



2012

*Brewen et  
Stéphanie,  
son assistante  
maternelle,  
mars 2013*

# Rapport D'ACTIVITE



Ancien siège de la Caf, jusqu'au 7 mai 2013

# 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 2012 : 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

## Inaugurations et manifestations

p 54

Projets financés

p 58

Liste des sigles utilisés

p 59

La Fédération bretonne des Caf



# Edito

## 2012 à la Caf des Côtes d'Armor

L'année 2012 clôt le cycle du cinquième contrat d'objectifs et de gestion.

2012 a été une année éprouvante à plus d'un titre. Pour les allocataires dont bon nombre sont touchés par la crise. Les demandes d'accès aux droits et de changements de situation ont afflué à la Caf. Pour la deuxième année consécutive, l'atteinte de tous les objectifs de qualité de service et de gestion a été difficile.

Pour les salariés, les cadres et les agents de direction, la conduite des missions, des projets et des pilotages a été ressentie comme difficile. L'enquête nationale salariés fait écho à ces opinions même si les éléments de synthèse peuvent être considérés comme satisfaisants pour la Caf des Côtes d'Armor. Le réseau des Caf a conduit la départementalisation et la poursuite des mutualisations nationales. Si le réseau a progressé et maîtrisé ces contraintes, les nombreux efforts faits en matière de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude n'ont pas été l'objet d'une

reconnaissance par la Cour des comptes qui n'a pas certifié les comptes de la branche Famille.

Cette année a été aussi une année d'événements et de temps forts pour la Caf qui a semble-t-il permis à notre organisme de progresser dans de nombreux domaines.

Pour les allocataires, le site [caf.fr](http://caf.fr) a été profondément rénové. Notre Caf a fait partie des groupes projet visant à mettre la Caf au domicile des allocataires.

La téléphonie allocataires, sous l'impulsion de la Cnaf, a été profondément rénovée. La Caf des Côtes d'Armor a changé de plate-forme téléphonique en 2012. Dans le même temps, nous avons apporté nos compétences à la Caf des Alpes Maritimes au travers du plateau national téléphonie dont fait partie notre Caf.

Le 1<sup>er</sup> forum des assistants maternels organisé par la Caf, le 29 septembre 2012, a été une vraie réussite et la participation de 600 assistants maternels, a dépassé nos prévisions.



## Suite...

La conduite d'un diagnostic départemental sur le handicap et les besoins d'accueil des enfants handicapés tout au long de 2012 a préparé la phase d'action qui doit être entamée en 2013. Pour les partenaires, les prestations collectives qui financent les services proposés aux familles ont toutes été payées au cours du deuxième semestre 2012. C'est un progrès qui crédibilise l'intervention de la Caf auprès de ses partenaires. 47 équipements collectifs figurant au plan de contrôle en action sociale ont été contrôlés.

Pour les agents, des évolutions d'organisation et d'outils ont concouru à une plus grande maîtrise des missions et des services.

La dématérialisation des flux de factures et de gestion des événements en matière de gestion des personnels sous l'applicatif Safir ont changé les pratiques professionnelles. Des mobilités internes nombreuses ont été favorisées permettant aux salariés de changer d'activité et de responsabilité.

Les salariés travaillant dans les crèches de la ville de Saint-Brieuc ont vu leur contrat de travail repris par la ville. La promotion des jeunes élèves techniciens conseil a été diplômée en totalité. Le séminaire cadres direction qui s'est tenu à Dinan a permis d'identifier les actions de progrès. Les mesures salariales ont été fortement encadrées par la Cnaf mais ont permis de faire progresser la rémunération de tous les agents. La journée du personnel du 5 juin et l'évaluation de la démarche qualité de vie au travail par un cabinet externe de consultants ont permis à la Direction de redonner à tous le cap du projet d'organisme et de mesurer les points forts et les points de progrès de notre fonctionnement.

Ce petit mot d'invitation à lire notre rapport d'activité ne peut oublier d'avoir une pensée pour Annie MEYER, salariée puis administratrice de la Caf, qui est partie trop tôt ainsi que trois autres salariés.

Bonne lecture,

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





Réunion du conseil d'administration, le 18 juin 2013

# LES Instances DÉCISIONNELLES



Frédéric MARINACCE,  
directeurs des politiques  
familiale et sociale de la  
Cnaf, avec l'équipe de  
direction : Fabien LAVIE,  
Éric LAVAL, Jean-Marie  
PEPERS, Naïma CHOUKRI  
(absent sur la photo  
Stéphane KERMARREC),  
réunion de cadres,  
13 décembre 2012, au  
Centre social du Point du  
jour à Saint-Brieuc.

## 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<sup>er</sup> vice-président :  
Jean SÉRANDOUR  
2<sup>e</sup> vice-présidente :  
Brigitte LE CORNET  
3<sup>e</sup> 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 DUDOT-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*  
Christine VILT, *UDAF*

Depuis le 13 janvier 2013,  
Maryse GASPAILLARD est titulaire et  
Séverine DUDOT-MARTINOLE suppléante

### 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*  
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, à parité de représentants. Quatre représentants des associations familiales et quatre personnes qualifiées de la société civile siègent également. Trois 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.

# 132

## représentations extérieures en 2012

*Blandine BISILLIAT-DONNET prononce son discours introductif au cours 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.



*Jean SÉRANDOUR, Stéphane KERMARREC, Jean-Marie PEPERS, Véronique DELAITRE, au Forum des assistants maternels, septembre 2012*



## 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)  
*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

*Blandine BISILLIAT-DONNET à l'issue de la réunion des présidents et directeurs de Caf. Dialogue direct avec Dominique BERTINOTTI, ministre déléguée auprès de la ministre des Affaires sociales et de la Santé, chargée de la Famille. Novembre 2012.*





## Jean-Marie PEPERS, directeur

Le directeur met en œuvre les missions et les politiques de la branche Famille pour le département des Côtes d'Armor.

Il assure le fonctionnement de l'organisme sous le contrôle du conseil d'administration. Il prépare et exécute les décisions du conseil. Il présente au conseil les rapports relatifs au fonctionnement administratif et financier de l'organisme, aux relations avec les usagers et les partenaires.

Le directeur a seule autorité sur le personnel. Il fixe l'organisation du travail dans les services. Il engage les dépenses et constate les créances. Il représente la Caf des Côtes d'Armor dans tous les actes de la vie civile.

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 est aussi directeur de la Fédération bretonne des Caf.



## Fabien LAVIE, directeur adjoint directeur de l'offre de service allocataires

Le directeur adjoint supplée le directeur en tant que de besoin. Il est également responsable de la Direction offre de service allocataires : l'accueil et l'accompagnement des publics, la gestion des droits prestations, le Centre de formation interne et le Département des systèmes d'information.



## 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 aux 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 pérennité et à l'efficacité des dispositifs de sécurité. Il anime et pilote la lutte contre les fraudes.

Il est aussi responsable du Service contentieux et du contrôle des situations allocataires.



## Éric LAVAL,

directeur de l'offre de service partenaires  
depuis avril 2012



Le directeur 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.

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

Aurélié CADIOU était en charge de cette direction. Elle a rejoint la Cpm de la Mayenne en avril 2012.

## Naïma CHOUKRI,

directrice des ressources humaines



La directrice 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, formation des managers,... Elle gère le processus recrutement et réalise les revues du personnel auprès des cadres et des agents de direction.

## Le conseil de direction

Le conseil de direction est composé des membres de l'équipe de direction, Christelle DAMBRINE, attachée de direction, Claudine FOURNIER, fondée de pouvoir, François LAURAS, responsable études, Valérie LE SABAZEC, responsable communication, Frédéric RAULT, responsable Gestion des droits prestation, Karine RICHARD, responsable accompagnement des publics, Marie RONXIN, attachée de direction, Jean-Michel TREUSSARD, responsable informatique.

Il associe d'autres participants à ces travaux si nécessaire, notamment dans le cadre des comités de pilotage. Le conseil de direction conçoit, met en œuvre et évalue les actions prioritaires : 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.



Réunion du conseil de direction, novembre 2012



# Une Caf AU SERVICE des Familles



Isabelle HERDIER, formatrice, assure  
la permanence du stand de la Caf  
au salon étudiant Sup'armor  
à Saint-Brieuc, décembre 2012

## Nos enjeux et défis 2002-2012

La Caf des Côtes d'Armor achève en 2012 un cycle de 10 ans. En 2002, le nouveau directeur avait, avec le collectif de cadres, à partir d'un diagnostic partagé, présenté un plan d'actions au conseil d'administration du mois d'octobre 2003, qui l'avait adopté à l'unanimité.

Les cinq axes principaux du projet d'entreprise visaient à redonner au service public des Allocations familiales la qualité et l'efficacité, ainsi que les moyens propres aux missions de développement et d'accompagnement des allocataires et des familles.

Cinq orientations stratégiques ont été mises en œuvre au cours des contrats de gestion 2001 – 2004, 2005 - 2008, 2009-2012 :

- aller vers une approche globale de nos familles et bénéficiaires par la maîtrise de nos offres de service ;
- adapter et différencier nos politiques et nos moyens selon chaque pays et selon les besoins sociaux ;
- relever le défi de la performance économique et contribuer au développement durable ;
- placer nos personnels comme premier facteur de réussite du projet ;
- vivre et faire vivre le projet "Être Caf en Côtes d'Armor". La Caf, une entreprise communicante.

Le bilan de l'organisme n'est pas un bilan en demi-teinte. Les progrès sont visibles et lisibles dans tous les domaines.

Pour autant, des marges de manœuvre existent et mobilisent les acteurs dans le cadre du prochain contrat 2013-2017.

### Le cadre d'exercice des missions s'est profondément modifié.

La crise économique et sociale s'est particulièrement avivée à compter de 2009, provoquant des changements de situations nombreux pour les allocataires confrontés, pour certains d'entre eux, à la précarisation de leur situation.

Les contraintes de financement ont conduit le Parlement et le Gouvernement à déployer un arsenal de normalisation des processus de production des services, afin d'en assurer la fiabilité et la sécurité.

Les flux de demandes des allocataires ont particulièrement augmenté sur la période ; les prestations luttant contre la précarité (Rsa, Aah) se sont complexifiées ; les normes de fiabilité se sont renforcées.

Le contexte de gestion est maîtrisé et la Caf s'est adaptée à ces nombreuses contraintes. À la veille de la négociation du prochain contrat et dans une perspective confirmée de réduction des effectifs, se pose de façon très problématique la question des moyens en postes budgétaires.

## Bilan synthétique 2009-2012

La Caf des Côtes d'Armor a su relever les défis majeurs de la Cog 2009-2012, notamment ceux de la mise en œuvre du Rsa et du développement de l'accueil du jeune enfant.

Elle a également fait face aux autres évolutions de la branche Famille, non prévues au contrat de gestion, sur la période 2009-2012 :

- la trimestrialisation des ressources Aah en 2011,
- la réforme de la gestion des impayés et la mise en place de la Ccapex en 2010,
- la mutualisation de certaines actions permettant de faire face aux tensions sur l'écoulement de la charge de travail,
- le développement d'une offre de service en ligne, via la refonte du caf.fr.

Les missions et les évolutions ont été prises en charge à moyen constant et ont eu des impacts importants sur la formation des personnels, l'information et l'accompagnement des allocataires, le système d'information.

La période 2009-2012 a été marquée par une augmentation significative des charges de travail, des attentes des allocataires, de la demande sociale. Parallèlement, la Caf a intégré l'exigence de fiabilité visant la justesse des droits, la complexité des réglementations, l'impact de la politique de maîtrise des risques.

La Caf des Côtes d'Armor a su faire face aux difficultés rencontrées et maintenir la qualité du service rendu, en respectant les objectifs de



service. Ce résultat est néanmoins le fruit du recours à des mesures spécifiques en 2011 et 2012 : heures supplémentaires, recrutement de personnes en contrat à durée déterminée, réductions ponctuelles de l'offre d'accueil, recours à l'Arc national liquidation...

L'enquête nationale de satisfaction réalisée en 2011 témoigne du niveau de satisfaction des allocataires envers l'organisme, avec un niveau global de satisfaction de 97%, en progression par rapport à l'enquête précédente et supérieur à la moyenne de la Branche, qui est de 94%.

Certains engagements du socle national de la qualité de service restent toutefois à mettre en place ou à consolider sur la prochaine convention d'objectifs et de gestion.

Le développement suivant précise les principales réalisations de l'organisme dans les différents domaines d'activité.

### **1 La mise en œuvre des politiques sociales de la branche Famille.**

La Caf met en œuvre une action sociale globale et familiale dans tous les champs de compétences fixés par la branche Famille. Elle atteint les objectifs de développement prévus en matière d'accueil des enfants, de parentalité, de logement et d'habitat, d'animation de la vie sociale, d'accompagnement de la rénovation urbaine.

Elle a renforcé et dynamisé ses partenariats dans tous les domaines d'intervention sociale.

### **2 La qualité de service pour les allocataires.**

Les engagements de service en termes de délais de traitement, d'accueil et d'information ont été respectés sur la période 2009-2011. Une situation de difficulté particulière est rencontrée sur 2012.

La Caf a largement investi dans l'accès aux droits et leur justesse, grâce à

- des offres de service d'accueil par les assistantes sociales, par un binôme technicien conseil / assistante sociale,
- des fonctions d'accompagnement social et de médiation,
- des actions de sensibilisation sur l'utilisation des téléprocédures et des relations par voie électronique,
- des actions de communication à destination des allocataires,
- des coopérations partenariales privilégiées : information, accueil sur rendez-vous, conventions, échanges de données informatisées...
- des dispositions complémentaires sont mises en œuvre pour limiter les ruptures et les suspensions de droits.

### **3 La politique de maîtrise des risques.**

Le pilotage et le suivi des objectifs sont opérationnels, rigoureux et partagés avec les autres secteurs d'activité de l'organisme. Les objectifs ont d'ailleurs été atteints sur la période 2009-2012 :

- Les taux de couverture du référentiel de la maîtrise des risques et des sécurités informatiques sont respectés.
- Les démarches de certification des Nir sont appliquées strictement. Le taux de Nir certifiés est supérieur à 99%.
- La démarche processus fait l'objet d'une appropriation au fil de l'eau des livraisons, dans les conditions et échéances fixées par la Cnaf.
- La politique de lutte contre la fraude est déclinée localement de façon structurée.
- Des dispositions sont également opérationnelles en matière de prévention des indus et pour en faciliter le recouvrement.

Une cellule d'audit interne, composée de deux personnes, a été mise en place en 2009. Cette cellule intervient dans plusieurs domaines :

- le référentiel des sécurités informatiques,
  - le référentiel des sécurités obligatoires (Rso),
  - le référentiel de sécurisation des processus (Rsp).
- Les audits réalisés donnent lieu à des procès-verbaux avec les objectifs évalués et le résultat de l'évaluation. Le plan de programmation annuel intègre également des objectifs locaux. Les échéances annuelles de restitution comptable sont respectées.

### **4 La gestion des ressources humaines.**

La politique de gestion des ressources humaines est considérée comme le premier facteur de réussite du projet de la Caf.

Un schéma directeur a été formalisé, son exécution est suivie dans le cadre de comités de pilotage annuels.

Les engagements majeurs de la Caf sont les suivants :

- Continuer le développement des compétences dans une logique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, pour structurer et accompagner les démarches de repérage et d'anticipation des métiers, des effectifs et des compétences.
- Mettre en œuvre la politique de rémunération de l'institution.
- Poursuivre l'engagement développement durable dans son volet social.
- Poursuivre le dialogue social.
- Poursuivre l'application de processus et de procédures de travail sécurisés et fiabilisés.
- Optimiser l'offre de service interne pour les salariés, les managers et la Direction et accompagner l'exercice de la fonction RH partagée avec l'encadrement.

La Caf investit également de façon soutenue dans le champ de la formation professionnelle, avec un niveau d'engagement annuel supérieur à l'obligation légale.

L'enquête de satisfaction réalisée par BVA auprès des salariés de la branche Famille et de notre Caf indique que 70% des salariés de la Caf sont satisfaits de leurs conditions de travail (pour un résultat moyen national de 63%). Globalement positive, cette enquête permet d'orienter la gestion des ressources humaines sur les axes de progrès signalés par l'enquête.

## 5 La communication.

L'action de la Caf s'inscrit dans le cadre du schéma directeur national de la communication.

Un plan local d'actions pluriannuel est décliné en plans d'actions annuels, suivis avec rigueur et évalués.

La communication a fortement évolué sur la période 2009-2012, dans tous les registres : communication interne, communication externe à destination des allocataires et des partenaires. Elle s'appuie sur le journal interne Caf&co, l'intranet Entre nous, le caf.fr, Vie de familles, la Lettre aux partenaires, La malle aux infos pour les assistants maternels...

## 6 Le développement durable.

La Caf s'est dotée d'un programme pour le 21<sup>e</sup> siècle : Agenda 21.

Des priorités et des actions sont prévues dans trois volets : environnemental, économique et social.

L'exécution de ce programme fait l'objet d'un suivi.

## 7 Le système d'information.

La Caf a modernisé et développé ses applicatifs de gestion informatique, dans le cadre du système d'information de la branche Famille.

Les applicatifs nationaux sont systématiquement déployés. Des développements locaux sont réalisés en complément, afin de répondre aux besoins de l'organisme, des allocataires / partenaires.

La qualité de l'assistance aux utilisateurs a sensiblement progressé. La continuité du service est assurée.

## 8 L'ouverture et la mutualisation.

La Caf est impliquée dans la vie du réseau par la participation des agents de direction et des cadres à des réunions et à des groupes de travail.

Le directeur de la Caf représente :

- la région Bretagne en Conseil de réseau jusqu'en 2011,
- le collège des directeurs au sein du Conseil de réseau des agents comptables de la Cnaf,
- les directeurs de la Région Bretagne – Normandie au Comité opérationnel de Branche qui se réunit mensuellement sous l'égide de la Cnaf, par visio-conférence.

Le directeur adjoint participe au projet de service national téléphonie.

Les opérations nationales de mutualisation sont en cours de discussion et ne sont pas encore finalisées.

Toutefois, la Caf a mis en place des mutualisations concernant la Lad, l'éditique, les achats. Deux nouvelles démarches ont été engagées au cours du premier semestre 2012 : l'accueil d'un plateau de renfort téléphonique ARC pour les Caf en difficulté et le télérecouvrement des créances, avec la Caf de Chaumont.

## 9 Le pilotage.

Cette fonction a également progressé sur la période 2009-2012.

Les instances de pilotage de l'organisme sont définies et se réunissent aux échéances prévues.

L'organisation des réunions stratégiques et opérationnelles est clairement définie, ainsi qu'un suivi des décisions.

Un investissement important est consenti sur la livraison d'outils de pilotage dans les différents services.

La gestion en mode projet est de plus en plus maîtrisée.

Le respect des objectifs fait l'objet d'un suivi rigoureux, qui se caractérise par :

- une note annuelle d'objectifs, élaborée par le directeur et communiquée à l'ensemble des cadres, pour être ensuite intégrée dans des projets de service annuels,
- des revues de projet régulières sur l'atteinte des engagements de l'organisme,
- un bilan annuel de l'état d'avancement du plan de développement de la Caf,
- un tableau de suivi des échéances à l'échelle de l'organisme, actualisé et suivi par l'assistante du directeur et l'attachée de direction.

## 10 La gestion.

Dans le domaine de la performance économique, la Caf maîtrise ses coûts de gestion, selon les normes définies par la Cnaf. À la fin 2012, la Caf des Côtes d'Armor voit son coût de fonctionnement inférieur au coût d'objectif fixé par la Cnaf.

## Plateau de renfort téléphonie pour le réseau des Caf

La Cnaf a confié à certaines Caf dont la Caf des Côtes d'Armor la fonction de Caf de renfort pour venir en aide aux organismes en difficultés, dans le cadre de la mise en place du Service national de téléphonie (Snat). La Caf des Côtes d'Armor a été désignée Caf référente pour la Caf des Alpes Maritimes.

Des télé-conseillers ont été recrutés, puis formés pour cette fonction de renfort en juin, puis en octobre et leur mission s'est vue étendue à l'aide au logement étudiant en janvier 2013.

Cette mission a été pérennisée jusqu'au 19 juillet 2013 pour 12 positions.

Les objectifs fixés par la Cnaf sont de répondre à au moins 80 appels par jour par agent et 20 courriels, d'atteindre un taux journalier d'appels supérieur ou égal à 90 %.



*Plate-forme téléphonique de renfort*

## Un accompagnement personnalisé des familles

La Caf a formalisé et étendu son projet de service en travail social pour améliorer son offre à destination des familles. Les assistantes sociales sont amenées à rencontrer les allocataires à différents moments de leur vie.

Pour chaque situation, c'est l'ensemble des droits qui est revisité ainsi que l'accès aux services et équipements existants : centre social, maison de la petite enfance, relais parents assistants maternels, maison du

département, associations de médiation, etc.

La Caf des Côtes d'Armor a choisi de développer son offre de service autour de certains événements de vie : la naissance, l'adoption, la séparation, le décès, la maladie, le handicap.

La diffusion de plaquettes et des réunions d'informations collectives auprès des partenaires ont permis de relayer l'information autour de cette offre de service.

*L'équipe d'accompagnement social*



## Médiation administrative

La Caf fait de l'accès aux droits une priorité : informer des règles législatives qui peuvent s'appliquer à la situation personnelle de l'allocataire et servir des prestations. Mais la règle n'est pas toujours claire et compréhensible, il faut donc apporter des éléments complémentaires. Les refus de droits signifiés par la Caf méritent parfois une explication plus directe.

Le médiateur administratif devient alors, pendant un temps limité, un interlocuteur privilégié. Sa mission est de créer ou restaurer le lien entre la Caf et l'allocataire. L'encart départemental de Vies de famille de novembre



Chantal BEUREL,  
médiatrice

2012 a rappelé comment saisir le médiateur et dans quels cas.

## Rencontre départementale des professionnels de l'animation jeunesse : agir ensemble pour la jeunesse

Les partenaires de la Charte éducative territoriale : la Caf, le Conseil général, la Direction départementale de la cohésion sociale, la Direction académique des services de l'Éducation nationale et la Mutualité sociale agricole, accompagnés par la Maison des adolescents animent ensemble, selon leurs compétences propres, un réseau jeunesse départementale. Au programme de cette

journée du 27 novembre, conférence, ateliers thématiques et stands d'information.

Le programme était conçu pour laisser une grande place au partage d'expériences.

Près d'une centaine de professionnels ont participé à la journée.

Ils l'ont majoritairement appréciée et sont nombreux à souhaiter des temps d'échange plus réguliers.

*Christian PROVOST, vice-président du Conseil général, Jean-Marie PEPERS, directeur de la Caf et Éric LAVAL, directeur de l'offre de services partenaires de la Caf.*

*Atelier thématique animé par Éric LE GALL, du Centre social de Plérin*





# Journée d'information du personnel le 5 juin 2012



Le 5 juin, tous les salariés de la Caf ont participé à une réunion d'information. La matinée était consacrée à un premier bilan de la Cog 2009-2012 afin de mesurer le chemin parcouru depuis 2009. Elle a permis de faire des points d'étapes sur la mise en place du Rsa dans le département, le travail réalisé sur l'accueil individuel du jeune enfant, les places créées pour l'accueil de l'enfant dans les structures collectives, l'accompagnement social des allocataires, la parentalité, la qualité produite et la maîtrise des risques, la gestion des ressources humaines.

L'après-midi a été consacré à une visite du chantier du nouveau siège.

L'évaluation de la journée fait ressortir que :

- 97 % des participants considèrent que le point bilan de la Cog 2009-2012 a permis de prendre connaissance des enjeux et des priorités de l'organisme.
- 98 % considèrent que ce point bilan a permis de prendre connaissance de l'évaluation des actions engagées sur la période 2009-2012.
- 88 % ont apprécié la visite du chantier du nouveau siège. Certains ont jugé cette visite prématurée, étant donnée l'état d'avancement du chantier.



- 76 % sont satisfaits de l'organisation générale de la journée, même si tous sont unanimes dans les commentaires sur la "légèreté" du repas et le mauvais temps pour la visite du chantier.
- Enfin, vous êtes 90 % à avoir trouvé cette journée positive.

Une sélection des commentaires :

*"Journée intéressante, interventions dynamiques, ludiques"*

*"Interventions du matin intéressantes. Supports diversifiés"*

*"Les présentations effectuées par les différents agents ont favorisé une approche ludique et légère. Merci."*

*"Animations intéressantes, surtout le Rsa. Soleil insuffisant"*

*"Informations communiquées dans la matinée de façon très fluide. Satisfait de la visite du siège"*

*"Organisation des bus moyenne"*

*"Bonne journée. Un peu long l'après-midi"*

*"Style de la matinée à refaire"*

*"Ambiance de la matinée dynamique et pertinente. Supports de communication pertinents. Visite des travaux intéressante mais pas nécessaire à ce stade des travaux"*

*"Manger en station debout pas agréable. Attente entre repas et visite siège trop longue"*

210 personnes ont répondu au questionnaire d'évaluation sur 320 participants.



## ● Séminaire de cadres : évaluer notre fonctionnement

Les 25 et 26 juin, les cadres et la direction ont travaillé à Dinan au cours d'un séminaire pour faire le point sur le pilotage du management, des projets internes et des projets de service.

Un premier tour d'horizon de l'actualité de la branche Famille et les premiers enjeux du Contrat d'objectifs et de gestion 2013-2017 ont été présentés par Jean-Marie PEPERS.

Constitués en 4 groupes de travail, les cadres ont ensuite participé successivement à 4 ateliers animés par l'équipe de direction et

trois intervenants extérieurs sur les thèmes du management, de la communication, des ressources humaines et des valeurs de la branche Famille.

Cette action collective est une étape importante dans la formalisation des engagements de progrès en faveur des allocataires, des partenaires et des salariés de la Caf pour la période 2013-2016.

Onze actions de progrès ont été convenues en réponse.



## ● Transfert des salariés mis à disposition de la Ville de Saint-Brieuc

La Caf des Côtes d'Armor a transféré le 1<sup>er</sup> mai 2007 l'activité des crèches dont elle assurait la gestion directe au Service petite enfance de la ville de Saint-Brieuc conformément à la demande de la Cnaf.

Ce transfert d'activité s'est traduit par la signature d'une convention signée pour 5 ans de mise à disposition des personnels travaillant dans les crèches.

En prévision de la fin de la convention en vigueur, une démarche d'examen des modalités d'intégration des salariés de la Caf au sein

de la Ville a été engagée conjointement par la Caf et la Ville. Après un accompagnement personnalisé de chaque salarié par le Service ressources humaines et les représentants syndicaux et au vu des conditions de cette intégration proposées par la Ville de Saint-Brieuc et notamment du maintien du niveau de rémunération actuel, de la pérennité des contrats de travail et du maintien des missions des personnels mis à disposition, le directeur a autorisé le transfert des contrats de travail des salariés concernés à partir du 1<sup>er</sup> mai 2012.





*Cérémonie des vœux au personnel, janvier 2012*

## ● Enquête qualité de vie au travail



*Visite du chantier du nouveau siège par le personnel pour s'approprier les lieux, juin 2012*

L'enquête Baromètre social institutionnel s'est déroulée du 12 mars au 4 avril 2012. La participation à la Caf des Côtes d'Armor était supérieure à 50 %. Ainsi 162 agents ont répondu au questionnaire.

Le niveau de satisfaction globale au travail exprimé par les salariés de la Caf des Côtes d'Armor est de 70 % en 2012. Cependant il était de 77 % en 2008.

La moyenne nationale est de 63 %, et baisse également de 7% par rapport à l'enquête de 2008.

Parmi les éléments moteurs de la motivation au travail, la nature et le contenu du travail ainsi que le sentiment de contribuer aux missions de service public arrivent en premier à Saint-Brieuc.

Cette enquête a abouti à la mise en exergue de plusieurs déterminants de santé au travail parmi lesquels ont été retenus : la satisfaction globale, le niveau de stress perçu, le besoin de reconnaissance, le besoin de sens et de qualité de travail, le besoin d'autonomie et de maîtrise de sa charge de travail, le besoin d'évolution professionnelle et de formation.

Le nouveau contrat de gestion 2013 - 2017 qui va être conclu au niveau de la branche Famille puis de la Caf devrait permettre de conduire les actions de progrès correspondantes.

La Caf est dans une démarche locale d'amélioration des conditions de vie au travail et de prévention des risques psychosociaux depuis 2007, avec un plan d'actions. Une évaluation de ce plan d'actions a été faite par une enquête auprès des salariés en février 2013. Les résultats sont en cours d'analyse.

*Exposition des créations réalisées par les agents de la Caf, été 2012*



## Les chiffres clés

> Nombre d'allocataires au 31 décembre 2012 : **89 402**

> Nombre de personnes bénéficiaires des prestations : **245 350**

- **18 060** allocataires perçoivent la prestation du jeune enfant (Paje)
- **39 750** des allocations familiales
- **22 850** une allocation de rentrée scolaire (Ars) pour 39 500 enfants
- **44 955** une prestation logement
- **9 270** l'allocation adulte handicapé (Aah)
- **12 270** le revenu de solidarité active (Rsa)
- **60** le Rsa jeune

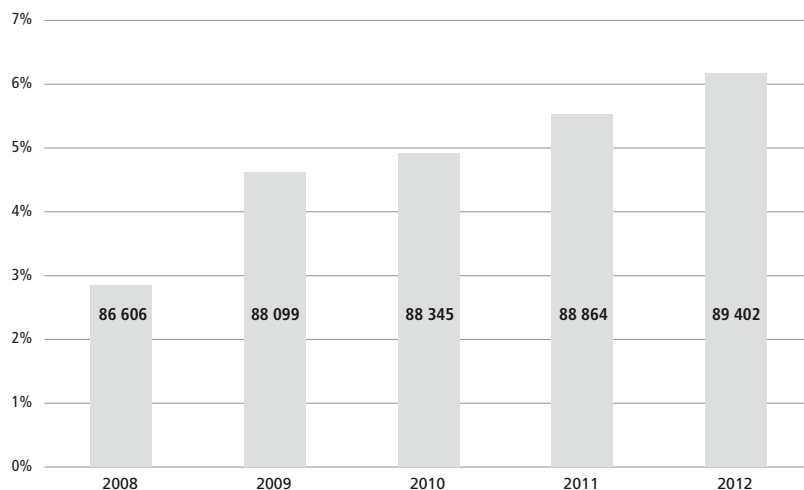
> Montant des dépenses de prestations familiales : **505 000 000 d'euros**

> Montant des dépenses d'action sociale : **28 000 000 d'euros**

> Nombre de personnes accueillies : **113 000**

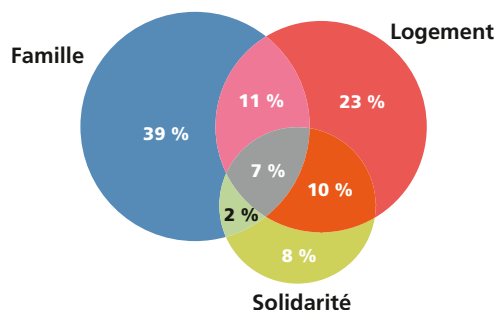
> Nombre d'appels téléphoniques traités par les agents : **124 200**

### Évolution en pourcentage du nombre d'allocataires par rapport à 2008



Lecture du graphique : en 2012, 89 402 foyers sont allocataires de la Caf, soit 6,2 % de plus qu'en 2007.

### Répartition des allocataires selon la typologie des prestations perçues





## Le contexte départemental

Quels sont les éléments notables concernant le contexte démographique et sociologique du département ?

### Démographie

Les données sur les naissances domiciliées ne sont pas encore connues pour 2012. Le département est caractérisé, au vu des dernières données disponibles (2011) par un indicateur conjoncturel de fécondité très élevé (209, à comparer à celui de la France de métropole de 199).

En 2012, la Caf a enregistré un nombre de naissances comparable à celui de 2011. Le léger recul de la Paje s'explique par le nombre plus élevé de naissances des années 2008 à 2010 dont l'effet cumulatif s'érode.

### Le logement social

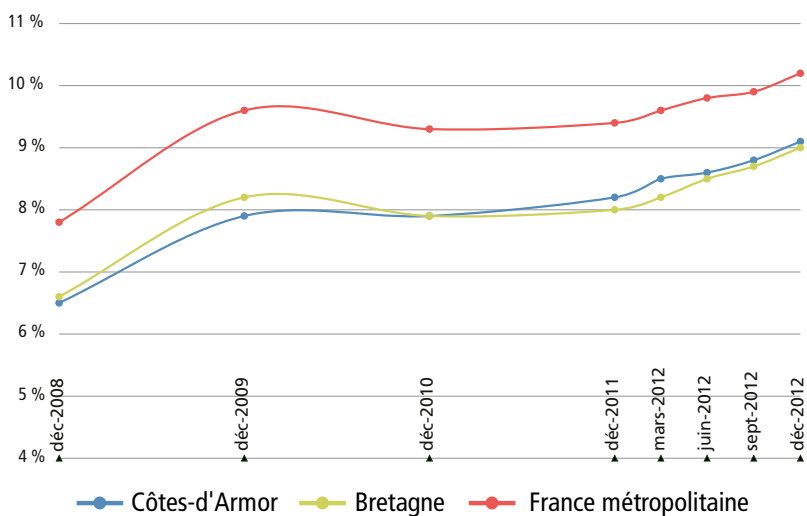
Même si le taux d'équipement en logement social reste particulièrement faible, l'année 2012 est marquée par une inflexion de tendance : le nombre de logements augmente de 3,4 %, essentiellement en logements collectifs dont le nombre stagnait depuis 2009.

La Caf, pour sa part enregistre sur la même période une hausse de 2,2 % des allocataires de prestations logement en parc Hlm tandis que le nombre total d'allocataires de prestations logement est inchangé.

### Le chômage

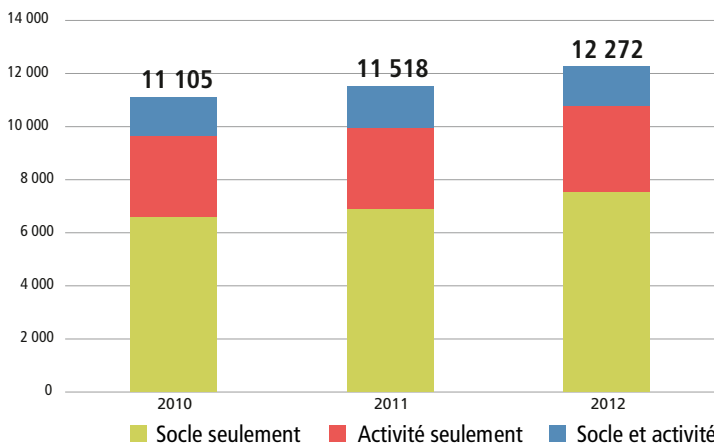
Avec un taux de chômage de 9,1 % fin 2012, le département a connu une nouvelle année d'aggravation sensible du chômage. Il se rapproche des situations du Morbihan et du Finistère alors qu'il connaissait un chômage sensiblement inférieur à ces départements depuis plus de 10 ans. L'évolution du Rsa en 2012 est corrélée à l'évolution du chômage des deux dernières années : globalement la hausse de l'effectif du Rsa est de 6,5 % en 2012, mais de 9,4 % pour la composante socle seul. Pour les allocataires qui perçoivent uniquement la composante socle : la hausse est plus importante d'une part pour les moins de 40 ans et d'autre part pour les plus de 60 ans. Pour la composante activité seule, la hausse globale de 4,9 % est liée à la classe d'âge des 55 ans et plus.

Évolution du chômage 2008 - 2012



Source Insee, taux de chômage localisés

## Évolution du Rsa dans les Côtes d'Armor de 2010 et 2012



Source Caf des Côtes d'Armor

Pour l'ensemble du Rsa, trois classes d'âge se distinguent : les moins de 30 ans avec une hausse 8,6 %, les 55 à 59 ans avec une hausse de 9,3 % et les 60 ans et plus avec une hausse de 15,1 %.

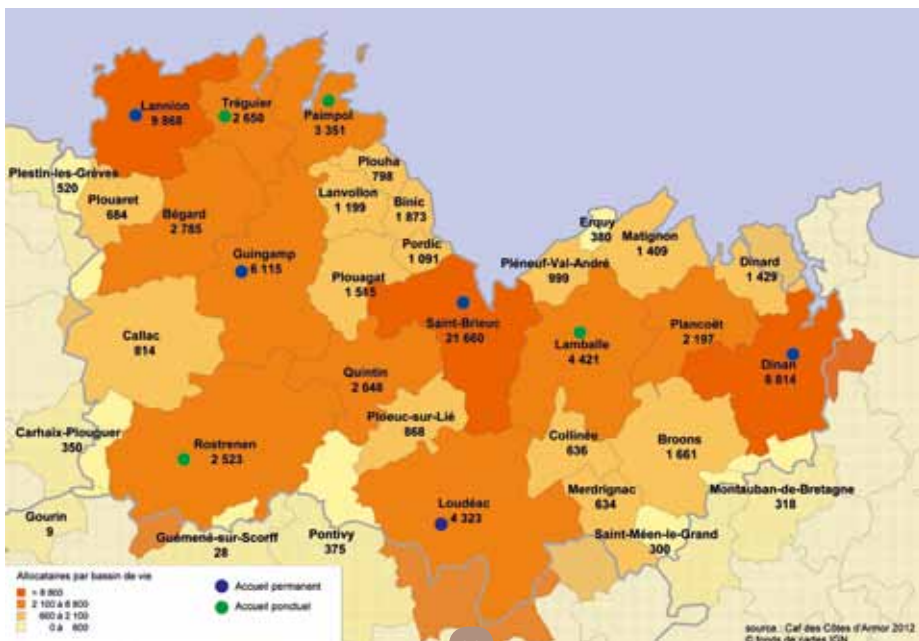
## Les bassins de vie ont-ils une incidence sur l'accueil des allocataires et l'organisation territoriale des Caf ?

Les contacts entre les allocataires et leur Caf se construisent sur une double logique : accessibilité et proximité. Le développement de l'accessibilité pour tous les allocataires se fait au travers du développement de l'interactivité via le site caf.fr qui permet aux allocataires d'effectuer des démarches en ligne lorsqu'ils sont disponibles et quel que soit le lieu où ils sont. Ce développement du caf.fr, engagé en 2012, est complété par l'amélioration des communications par mél.

Les plates-formes téléphoniques, quant à elles, permettent aux allocataires de contacter leur Caf pour un coût unique, quel que soit le lieu d'où ils passent leur appel.

L'accueil "physique" (réception des allocataires par un technicien Caf) reste un moyen de contact privilégié pour certains : situations complexes, faible autonomie administrative, urgence, etc. Il est notamment très utilisé par les allocataires de minima sociaux.

Les bassins de vie, redéfinis en 2012 par l'Insee, apportent un éclairage utile pour l'organisation des accueils Caf. L'analyse de la répartition des allocataires par bassins de vie confirme ce qui est connu : le principal bassin de vie (Saint-Brieuc) concentre 24 % des allocataires du département, celui de Lannion 11 % des allocataires, celui de Dinan 10 % et celui de Guingamp 7 %. Les implantations géographiques des accueils de la Caf sont cohérents par rapport à ce zonage.



La Caf pour être au service des familles développe un ensemble cohérent d'accueil des allocataires, de conseils, d'accompagnements personnalisés en cas de besoin et d'accès aux services collectifs qu'elle finance : crèches, assistants maternels, centres de loisirs, centres sociaux, ludothèques, foyers de jeunes travailleurs, ...

Cet ensemble constitue l'offre globale de service de la Caf. Elle envisage ainsi une approche globale des situations sociales et familiales avec la participation des bénéficiaires.

## 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   |  | 33 481 057         |
| PAJE - Prime de naissance et d'adoption   |  | 4 728 144          |
| PAJE Activité   |  | 16 830 550         |
| PAJE Cotisations et rémunérations prises en charge  |  | 63 712 609         |
| Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans   |  | 12 815 333         |
| <b>Total</b>  |  | <b>131 567 693</b> |
| PROGRAMME 2   |  |                    |
| Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse |  |                    |
| Temps libre des enfants   |  | 9 574 916          |
| <b>Total</b>  |  | <b>9 574 916</b>   |
| PROGRAMME 3   |  |                    |
| Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte                           |  |                    |
| Animation de la vie sociale - soutien aux jeunes  |  | 182 016            |
| <b>Total</b>  |  | <b>182 016</b>     |
| <b>Total Mission 1</b>  |  | <b>141 324 625</b> |

## 1<sup>er</sup> forum départemental des assistants maternels



La Caf a organisé ce forum avec le Conseil général, les deux associations d'assistants maternels du département (Adfaam 22, Asmat 22) et l'ensemble des animatrices de relais parents-assistants maternels du département, afin de contribuer à soutenir les assistants maternels, qui représentent le premier mode d'accueil en Côtes d'Armor.

### Une première édition réussie

L'événement a réuni 600 participants et 25 exposants. Les assistants maternels ont apprécié la valorisation de leur profession à travers ce forum. Ils ont salué la qualité des échanges avec

les visiteurs. Les stands d'information ont recueilli un grand succès et un nombre inattendu de contacts.

### Une journée riche en animations

A travers deux conférences, Suzon BOSSE-PLATIÈRE, psychopédagogue, formatrice, a proposé son approche de la petite enfance. Un film a présenté deux profils d'assistants maternels. Des ateliers ont permis de parler de la formation tout au long de la vie, des relations relais parents-assistants maternels (Rpam) et assistants maternels et de dresser le portrait des assistants maternels dans les Côtes d'Armor, ... Un spectacle de l'animateur Rémi a clos la journée.

Après ce premier forum, une réflexion en cours vise à lui donner une suite, selon les vœux exprimés à travers l'enquête de satisfaction réalisée sur place. Car les assistants maternels et les exposants sont nombreux à dire qu'ils reviendront, la prochaine fois.

Le comité d'organisation du forum



## 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   |  | 16 566             |
| Allocations familiales  |  | 99 932 378         |
| Allocations forfaitaires  |  | 638 388            |
| Complément familial   |  | 14 317 123         |
| Frais de tutelle autres prestations familiales  |  | 752 068            |
| Prestations conventions internationales et Union européenne                                   |  | 35 740             |
| Autres actions - écoute et accompagnement des parents   |  | 213 585            |
| <b>Total</b>  |  | <b>115 905 848</b> |
| PROGRAMME 2   |  |                    |
| Contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles |  |                    |
| Allocation de rentrée scolaire  |  | 14 591 011         |
| <b>Total</b>  |  | <b>14 591 011</b>  |
| <b>Total Mission 2</b>  |  | <b>130 496 859</b> |

## ■ Du temps pour soi

**Cette action destinée en priorité aux parents a démarré en 2011 au Centre social de Plédran.**

Elle se décline autour d'espaces bien-être, d'ateliers où la détente, la création, la convivialité, les échanges sont au rendez-vous pour permettre à chacun de prendre du temps pour soi.

Ces espaces et ateliers sont un support pour accompagner les parents dans leur fonction parentale. C'est aussi montrer aux parents l'importance de prendre du temps pour soi, favorisant un bien ou mieux-être et une plus grande disponibilité familiale.

Ils sont animés par des professionnels (socio-esthéticienne, artiste-artisan, bénévole ou habitant disposant d'un savoir-faire....) en lien avec un travailleur social du centre social, l'équipe Pmi du Conseil général et

des travailleurs sociaux de la Maison du département.

Ils se déroulent toute l'année sur des créneaux de demi-journée.

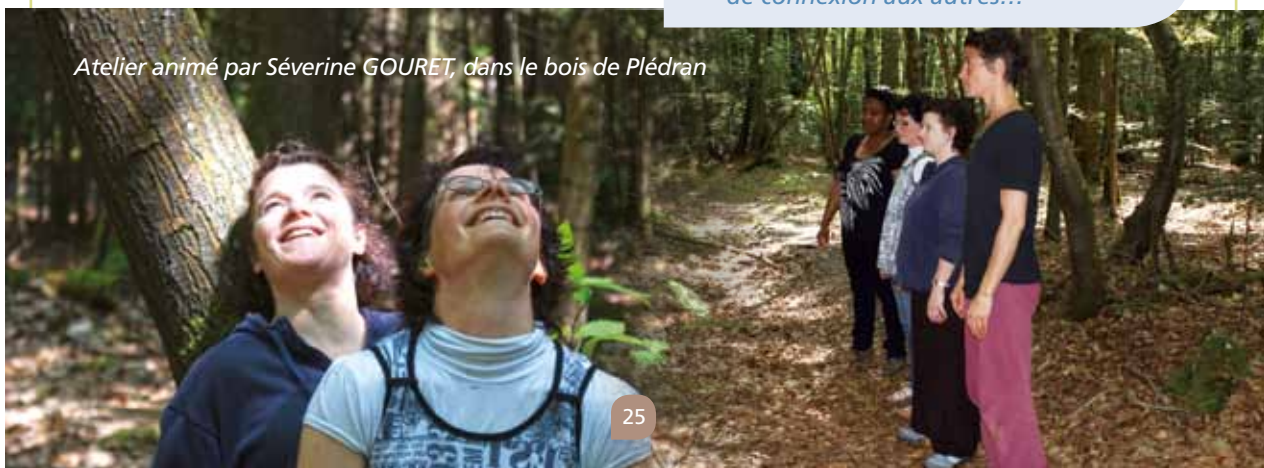
En 2012, Séverine GOURET, jeune chorégraphe briochine a animé un atelier danse et relaxation.

Le centre a par la suite accompagné ces familles sur des projets de départ en vacances pour l'été. Des familles ont également participé à des sorties familiales proposées par le centre social.

### Paroles de participants :

- > "L'ambiance est bonne, on rigole et ça détend !"
- > "On oublie tout et après on est plus cool avec nos enfants !"
- > "On écoute le silence, on est tranquilles..."
- > "C'est un moment de plaisir, un travail de connexion aux autres..."

Atelier animé par Séverine GOURET, dans le bois de Plédran



## 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 HD, foyers des jeunes travailleurs) ;
- l'animation de la vie sociale, l'accompagnement des familles dans leur quartier, notamment avec l'action des centres sociaux.



*L'aide à la scolarité dans les centres sociaux*

| PROGRAMME 1   |  | en euros           |
|---|--|--------------------|
| <b>Favoriser, pour les familles, de meilleures conditions de logement et un cadre de vie de qualité</b>   |  |                    |
| Aide personnalisée au logement  |  | 46 218 846         |
| Allocation de logement familiale  |  | 29 615 145         |
| Allocation de logement social et Allocation de logement transitoire   |  | 34 614 602         |
| Prêt à l'amélioration de l'habitat (allocataires et assistants maternels)   |  | 347 869            |
| Logement et habitat   |  | 1 048 727          |
| <b>Total</b>  |  | <b>111 845 189</b> |
| PROGRAMME 2   |  |                    |
| <b>Faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne, en particulier au travers des centres sociaux et des petites structures de proximité</b> |  |                    |
| Temps libre des enfants et des familles - temps libre des familles  |  | 9 574 916          |
| Animation de la vie sociale   |  | 1 625 378          |
| <b>Total</b>  |  | <b>11 200 924</b>  |
| <b>Total Mission 3</b>  |  | <b>123 046 113</b> |

## ■ Tissé Mêlé 2012 : “les femmes dans le monde”

Tissé Mêlé est une fête multiculturelle portée par le Centre social du Plateau en partenariat avec la Régie de quartier, la Ville et Terre et Baie Habitat.



*Affiche Tissé Mêlé, réalisée par le Service communication de la Caf.*

Chaque année, depuis 2009, les habitants investissent le quartier pour des expositions, des repas, des conférences, des spectacles, des promenades, des animations pour petits et grands. “Les femmes dans le monde” étaient à l’honneur de l’édition de mai 2012.



*Rénovation du quartier de la Croix Saint-Lambert, à Saint-Brieuc*

Mais pour illustrer les actions d’animation de la vie sociale menées dans le département, on aurait aussi pu vous parler de

- Familles et jardins au Centre social du Plateau : un jardin partagé, lieu d’échange, d’apprentissage, intergénérationnelle, qui accueille des groupes, des classes, des habitants,...
- Des Tricoteuses au Centre social de Plérin : un groupe d’échange de savoirs, qui s’inscrit dans les projets de Tricot solidaire. Elles ont participé au défi de l’écharpe des records, avec à leur actif un bon km de cette écharpe qui en compte presque 68.
- Des travaux de rénovation dans le cadre de l’Anru (Agence nationale pour la rénovation urbaine) dans le quartier de la Croix Saint-Lambert.

Et aussi d’accompagnement à la scolarité, des sorties familiales, des cafés parents, des temps d’échange de savoirs, ...

2012 aura aussi été l’année du renouvellement du projet du Centre social de Guingamp.

*Groupe de travail dans le cadre du renouvellement du projet de centre à Guingamp en présence de Philippe TROEL, responsable du Service animation de la vie sociale*



## 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           |
|--|--|--------------------|
| <b>Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap</b>  |  |                    |
| Allocation adultes handicapés  |  | 72 596 605         |
| Allocation d'éducation de l'enfant handicapé   |  | 4 539 511          |
| Allocation journalière de présence parentale   |  | 666 684            |
| Frais de tutelle adultes handicapés  |  | 3 522 367          |
| <b>Total</b>   |  | <b>81 325 167</b>  |
| PROGRAMME 2  |  |                    |
| <b>Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale</b>   |  |                    |
| Allocation de soutien familial   |  | 7 861 381          |
| Accompagnement social des familles et de leurs enfants   |  | 6 091 318          |
| <b>Total</b>   |  | <b>13 952 699</b>  |
| PROGRAMME 3  |  |                    |
| <b>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</b> |  |                    |
| Contrats d'avenir - CAV - CIRMA  |  | 4 464              |
| Prime exceptionnelle RMI - Etat  |  | 2 197 293          |
| Revenu de solidarité active activité Etat  |  | 9 737 320          |
| Revenu de solidarité active socle département  |  | 43 099 187         |
| Revenu minimum d'insertion - département   |  | 8 648              |
| Revenu de solidarité active aux jeunes   |  | 189 768            |
| <b>Total</b>   |  | <b>55 236 680</b>  |
| <b>Total Mission 4</b>   |  | <b>150 514 546</b> |



## ■ Un diagnostic enfance et handicap

La Caf a mené un travail important de recherches documentaires, d'animations de groupes et d'enquêtes pour dresser un diagnostic sur les besoins des familles allocataires du département, ayant un enfant en situation de handicap ou de maladie.

L'objectif était de mesurer s'il est possible de développer une offre de services en matière d'accompagnement des familles et de mieux connaître les besoins et souhaits des familles en matière d'accès aux places d'accueil pour ces jeunes enfants dans les structures et services en milieu ordinaire.

Ce travail a été réalisé en lien étroit avec les associations de parents, d'assistants maternels et les acteurs publics du secteur notamment au travers de deux enquêtes : l'une auprès des parents, l'autre auprès des assistants maternels.

Des pistes de travail se dégagent concernant notamment les attentes des familles :

- faciliter l'accès aux droits (Mdp, Caf...),
- un recours à l'aide à domicile plus accessible,

- aménager son logement,
- informer les familles sur les possibilités d'accueil,
- favoriser les départs en vacances,
- identifier au sein de la Caf un référent "handicap".

Les assistants maternels interrogés indiquent avoir besoin de compléter leurs compétences professionnelles, d'adapter le lieu d'accueil. Ils demandent aussi un renforcement du rôle des relais parents-assistants maternels (Rpam).

Les structures d'accueil collectif font émerger un besoin d'accompagnement des équipes encadrantes, un développement des projets éducatifs, une meilleure prise en charge des coûts complémentaires.

Les partenaires demandent que les réseaux existants soient valorisés et qu'un réseau d'acteurs plus structuré soit créé.



Couverture  
du document  
de synthèse  
du diagnostic

Chloé MOISSON, chargée  
de mission handicap  
et Karine RICHARD,  
responsable de l'Accueil et de  
l'accompagnement des publics.



# Tableau

| Données générales  | 2011    | 2012    | Evolution |
|--|---------|---------|-----------|
| Nombre total d'allocataires  | 88 648  | 89 402  | 0,9%      |
| Nombre de personnes couvertes<br>(allocataire + conjoint + personne à charge)                          | 240 428 | 245 350 | 2,0%      |
| Nombre d'enfants de moins de 25 ans à charge   | 109 446 | 110 834 | 1,3%      |
| Nombre d'enfants de moins de 20 ans à charge   | 107 660 | 109 150 | 1,4%      |
| Bénéficiaires d'au moins un minima (AAH, API, RMI, RSA socle)  | 17 985  | 18 472  | 2,7%      |
| Bénéficiaires du RSA uniquement (socle et/ou activité)   | 3 511   | 3 561   | 1,4%      |
| Bénéficiaires sans minima ni aide au logement  | 35 996  | 37 102  | 3,9%      |
| Bénéficiaires d'une aide au logement (Alf, Als, Apl)   | 43 284  | 44 955  | -3,5%     |
| - Dont étudiants   | 2 439   | 2 792   | 14,5%     |
| - Bénéficiaires d'une aide au logement uniquement  | 20 920  | 20 501  | -2,0%     |
| Nombre de personnes couvertes par une aide au logement<br>(allocataire + conjoint + personne à charge) | 88 615  | 91 006  | 2,7%      |

| Soutien aux familles                                       | 2011   | 2012   | Evolution |
|--|--------|--------|-----------|
| Allocations Familiales (AF)                                | 39 464 | 39 749 | 0,7%      |
| Complément Familial (CF)                                   | 7 236  | 7 319  | 1,1%      |
| Allocation de Rentrée scolaire (ARS)                       | 22 513 | 22 825 | 1,4%      |
| Naissance Jeune Enfant                                     |        |        |           |
| Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (Paje)                | 18 232 | 18 057 | -1,0%     |
| - dont allocation de base                                  | 15 072 | 14 980 | -0,6%     |
| - dont complément d'activité (CLCA)                        | 4 949  | 4 804  | -2,9%     |
| - dont complément d'activité (COLCA)                       | 25     | 33     | n.s.      |
| - dont complément de mode de garde - assistante maternelle | 9 023  | 9 191  | 1,9%      |
| - dont complément de mode de garde-domicile                | 239    | 215    | -10,0%    |
| - dont complément de mode de garde - structure             | 239    | 237    | -0,8%     |
| Allocation de Soutien Familial (Asf)                       | 4 558  | 4 629  | 1,6%      |

# des bénéficiaires

| Logement  | 2011   | 2012   | Evolution |
|---|--------|--------|-----------|
| Allocation Logement Familiale (ALF)                         | 10 432 | 10 405 | -0,3%     |
| Allocation Logement Sociale (ALS)                           | 16 688 | 16 590 | -0,6%     |
| Aide Personnalisée au Logement (APL)                        | 17 751 | 17 960 | 1,2%      |
| Ensemble des prestations, répartition par mode d'occupation |        |        |           |
| - dont foyer  | 4 894  | 4 878  | -0,3%     |
| - dont location   | 34 071 | 34 253 | 0,5%      |
| - dont accession  | 5 906  | 5 824  | -1,4%     |

| Revenus garantis                                  | 2011   | 2012   | Evolution |
|---|--------|--------|-----------|
| Revenu de Solidarité Active de droit commun (Rsa) | 11 518 | 12 272 | 6,5%      |
| - dont socle seul                                 | 6 909  | 7 559  | 9,4%      |
| - dont activité seule                             | 3 057  | 3 207  | 4,9%      |
| - dont socle + activité                           | 1 552  | 1 506  | -3,0%     |
| - dont Rsa avec majoration pour isolement         | 1 551  | 1 553  | 0,1%      |
| - dont Rsa jeunes                                 | 70     | 59     | n.s.      |

| Invalidité  | 2011  | 2012  | Evolution |
|---|-------|-------|-----------|
| Allocation Adultes Handicapés (Aah)                               | 9 140 | 9 273 | 1,5%      |
| -Taux plein (incapacité >= 80%)                                   | 4 208 | 4 176 | -0,8%     |
| -Taux plein (50% <= incapacité < 80%)                             | 1 109 | 1 192 | 7,5%      |
| -Taux réduit (incapacité >= 80%)                                  | 3 083 | 3 093 | 0,3%      |
| -Taux réduit (50% <= incapacité < 80%)                            | 716   | 807   | 12,7%     |
| -Autres cas   | 24    | 5     | n.s.      |
| Ancien Complément Aah   | 15    | 10    | n.s.      |
| Complément Aah garantie de ressources                             | 1 656 | 1 600 | -3,4%     |
| Complément Aah majoration vie autonome                            | 1 400 | 1 461 | 4,4%      |
| Allocation d'Éducation Enfant Handicapé (Aeeh)                    | 1 147 | 1 146 | -0,1%     |
| Allocation Journalière de Présence Parentale (Ajpp) ou complément | 74    | 64    | n.s.      |

n. s. : non significatif

## Nos engagements de qualité de service

### Mieux accueillir les allocataires

#### Objectifs à atteindre en 2012

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 2012

Accueil au siège ouvert du lundi au vendredi inclus.

- Amplitude hebdomadaire moyenne sur l'année : **35,6 h**
- Temps d'attente inférieur à 20 minutes pour **92,2 % 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 : **32,5 h**
- Taux d'appels traités par les agents : **86,4 %**

### Traiter rapidement les demandes

#### Objectifs à atteindre en 2012

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 2012

- **74,2 %** des pièces et dossiers sont traités sous 15 jours.
- **93,6 %** des documents relatifs aux minima sociaux sont traités en moins de 10 jours.



Accueil du siège,  
boulevard Clémenceau,  
à Saint-Brieuc



La Cnaf s'est engagée, sur la Convention d'objectif et de gestion 2009 - 2012, à garantir la qualité de l'information financière et en particulier l'exactitude des droits payés aux usagers.

Cette démarche a conduit la branche Famille à revoir 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.

La certification des comptes de la branche Famille par la Cour des comptes valide l'effectivité et la conformité aux normes de qualité comptable et financière.

## ■ 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 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...). Fin 2012, 99,53 % des allocataires avaient un Nir certifié par rapport au nombre total de nos allocataires.

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.

Dans la continuité, la Caf des Côtes d'Armor a déployé en 2012 le processus de gestion de la personne. Des recherches en matière d'identification sont assurées par des agents spécialisés, pour les allocataires et les partenaires ne disposant pas d'un Nir ou d'un Siren.

En complément du Rnb, 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.

### 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 (un échange annuel avec la Direction générale des finances publiques, un échange mensuel avec Pôle emploi, Cpam...) permettent de vérifier l'exactitude des données déclarées et de corriger les écarts (fausse déclaration, omission...). En 2012, la Cpam nous a signalé 13 cas de suspicions de fraudes pour des assurés qui sont aussi des allocataires. L'examen de ces situations par la Caf a généré des indus, pour une valeur de plus de 45 000 €.

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.

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

La Cnaf a construit un modèle national d'identification des risques 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 lance ensuite des contrôles sur pièces ou sur place pour les dossiers présentant les pourcentages de risques les plus importants.

Sur l'année 2012, nous avons pu mesurer l'efficacité de ce nouveau dispositif, notamment au niveau des contrôles sur place. Ainsi, le rendement des contrôles est passé entre 2011 et 2012 de 36,6 % à 48,6 %. Le montant moyen des indus est passé de 1 032 € à 1 592 €.

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

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

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

La mise en place des boucles qualité en 2010 s'inscrivait dans une logique d'amélioration continue de nos pratiques de 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.

Ainsi ont été mises en œuvre en 2012 :

- la boucle qualité (cible 909) qui repose sur la vérification au fil de l'eau d'agents sur le traitement des dossiers ;
- la boucle qualité (cible 433-1) consacrée à l'aide au logement ;
- la boucle qualité (cible 433-2) consacrée au Rsa ;
- la boucle qualité (cible 434-1) sur les déclarations de situation.

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 depuis 2010, viennent renforcer la formation interne. Ils ont pour objectif d'harmoniser les pratiques en s'appuyant sur des bonnes pratiques.

*Message de mise en garde du caf.fr pour les allocataires, contre les messages frauduleux.*

## Attention aux courriels et sites Internet frauduleux

Votre caisse d'Allocations familiales vous met en garde contre le "phishing" : ce sont des messages frauduleux que vous avez peut-être reçus, par courriel ou par téléphone (SMS ou message vocal).



Dans tous les cas, votre Caf ne vous demande jamais votre numéro de carte de crédit, ni sur un site internet, ni par courriel, ni au téléphone.



## 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.

En 2012, nous avons déployé les processus Allocation logement, Paje, Rsa, et Gérer les aides financières collectives.

La méthodologie proposée par la Caisse nationale a été utilisée :

- constitution d'ateliers auto diagnostic composé de techniciens conseils, de référents techniques, de cadres, représentant les différents services concernés par le traitement de la prestation ou de l'aide financière ;
- analyse des pratiques locales au regard du référentiel national des bonnes pratiques ;
- mise en œuvre des bonnes pratiques ;
- propositions d'amélioration du processus.

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

## Lutter contre les fraudes

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

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

Le directeur de 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.



*Encart départemental de Vie de familles sur les indus et la fraude, août 2012*

### 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. Le directeur de la Caf demande à l'allocataire de rembourser le " trop perçu " et peut désormais qualifier de fraudes, ces erreurs ou omissions et 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, le directeur 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 €. Un barème de pénalités a été revu et validé par le conseil d'administration en mars 2013. Il prend en compte le montant de l'indu et son antériorité.

Le directeur 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 conseil 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 arrêté par le directeur pour l'année suivante avec une détermination concertée des cibles.

En 2012, le taux de contrôle pour les 464 équipements des Côtes d'Armor est de 10 %. 47 établissements ont été contrôlés.

### Le contrôle au domicile de l'allocataire

La Caf compte quatre contrôleurs. Le contrôleur est un agent assermenté, mandaté par le directeur. 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 disposent de pouvoirs d'investigation importants pour accéder aux informations d'autres organismes comme les banques et les fournisseurs d'énergie.

Le comité de pilotage interne de la lutte contre la fraude se réunit deux fois par an. Il est présidé par le directeur.

## Chiffres clés 2012

> 2 040 contrôles d'allocataires à leur domicile ont généré 408 rappels pour un montant de 364 832 € et 609 indus pour un montant de 1 246 848 €.

> 83 fraudes ont été qualifiées par la commission administrative fraude qui a proposé au directeur de poursuivre pénalement les allocataires dans 7 cas, d'attribuer 60 pénalités pour un montant de 41 865 € et de notifier 22 avertissements.

L'année 2012 est marquée par une augmentation significative des dossiers qualifiés de fraudes : + 71 %. Le nombre de dossiers fraudes par rapport au nombre d'allocataires de la Caf est de moins de 0,1 %.

> Le montant des indus frauduleux s'élève à 618 394 €.

> Les services de l'agent comptable ont contrôlé 19 428 dossiers et ont permis de régulariser des droits pour un montant de 1 048 993 €.



Journée d'information du personnel à Langueux, en juin 2012



Une Caf  
Dynamique  
et  
PERFORMANTE :  
éléments de gestion

Séminaire de cadres à Dinan, en juin 2012



## Directeur

### Groupe ressources et aide au pilotage

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

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

- Département des systèmes d'information
- Service accueil et accompagnement des publics
- Service gestion des droits prestation
- Centre de formation interne

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

### Directrice des ressources humaines

- Service ressources humaines
- Service formation



## La gestion des ressources humaines

*Réunion d'information pour le recrutement d'agents animée par Naima CHOUKRI, directrice des ressources humaines, en mai 2012*

### Les effectifs

- 192 agents titulaires au budget unique de gestion administrative (GA)
  - 96 agents titulaires en action sociale
- > soit 282,49 équivalents temps plein (ETP) en 2012

- 74 agents titulaires bénéficient d'un contrat de travail à temps partiel soit 25,69 % de l'effectif

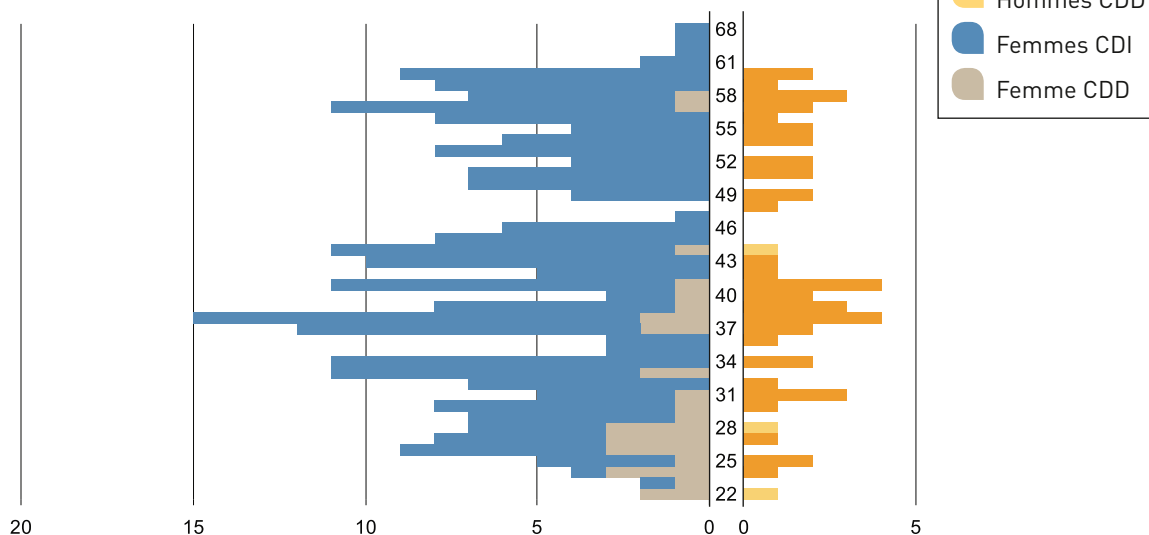
Les CDD présents au 31 décembre 2012

- 1 contrat de professionnalisation
- 20 CDD de surcroît (dont 1 contrat senior)
- 13 CDD de remplacement d'agents absents.
- 17 stagiaires

*Journée d'accueil et d'intégration de nouveaux agents en septembre 2012*



## 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

Débutée à la fin de l'année 2011, une négociation relative à la rémunération des personnels a abouti à la signature du protocole d'accord du 15 mars 2012 qui a fait l'objet d'un agrément par les autorités de tutelle en date du 16 avril 2012. Il prévoit :

- une majoration de 5 points des coefficients de qualification avec une date d'effet au 1er mai 2012 à l'ensemble des employés, des cadres et des agents de direction ;
- l'allongement des plages d'évolution salariale des niveaux correspondants à hauteur de 5 points.

#### • Les mesures individuelles :

- Attribution des points d'ancienneté : **396 points pour 198 agents**
- Attribution de points de compétence : **471 points pour 54 agents**
- Promotions professionnelles : **32 agents concernés dont 7 Vademecaf**
- **5 titularisations**

Moyenne des salaires bruts sur l'année 2012, calculée sur 14 mois

| Grille employés et cadres |              |          |
|---------------------------|--------------|----------|
| Coefficient               | Rémunération | Effectif |
| 198                       | 1 906,65 €   | 4        |
| 215                       | 2 123,00 €   | 71       |
| 240                       | 2 523,11 €   | 112      |
| 260                       | 2 650,39 €   | 15       |
| 285                       | 3 104,70 €   | 48       |
| 315                       | 3 170,54 €   | 17       |
| 360                       | 3 685,37 €   | 7        |
| 395                       | 4 334,64 €   | 2        |
| 430 et plus               | 6 544,00 €   | 5        |

| Grille informaticiens |              |          |
|-----------------------|--------------|----------|
| Coefficient           | Rémunération | Effectif |
| 240                   | 2 169,42 €   | 1        |
| 260                   | 2 741,21 €   | 1        |
| 291                   | 3 004,68 €   | 3        |
| 352                   | 3 624,11 €   | 1        |



## Le comité d'entreprise



*Visite du chantier du nouveau siège par une délégation du comité d'entreprise, décembre 2012*

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 441 heures (hors présence d'agents de direction).

**En 2012, le CE s'est réuni 12 fois.**

## 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 2012, 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 2012, le CHSCT s'est réuni 4 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<sup>er</sup> février 2008, un salarié Caf désigné par la CFDT, bénéficie d'un temps de délégation nationale représentant 25 % de son temps d'activité professionnelle.

## La formation

En 2012, la Caf des Côtes d'Armor a consacré 7,86 % de sa masse salariale à la formation professionnelle, dépassant l'obligation légale de 1,6 %.



Formation par l'Insee des conseillers en développement social, novembre 2012

### Objectif visé par l'action de formation en pourcentage par rapport aux heures de formation

#### Actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi

- Insertion milieu professionnel ..... 19,40 %
- Accès à un premier métier (Pass et Vademecaf) ..... 38,16 %
- Maintenance des compétences ..... 28,11 %
- Professionnalisation ..... 2,92 %
- Développement personnel ..... 3,16 %
- Accès fonction encadrement ..... 0,19 %
- Autre reconversion individuelle ..... 4,24 %
- Evolution technologique ..... 0,32 %
- Autres accompagnements, changement organisation ..... 0,09 %

#### Actions de développement des compétences

- Accès à un premier métier (DEJEPS, Licence GSR, Licence Réseaux) ..... 19,40 %
- ..... **100 %**

277 stagiaires dont 37 hommes et 240 femmes, soit 85,49 % du personnel, ont suivi une ou plusieurs actions de formation/perfectionnement pour un total de 18 728 heures.

- les employés ..... 67,15 %
- les agents de maîtrise et interprofessionnels ..... 19,85 %
- les agents de direction et les cadres ..... 13 %
- ..... **100 %**

#### Répartition des dépenses de formation en 2011

|   |                  |
|---|------------------|
| Formation interne                                 | 234 144 €        |
| Transport hébergement fonctionnement              | 15 550 €         |
| Versements obligatoires                           | 118 517 €        |
| Frais pédagogiques                                | 83 243 €         |
| Rémunération des stagiaires (- subvention perçue) | 311 097 €        |
| Allocations de formation versées                  | 100 €            |
| <b>Total</b>                                      | <b>762 651 €</b> |

En 2012, le Centre de formation interne (Cfi) a assuré 177 heures de formation pour 101 personnes dans le cadre des ateliers de pratiques professionnelles (App). Ces App ont concerné notamment les personnes en retour après de longues absences et des techniciens sur l'Aah, les impayés de loyers, la mise en place d'@ doc, ...

Au total, le Cfi a donné 5 890 heures de formation en 2012, avec comme nouveauté la formation des agents de la plate-forme téléphonique Arc.

| Bénéficiaires                              | Employés | Agents de maîtrise et interprofessionnels | Agents de direction et cadres | Total |
|--|----------|---|-------------------------------|-------|
| Ensemble de l'organisme                    | 202      | 72  | 50                            | 324   |
| Bénéficiaires de formation professionnelle | 186      | 55  | 36                            | 277   |

## La gestion comptable et financière

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 en annexe du projet de loi de financement de la Sécurité sociale.

Contrairement aux années précédentes, la Cour a refusé de certifier les comptes de la branche Famille et de la Cnaf. Ce refus résulte principalement d'erreurs affectant le calcul des allocations versées et qui ne sont pas corrigées sur l'exercice comptable, même si elles peuvent l'être sur les exercices ultérieurs. Ce refus ne résulte pas d'un défaut de la qualité des comptes eux-mêmes.

La Cour souligne que "l'activité de la branche Famille s'inscrit dans un cadre réglementaire complexe et mouvant. Les prestations qu'elle verse sont soumises à des conditions de

ressources, d'activité ou de situation familiale, informations fournies par les allocataires sur la base de leurs déclarations. La Branche est donc confrontée à un risque inhérent élevé d'erreurs dans la liquidation des prestations en raison de ce principe déclaratif".

Au niveau local, les comptes de l'organisme sont validés par l'agent comptable national. Pour les comptes 2012, l'agent comptable national a validé nos comptes et formulé quatre observations ne nécessitant pas de rectification.



Yveline MORVAN, cadre comptable, Claudine FOURNIER, fondée de pouvoir, Gillette LE MAITRE, responsable du Service certification des comptes et créances  
Séance de travail intensive pour produire l'arrêté des comptes

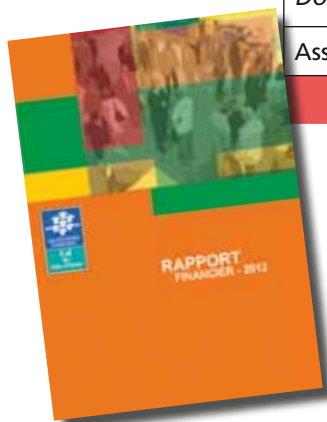
## Les principales masses financières

|   | En euros           |
|---|--------------------|
| Prestations versées aux familles                  | 505 438 600        |
| Aides action sociale                              | 27 577 700         |
| <i>Dont</i>                                       |                    |
| <i>Aides collectives</i>                          | 24 369 400         |
| <i>Aides individuelles</i>                        | 3 208 300          |
| Gestion / frais de fonctionnement                 | 23 778 000         |
| <i>Dont salaires</i>                              | 15 008 000         |
| Assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf)* | 34 317 000         |
| <b>Montant total des dépenses</b>                 | <b>569 423 000</b> |

\* 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.





Marie-Françoise LESTIC, responsable du Service contentieux et Maryvonne HÉRY, responsable de la Commission de recours amiable et recouvrement.

## Les remises d'indus de prestations et les admissions en non valeur

La décision d'admettre une créance en non valeur relève de la compétence de la commission recours amiable.

Une nouvelle grille nationale d'aide à la décision de remise d'indus est en cours d'expérimentation.

| Remises de dettes                         | Nombre de décisions |
|---|---------------------|
| Fonds national des prestations familiales | 1 294               |
| Fonds national habitat                    | 551                 |
| Rsa                                       | 209                 |
| Prime de Noël                             | 193                 |
| <b>Total</b>                              | <b>2 247</b>        |

| Admission en non valeur     | Nombre de décisions |
|-----------------------------|---------------------|
| Créances inférieures à 80 € | 12                  |
| Décès du débiteur           | 21                  |
| Disparition du débiteur     | 90                  |
| Insolvabilité du débiteur   | 1                   |
| <b>Total</b>                | <b>124</b>          |

## Les recours des allocataires

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

Selon la nature de la prestation, le recours pré-contentieux est porté devant le directeur ou la commission de recours amiable.

La décision prise par le directeur ou la commission de recours amiable sont susceptibles de recours contentieux, devant le tribunal des affaires de sécurité sociale ou le tribunal administratif selon le cas.

| Nombre de recours | Année 2012 |
|-------------------|------------|
| Pré-contentieux   | 302        |
| Contentieux       | 17         |
| <b>Total</b>      | <b>319</b> |

25 décisions ont été rendues en 2012 par les tribunaux, dont 24 favorables à la Caf, 1 favorable à l'allocataire.



# 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 hors d'état de faire face au paiement de la pension.

Au 31 décembre 2012, 4 629 familles bénéficiaient de l'Allocation de soutien familial (Asf), dont :

- . 253 familles de l'Asf recouvrable
- . 4 346 familles de l'Asf non recouvrable
- . 30 familles de l'Asf recouvrable et non-recouvrable.

1639 dossiers de recouvrement de pensions alimentaires étaient en cours au 31 décembre 2012.

# La lutte contre les fraudes

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

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

En 2012, la commission administrative s'est réunie à 9 reprises et a examiné 89 suspicions de fraude aux prestations familiales.

Elle a proposé les sanctions suivantes :

- 6 dépôts de plainte
- 60 pénalités
- 22 avertissements
- 1 sursis à statuer

## La saisie des prestations

Depuis 2013, le Service financier exécute les demandes de saisie de prestations, formulées par les créanciers de l'allocataire, dès lors que les créances en cause ont un caractère alimentaire, et que la Caf détient des prestations saisissables pour leur paiement. Auparavant, le Service contentieux avait délégué de l'agent comptable pour cette mission.

3 535 saisies ont été exécutées en 2012.



## Le recouvrement des créances

### Les indus

|   | 2011 en €     | 2012 en €     | Evolution en % |
|---|---------------|---------------|----------------|
| <b>Montant des indus émis</b>                     | 15 349 733,69 | 16 420 834,25 | + 6,98         |
| <b>Montant des indus recouverts</b>               | 14 983 901,36 | 15 193 543,05 | + 1,40         |
| <b>Solde au 31 décembre des indus à récupérer</b> | 6 513 455,54  | 7 740 746,74  | + 18,84        |
| <b>Taux de recouvrement global</b>                | 69,70 %       | 66,25 %       |                |

Le montant des mises en indus, soit 16 420 834,25 €, progresse de 6,98 % en 2012, alors que le nombre d'indus est stable. C'est donc le montant moyen d'un indus qui augmente. Il passe de 436,07 € en 2011 à 473,48 € en 2012.

Les indus représentent 2,87 % du montant total des prestations payées en 2012 contre 3,01 % en 2011.

Le solde des indus au 31 décembre 2012 augmente de 18,84 % : 7 740 746,74 € contre 6 513 455,54 € au 31 décembre 2011.

Alors que le taux de recouvrement financier est stable, soit 60 % (59,89 % en 2011), le taux de recouvrement global affiche une baisse : 66,25 % en 2012 contre 69,70 % en 2011.

Cette baisse s'explique essentiellement par une diminution des recettes non financières : les remises de dettes, suite à la mise en place du nouveau barème de remises.

**Le Service créances** prend en charge le recouvrement amiable des indus, dès le premier mois de défaillance - avec l'objectif d'éviter la prescription - jusqu'à l'expédition d'une mise en demeure au débiteur (5 mois plus tard).

Les indus, dont le recouvrement est défaillant, font l'objet d'un traitement par le Service contentieux, dans les cas de disparition ou décès du débiteur et dans les cas où la défaillance est confirmée.

1 324 indus sont en cours de suivi contentieux au 31 décembre 2012.

Au titre du recouvrement forcé, 146 contraintes ont été émises en 2012.

### Les prêts aux allocataires

Au 31 décembre 2012, 5 280 prêts aux allocataires sont en cours de remboursement, pour un solde de 3 053 979,22 €, contre 5 069 prêts pour un solde de 2 761 837,31 € en 2011.

Au cours de l'année 2012, le nombre de prêts payés est relativement stable : 2 495 contre 2 442 en 2011.

### Les faits marquants en 2012

Dans le domaine de la gestion de l'allocation de soutien familial et du recouvrement des pensions alimentaires impayées, le Service contentieux a pris en charge le contrôle de la solvabilité des débiteurs de pension alimentaire.

L'outil informatique de gestion Asfr a migré vers l'application Nims. La migration a demandé un travail d'adaptation.

Après approbation de la Cnaf, la Caf de Saint-Brieuc expérimente depuis le mois de juin 2012, le télé-recouvrement auprès des allocataires redevables d'indus. Parvenir à une amélioration du recouvrement dans sa phase amiable et améliorer la relation de service sont les principaux objectifs de cette expérimentation .

Suite au marché bancaire national, la Cnaf a retenu la Caisse des dépôts et consignations comme opérateur bancaire pour la région Ouest. Depuis le mois d'octobre 2012, toutes les opérations financières sont effectuées à la CDC de Saint-Brieuc.

En parallèle, l'ancien applicatif de paiement est remplacé par un nouvel outil intégré dans Nims : GSFF (gestion sécurisée des flux financiers). Cet applicatif sécurisé intègre davantage de contrôles effectués auparavant par les banques.



*Gaëlle BONENFANT et  
Émilie FORET expérimentent  
le télé-recouvrement  
des créances*

## Gestion des moyens et du patrimoine

*Le groupe projet Safir achats*

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

En 2012, les temps forts sont :

- la participation aux achats et à l'organisation des événementiels tels que journée d'information du personnel en mai et le forum des assistants maternels en septembre 2012 ;
- la mise en œuvre de la dématérialisation des pièces justificatives des achats dans Safir ;
- la destruction des archives en vue du déménagement ;
- la réalisation de l'inventaire physique des biens, un travail sur l'ergonomie pour l'agencement des bureaux et une appropriation des plans du futur siège de la Caf ;
- la mise en œuvre d'une formation pour l'agent en charge de l'ergonomie ;
- des travaux de peinture au centre social de Dinan suite à un dégât des eaux ;
- la préparation et le lancement de nombreux marchés dans le cadre du projet immobilier du nouveau siège, des projets de rénovation des locaux des antennes et centres sociaux de Dinan, Guingamp, ainsi que des cuisines pédagogiques.



## La construction du nouveau siège départemental

2007 a marqué le coup d'envoi de la conception 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 1er audit HQE, stade programmation a été obtenu.

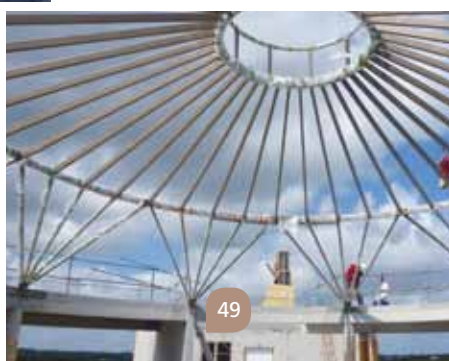
2009 a été l'année de la distribution interne des locaux, de temps de concertation avec les services, les agents et les instances internes, la création du comité de pilotage Écocitoyenneté.

En 2010, le personnel a été consulté par questionnaire sur les déplacements envisagés pour accéder au nouveau siège. Des rencontres par services avec un ergonomiste ont permis d'affiner les transferts des équipes. Le 2<sup>e</sup> audit HQE, stage conception a été obtenu. La 1<sup>re</sup> pierre du quartier des Plaines villes a été posée. Les marchés de travaux composés de 21 lots ont été lancés en novembre.

En 2011, les pièces des marchés ont été signées par les entreprises retenues. Le chantier a été officiellement lancé et le bâtiment est sorti de terre.

### En 2012

**Des visites régulières de l'équipe projet, des instances et du personnel permettent de suivre la construction et de s'approprier le lieu.**



# NOUVEAU SIÈGE DE LA CAF



## LES VISITES



*Visite du personnel au cours de la journée d'information du personnel, juin 2012*



*Visite au cours d'une réunion de cadres, octobre 2012*



*Séance de travail du Groupe accueil dans la rotonde, septembre 2012*







# Inaugurations et SUBVENTIONS



3 février  
2012

Inauguration de la garderie Le  
courtil des mômes, à Plaine Haute



22 juin

Inauguration de l'accueil de  
loisirs, à Yffiniac

23 juin

Inauguration de l'accueil  
de loisirs, à Lamballe



27 juin

Pose de la première pierre de la garderie  
et de l'accueil de loisirs, à Plémet



30 juin

Inauguration de la Maison de  
la petite enfance, à Perros-  
Guirec

15 septembre

Inauguration d'un skate-park,  
à Guingamp

22 septembre

Inauguration d'une maison  
d'assistants maternels, à Lamballe





26 septembre

Inauguration de l'accueil  
périscolaire, à Broons

20 octobre

Inauguration de l'accueil  
périscolaire, à Langrolay sur Rance

20 octobre

Inauguration de la ludothèque  
du Trégor, à Cavan



25 novembre

Inauguration de l'accueil  
périscolaire, à Hénanbihen

12 décembre

Inauguration de la Maison  
de l'enfance-jeunesse, à  
minihy-Tréguier





## Projets accompagnés et financés par la Caf en 2012

### Fonctionnement

|   |          |
|---|----------|
| ASSOCIATION LES PETITS DEBROUILLARDS - SAINT-BRIEUC<br><i>Animation scientifique et technique</i>                             | 1 500 €  |
| COMITE DE QUARTIER CROIX SAINT-LAMBERT - SAINT-BRIEUC<br><i>La Fête à Léon : implication des familles</i>                     | 3 000 €  |
| COMMUNE DE SAINT-BRIEUC<br><i>Le Trait d'Union : animation sociale</i>  | 5 000 €  |
| ASSOCIATION PACT DES COTES D'ARMOR - SAINT-BRIEUC<br><i>Accompagnement des familles en situation de précarité énergétique</i> | 15 600 € |
| COMMUNE DE SAINT-BRIEUC<br><i>ANRU : accompagnement du renouvellement urbain</i>  | 7 278 €  |
| UDAF - SAINT-BRIEUC<br><i>Subvention liée aux actions Reaap, coordination lire et faire lire, point info familles</i>         | 5 400 €  |
| UNAFAM - SAINT-BRIEUC<br><i>Groupes de parole pour les familles</i>   | 1 750 €  |

|   |          |
|---|----------|
| <b>ADIL 22 - SAINT-BRIEUC</b><br>Information logement                                   | 24 100 € |
| <b>MJC DU PLATEAU</b><br>Accompagnement des familles dans l'accès à la langue française | 3 000 €  |
| <b>FEDERATION DEPARTEMENTALE FAMILLES RURALES</b><br>Soutien et formation des bénévoles | 21 000 € |
| <b>ASS. CŒUR DE VIE PLERINAISE - PLERIN</b><br>Prévention jeunesse : sécurité routière  | 1 000 €  |
| <b>COMITE LOCAL POUR LE LOGEMENT - GUINGAMP</b><br>Action "Mieux habiter"               | 1 000 €  |
| <b>DOMICILE ACTION TREGOR</b><br>Petit gourmand deviendra grand                         | 5 000 €  |
| <b>ASSOCIATION MARMOUZIENS - PLEUBIAN</b><br>Animation de la vie sociale                | 1 570 €  |
| <b>SIVU DE PLESTIN-LES-GREVES</b><br>Semaine de l'enfance                               | 385 €    |







## Loisirs de proximité

|   |                    |
|---|--------------------|
| ASSOCIATION VACANCES FAMILLES - SAINT-BRIEUC<br>Vacances familiales accompagnées  | 31 500 €           |
| REGIE DE QUARTIERS SAINT-BRIEUC<br>Tissé Mêlé<br>Les barbecues de l'été   | 2 500 €<br>1 000 € |
| ASSOCIATION CONFETTIS - SAINT-BRIEUC<br>Carnaval de Saint-Brieuc  | 1 800 €            |
| ASSOCIATION ATD QUART MONDE - SAINT-BRIEUC<br>Festival des savoirs et des arts  | 800 €              |
| ASSOCIATION MOSAIK<br>Accompagnement des familles et soutien parentalité  | 6 000 €            |
| ASSOCIATION CŒUR DE VIE PLERINAISE<br>Vacances et temps libre   | 1 770 €            |
| CENTRE SOCIAL CROIX SAINT-LAMBERT<br>ET REGIE DE QUARTIERS DE SAINT-BRIEUC<br>Sorties familiales et animations de proximité | 5 300 €            |
| CENTRE SOCIAL DU PLATEAU ET ASSOCIATION VACANCES ET FAMILLES<br>Vacances familiales   | 2 150 €            |
| CCAS DE PLOUFRAGAN<br>Sorties familiales 2012<br>Semaine bleue et carnaval 2012   | 3 000 €<br>2 200 € |
| CCAS DE GUINGAMP<br>Loisirs et vacances familiales  | 4 200 €            |
| ASSOCIATION LE P'TIT CAFE D'AR SANTE  | 1 390 €            |
| DOMICILE ACTION TREGOR - LANNION<br>Ulysse – Vacances familiales  | 2 250 €            |
| DOMICILE ACTION TREGOR<br>Loisirs de proximité  | 7 530 €            |
| DOMICILE ACTION TREGOR  | 1 540 €            |
| ASSOCIATION VITACITE<br>LANNION Vacances loisirs familles   | 2 500 €            |



## Parentalité

|   |                    |
|---|--------------------|
| ASSOCIATION CŒUR DE VIE PLERINAISE<br><i>Actions de soutien à la parentalité</i>  | 1 300 €            |
| ASSOCIATION BEAUVALLON - SAINT-BRIEUC<br><i>"Actions Parents" - Paimpol</i><br><i>Centre d'aide à la parentalité - Saint-Brieuc</i> | 3 000 €<br>3 000 € |
| ASSOCIATION AFDMA - SAINT-BRIEUC<br><i>Accueil des familles de détenus en attente de parler</i>                                     | 3 600 €            |
| CIDFF - SAINT-BRIEUC<br><i>Action "Femme au pluriel"</i><br><i>Service d'information sur les droits des femmes et des familles</i>  | 3 850 €<br>2 700 € |
| CENTRE HOSPITALIER ST-JEAN DE DIEU - DINAN<br><i>Fonctionnement Maison des Adolescents de St Brieuc</i>                             | 3 000 €            |
| ASSOCIATION LOC SERVICES - SAINT-BRIEUC<br><i>Action "Voyelle"</i>  | 1 500 €            |
| ASSOCIATION ACCES ARMOR<br><i>Grandir avec des livres</i>   | 3 000 €            |
| AFR MAROUE LAMBALLE NOYAL<br><i>Espace parents</i>  | 1 990 €            |
| ASSOCIATION LE GUE - SAINT-BRIEUC<br><i>Espace parents/enfants, lieu neutre</i>   | 1 900 €            |
| ASSOCIATION PARENTAVENIR - LAMBALLE<br><i>Actions auprès des parents</i>  | 500 €              |
| ASSOCIATION EFA - SAINT-BRIEUC<br><i>Conférence et soirées d'échange</i>  | 650 €              |
| ASSOCIATION APEDYS - PLUZUNET   | 1 500 €            |
| ASSOCIATION SESAM - GUINGAMP<br><i>parents, paroles et écoute</i>   | 1 000 €            |
| CDC LANVOLLON PLOUHA<br><i>Théâtre forum prévention conduites à risques chez les ados</i>   | 350 €              |
| ASSOCIATION DANSONS LA CAPUCINE - PLEURTUIT<br><i>"Les matinées ludiques" et "Journée mondiale du jeu"</i>                          | 735 €              |
| CIAS LOUDEAC<br><i>Festival de la famille</i>   | 1 000 €            |



## Projets adolescents

67 projets ont été soutenus en 2012

95 900 €

# 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'acquiescement 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   |

La Fédération bretonne des Caf est née de la volonté des quatre Caf de la Région de travailler ensemble sur les champs de compétences de la branche Famille. La Fbcf contribue aux partages de savoirs et d'outils dans le but d'enrichir les pratiques locales.

## Des carrefours techniques

Des carrefours techniques permettent de venir en appui aux métiers des Caf dans les domaines de la parentalité, l'animation de la vie sociale, les logements des jeunes et l'accueil individuel des enfants.

### Parentalité

Ce carrefour a permis de définir les attentes de chacun des professionnels concernant la médiation familiale, le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap), le Contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas) et le Lieu d'accueil enfant-parent (Laep), d'échanger sur l'actualité nationale, ... La formation en faveur des accueillants Laep a été mise en œuvre. Le projet d'un diagnostic parentalité régional a été lancé.

Catherine HULIN, responsable Parentalité y participe pour la Caf des Côtes d'Armor.

### Animation de la vie sociale

Deux temps forts ont animé ce carrefour : la participation à l'observatoire national des centres sociaux et la construction d'une formation référents familles.

Grâce à un partenariat fort entre la Fbcf, les quatre Caf de Bretagne et la Fédération des centres sociaux de Bretagne (Fscb), 74 centres sociaux sur 75 ont répondu à l'enquête portant sur le contexte des centres sociaux, les actions et projets dans les centres, le mode de gouvernance, les ressources humaines et les finances.

Fin 2012, un cahier des charges relatif à la formation des référents familles des centres a été validé. Cette formation est mise en œuvre par la Fscb et portera sur la relation éducative/éducation partagée et l'interculturalité.

Philippe TROËL, responsable Animation de la vie sociale y représente la Caf des Côtes d'Armor.

### Logement des jeunes

Ce carrefour propose des temps d'échanges avec l'Union régionale pour l'habitat des jeunes (Urhaj). Les travaux se sont orientés vers une lecture partagée de la Lettre-circulaire de 2006 sur les foyers de jeunes travailleurs (Fjt), un état des lieux sur l'état de santé des



Fjt en Bretagne, des échanges sur les pratiques de liquidation des prestations de services, un regard croisé sur les outils de contrôle et de suivi départementaux des Caf.

Philippe TROËL, responsable Animation de la vie sociale y représente la Caf des Côtes d'Armor.

### Accueil individuel des enfants

En 2012, un 5<sup>e</sup> module de formation en faveur des animateurs de Relais assistants maternels (Ram) a été mis en place. Son intitulé : *"le cadre d'intervention des Ram dans leur mission d'information générale en matière de droit du travail"*. Cette formation vise à proposer un socle commun d'information de premier niveau en droit du travail et ainsi sécuriser d'un point de vue juridique les animatrices de relais. En parallèle, une plaquette recensant l'ensemble des formations régionales en faveur des animateurs et un courrier d'accompagnement ont été adressés aux gestionnaires de Ram.

Brigitte LE CLECH, responsable Enfance-jeunesse et ancienne coordinatrice de l'accueil individuel dans les Côtes d'Armor a contribué à l'élaboration de ce module.

## La production d'analyses régionales

François LAURAS et Mélanie JOUAN du Service études de la Caf des Côtes d'Armor ont contribué à l'analyse des données régionales du Cahier des données sociales coordonné par la Fbcf. Ils ont produit également les cartographies. En 2012, un zoom détaillé sur les caractéristiques des allocataires bretons de moins de 30 ans, met en avant la diversité des situations de vie rencontrées par ces jeunes.

Pour  
*Joindre*  
**la Caf**  
des Côtes d'Armor

caf.fr

RAPIDE FIABLE

PROCHE DE VOUS



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

CS 10 000  
22096 Saint-Brieuc Cedex 9

**0810 25 22 10**

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

Crédits photos : Caf des Côtes d'Armor, Centre social de Plédran, Ludothèque de Cavan, les mairies de Plémet, Plaine-Haute, Broons, Héanbihen

Pour *en savoir* **plus**

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

[www.infocaf22.caf22.fr](http://www.infocaf22.caf22.fr)

[www.lamalleauxinfos.fr](http://www.lamalleauxinfos.fr)

