



2011

*Pause déjeuner
au multi-accueil
La souris verte,
à Loudéac,
mai 2012.*

Rapport D'ACTIVITE



Sommaire

p 3

Édito du directeur

p 5

Les instances décisionnelles

p 6

Le conseil d'administration

p 9

L'équipe de direction

p 11

Une Caf au service des familles

p 12

Nos objectifs

p 15

L'année 2011 : une année d'événements

p 23

L'offre globale de service aux familles

p 32

Nos engagements de service

p 36

Une Caf dynamique et performante

p 39

La gestion des ressources humaines

p 41

Le dialogue social

p 42

La formation

p 43

La gestion comptable

p 44

La gestion amiable et contentieuse

p 48

La gestion des moyens et du patrimoine

p 49

Le nouveau siège de la Caf

p 51

Annexes

p 52

Inauguration et manifestations

p 54

Projets financés

p 58

Listes des sigles utilisés



Edito



Jean-Marie PEPERS
Directeur de la Caf des Côtes d'Armor

La Caf des Côtes d'Armor

L'année 2011 est caractérisée par l'augmentation des demandes faites par les allocataires au réseau des Caf. La crise sociale provoque des changements de revenus, de logements, des mobilités pour trouver du travail, mais aussi des évolutions des modes de vie, de la composition des familles. Ce sont les raisons principales qui expliquent l'augmentation de plus de 15 % des demandes de prestations pour cette année 2011.

La vitalité de la fécondité (2,18 enfants) et le solde migratoire positif au profit de la Bretagne et des Côtes d'Armor participent également à cette augmentation. Le nombre d'allocataires à peu progressé en 2011 soit 88 648 allocataires qui ont perçu près de 570 millions d'euros de prestations. La Caf des Côtes d'Armor au cours de cette troisième année du Contrat d'objectifs et de gestion 2009-2012 a mis en œuvre tous les objectifs de progrès convenus avec la Cnaf. Au titre des résultats, 2011 est un bon millésime : qualité de service pour les allocataires, développement de l'accueil des enfants, animation de la vie sociale, parentalité, lutte contre la précarité, lutte

contre les fraudes, maîtrise des coûts de gestion,... tous les engagements ont été tenus. C'est d'ailleurs le bilan qu'a établi la Caisse nationale des allocations familiales dans son rapport relatif à l'évaluation de la Caf en octobre 2011.

Des progrès significatifs de services aux allocataires ont été accomplis : nouvelle permanence à Lamballe, horaires d'accueil au siège, au téléphone uniformisés en journée continue de 9h00 à 16h00 (16h30 pour l'accueil au siège), gestion des impayés de loyer suite au transfert de cette responsabilité par l'État aux Caf, renouvellement du marché de gestion du Fsl confié par le Conseil général à la Caf à partir de juin permettant ainsi une approche globale des questions de logement pour les allocataires, trimestrialisation des ressources des bénéficiaires de l'Aah en milieu ordinaire... pour les principales évolutions.

Pour les partenaires, la Caf a rattrapé en 2011 son " retard historique " dans le paiement des prestations de service aux communes qui gèrent les services collectifs aux familles. En

Suite...

2003, les décalages de paiement pouvaient atteindre 2 à 3 ans. Depuis 2011, la Caf verse les prestations de service au cours de l'année suivante à l'issue des transmissions des données d'activité.

Certes, il reste des espaces de progrès à conquérir en matière de suivi des demandes des allocataires, de sollicitation des prestations versées, de réactivité ici ou là. Mais les fondamentaux de la qualité des services aux publics sont durablement bien installés.

Je tiens à remercier ici tous les acteurs qui composent notre organisme. Les techniciens de tous les services qui ont su conjuguer ensemble leurs talents, les cadres qui ont répondu présents tant pour le management au quotidien que pour conduire les changements nécessaires et les projets qui n'ont pas manqué, les membres de l'équipe de Direction qui ont participé avec efficacité et clairvoyance au pilotage de l'organisme.

Je salue l'arrivée de Naïma CHOUKRI en mai en tant que directrice des ressources humaines et de Fabien LAVIE en juin en tant que directeur adjoint et directeur de l'offre de service allocataires.

Je salue le départ d'Aurélie CADIOU, promue à la Cnam de la Mayenne. Je lui rend hommage pour ses six années passées à la Caf et la remercie pour sa compétence, sa gentillesse et sa constante implication professionnelle.

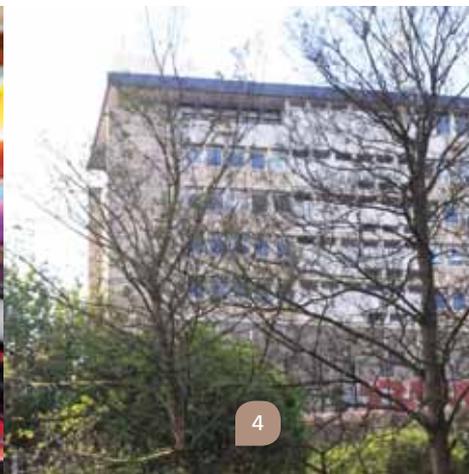
Je remercie également les 7 salariés qui sont partis en retraite et qui ont contribué au bon fonctionnement de l'organisme.

Le Conseil d'administration a achevé en octobre 2011 le mandat entamé en octobre 2006. Je remercie, au nom de l'organisme, Jean-Michel DEPAGNE qui a quitté la présidence du Conseil d'administration et qui a été distingué à cette occasion en tant que chevalier dans l'Ordre national du mérite. Je remercie également les administrateurs qui ont achevé leur fonction de représentation des allocataires au sein du Conseil d'administration : Paul AUDREN, Annie PERROT, Francis DALLONGEVILLE, Guylène DROGUET, François-Olivier GOURAUD, Alain RAOULT, Dominique GAPAILLARD, Chantal DELUGIN, Michelle DERVAULT, Louis-René SIFFERT, Alain GUERIN, Régine LE HEGARAT, Nathalie MONSIMERT-LE CHAT.

Le nouveau Conseil a été installé le 10 octobre 2011. Blandine BISILLIAT-DONNET a été élue présidente du Conseil d'administration.

L'année 2012 est largement entamée lors de la lecture de ce document. Les tendances constatées en 2011 ont été confirmées et particulièrement l'augmentation des demandes des allocataires. Cette augmentation de la charge de travail conjuguée aux demandes récurrentes formulées par la Cour des comptes en vue de certifier les comptes de la branche Famille ont maintenu l'organisme dans une situation difficile tout au long de cette année. Là encore, la mobilisation de tous au service des allocataires a permis de maintenir à un haut niveau les services qui leurs sont rendus.

Jean-Marie PEPERS





Jean-Michel DEPAGNE, président du conseil d'administration 2006-2011, Jean-Marie PEPERS, directeur, Jean-Louis DEROUSSEN, président de la Caisse nationale des allocations familiales, Hervé DROUET, directeur général de la Caisse nationale des allocations familiales au cours de la cérémonie de lancement du chantier du nouveau siège de la Caf aux Plaines Villes, 13 septembre 2011

LES Instances DÉCISIONNELLES

Les administrateurs



Les membres du conseil d'administration et l'équipe de direction, le 3 novembre 2011

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

■ La présidente
Blandine BISILLIAT-DONNET

■ Les vice-présidents

1^{er} vice-président :
Jean SÉRANDOUR

2^e vice-présidente :
Brigitte LE CORNET

3^e 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*
Kristelle RAMOND, *personne qualifiée*
Pierre LABBÉ, *personne qualifiée*
Denise LE PENVEN, *MEDEF*
Séverine MARTINOLE, *MEDEF*
Richard MEINIER, *MEDEF*
Brigitte LE CORNET, *CGPME - employeurs*
Martine GAUTIER, *UPA-E*
Jean-Pierre LE MAT, *CGPME - travailleurs indépendants*
Jean SÉRANDOUR, *UPA*
Blandine BISILLIAT DONNET, *UDAF*
Marie-Pierre CARLUER, *UDAF*
Lionel LE BORGNE, *UDAF*

LES SUPPLÉANTS

Odile DAPREMONT, *CFDT*
Jean-Paul CORBEL, *CFDT*
Lionel LE MADEC, *CGT*
Bérangère WULLENS, *CGT*
Martial COLLET, *CGT FO*
Fabienne LENOUVEL, *CGT FO*
Françoise AMOSSE, *CFTC*
Michel CALLEC, *MEDEF*
Pierre LABBÉ, *UPA-E*
Maryse GASPAILLARD, *MEDEF*
Caroline LOTOUX-PIOCH,
CGPME - travailleurs indépendants
Noël MARCHAND, *UPA*
Christine VILT, *UDAF*
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*
Laurent QUENTIN (titulaire), *CGT*
Brigitte LE CLECH (suppléante), *CFDT*
Virginie HAMON (suppléante), *CGT*

Collège cadres et assimilés

Marie-Françoise LESTIC (titulaire), *CGT*

Le conseil d'administration

- A pour rôle de représenter les allocataires via les partenaires sociaux. Les associations familiales et quatre personnes qualifiées de la société civile siègent également. Les représentants du personnel assistent aux séances du Conseil avec voix consultative.
- Autorise le président à signer, conjointement avec le directeur, le contrat pluriannuel de gestion liant la Caf à la Caisse nationale.
- Vote les budgets de gestion administrative et d'action sociale dans le cadre du contrat pluriannuel de gestion.
- 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.

109

représentations extérieures en 2011



Blandine BISILLIAT-DONNET prononce son discours introductif lors de l'installation du nouveau conseil d'administration, 10 octobre 2011

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. Voir détails p. 54
- La **Commission de recours des aides financières individuelles** aux familles délibère sur les demandes individuelles de secours et prêts.

Désignation des membres des commissions lors de l'installation du nouveau conseil d'administration, 10 octobre 2011. Kristelle RAMOND assure la fonction de scrutatrice.

Les commissions *suite*

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 (MDPH)
Commission exécutive
Commission des droits et de l'autonomie
- Commission départementale d'accueil du jeune enfant (CDAJE)
- Fonds d'aide aux accédants à la propriété en difficulté (FAAD-FAPAP)
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

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

■ Au plan local :

Union immobilière des organismes de
Sécurité sociale (UIOSS) : Conseil
d'administration

Dernière réunion du conseil d'administration 2006-2011



Jean-Marie PEPERS, directeur

Le directeur assure le fonctionnement de l'organisme sous le contrôle du conseil d'administration. Il prépare et exécute les décisions du conseil.

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 recettes.



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

Jean-Marie PEPERS a été nommé directeur de la Fédération bretonne des Caf en juillet 2011.

Fabien LAVIE, directeur adjoint, directeur de l'offre de service allocataires depuis juin 2011

Le directeur adjoint est responsable de la direction Offre de service allocataires et donc de l'accueil et de l'accompagnement social des publics, de la gestion des droits et des aides financières individuelles, du Centre de formation interne et du Département des systèmes d'information.

Christelle POISNEUF, directrice adjointe a rejoint la Cnam de la Mayenne en tant que directrice. L'intérim a été assuré par Stéphane KERMARREC, adjointe, de mars à juin.



Stéphane KERMARREC, directeur financier

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 par délégation du directeur du Service contentieux et du contrôle des situations allocataires.





Aurélie CADIOU, directrice de l'offre de service partenaires depuis mars 2011

La directrice de la direction Offre de service partenaires anime les relations avec les partenaires, met en œuvre le 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.

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

Aurélie CADIOU a quitté la Caf en mars 2012.



Naïma CHOUKRI, directrice des ressources humaines, depuis mai 2011

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.

Aurélie CADIOU a assuré la transition de mars à mai.



Le conseil de direction

Le conseil de direction est composé des membres de l'équipe de direction et de Christelle DAMBRINE, attachée de direction, Claudine FOURNIER, fondée de pouvoir, François LAURAS, responsable Études, Cécile LE CHÊNE, attachée de direction, Yves LE MÉTAYER, responsable Enfance-jeunesse, Valérie LE SABAZEC, responsable communication, Frédéric RAULT, responsable Gestion des droits, Karine RICHARD, responsable Accompagnement des publics, Jean-Michel TREUSSARD, responsable informatique, Philippe TROËL, responsable Animation de la vie sociale. Il associe d'autres participants à ces 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, nouvelle Caf, maîtrise des risques-qualité et processus-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.

Inauguration de la garderie périscolaire
de Maroué, 24 janvier 2011



Une Caf AU SERVICE des Familles

La convention nationale d'objectifs et de gestion (Cog) 2009-2012

La Cog 2009-2012 de la branche Famille a été signée en avril 2009. Cette convention définit les engagements respectifs de l'État et de la branche Famille de la Sécurité sociale pour quatre ans.

Mettre en place le revenu de solidarité active

Au sein de la Sécurité sociale, l'action de la branche Famille est au centre des solidarités familiales et sociales. Acteur majeur de la politique familiale et acteur reconnu des politiques de solidarité, elle contribue à assurer l'existence et la cohésion de la cellule familiale et, au-delà, de la société tout entière.

Une approche globale des besoins des familles

La branche Famille a connu au fil des années un élargissement progressif de ses missions. Elle apporte désormais une contribution importante aux politiques de solidarité et d'insertion sociale. Si l'identité de la branche est ancrée sur sa vocation familiale, cette coexistence des missions - être au service des familles et de leurs enfants et développer la solidarité envers les plus vulnérables - est

aujourd'hui assumée et cohérente. Elle est au cœur des valeurs qui fondent l'engagement de l'ensemble des personnels et des administrateurs de la branche.



Créer 200 000 places d'accueils pour les enfants

La Cog intègre ainsi une progression annuelle moyenne des crédits d'action sociale de la branche Famille de 30% sur quatre ans, soit 1,25 milliard d'euros supplémentaires en 2012 par rapport à 2008.

Cet investissement financier permettra de développer une politique familiale et sociale efficace adaptée aux besoins des familles. Il permettra notamment de financer 100 000 places nouvelles en accueil collectif pour les jeunes enfants. Par ailleurs, 340 000 enfants supplémentaires pourront être accueillis dans les centres de loisirs. Des mesures spécifiques en faveur des adolescents seront, en outre, financées sur la période 2009-2012 afin de favoriser les actions en direction de la jeunesse et de renforcer le partenariat avec les collectivités locales.

2009-2012, quatre priorités pour notre Caf

1 Mettre en œuvre une offre globale de service aux familles

en favorisant une approche globale des situations individuelles et collectives et en replaçant le contexte de cette offre de services dans un contrat territorial global (CTG).

2 Optimiser et sécuriser les processus de gestion en développant la qualité produite et en veillant à la maîtrise des risques

La démarche de gestion par processus prenant appui sur la modélisation (MEGA) des activités proposée par la Cnaf sera le référentiel méthodologique de notre action en parfaite cohérence avec nos méthodes de pilotage et de projet de service en vigueur.

C'est aussi dans ce cadre que la Caf des Côtes d'Armor adhère à la démarche de mutualisation proposée par la Cnaf.

La Caf participe activement au développement du Pôle régional mutualisé Bretagne-Normandie dans toutes ses expertises. Elle a confié son éditique au Certi, le traitement des DR et DTR à la Caf de Brest et mobilise les prestations proposées par la Fédération bretonne des Caf en tant que centre de ressources, d'études et de communication sur l'action sociale qui est le champ de compétence de la Fédération bretonne.

3 Poursuivre le développement de la gestion de ses ressources humaines

La mise en place d'un schéma directeur des ressources humaines complétera la poursuite de la gestion anticipée des emplois et des compétences mise en place au cours du précédent contrat de gestion. Une attention

particulière sera donnée à la formation permanente des techniciens et à la proximité du management pour faire face à la complexité du quotidien de nos activités professionnelles. La forte mobilisation de nos ressources budgétaires sur l'anticipation des départs en retraite limitera les possibilités d'une politique salariale locale.

L'objectif fixé en 2008 par la Cnaf consistant à atteindre le seuil de 50 % des techniciens rémunérés au niveau 4 pour le service prestations a été atteint par notre Caf en 2009 et étendu à tous les secteurs d'activité. Cette action en 2009 a été financée sur fonds propres et constitue un engagement financier important.

4 Réaliser le nouveau siège départemental de la Caf et référencer les bonnes pratiques en matière de développement durable

La Caf conçoit et va réaliser la construction de son nouveau siège sur le site des Plaines Villes, à l'ouest de Saint-Brieuc. L'entrée dans les lieux se fera en 2013. Cette réalisation permettra d'améliorer très significativement la gestion quotidienne et le bien-être des salariés.

La Cnaf a fait de cette réalisation le site pilote pour la branche Famille pour référencer les pratiques de développement durable. La certification de la démarche, la concertation avec toutes les parties prenantes et la mise à disposition de toutes les données pour les Caf caractérisent les engagements de la Caf des Côtes d'Armor dans ce domaine.

Le plan de développement local 2009-2012, un outil d'amélioration du service public des allocations familiales

La Caf des Côtes d'Armor a signé en 2009 un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion pour la période 2009-2012.

La Caf s'engage à :

- concevoir et mettre en œuvre une offre globale de services de qualité pour les allocataires ;
- développer des politiques et services territorialisés avec ses partenaires pour les familles costarmoricaines ;
- optimiser sa performance de gestion en maîtrisant nos coûts de fonctionnement et en sécurisant ses processus de gestion.

Pour atteindre ces objectifs, la Caf considère que son personnel et leurs conditions de travail constituent le premier facteur de réussite.

La gestion des ressources humaines et la construction du nouveau siège de l'organisme constituent deux objectifs complémentaires du plan de développement 2009-2012.



● Enquête de satisfaction : 97 % d'allocataires satisfaits dans le département

La Caf enregistre un taux de satisfaction globale, de nouveau très élevé de 97 %. Il est supérieur au taux national qui s'est légèrement dégradé par rapport à 2007 (94 %).

Présentation des résultats de l'enquête par Katell BIGOT, chargée d'études, à la réunion de cadres du 27 septembre, à la Préfecture des Côtes d'Armor



● Diagnostic petite enfance de Saint-Brieuc Agglomération Baie d'Armor

La Caf a réalisé, avec l'agglomération et à sa demande, un diagnostic complet de la petite enfance : modes d'accueil, attentes des parents, etc. Ce travail a mobilisé les conseillers en développement social et les chargés d'études de la Caf, de juin 2010 à juillet 2011.

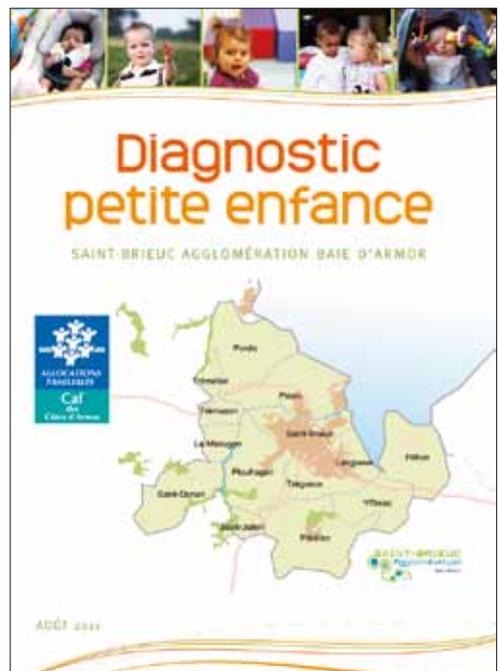
Ce travail, associant élus et techniciens des 14 communes a permis d'impulser une dynamique sur les questions de l'accueil du jeune enfant et des besoins non couverts à l'échelle de l'agglomération.

De la récolte de données au sein de groupes territoriaux à l'élaboration de scénarios, plusieurs étapes ont jalonné ce diagnostic partagé.

Le rapport a été remis par le directeur de la Caf au président de l'Agglomération en septembre. Il retrace l'historique et la méthodologie employée, propose des

données de cadrage, rappelle les enjeux. Les quatre scénarios proposés par la Caf sont détaillés.

La suite du travail s'engage avec l'agglomération.



● Evaluation de la Caf par la Cnaf pour la période 2007 - 2011

Du 11 au 13 octobre, Lucien DURAND, directeur évaluateur de la Cnaf a rencontré successivement le directeur, les agents de direction et les cadres responsables de service. L'évaluation porte sur la mise en œuvre par notre organisme du contrat d'objectif et de gestion signé avec la Cnaf ainsi que sur le chemin parcouru depuis la dernière évaluation réalisée en 2006.

Le rapport conclue à *“de bonnes bases de gestion qui créent une certaine dynamique à la Caf de Saint-Brieuc. Cette dynamique structure peu à peu la Caisse dans son fonctionnement et participe à l'optimisation du service qu'elle rend”*.

Des recommandations sont faites pour poursuivre et approfondir les avancées.

● Diagnostic enfance et handicap

La Caf lance un diagnostic sur les besoins des familles allocataires du département, ayant un enfant en situation de handicap ou de maladie. Ce travail comporte une analyse de la situation et des besoins des familles, de l'offre individuelle et collective d'accueil.

Une étude est faite auprès des parents d'enfants handicapés, en particulier de jeunes enfants pour comprendre quelles sont leurs attentes. Ce travail est mené en lien étroit avec les associations de parents et les acteurs publics du secteur. Il intègre deux enquêtes : l'une qui s'adresse directement aux parents et l'autre aux assistants maternels. L'objectif est à la fois de faciliter l'accès des enfants aux modes d'accueil existants et de définir une offre de service spécifique si elle se révèle nécessaire.

Les résultats de ce diagnostic seront connus courant 2012.



*Chloé MOISSON, chargée de mission handicap et
Karine RICHARD, responsable de
l'Accompagnement social des publics*

40 ans du Centre social de Lannion

Le 2 juillet, le Centre social de Lannion a fêté ses 40 années au service des habitants des quartiers.

Aurélie CADIOU, directrice de l'Offre de services partenaires a rappelé *"qu'il faut garder ces centres sociaux solides pour faire vivre le lien social et la cohésion sur les quartiers"*.

En présence de Christian MARQUET, maire de Lannion et de Corine ERHEL, députée, avec les bénévoles et les agents du centre, l'assemblée a inauguré une nouvelle signalétique. Elle reprend le slogan *"Agir dans ma vie pour agir dans ma ville"*.



Animation avec les habitants



Céline AUFFRAY, responsable du Centre social de Lannion, Christian MARQUET, maire de Lannion, Aurélie CADIOU, directrice de l'Offre de services partenaires

Une Cag de la Cnaf délocalisée à Saint-Brieuc

Les membres de la Cag devant la Caf

Régulièrement, la Commission d'administration générale (Cag) de la Cnaf se délocalise dans une Caf. C'est à Saint-Brieuc que la Cag de septembre 2011 s'est installée pour tenir une session. Ses membres ont aussi participé à la cérémonie de lancement du chantier du nouveau siège.



● Réunion d'information pour les gestionnaires d'équipements d'accueil des enfants

La Caf a organisé en janvier et février des réunions d'informations et d'échanges avec les gestionnaires d'accueil de loisirs sans hébergement et d'établissements d'accueil de jeunes enfants, à Guingamp, Plédran et Plénée Jugon.

L'objet de ces réunions était d'expliquer les engagements conventionnels passés entre la Caf et ses partenaires et d'échanger sur les modalités de mise en œuvre.

L'échange a particulièrement porté sur :

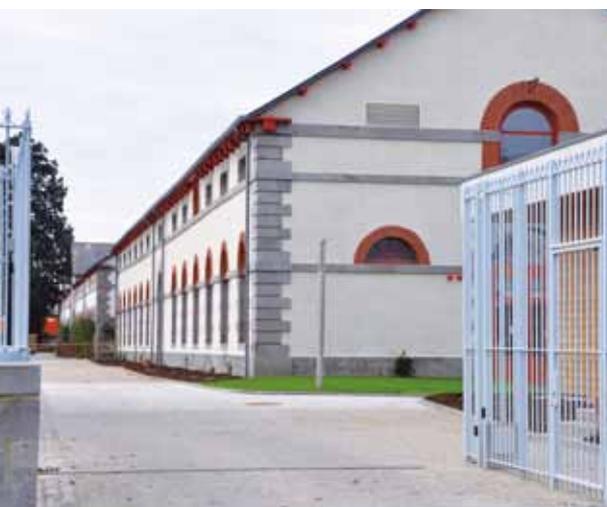
- le respect des échéances dans la transmission des données budgétaires et d'activité à la Caf,
- la nécessité de bien compléter l'annexe 2 de la convention d'objectifs et de financement des accueils de loisirs sans hébergement (modalité de tarification aux familles),

- les modalités de comptabilisation des heures réalisées (de présence effective de l'enfant ou du jeune dans l'équipement),
- la présentation de la proposition de barème modulé des participations familiales en accueil de loisirs sans hébergement.



Réunion à Guingamp au Centre social

● Une permanence dans de nouveaux locaux à Lamballe



Depuis novembre, la permanence de la Caf est installée sur le site des Haras, 41 rue Saint-Martin à Lamballe. Elle est ouverte le mercredi et le jeudi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00. Une assistante sociale y accueille aussi le public sur rendez-vous.

La nouvelle permanence de Lamballe sur le site des Haras

Appels à projets jeunes

Dans le cadre d'une expérimentation, la branche Famille a souhaité soutenir des projets élaborés avec les adolescents pour répondre aux objectifs suivants :

- favoriser leur autonomisation en les associant à l'élaboration des actions les concernant ;
- susciter leurs initiatives en favorisant leur prise de responsabilité ;
- contribuer à leur épanouissement et à leur intégration dans la société par des projets favorisant l'apprentissage de la vie sociale et la responsabilisation ;

- permettre l'élaboration de nouvelles offres sur les temps périscolaires et extrascolaires en s'appuyant sur leur expression.

55 projets ont été sélectionnés dans les Côtes d'Armor, pour un montant de 150 000 €.

2011 c'est aussi :

> **la Caf qui devient guichet unique des impayés de loyers** au titre de l'aide personnalisée au logement, en application de la loi de mars 2009 rendant obligatoire la création des CCAPEX (commission de coordination des actions de prévention des expulsions).

> **le lancement du site internet du Centre social de Dinan : www.centre-social-dinan.fr**

Le site a accueilli ses premiers visiteurs en janvier. Il a été développé en interne par le Département des systèmes d'information pour répondre au projet de l'équipe du Centre social.

L'équipe du centre social de Dinan (de gauche à droite) : Françoise GUYOT, Annick MONNIER, Elisabeth STOLZ-LOUAZEL, Jean-Paul HÉDÉ, Véronique TRÉDAN



> **le renouvellement du marché FSL :**

la Caf se voit à nouveau confier la gestion administrative, financière et comptable du dispositif fonds de solidarité logement. Le Conseil général a signé le 4 juillet l'acte d'engagement attribuant ce marché à la Caf. Il est conclu pour une durée d'un an et est renouvelable trois fois. Près de 11 000 dossiers sont traités chaque année.

> **le lancement du jeu "Être parents, quelle aventure"**

porté par le Centre social de Plérin et un collectif de parents et de professionnels.

L'équipe du jeu "Être parents quelle aventure" à l'inauguration du jeu, en février



Les chiffres clés

> Nombre d'allocataires au 31 décembre 2011 : **88 864**

> Nombre de personnes bénéficiaires des prestations : **244 250**

- **18 250** allocataires perçoivent la prestation du jeune enfant (Paje)
- **39 400** des allocations familiales
- **22 500** une allocation de rentrée scolaire (Ars) pour 39 500 enfants
- **44 900** une prestation logement
- **9 150** l'allocation adulte handicapé (Aah)
- **11 500** le revenu de solidarité active (Rsa)
- **82** le Rsa jeune

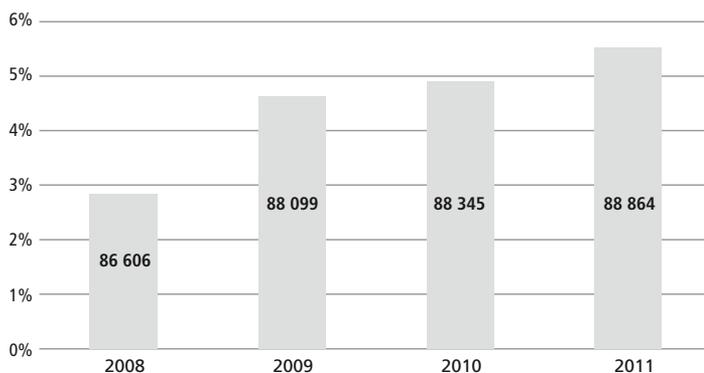
> Montant des dépenses de prestations familiales : **490 000 000 d'euros**

> Montant des dépenses d'action sociale : **25 400 000 d'euros**

> Nombre de personnes accueillies : **110 000**. Dont **95 %** reçues en moins de 20 minutes

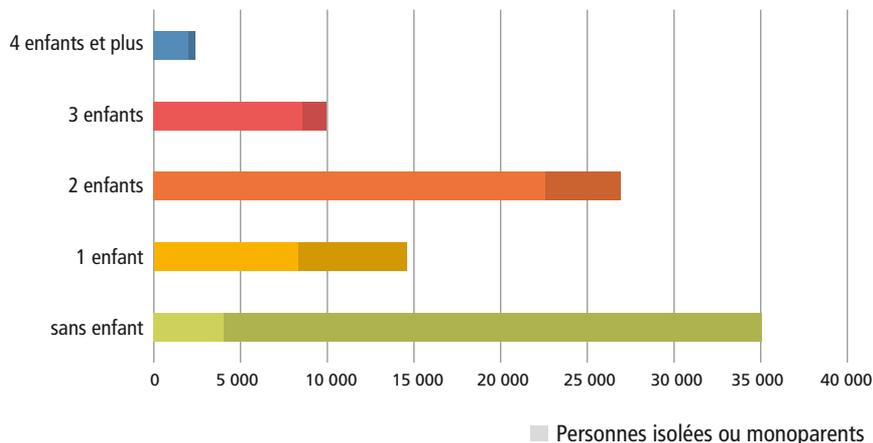
> Nombre d'appels téléphoniques traités par les agents : **121 500**

Évolution en pourcentage du nombre d'allocataires par rapport à 2007



Lecture du graphique : en 2011, 88 864 foyers sont allocataires de la Caf, soit 5,5 % de plus qu'en 2007

Répartition des allocataires en 2011 par situations familiales

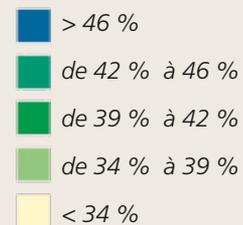


Des bénéficiaires inégalement répartis



Part de la population totale couverte par les prestations Caf

Moyenne départementale : 42%



> Quelle est la répartition des allocataires Caf sur le département ?

Le nombre global d'allocataires fin 2011 est très comparable à celui de la fin 2010 : 88 865 et 244 250 personnes couvertes par les prestations soit une progression de 500 allocataires par rapport à 2010.

Dans le rapport d'activité 2010, nous avons montré le poids de certains territoires et des plus grandes villes en nombre d'allocataires : l'agglomération de Saint-Brieuc - Baie d'Armor concentre à elle seule plus de 23 % des allocataires de la Caf et la ville de Saint-Brieuc 12 % des allocataires.

Malgré cette réalité, la part de la population totale qui bénéficie des prestations de la Caf est sur tout le département importante : 42 %.

La carte ci-dessus illustre les disparités constatées : la part de la population allocataire de la Caf est supérieure à cette moyenne dans les villes. Leur environnement immédiat

est le long des principaux axes routiers. Les territoires où la Caf est moins présente sont caractérisés par un certain vieillissement de la population et un caractère rural (ou côtier) plus marqué.

> Quelle sont les évolutions en termes de prestations ?

On constate peu d'évolutions importantes en 2011. Il faut toutefois remarquer :

- une hausse de 3 % du complément mode de garde de la Paje (3 %) tandis que le complément lié à l'interruption ou l'activité réduite est en baisse (-3,9 %) ;
- une évolution défavorable du Rsa socle (4,7 % en un an), évolution probablement liée à la dégradation importante des chiffres du chômage dans le département ;
- la poursuite de la hausse de l'Aeeh (12,6 %) après une hausse de 8,9 % l'année précédente.

Démographie

Bien que le nombre de naissances soit en léger recul, le département semble toujours connaître un taux de fécondité supérieur aux moyennes régionales et nationales : l'indicateur conjoncturel de fécondité est de 218 enfants pour 100 femmes en 2009. Il est de 198 en France de métropole et de 201 en Bretagne. 62,5 % des naissances en 2010 dans le département sont " hors mariage ".

Les caractéristiques des logements

Au recensement 2009, le département compte 338 600 logements dont 261 080 résidences. 7 % des logements du département sont vacants. 70,6 % des résidences sont occupées par leur propriétaire, 20,3 % par un locataire du parc privé et 7,4 % par un locataire d'HLM. La part très importante des propriétaires occupants et la faiblesse du parc HLM sont deux caractéristiques notables du département dont il faudrait mesurer les effets.

La parc locatif social du département, outre sa faible importance offre une autre caractéristique importante : en 2010, il est composé pour un tiers de logements individuels (contre 23,2 en région Bretagne).

Enfin, le parc social est caractérisé par une proportion importante de logements récents : en 2010, 16,2 % du parc a été achevé en 2000 ou après.

Une évolution préoccupante du chômage

Le département a, depuis longtemps, une situation favorable en matière de demande d'emploi, avec un taux de chômage légèrement inférieur à celui de la région Bretagne et très nettement inférieur à celui de la France. Fin 2009, le taux de chômage du département est de 7,9 contre 8,2 en Bretagne et 9,6 en France

de métropole. Mais, fin 2011, le constat est bien différent : le taux de chômage du département est de 8,3, supérieur à celui de la région (8,0) et n'est plus inférieur au taux national que de 1,1 point.

Cette évolution, si elle se confirme, marque une rupture importante du paysage social du département.

Si l'on compare l'évolution du nombre total de demandeurs d'emploi avec celle des demandeurs d'emploi de plus d'un an, on fait un double constat : la hausse du nombre de demandeurs d'emploi inscrits depuis plus d'un an est de 52 % en 4 ans contre 38 % pour la totalité des demandeurs d'emploi. Ce sont les moins de 25 ans d'une part et les plus de 50 ans d'autre part qui sont le plus touchés par le chômage de longue durée.

Des disparités géographiques qui restent importantes en matière de chômage

Sur la période 2007-2011, la zone d'emploi de Loudéac reste la moins touchée par le chômage avec des taux particulièrement faibles : inférieurs à 5 points jusqu'à la fin 2008. Même si cette zone d'emploi garde le plus faible taux de chômage fin 2011 (6,7), il faut noter que son évolution à partir du milieu de l'année 2010 est inquiétante : plus 1 point en un an et demi.

La zone d'emploi de Saint-Brieuc connaît un chômage stable depuis la mi 2009, légèrement supérieur à 7,5.

Les trois zones de Dinan, Guingamp et Lannion, après avoir connu des évolutions très comparables jusqu'à la fin de 2008, enregistrent des évolutions divergentes ensuite : la zone de Dinan enregistre une forte progression en 2009 puis, de nouveau, une progression en 2011. Fin 2011, le taux de chômage de cette zone d'emploi est de 9,4. La zone de Lannion, après avoir connu une baisse début 2011 termine cette année avec un taux de 8,5. La zone de Guingamp enregistre une forte augmentation au 1er trimestre 2011 et termine l'année avec un taux de 8,8.

La Caf pour être au service des familles met en œuvre des services complémentaires et structurés :

- le conseil et l'accompagnement des familles ;
- le versement de prestations légales et extralégales aux allocataires ;
- l'aide au développement et le financement de services qui facilitent la vie quotidienne des familles.

Mission 1

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

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

- un soutien financier par le versement des prestations familiales ;
- une politique de développement des services afin que les enfants puissent être confiés, dans de bonnes conditions. Ainsi, la Caf accompagne techniquement et verse des aides au fonctionnement aux crèches, haltes-garderies, relais parents assistants maternels (Rpam), centres de loisirs péri et extra-scolaires.
- un accompagnement collectif ou personnalisé lors d'une naissance, d'une adoption ou d'une séparation. Il s'agit 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.

PROGRAMME 1		en euros
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance		
PAJE - Allocation de base et d'adoption		33 474 772
PAJE - Prime de naissance et d'adoption		4 864 065
PAJE Activité		17 517 820
PAJE Cotisations et rémunérations prises en charge		61 203 925
Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans		11 455 545
Total		128 516 127
PROGRAMME 2		
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse		
Temps libre des enfants		8 506 558
Total		8 506 558
PROGRAMME 3		
Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte		
Animation de la vie sociale - soutien aux jeunes		392 971
Total		392 971
Total Mission 1		137 415 656

■ L'accueil individuel chez un assistant maternel

La Caf souhaite faciliter le choix d'un mode d'accueil pour les parents et leur mise en relation avec les assistants maternels.

L'assistant maternel, premier mode d'accueil sur le département des Côtes d'Armor, offre le plus souvent une solution adaptée et souple pour répondre aux besoins des familles.

La Caf s'engage au moyen de plusieurs dispositifs :

- la prime à l'installation pour aider les assistants maternels à s'installer dans la profession ;
- le prêt à l'amélioration du lieu d'accueil pour réaliser des travaux afin d'accueillir les enfants dans des conditions optimales ;
- le prêt véhicule pour favoriser la mobilité des assistants maternels et des enfants accueillis.

La Caf accompagne les assistants maternels avec :

- le site national mon-enfant.fr pour mettre en relation les assistants maternels avec les parents ;
- la diffusion de la lettre d'informations "La malle aux infos" pour recevoir des informations législatives et réglementaires, des informations pratiques, des expériences locales, des astuces... ;
- le soutien financier et l'animation des relais parents-assistants maternels.



Brigitte LE CLECH, référente accueil individuel

■ Mission 2

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

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, actions du Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents -Reaap)
- l'accompagnement personnalisé des familles lors d'une séparation. Les travailleurs sociaux Caf informent les familles sur leurs droits, les accompagnent dans leurs démarches, les conseillent. L'objectif est d'agir dans l'intérêt de l'enfant, celui-ci étant au cœur de nos préoccupations.

PROGRAMME 1		en euros
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance		
Allocations différentielles		10 688
Allocations familiales		97 950 599
Allocations forfaitaires		649 809
Complément familial		14 269 924
Frais de tutelle autres prestations familiales		730 787
Prestations conventions internationales et Union européenne		21 546
Autres actions - écoute et accompagnement des parents		232 283
Total		113 865 636
PROGRAMME 2		
Contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles		
Allocation de rentrée scolaire		11 560 989
Total		11 560 989
Total Mission 2		125 426 625

■ Une journée des créateurs de jeux sur la parentalité

En juin, le Reaap a organisé une journée d'animation sur les outils pédagogiques de la parentalité.

Qu'elles soient d'origine associative, ou organisées par les services enfance-jeunesse des collectivités ou animées au sein des centres sociaux, ces animations portent une même ambition : celle d'accompagner les parents et les professionnels de la petite enfance dans leur relation à l'enfant.

Chaque projet a été brièvement présenté par les concepteurs. Au-delà des supports d'animation, le Reaap a souhaité valoriser les démarches et les méthodes de réalisation de ces initiatives.

Une déambulation dans l'espace a permis une découverte des créations sur chaque stand.

Un bilan collectif de ces initiatives a été réalisé au cours des tables rondes, l'objectif étant de les décliner sur le département au profit du public des parents et des jeunes.

À l'issue de cette journée, les outils ont été répertoriés dans un catalogue.

Les organisateurs et exposants



Mission 3

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

L'offre globale de service aux familles se traduit par :

- le versement des allocations logement, prêts d'installation et d'équipements, des aides au titre du fonds de solidarité pour le logement ;
- le soutien technique et financier en faveur des services qui accueillent, informent les familles (ADIL, Pact'arim, foyers des jeunes travailleurs) ;
- l'animation de la vie sociale, l'accompagnement des familles dans leur quartier, notamment avec l'action des centres sociaux.

PROGRAMME 1		en euros
Favoriser, pour les familles, de meilleures conditions de logement et un cadre de vie de qualité		
Aide personnalisée au logement		45 037 797
Allocation de logement familiale		28 980 312
Allocation de logement social et Allocation de logement transitoire		33 947 896
Prêt à l'amélioration de l'habitat (allocataires et assistants maternels)		33 947 896
Logement et habitat		999 721
Total		109 219 408
PROGRAMME 2		
Faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne, en particulier au travers des centres sociaux et des petites structures de proximité		
Temps libre des enfants et des familles - temps libre des familles		8 506 558
Animation de la vie sociale		1 745 967
Total		10 252 525
Total Mission 3		3 119 471 933

Un chantier pour se retrouver

Épaulés par l'équipe du centre social de Guingamp, des habitants du quartier du Roudourou travaillent à la réhabilitation d'un ancien lieu de baignade et de pique-nique. Ce site, en lisière d'un quartier d'habitat social, a longtemps été fréquenté par des familles d'origines diverses. Pour lui redonner sa vocation, des bénévoles ont installé un barbecue et des tables. Ils ont aménagé une mare et construit des nichoirs à oiseaux. Sentiers et escaliers ont également été remis en service. Peu à peu, tout un travail de réseau se met en oeuvre. Les écoles de la ville pourront y animer des activités pédagogiques. La ville de Guingamp envisage l'intégration du sentier bordant le Trieux au

circuit de Grandes Randonnées (GR). Ce chantier micro-local d'insertion s'inscrit dorénavant dans un réseau départemental d'actions liées à la protection de l'environnement et la promotion du développement durable. La mission des Caf d'animer la vie sociale, d'accompagner les familles dans leur quartier prend ici tout son sens.





Table ronde au cours de la journée départementale des Centres sociaux du 22 mars.

■ Journée départementale des centres sociaux Agir dans ma vie, agir dans ma ville

Les équipes des Centres sociaux et municipaux ont privilégié la thématique de la participation des habitants au sein des centres.

Les témoignages, les partages d'expériences et les apports sociologiques ont ainsi donné à voir et comprendre les ressorts qui amène les personnes de l'engagement personnel à la participation au projet collectif.

Un film réalisé en lien avec les équipes est venu illustrer ce que le projet collectif du centre social apporte aux projets personnels des habitants.

Cette première forme d'engagement peut s'enrichir et aboutir vers une participation active. C'est tout l'enjeu de l'investissement des professionnels auprès des habitants.

2011 a aussi été l'année

des renouvellements de projets pour les centres sociaux de Ploufragan, Dinan, Plédran, Saint-Brieuc : Le Point du Jour, La Croix Saint-Lambert et Le Plateau.

La nécessité de rompre l'isolement, le souhait de partager des compétences, de rendre son temps utile est une motivation constante exprimée par les bénévoles inscrits dans la dynamique du projet du centre social.

Les projets des centres sociaux sont renouvelés tous les 4 ans pour ajuster l'offre proposée aux familles, aux habitants et aux partenaires.

Les centres sociaux fondent leurs projets sur la demande sociale et partent du besoin des habitants, des familles pour les construire, avec leur implication et celle des partenaires.

Les axes prioritaires d'intervention des centres sociaux sont l'amélioration du " bien vivre ensemble ", le renforcement des liens sociaux et le soutien à la parentalité.

Mission 4

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

L'offre globale de service, c'est :

- soutenir financièrement des familles vulnérables par le versement des prestations sociales ;
- apporter une aide au développement de services permettant de créer les conditions favorables à l'autonomie et au retour à l'emploi (ADALEA, MDPH, ...);
- proposer aux familles confrontées à un événement de vie pouvant les déstabiliser (maladie, handicap, décès d'un enfant) une rencontre avec un travailleur social.

PROGRAMME 1		en euros
Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap		
Allocation adultes handicapés		69 027 046
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé		4 709 204
Allocation journalière de présence parentale		633 667
Frais de tutelle adultes handicapés		3 393 412
Total		77 763 329
PROGRAMME 2		
Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale		
Allocation de soutien familial		7 243 496
Accompagnement social des familles et de leurs enfants		6 202 535
Autres actions - médiation familiale		232 284
Total		13 690 365
PROGRAMME 3		
Accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité		
Allocation de parent isolé		18 718
Contrats d'avenir - CAV - CIRMA		1 272
Prime exceptionnelle RMI - Etat		1 909 067
Prime retour à l'emploi		6 200
Revenu de solidarité active activité Etat		9 391 768

Revenu de solidarité active socle département	40 191 297
Revenu minimum d'insertion - département	51 572
Revenu de solidarité active aux jeunes	208 304
APRE	460 961
Total	52 239 159
Total Mission 4	143 692 853

■ Réforme de l'Allocation adulte handicapé (Aah)

La réforme a pris effet au 1^{er} janvier 2011.

Cette réforme consiste à :

- déterminer les droits des bénéficiaires identifiés en activité en prenant en compte les ressources trimestrielles et non plus annuelles ;
- assurer un cumul intégral entre allocation et salaire pendant les 6 premiers mois suivants la reprise d'activité ;
- poursuivre le cumul (partiel) entre salaire (ou revenus non salariés) et allocation en fonction des revenus d'activité.

Cette réforme a demandé la mise à jour des applicatifs informatiques pour la gestion des droits et la formation des agents sur les nouvelles règles.



Illustration Hervé Pinel - Cnaf



Une partie de l'équipe du Département des systèmes d'information

Tableau

Données générales	2010	2011	Evolution
Nombre total d'allocataires	88 345	88 648	0,3%
Nombre de personnes couvertes (allocataire + conjoint + personne à charge)	243 318	240 428	-1,2%
Nombre d'enfants de moins de 25 ans à charge	109 957	109 446	-0,5%
Nombre d'enfants de moins de 20 ans à charge	108 204	107 660	-0,5%
Bénéficiaires d'au moins un minima (Aah, Api, Rmi, Rsa socle)	17 232	17 985	4,4%
Bénéficiaires du Rsa uniquement (socle et/ou activité)	3 239	3 511	8,4%
Bénéficiaires sans minima ni aide au logement	35 950	35 996	0,1%
Bénéficiaires d'une aide au logement (Alf, Als, Apl)	44 836	43 284	-3,5%
- Dont étudiants	2 814	2 439	-13,3%
- Bénéficiaires d'une aide au logement uniquement	21 008	20 920	-0,4%
Nombre de personnes couvertes par une aide au logement (allocataire + conjoint + personne à charge)	91 615	88 615	-3,3%

Soutien aux familles	2010	2011	Evolution
Allocations Familiales (Af)	39 195	39 464	0,7%
Complément Familial (Cf)	7 276	7 236	-0,5%
Allocation de Rentrée scolaire (Ars)	22 985	22 513	-2,1%
Naissance Jeune Enfant			
Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (Paje)	18 399	18 232	-0,6%
- dont allocation de base	15 320	15 072	-1,6%
- dont complément d'activité (Clca)	5 148	4 949	-3,9%
- dont complément d'activité (Colca)	30	25	n.s.
- dont complément de mode de garde - assistante maternelle	8 761	9 023	3,0%
- dont complément de mode de garde-domicile	236	239	1,3%
- dont complément de mode de garde - structure	224	239	6,7%
Allocation de Soutien Familial (Asf)	4 617	4 558	-1,3%

des bénéficiaires

Logement	2010	2011	Evolution
Allocation Logement Familiale (Alf)	10 307	10 432	1,2%
Allocation Logement Sociale (Als)	16 542	16 688	0,9%
Aide Personnalisée au Logement (Apl)	17 987	17 751	-1,3%
Ensemble des prestations, répartition par mode d'occupation			
- dont foyer	4 992	4 894	-2,0%
- dont location	33 762	34 071	0,9%
- dont accession	6 073	5 906	-2,7%

Revenus garantis	2010	2011	Evolution
Revenu de Solidarité Active de droit commun (Rsa)	11 105	11 518	
- dont socle seul	6 627	6 909	4,3%
- dont activité seule	3 022	3 057	1,2%
- dont socle + activité	1 456	1 552	6,6%
- dont Rsa avec majoration pour isolement	1 605	1 551	-3,4%
- dont Rsa jeunes	51	70	n.s.

Soutien aux familles	2010	2011	Evolution
Allocation Adultes Handicapés (Aah)	9 050	9 140	1,0%
-Taux plein (incapacité >= 80%)	4 381	4 208	-3,9%
-Taux plein (50% <= incapacité < 80%)	1 034	1 109	7,3%
-Taux réduit (incapacité >= 80%)	2 933	3 083	5,1%
-Taux réduit (50% <= incapacité < 80%)	677	716	5,8%
-Autres cas	25	24	n.s.
Ancien Complément Aah	22	15	n.s.
Complément Aah garantie de ressources	1 639	1 656	1,0%
Complément Aah majoration vie autonome	1 426	1 400	-1,8%
Allocation d'Éducation Enfant Handicapé (Aeeh)	1 019	1 147	12,6%
Allocation Journalière de Présence Parentale (Ajpp) ou complément	55	74	n.s.

n. s. : non significatif

Nos engagements de qualité de service

Mieux accueillir les allocataires

Objectifs à atteindre en 2011

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

Le temps d'attente à l'accueil physique ne doit pas excéder 20 minutes dans 85 % des cas, depuis l'entrée dans le lieu d'accueil jusqu'à la prise en charge définitive de la demande.

Résultats de la Caf en 2011

Accueil au siège ouvert du lundi au vendredi inclus, à l'exception du mercredi matin.

- Amplitude hebdomadaire moyenne sur l'année : **35,4 h**
- Temps d'attente inférieur à 20 minutes pour **95 % des allocataires.**
- Permettre à l'allocataire un contact téléphonique avec un agent de la Caf au moins 5 jours par semaine, selon une amplitude hebdomadaire de 35 h et avec un taux d'accès d'au moins 90 %.
- Service d'accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi inclus.
- Amplitude hebdomadaire moyenne : **32,2 h**
- Taux d'appels traités par les agents : **91,7 %**

Traiter rapidement les demandes

Objectifs à atteindre en 2011

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 l'alimentation du compte, à l'envoi d'un courrier ou d'une notification à l'allocataire.

Ce délai est de 10 jours pour les demandes de minima sociaux.

Résultats de la Caf en 2011

- **85,2 %** des pièces et dossiers sont traités sous 15 jours.
- **91,9 %** des documents relatifs aux minima sociaux sont traités en moins de 10 jours.



La Cnaf s'est engagée, pour 2011, à garantir la qualité de l'information financière et en particulier l'exactitude des droits payés aux usagers. Cette démarche conduit la branche Famille à revoir le pilotage de sa politique de maîtrise des risques, à optimiser les fonctions de contrôle, à développer la lutte contre la fraude et à renforcer les fonctions d'audit.

■ Sécuriser nos paiements et nos processus de gestion

Avoir un fichier allocataires et partenaires de qualité

L'un des premiers risques financiers est de payer des prestations à la mauvaise personne. L'existence de fichiers allocataires propres à chaque Caf a longtemps constitué un risque de fraudes aux prestations familiales. Une famille pouvait, en effet, s'inscrire dans plusieurs Caf et percevoir autant de fois des prestations. C'est une des raisons majeures qui a conduit la Cour des comptes à ne pas certifier les comptes de la branche Famille. En 2010, pour la première fois les comptes de la branche Famille ont été certifiés notamment grâce à un travail important accompli autour du Rnb (Recueil national des bénéficiaires). 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 incompatibilités de rôle (doublons, noms mal orthographiés...).

En complément du recueil national des bénéficiaires, la branche Famille participe à la construction du Rncps (Répertoire national commun de la protection sociale). Pour faciliter les démarches et mieux gérer les droits des bénéficiaires, les différents organismes qui servent des prestations sociales communiquent au Rncps des informations les concernant. Ces informations sont relatives à la nature des droits ou des prestations servies et à l'adresse déclarée à chacun de ces organismes. Le répertoire ne contient ni montants des prestations ni éléments relatifs aux ressources. Les bénéficiaires disposent d'un droit d'accès aux informations inscrites au Rncps, auprès

de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) et d'un droit de rectification auprès des organismes qui versent les prestations.

En 2011, la Caf des Côtes d'Armor a aussi conduit des travaux de sirénage. Il s'agit comme pour les allocataires, d'attribuer à nos partenaires un numéro unique d'identification afin de sécuriser les paiements.

Sécuriser les données déclaratives

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 pour corriger les écarts (fausse déclaration, omission...). 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, Cnam...) permettent de vérifier l'exactitude des données déclarées et de corriger les écarts (fausse déclaration, omission...). Sont ainsi contrôlés, les situations familiales et professionnelles, le logement, l'état civil, les ressources.... Attention, ces échanges d'informations à des fins de contrôles entre organismes n'exonèrent pas les allocataires de déclarer tout changement de situation à la Caf.

Par ailleurs, au mois de décembre 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



Une partie de l'équipe de la Maîtrise des risques

d'identification des risques d'indus. Elle a développé une requête qui effectue une cotation des risques d'indus en fonction de la situation des allocataires et des prestations perçues. La Caf des Côtes d'Armor doit ensuite lancer des contrôles sur pièces ou sur place pour les dossiers présentant les pourcentages de risques les plus importants. Nous pourrions raisonnablement mesurer l'efficacité de ce nouveau dispositif en fin d'année 2012.

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'inscrit dans une logique d'amélioration continue de nos pratiques de liquidation. Les boucles qualités consistent à mettre en œuvre des démarches pour identifier les anomalies et mettre en place des actions de correction et évaluer les effets des corrections apportées.

Une première boucle qualité (cible 909) repose sur la vérification au fil de l'eau d'agents sur le traitement des dossiers.

Cette vérification s'opère sur des périodes de trois mois. La première période a commencé en

décembre 2010. Le travail de sept techniciens et un référent est vérifié. Les rejets éventuels sont analysés par le référent ou le cadre et recyclés avec les agents.

Une deuxième boucle qualité (cible 433-1) est consacrée à l'aide au logement. 80 dossiers d'aide au logement ont été ciblés par la Cnaf relatifs à des ouvertures de droits comprises entre janvier et avril 2011. L'analyse des rejets a permis une analyse des anomalies dans la complétude des dossiers et la mise en place d'actions correctives.

Une troisième boucle de qualité a été mise en place en septembre 2011 (cible 433.2) consacrée au Rsa. 40 dossiers ont été sélectionnés par la Cnaf et les résultats ont été remontés au niveau national fin décembre 2011.

La Cnaf poursuit la mise en œuvre de cibles de supervision par le lancement d'une nouvelle boucle de qualité sur les déclarations de situation (cible 434-1) diffusée fin décembre 2011 sur la base de 41 dossiers. Les résultats seront remontés en mai 2012.

La formation continue des techniciens conseil constitue un des leviers les plus importants pour payer le juste droit du premier coup. Des ateliers de pratiques professionnelles, mis en place par le Centre de formation interne fin 2010, viennent ainsi renforcer la formation interne. Ils ont pour objectif d'harmoniser les pratiques en s'appuyant sur des bonnes pratiques.

Déployer la démarche processus et la fonction d'audit

La branche Famille va progressivement déployer une démarche processus. 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.

En 2011, le processus gestion des habilitations a été livré par la Cnaf et mis en place par la Caf des Côtes d'Armor. Le groupe projet a réalisé un travail conséquent de mise aux normes, de révision des circuits, les délégations des agents ont été modifiées et leur profil informatique mis en conformité.

Au mois de décembre 2011, nous avons reçu le processus " allocation logement ". Celui-ci va être mis en place au cours du premier semestre 2012. Un atelier " auto diagnostic " composé de techniciens conseils, de référents techniques, de cadres, représentant les différents services concernés par le traitement de l'allocation logement analysera les pratiques locales au regard du référentiel national des bonnes pratiques.

Les audits internes et externes permettront d'évaluer le respect ou pas des normes de production.



Christelle DAMBRINE et Karine FAUJOURON, en charge des audits internes et référentes de la démarche processus

Lutter contre la fraude

Un travail en réseau entre les Caf et avec les partenaires

Le Préfet des Côtes d'Armor a installé en septembre 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 toute nature 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 à ces travaux. Au niveau régional, il existe une instance de concertation et de coordination de lutte contre les fraudes.

Tous les organismes de la Sécurité sociale ont des référents fraude.

Les Caf ont des moyens de contrôle du train de vie des allocataires et peuvent ainsi vérifier la cohérence avec les prestations perçues.

De l'oubli à l'escroquerie

Une déclaration erronée ou une omission de déclaration de la part de l'allocataire peut générer des prestations qui ne sont pas dues.

La Caf demande à l'allocataire de rembourser le " trop perçu ".

De cette erreur involontaire à celle délibérée, on glisse vers la fraude. La Caf a désormais la possibilité de qualifier de fraudes, ces erreurs ou omissions et d'appliquer des sanctions.

Des moyens de sanction accrus

Les sanctions combinent l'avertissement, la suspension des allocations, la pénalité et le dépôt de plainte.

Depuis 2007, la Caf peut sanctionner les allocataires fraudeurs par l'application d'une pénalité financière d'un montant proportionnel à la gravité de la fraude, qui varie de 294,60 € à 11 784 €.

La Caf peut également déposer plainte contre l'allocataire fraudeur qui pourra être jugé par le tribunal correctionnel et condamné à une peine d'amende pouvant aller jusqu'à 11 000 € et à une peine 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.

Dans ce cas, le montant maximum de la pénalité est fixée à 5 892 €.

Développer la fonction contrôle

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, parmi d'autres, de la branche Famille " 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. Cette fonction s'inscrit dans un processus global.

Chaque année, un plan de contrôle est préparé pour l'année suivante avec une détermination concertée des cibles.

En 2011, le taux de contrôle pour les 456 équipements des Côtes d'Armor est de 8%.

37 établissements ont été contrôlés.

Le contrôle au domicile de l'allocataire

La Caf compte quatre contrôleurs et un contrôleur stagiaire. 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.

Chiffres clés

- > 1 749 contrôles d'allocataires à leur domicile qui ont généré 103 rappels pour un montant de 121 000 € et 396 indus pour un montant de 761 000 €.
- > 48 fraudes ont été qualifiées par la commission administrative fraude qui a décidé de poursuivre pénalement les allocataires dans 5 cas, a attribué 29 pénalités pour un montant de 20 800 € et notifié 14 avertissements
- > Le montant des indus frauduleux s'élève à 224 390 €.
- > 99,43 % des Nir allocataires sont certifiés.

Chiffres clés de la médiation administrative

- > 145 réclamations ont été enregistrées en 2011, contre 177 en 2010 : 32% pour le logement, 22% pour le handicap, 15% sur l'accueil de l'enfant, 19% sur la précarité. Une réclamation est "tout mécontentement exprimé à l'égard d'une décision, une procédure, ou un service de la Caf, quelle qu'en soit la forme, et pour lequel une réponse est explicitement ou implicitement attendue."
- > 28 sollicitations de médiation ont été recensées. L'objectif de la médiation administrative au sein de la Caf est de "créer ou de restaurer le lien entre la Caf et l'allocataire pour aider celui-ci à accéder à l'ensemble de ses droits et aux services, en conformité avec sa situation"

Réunion de cadres, à Lamballe,
29 novembre 2011

Réunion de cadres,
à Binic, 9 juin 2011



Une Caf Dynamique et PERFORMANTE



Réunion du personnel au cours
de la cérémonie de lancement
du chantier du nouveau siège
de la Caf aux Plaines Villes,
13 septembre 2011

Directeur

Groupe ressources et aide au pilotage

- Attachée de direction aide au pilotage
- Service études
- Service communication
- Service achat, patrimoine et développement durable

Directeur adjoint, directeur de l'offre de service allocataires

- Service accueil et accompagnement social des publics
- Service gestion des droits et aides financières individuelles
- Centre de formation interne
- Département des systèmes d'information

Directeur financier

- Service maîtrise des risques, procédures
- Service certification des comptes et créances
- Service contentieux
- Service contrôle des situations allocataires

Directeur de l'offre de service partenaires

- Service enfance-jeunesse, aides financières collectives, contrôle, conseillers en développement social
- Service parentalité, médiation familiale
- Service animation de la vie sociale

Directrice des ressources humaines

- Service ressources humaines
- Service formation



La gestion des ressources humaines

*Une partie de l'équipe
Ressources humaines*

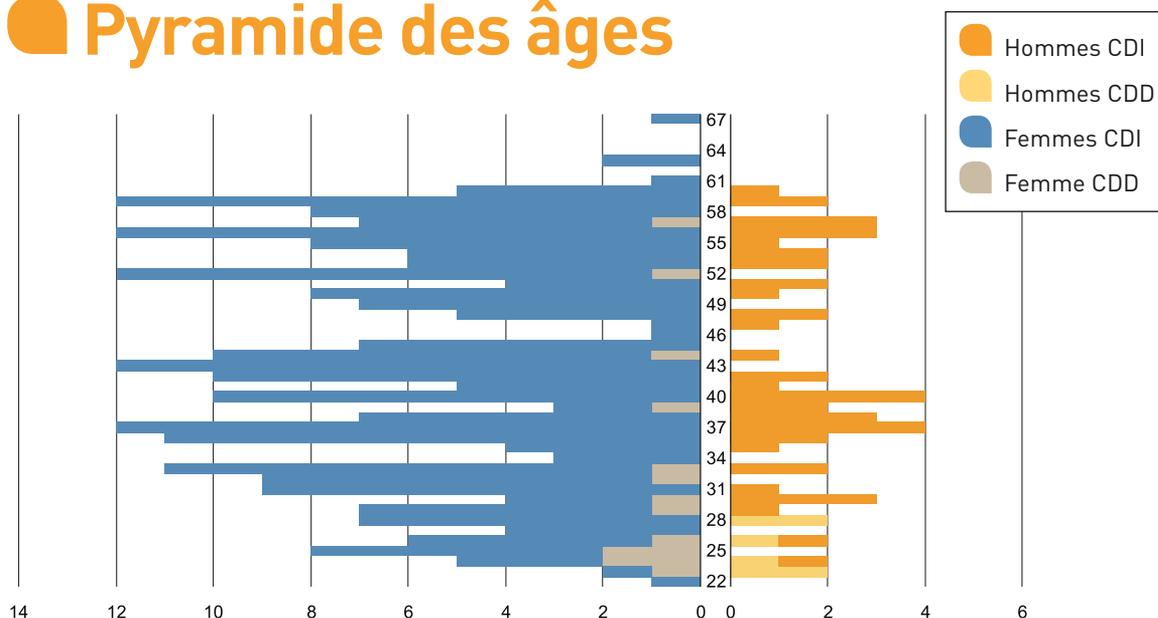
Les effectifs

- 193 agents titulaires au budget unique de gestion administrative (GA)
- 115 agents titulaires en action sociale
- > **Soit 301,93 équivalents temps plein (ETP) en 2011**
- 72 agents titulaires bénéficient d'un contrat de travail à temps partiel soit 23% de l'effectif
- **20 CDD présents au 31 décembre 2011**
 - 2 contrats de professionnalisation
 - 7 CDD de surcroît (dont 1 contrat senior)
 - 11 CDD de remplacement d'agents absents.
 - 12 stagiaires dont 11 en action sociale

*Réunion d'information pour le recrutement
d'agents administratifs en mai 2011*



Pyramide des âges



Les salaires

Les salaires sont fixés par une classification nationale des emplois et des rémunérations. Les employés et cadres sont classés dans cette grille de rémunération selon leur métier et leurs responsabilités.

La politique salariale

• Les mesures collectives

Le protocole relatif à la rémunération du 3 mai 2011 a majoré de 5 points les coefficients de qualification :

- des niveaux 1 à 9 de la grille des employés et cadres,
 - des niveaux 1E à 9E de la grille du personnel soignant, éducatif et médical des établissements des œuvres,
 - de niveaux IA à VI de la grille des informaticiens.
- Corrélativement, les plages d'évolution salariale correspondantes ont été majorées de 5 points et du nombre de points de compétence correspondant à l'attribution du pas minimum du niveau.

• Les mesures individuelles :

- Attribution des points d'ancienneté : 432 points pour 216 agents
- Attribution de points de compétence : 762 points pour 87 agents
- Attribution de 10 points de compétence adressés le 1^{er} juillet 2011 à chaque référent technique : 20 bénéficiaires
- 30 promotions professionnelles
- 19 titularisations

Moyenne des salaires bruts sur l'année 2011, calculée sur 14 mois

Grille employés et cadres		
Coefficient	Rémunération	Effectif
193	1 761,60 €	12
210	2 125,99 €	79
210 personnel soignant	2 295,55 €	2
235	2 496,05 €	109
255 non cadre	2 295,55 €	1
255 contrôleur	2 177,83 €	1
255 cadre	2 633,58 €	10
280 contrôleur	3 075,45 €	4
280 non cadre	3 086,95 €	34
280 cadre	2 812,68 €	6
280 personnel soignant	3 101,84 €	9
310	3 096,84 €	17
295	3 342,42 €	2
355	3 649,34 €	9
340	3 413,90 €	1
395	4 271,54 €	1
Agent de direction	6 520,88 €	4

Grille informaticiens		
Coefficient	Rémunération	Effectif
210	2 001,25 €	1
255	2 623,49 €	1
286	2 951,42 €	3
347	3 565,25 €	1

Le comité d'entreprise



Conférence sur l'égalité professionnelle dans les entreprises, organisée par la Commission égalité professionnelle du Comité d'entreprise, en octobre 2011

Composition suite aux élections du 24 mars 2011 :

- 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

Les syndicats représentatifs sont la CFDT et la CGT pour les 3 collèges.

Les commissions :

- Formation
- Egalité hommes-femmes
- Logement
- Aides financières
- Loisirs achats
- Contrôle
- Mutuelle
- Animation

Ces temps de rencontres et de réunions (heures de délégation et heures de représentation) représentent un volume de 823 heures (hors présence d'agents de direction).

En 2011, le CE s'est réuni 12 fois dont une réunion exceptionnelle.

Délégués du personnel

14 délégués du personnel, titulaires et suppléants, ont été élus au cours des dernières élections : 7 représentants CFDT et 7 représentants CGT.

En 2011, 12 réunions se sont tenues avec la Direction.

CHSCT

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est composé de 4 représentants, élus au cours de l'élection du 31 mai 2011 : 3 CFDT et 3 CGT.

En 2011, le CHSCT s'est réuni 6 fois.

Délégués syndicaux

2 représentants syndicaux représentent les 2 syndicats présents à la Caf des Côtes d'Armor : la CFDT et la CGT.

Délégation nationale

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



Formation " Démarche d'élaboration du projet en centre social " pour les personnels des centres sociaux, 31 mars 2011 au Centre social du Plateau

La formation

En 2011, la Caf des Côtes d'Armor a consacré 7,79 % de sa masse salariale à la formation professionnelle, dépassant largement l'obligation légale de 1,6 %.

Répartition des dépenses de formation en 2011	
Formation interne	228 503 €
Transport hébergement fonctionnement	14 103 €
Versements obligatoires	111 846 €
Frais pédagogiques	84 546 €
Rémunération des stagiaires	296 148 €
Allocations de formation versées	805 €
Total	735 951 €

Objectif visé par l'action de formation (% par rapport aux heures de formation)

- Maintenance des compétences 53,07 %
- Professionnalisation 10,30 %
- Accès à un premier métier (Pass et Vademecaf) 24,92 %
- Insertion milieu professionnel 3,38 %
- Développement personnel 7,43 %
- Autre reconversion individuelle 0,90 %
- **100 %**

290 stagiaires dont 48 hommes et 242 femmes, soit 87,61 % du personnel, ont suivi une ou plusieurs actions de formation/perfectionnement pour un total de 15 122 heures.

- les employés 61,72 %
- les agents de maîtrise et interprofessionnels 24,14 %
- les agents de direction et les cadres 14,14 %
- **100 %**

Bénéficiaires	Employés	Agents de maîtrise et interprofessionnels	Agents de direction et cadres	Total
Ensemble de l'organisme	198	83	50	331
Bénéficiaires de formation professionnelle	179	70	41	290

La gestion comptable

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.

La Cour a certifié qu'au regard des règles et principes comptables qui leur sont applicables, les comptes combinés de la branche Famille

sont réguliers, sincères et donnent une image fidèle de la situation financière et du patrimoine de la branche.

Au niveau local, les comptes de l'organisme sont validés par l'agent comptable national. Pour les comptes 2011, l'agent comptable national a validé nos comptes et formulé deux observations ne nécessitant pas de rectification.

Les principales masses financières

	En euros
Prestations versées aux familles	489 860 000
Aides action sociale	25 353 000
<i>Dont</i>	
<i>Aides collectives</i>	21 961 000
<i>Aides individuelles</i>	3 392 000
Gestion / frais de fonctionnement	23 305 000
<i>Dont salaires</i>	16 122 000
Assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf) *	30 905 000
Montant total des dépenses	569 423 000

* L'affiliation à l'Assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf), instituée par la loi du 3 janvier 1972, permet d'assurer une couverture vieillesse à tout bénéficiaire percevant certaines prestations familiales ou assumant la charge au foyer familial d'un adulte handicapé.

Le paiement des cotisations pour les périodes d'affiliation à l'Avpf est pris en charge par l'organisme débiteur des prestations familiales.

Les cotisations sont versées à la Carsat (Caisse d'assurance retraite et de santé au travail) qui opère pour le compte de la Cnav.

Les remises d'indus et les admissions en non valeur

La décision de remettre l'indu relève du directeur, quelque 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 2011
Demandes de remises de dettes	3 888
Admissions en non valeur	73
Total	3 961

Les recours des allocataires

Les décisions notifiées aux allocataires portant sur leurs droits à prestations sont susceptibles de recours.

31 décisions ont été rendues en 2011 par les tribunaux, dont 25 favorables à la Caf, 6 favorables à l'allocataire.

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 sont susceptibles de recours contentieux, devant le tribunal des affaires de sécurité sociale ou le tribunal administratif selon le cas.

Nombre de recours	Année 2011
Pré-contentieux	539
Contentieux	27
Total	566

La saisie des prestations

Par délégation de l'agent comptable, le Service contentieux 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.

2 593 saisies ont été exécutées en 2011.

L'allocation de soutien familial (Asf)

L'Asf (allocation de soutien familial) est versée pour élever un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents.



Guide des prestations

Le recouvrement des pensions alimentaires impayées

Le Service contentieux

- gère 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,
- recherche le débiteur, lui notifie sa dette et négocie avec lui un plan d'apurement,
- recherche les tiers susceptibles de détenir des fonds pour le compte du débiteur, en cas d'échec du recouvrement amiable,
- met en œuvre les procédures de saisie appropriées,
- surveille l'éventuel retour à "bonne fortune" des débiteurs se trouvant momentanément lors d'état de faire face au paiement de la pension.

1 490 dossiers sont en cours au 31 décembre 2011.

La lutte contre les fraudes

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.

En 2011, la commission administrative s'est réunie à 8 reprises et a examiné 56 suspicions de fraude aux prestations familiales.

Elle a proposé les sanctions suivantes :

- 5 dépôts de plainte
- 29 pénalités
- 14 avertissements
- 2 sursis à statuer
- 4 classements sans suite

Encart local paru dans Vies de famille de juin 2011

A photograph of a man in a white short-sleeved shirt sitting in the driver's seat of a car. He is looking down at a document he is holding in his hands. The background shows a brick wall and some greenery.

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf des Côtes d'Armor

CÔTES D'ARMOR - Caf

Pourquoi la Caf contrôle vos situations ?

VIES DE FAMILLE / Juin 2011



L'équipe du Service créances

Le recouvrement amiable des créances

Les indus

Les mises en indus pour un montant de 15 349 733,69 €, sont en augmentation de 12,18 % en 2011.

Le montant moyen d'un indus est de 436,07 € (408,07 € en 2010).

Les indus représentent 2,72 % du montant total des prestations servies en 2011 contre 2,78 % en 2010.

Le solde des indus au 31 décembre 2011 est également en augmentation, de 5,95 % : 6 513 455,54 € contre 6 147 623,21 € en 2010.

On constate une forte progression des indus, principalement au titre de :

- l'aide au logement : la prise en charge en 2011 de la gestion des impayés de loyer par la Caf, a eu pour conséquence une augmentation des indus suite au transfert des dossiers en stock à la Cdaapl, d'une part, et à la mise en place des plans d'apurement, d'autre part.
- l'Aah : la réforme a produit ses effets à compter d'avril 2011, par la prise en compte des ressources trimestrielles (au lieu des ressources de l'année N-2).
- le Rsa : une progression régulière est constatée sur toute l'année.

Les différentes actions du plan de maîtrise des risques sont maintenues au cours de l'année : échanges réguliers Caf/Pôle emploi, activation de cibles de contrôle, politique anti-fraude...

	2010	2011	Evolution en %
Montant des indus émis	13 683 420,76 €	15 349 733,69	+ 12,18
Montant des indus recouverts	14 260 536,89 €	14 983 901,36	+ 4,83
Solde au 31 décembre des indus à récupérer	6 147 623,21 €	6 513 455,54	+ 5,95
Taux de recouvrement	69,88 %	69,70 %	- 0,18

Le recouvrement amiable des indus est pris en charge par le Service créances, dès le premier mois de défaillance, jusqu'à l'expédition d'une mise en demeure au débiteur (5 mois plus tard).

Le service Contentieux prend le relais dès lors que la mise en demeure est restée sans effet.

Le suivi régulier des créances signalées sur des listes d'alerte permet d'éviter le risque de prescription.

Le taux de recouvrement global (amiable et contentieux) est stable : 69,70 % en 2011 et 69,88 % en 2010.

1 020 indus sont en cours de suivi au 31 décembre 2011.

Au titre du recouvrement forcé, 32 contraintes ont été émises en 2011.

Les prêts

Au 31 décembre 2011, 5 069 prêts aux allocataires sont en cours de remboursement, pour un solde de 2 761 837,31 €, contre 5 283 prêts pour un solde de 2 671 208,34 € en 2010.

Le nombre de prêts (y compris le Fsl) payés en 2011 : 2 442, chiffre en hausse de 5%.

Les faits marquants de l'année 2011 :

Depuis le 1^{er} octobre 2011, pour tout engagement de procédure devant les juridictions judiciaires et administratives, la Caf doit acquitter une contribution pour l'aide juridique d'un montant de 35 €.

Dans la gestion des droits à l'Asf et au Rsa, la prise en compte d'accords écrits relatifs à l'obligation alimentaire issus d'un processus de médiation familiale sans attendre leur homologation par le juge des affaires familiales est effective.

La commission de recours amiable a de nouvelles compétences suite au renouvellement du conseil d'administration.

La Caf a pris en charge en 2011 la gestion des impayés de loyer, confiée auparavant à la Cdapl.

La réforme de l'Aah, à compter de janvier 2011, impose la prise en compte des ressources trimestrielles pour le calcul du droit à l'allocation.

*L'équipe du Service
certification des comptes.*



Gestion des moyens et du patrimoine

L'équipe "budget, ordonnancement, gestion documentaire" du Service achat, patrimoine et développement durable

Le Service achat, patrimoine et développement durable de l'organisme est mobilisé quotidiennement pour allouer des moyens appropriés aux activités en fonction des besoins tout en contribuant au développement durable.

L'axe environnemental et économique vise à améliorer la performance environnementale tout en développant le contrôle de gestion.

Les principaux objectifs sont de :

- réduire le nombre de kilomètres parcourus par les véhicules tout en faisant appel à l'éco-citoyenneté des salariés, en les incitant à limiter leurs déplacements professionnels, à organiser des conférences téléphoniques et à pratiquer le co-voiturage ;
- réduire les consommations de papier, les consommables d'impression, le volume d'affranchissement et les enveloppes ;
- mieux consommer l'énergie à l'occasion des projets de construction ou rénovation d'immeuble ;
- intégrer des critères environnementaux dans les marchés.

Un axe social concerne la dimension humaine des interventions du Service achat, patrimoine et développement durable pour :

- accroître l'insertion sociale en ayant recours à des Esat (établissement et service d'aide par le travail) pour certains services et fournitures ;
- veiller à la santé et sécurité au travail en développant la maintenance préventive : l'ergonomie des postes et des organisations de travail ;
- prendre en compte les attentes des personnels en instaurant un véritable processus de gestion de la relation fournisseur et d'évaluation des prestations.



Pour être au plus près des allocataires et de ses partenaires, la Caf des Côtes d'Armor occupe 14 sites de façon permanente (le siège, 8 centres sociaux, des antennes) et 6 sites de façon temporaire pour des permanences de techniciens conseil, d'assistantes sociales, de conseillers en développement social.

Au même titre que pour le siège, une attention particulière est portée à ces lieux d'accueil du public pour qu'ils soient accessibles au plus grand nombre.

En 2011, des nouveaux projets ont été lancés :

- les rénovations des centres sociaux de Dinan et Guingamp avec l'attribution des marchés de maîtrise d'œuvre ;
- un travail de définition des besoins fonctionnels et technique pour les travaux de rénovation des cuisines des centres sociaux ;
- la réception des travaux de rénovation des toitures du Centre social de Guingamp ;
- les travaux de rénovation de l'immeuble Rue du 71° RI à Saint-brieuc pour sa mise en location ;
- la vente de l'ancien siège social "l'immeuble Jean-Bart" à Saint-Brieuc, auprès de Côtes d'Armor Habitat ayant pour projet de faire des logements sociaux...

Le marché de nettoyage a été renouvelé pour l'ensemble des sites extérieurs en intégrant une clause d'insertion sociale pour les sites briochins.

Des marchés nationaux "Diagnostics énergétiques des sites en propriétés" et "Campagne nationale de mesures de surfaces" ont également été exécutés.



Projet du nouveau siège : vue arrière du bâtiment depuis le parc

La construction du nouveau siège départemental

La Caf développe son engagement "développement durable" en construisant notamment son nouveau siège départemental. **2007 a marqué le coup d'envoi de la construction.**

En 2008, l'assistant à maîtrise d'ouvrage Haute qualité environnementale (HQE) a été recruté et un 1^{er} audit HQE, stade programmation a été obtenu.

2009 a été l'année de la distribution interne des locaux, de temps de concertation avec les

services, les agents et les instances internes, la création du comité de pilotage Écocitoyenneté. En 2010, le personnel a été consulté par questionnaire sur les déplacements envisagés pour accéder au nouveau siège. Des rencontres par service avec un ergonomiste ont permis d'affiner les transferts des équipes. Le 2^e audit HQE, stade conception a été obtenu. La 1^{re} pierre du quartier des Plaines villes a été posée. Les marchés de travaux composés de 21 lots ont été lancés en novembre.

En 2011

MAI :

Lancement officiel de la construction et signature des pièces des marchés par les entreprises retenues



NOUVEAU SIÈGE DE LA CAF



JUILLET :

Les premiers coups de pelle sont donnés. Les cabanes de chantier sont installées.

SEPTEMBRE :

Lancement officiel du chantier en 2 temps : avec les personnalités extérieures et le personnel.



Le personnel devant le chantier



Rémy MOULIN, maire de Ploufragan, Jean-Michel DÉPAGNE, président du conseil d'administration, Rémi THUAU, préfet des Côtes d'Armor, Jean-Marie PEPERS, directeur, Jean-Louis DEROUSSEN, président du conseil d'administration et Hervé DROUET, directeur général de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf)

OCTOBRE- NOVEMBRE - DÉCEMBRE :

Le bâtiment "sort de terre".





Annexes
INTERCALAIRES

INAUGURATIONS ET SIGNATURES

22 janvier

Inauguration du centre de loisirs, du relais parents assistants maternels et de la halte-garderie et signature du Cej à Merdrignac



24 janvier

Inauguration du centre de loisirs à Maroué



1^{er} février

Signature du Cej avec la Cideral à Loudéac

5 février

Inauguration du multi-accueil à Lamballe

11 février

Inauguration de la Maison d'assistants maternels du Gouray



9 avril

Signature du Cej et anniversaire du relais parents-assistants maternels (10 ans) à Plaintel

Signature du Cej et inauguration de la Maison de l'enfance à Plouagat



12 avril

Signature du Cej à Tressignaux

18 juin

Inauguration du multi-accueil à Trégueux

27 juin

Signature de la convention
Accueil en relais à Lamballe



24 septembre

Inauguration du multi-accueil et du centre de loisirs à Taden

28 septembre

Signature du Cej avec la
Communauté de communes
du pays d'Evran à Evran

21 octobre

Inauguration de l'accueil
périscolaire à Noyal

25 novembre

Inauguration de la cuisine du
multi-accueil à Saint Briec



30 novembre

Inauguration du multi-accueil
Arti'chou à Langueux



la Caf
finance
ce service



Projets accompagnés et financés par la Caf en 2011

Investissement

Commune de Tréguieux • <i>Achat de matériel pour le multi-accueil La Cabriole</i>	3 367 €
Emmaüs 22 - Saint-Brieuc • <i>Travaux et aménagement de locaux</i>	20 000 €
Association L'Igloo - Saint-Brieuc • <i>Rénovation des espaces collectifs</i>	10 000 €
Quintin communauté • <i>Construction d'un pôle enfance : Alsh</i>	150 000 €
Commune de Étables-sur-Mer • <i>Construction d'un pôle périscolaire</i>	130 275 €
Cdc Sud Goëlo - Étables-sur-Mer • <i>Evolution de la halte-garderie "Potes et Potiron"</i>	57 000 €
Association PEP 22 - Saint-Brieuc • <i>Aménagement d'un camping Centre Hédraou</i>	360 €
Commune de Saint-Brieuc • <i>Travaux réhabilitation "jardin partagé"</i>	3 042 €
Commune de Plaine Haute • <i>Création d'une garderie</i>	15 640 €
Association Les Pitchounes - Trévou-Tréguignec <i>Achat de matériel de puériculture et de mobilier</i>	126 €
Association des Amis de la bibliothèque de Jugon-les-Lacs <i>Animations autour du livre</i>	600 €
Commune de Saint-Cast-le-Guido • <i>Achat de mobilier pour la garderie</i>	750 €
Commune de Saint-Cast-le-Guido • <i>Construction d'une garderie</i>	13 515 €
Commune d'Évran • <i>Achat de mobilier et de matériel pour le local jeunes</i>	1 400 €
Commune d'Hénanbihen • <i>Rénovation et extension de l'accueil périscolaire</i>	19 530 €
SIVU Moby-Douce - Ploubalay <i>Installation kiosque de jardin et remplacement de l'imprimante et du lave-linge</i>	856 €

Commune de Le Gouray <i>Rénovation et agrandissement pour la maison d'assistantes maternelles</i>	47 736 €
Association L'Île aux enfants - Le Gouray • <i>Achat de matériel pédagogique</i>	2 390 €
Quintin Communauté • <i>Construction d'un pôle enfance : multi-accueil et Rpam</i>	156 984 €
Cdc du Pays de Duguesclin - Broons • <i>Extension capacité d'accueil "La Ribambelle"</i>	163 200 €
Commune de Pommeret • <i>Achat d'un terminal informatique garderie</i>	620 €
Commune d'Hillion • <i>Réaménagement et équipement informatique Alsh</i>	874 €
Commune de Coëtmiex • <i>Construction et achat de mobilier garderie périscolaire</i>	111 156 €
Commune de Coëtmiex • <i>Achat d'un logiciel de pointage garderie</i>	630 €
Commune de Noyal • <i>Achat de matériel pour l'accueil périscolaire</i>	1 812 €
Cdc du Pays de Belle-Isle-en-Terre <i>Achat de matériel éducatif et de mobilier pour l'Alsh</i>	305 €
Cdc du Pays de Belle-Isle-en-Terre <i>Achat de matériel éducatif pour le Rpam</i>	311 €
Syndicat intercommunal Camlez Coatreven Kermariad Sulard Trezeny <i>Renouvellement mobilier des garderies périscolaires</i>	706 €
Commune de Saint-Potan • <i>Construction d'une garderie périscolaire</i>	38 142 €
Cdc du Pays d'Évran • <i>Construction d'une maison de l'enfance abritant l'Alsh</i>	150 000 €
Commune de Sévignac • <i>Construction d'un accueil périscolaire</i>	17 606 €
Cdc Rance Frémur • <i>Achat de matériel pour le Rpam</i>	888 €
Cdc Hardouinais Mené • <i>Mise aux normes coin cuisine halte-garderie</i>	4 065 €
Commune d'Illifaut • <i>Création et aménagement d'un local accueil périscolaire</i>	5 056 €
Commune de Lamballe • <i>Construction Alsh</i>	167 000 €
Commune de Pordic • <i>Agrandissement de la Maison de l'enfance</i>	78 000 €
Commune de Plougrescant • <i>Agrandissement garderie périscolaire</i>	3 816 €
Commune de Saint-Helen • <i>Extension et réhabilitation de l'Alsh</i>	13 752 €
Cdc du pays de Corlay • <i>Réhabilitation d'un espace pour l'association L'outil en mains</i>	28 642 €
Commune de Saint-Brieuc • <i>Maison du petit enfant Le Cerf Volant</i>	302 283 €
Cdc du pays de Caulnes • <i>Achat logiciel service enfance</i>	2 172 €
Commune de Langrolay sur Rance • <i>Équipement d'une garderie périscolaire</i>	1 830 €
Cdc Centre Armor Puissance 4 • <i>Achat logiciel Alsh péri et extra-scolaire</i>	1 870 €

Fonctionnement

Association MOSAIK - Plédran • <i>Vivre ensemble l'espace public à Plédran</i>	3 500 €
Mjc du Plateau • <i>PS bonifiée accueil jeunes en milieu ouvert</i>	5 000 €
Association Fjt L'Igloo - Saint-Brieuc • <i>Subvention exceptionnelle de fonctionnement</i>	10 000 €
Association Cœur de vie plérinaise - Plérin • <i>Centre d'accueil à la parentalité</i>	1 400 €
Association Beauvallon - Saint-Brieuc • <i>Actions Parents Paimpol et Saint-Brieuc</i>	4 000 €
Association Enfance et familles d'adoption <i>Conférence et soirée organismes agréés pour l'adoption</i>	600 €
AFDMA - Saint-Brieuc <i>Gestion et fonctionnement de la maison d'accueil des familles de détenus</i>	3 500 €

PROJETS FINANCÉS

CIDFF 22 - Saint-Brieuc • <i>Accès au droit - Femme au pluriel - Familles et cuisine</i>	6 300 €
Association Udaf 22 - Saint-Brieuc • <i>Fonctionnement 2011</i>	5 200 €
Association MOSAIK • <i>Accompagnement des familles et soutien à la parentalité</i>	6 000 €
Association Parent Avenir - Lamballe • <i>Accompagnement de la parentalité</i>	200 €
Association Acces Armor - Plouer-sur-Rance • <i>Grandir avec les livres</i>	3 000 €
Cias Cideral - Loudéac • <i>Journée mondiale du jeu</i>	615 €
Association des ludothèques de Bretagne <i>Soutien à la fonction parentale et lien social</i>	375 €
Association ADIL - Saint-Brieuc • <i>Fonctionnement 2011</i>	24 100 €
Association Le Cercle - Saint-Brieuc • <i>Bonification de la prestation de service Alsh</i>	5 000 €
Commune de Saint-Brieuc <i>Actions accompagnement social et culturel de la rénovation urbaine</i>	7 423 €
Commune de Saint-Brieuc • <i>Fonctionnement Trait d'Union</i>	5 000 €
Fédération départementale familles rurales - Saint-Brieuc • <i>Fonctionnement 2011</i>	21 000 €
Domicile Action Trégor - Lannion • <i>Allons z'enfants</i>	8 440 €
Fédération départementale familles rurales - Saint-Brieuc <i>Accompagnement et soutien aux familles</i>	2 000 €
Inspection académique Guingamp Nord <i>Favoriser la réussite scolaire des enfants du voyage</i>	500 €
Guingamp Communauté • <i>Soirée d'échanges familles/professionnels</i>	828 €
Domicile Action Trégor • <i>Lannion Petit gourmand deviendra grand</i>	4 830 €
Association Saint-Jean-de-Dieu • <i>Maison des adolescents</i>	3 000 €
Cdc du Pays de Corlay • <i>Accompagnement à la parentalité</i>	636 €
Lamballe Communauté <i>Bonification des heures d'enfants porteurs de handicap (Alsh/Eaje)</i>	209 €
Association Ti Choutig <i>Bonification des heures d'enfants porteurs de handicap (Alsh/Eaje)</i>	3 162 €
Commune de Dinan <i>Bonification des heures d'enfants porteurs de handicap (Alsh/Eaje)</i>	16 587 €
Communauté de communes de Dinan <i>Bonification des heures d'enfants porteurs de handicap (Alsh/Eaje)</i>	2 980 €
Association Energie Ouest - Saint-Brieuc • <i>Projet "Maman bien-être" - 2011-2012</i>	1 500 €
Fédération départementale des familles rurales - Saint-Brieuc • <i>Fonctionnement 2010</i>	21 000 €
Pact Arim • <i>Accompagnement des familles en situation de précarité énergétique</i>	15 600 €
CIDFF	1 300 €
AFR Maroué Lamballe Noyal • <i>Espace Parents</i>	1 990 €
AFICA - Saint-Brieuc • <i>Internet et votre enfant : "Parlons-en"</i>	1 500 €
Fédération des centres sociaux bretons • <i>Convention pluriannuelle 2011-2013</i>	20 000 €
Association SESAM - Cap jeunes Guingamp • <i>Parent, parole et écoute</i>	3 000 €
APEDYS - Pluzunet • <i>Journée des DYS 2011</i>	1 500 €
APE Les Charrières Quévert	1 394 €
Association Le Gué • <i>Evaluation des effets de la médiation familiale</i>	1 000 €

Ccas de Guingamp • <i>Fêtes ensemble</i>	1 790 €
Association Cap à Cité • <i>Compensation tickets Caf évasion</i>	1 200 €
Commune de Pommeret • <i>Compensation tickets Caf évasion</i>	500 €
Régie de quartier - Saint-Brieuc • <i>Tissé Mélé</i>	2 500 €
Comité de quartier Croix Saint-Lambert • <i>La Fête à Léon</i>	4 000 €
Association ATD Quart Monde - Saint-Brieuc <i>Festival des savoirs et des arts Bibliothèque de rue</i>	800 €
Association Vacances et familles - Saint-Brieuc • <i>Epargne bonifiée</i>	2 520 €
Association Vacances et familles - Saint-Brieuc • <i>Vacances</i>	2 200 €
Régie de quartier - Saint-Brieuc <i>Week-end familial, sorties familiales et loisirs de proximité</i>	8 465 €
Domicile Action Trégor • <i>Epargne bonifiée</i>	6 300 €
Domicile Action Trégor • <i>Sorties familiales</i>	8 986 €
L'enfant dans la ville - Dinan • <i>Edition 2011</i>	6 000 €
Association Théâtre en Rance - Sainte Helen • <i>Festival Premiers Emois 2011</i>	5 000 €
Ccas de Ploufragan • <i>Sorties familiales</i>	2 500 €
Ccas de Ploufragan • <i>Semaine bleue et carnaval</i>	2 200 €
Association Cœur de vie plérinaise • <i>Sorties et séjours familiaux</i>	1 885 €
Association Vacances familles • <i>Vacances familiales accompagnées 2011</i>	31 500 €
Régie de quartier - Saint-Brieuc • <i>Les barbecues de l'été</i>	1 000 €
Ccas de Guingamp • <i>Vacances et loisirs familiaux</i>	4 446 €
Domicile Action Trégor • <i>Ulysse 2011</i>	2 250 €

Financement opération été jeunes

Scouts et guides de Frances - Lamballe <i>Projets compagnons solidarité internationale au Vietnam</i>	2 000 €
Commune de Ploufragan • <i>Loisirs été jeunes 2011</i>	2 000 €
Commune de Plestin les Grèves • <i>Les jeunes se bougent pour leur patrimoine</i>	1 500 €
EEDF – Saint-Brieuc • <i>Camp Sévignac</i>	2 150 €

FACEJ jeunesse investissement

Planguenoual • <i>Matériel informatique</i>	360 €
CIDS Louannec • <i>Mobilier, jeux et livres</i>	770 €
Ploumilliau • <i>Matériel informatique</i>	170 €
Corseul • <i>Matériel informatique</i>	730 €
Evran • <i>Matériel informatique</i>	1 230 €
CDC Rance Frémur • <i>Matériel informatique</i>	410 €

FACEJ enfance investissement

Syndicat mixte Evran/Caulnes • <i>Matériel informatique</i>	330 €
CIAS Plancoët • <i>Matériel pédagogique</i>	2 220 €
CDC du Mené • <i>Travaux EAJE</i>	840 €

LISTES DES SIGLES UTILISÉS

AAH	Allocation adulte handicapé
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
AF	Allocations familiales
AJPP	Allocation journalière de présence parentale
AL	Allocation logement
ALE	Allocation logement étudiant
ALF	Allocation de logement familiale
ALS	Allocation de logement sociale
API	Allocation de parent isolé
APL	Aide personnalisée au logement
ARS	Allocation rentrée scolaire
AS	Action sociale
AVPF	Assurance vieillesse des parents au foyer
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCI	Chambre du commerce et de l'industrie
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CE	Comité d'entreprise
CEJ	Contrat enfance-jeunesse
CF	Complément familial
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CFE/CGC	Confédération française de l'encadrement / Confédération générale des cadres
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
CGPME	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
CGT	Confédération générale du travail
CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
DP	Délégués du personnel
EAJE	Etablissement d'accueil du jeune enfant
ESAT	Etablissement et service d'aide par le travail
ETP	Equivalent temps plein
FO	Force ouvrière
FSL	Fonds de solidarité logement
GA	Gestion administrative
GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
HLM	Habitation à loyer modéré
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
IRP	Instances représentatives du personnel
LAEP	Lieux d'accueil enfants parents
LOLF	Loi organique relative aux lois des finances
MDR	Maîtrise des risques
PAJE	Prestation accueil jeune enfant
PASS	Parcours d'accueil à la sécurité sociale
PSO	Prestation de service ordinaire
REAAP	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
RPAM	Relais parents assistants maternels
RSA	Revenus de solidarité active
TACITE	Traitement de l'acquittement du contrôle interne pour la certification de l'information avec tableaux d'évaluation
UCANSS	Union des caisses nationales de sécurité sociale
UDAF	Union départementale des associations familiales
UIOSS	Union immobilière des organismes de sécurité sociale
UNSA	Union nationale des syndicats autonomes
UPA	Union professionnelle des artisans
VADEMECAF	Valoriser les acquis de base du métier de technicien Caf
VAE	Validation des acquis de l'expérience

COLLECTE DE JOUETS



Au cours du mois de novembre 2011, les membres du comité de rédaction du journal interne "Caf&Co" ont lancé une collecte de jouets au profit du Secours populaire. L'opération s'est révélée être un succès puisqu'il a presque fallu pousser les murs du local dédié à la collecte.

La presse écrite locale et télévisuelle régionale s'est d'ailleurs fait l'écho de cette générosité des salariés.

Lydie BOUÉDEC, directrice générale de la fédération du Secours populaire des Côtes d'Armor : "C'est avec un grand plaisir que nous avons accueilli l'initiative impulsée par les membres du comité de rédaction du journal interne de la Caf. Le nombre de familles inscrites dans les permanences d'accueil ne cesse de croître et le Secours populaire s'efforce de les soutenir, notamment à l'approche des fêtes de fin d'année. Cette période festive est, pour les bénéficiaires, un moment difficile. Difficultés d'offrir des cadeaux à leurs proches, d'organiser un repas de réveillon, de décorer leur foyer... Au cours du mois de décembre, notre association se

transforme en Père Noël vert pour aider les familles à fêter un Noël comme tout le monde. Juste avant les fêtes, nous distribuons des colis festifs aux bénéficiaires (bûches de Noël, saumon fumé, soupe de poisson...) mais nous offrons également des jouets aux familles.

C'est grâce à des initiatives comme la vôtre et à chaque don, que ces familles vivant dans la précarité peuvent mettre un jouet au pied du sapin pour leurs enfants. Les jouets neufs et en très bon état sont offerts directement aux familles du département par le biais de nos 17 comités et antennes et les jouets en moins bon état sont mis à disposition dans nos braderies. Chaque famille a pu grâce à vous offrir des cadeaux à ses enfants. Nous vous remercions chaleureusement pour votre générosité."



Pour
Joindre
la Caf
des Côtes d'Armor

caf.fr

RAPIDE FIABLE

PROCHE DE VOUS

Les accueils Caf



www.caf.fr

**CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES
DES CÔTES D'ARMOR**

53 boulevard Clemenceau
22096 Saint-Brieuc Cedex 9

0810 25 22 10

(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

