE

FIABLE

PROCHE DE VOUS

Pour
Joindre
la Caf des Côtes d'Armor

Caisse d'allocations familiales des Côtes d'Armor
CS 10 000 - 22096 Saint-Brieuc Cedex 9

0810 25 22 10

(Service 0,06 €/min + prix appel)



*Il n'y a pas de passagers
sur le vaisseau Terre.
Nous sommes tous des
membres de l'équipage.*

*Marshall McLuhan
sociologue et philosophe
canadien*



Crédits photos : Caf des Côtes d'Armor