



Rapport d'activité

2009



« Le Pré Calin » Plaintel - 9 juin 2009
Inauguration de la maison de l'enfance - Photo J. Le Souder

Sommaire

Édito du directeur Page **1**

Les instances décisionnelles Page **3**

Une Caf au service des familles Page **7**

Nos objectifs

L'année 2009 : une année d'événements

L'offre globale de service aux familles

Nos engagements de service

Une Caf dynamique & performante Page **34**

La gestion des emplois et des compétences

Le dialogue social

La gestion comptable

La gestion administrative

La gestion directe d'action sociale

La gestion contentieuse

La gestion des moyens : priorité au développement durable

La construction du nouveau siège départemental

Édito



■ “ RSA, accueil de l’enfant, qualité des données ont marqué l’année 2009 ”

Jean Marie Pepers, directeur

L’année 2009 a été profondément marquée par la crise financière mondiale. La spéculation financière dénoncée par tous les responsables publics a aggravé les déséquilibres économiques entre les zones économiques et particulièrement dans la zone Euro. Elle enregistre de nombreuses délocalisations d’industries de main d’œuvre. Ces bouleversements ont avivé et accentué une crise sociale qui a touché et affecté les plus fragiles et notamment les femmes, les jeunes sans emploi, les mères isolées avec enfants, les seniors, les temps partiels imposés...

Ce contexte a provoqué un **afflux de demandes très important** de l’ordre de 15 % à 20 % auprès des Caf. De nombreuses visites dans nos accueils, des appels téléphoniques, de nombreux changements de situation ont été traités par notre Caf. Des primes gouvernementales ponctuelles de soutien au pouvoir d’achat ont été payées par la Caf à 2 reprises en 2009 au profit des familles les plus vulnérables. À ces nombreuses sollicitations, s’est ajoutée la mise en place du **Revenu de solidarité active** en juin 2009. Par effet cumulatif, les Caf ont vécu une **crise de production** majeure qui s’est inscrite sur une situation de gestion déjà difficile depuis l’année 2007 dans les Caf.

Cependant notre Caf a pu faire face à ses charges de travail sans à coup et avec sérénité grâce au plan d’actions engagé sur la période précédente 2005-2008 visant à créer une dynamique de gestion

positive pour tous les secteurs d’activité de l’organisme.

En 2009, ce plan d’actions s’est poursuivi et permet à notre Caf, comme en 2008, d’atteindre tous les objectifs de gestion et de qualité de service fixés au plan national. L’année 2010 a mi-parcours confirme cette tendance.

Les allocataires sont au nombre de 88 100 en 2009 soit **+ 1,8 %** ce qui correspond à un peu plus de 250 000 bénéficiaires de la couverture sociale famille soit près d’un Costarmoricain sur deux. Le montant total des dépenses de prestations et de gestion s’est élevé à **517 millions d’euros**. Les prestations versées ont progressé de 7 % en 2009.

La mise en place du Rsa a constitué le projet prioritaire de notre Caf pour l’année 2009. Tous les secteurs ont contribué au succès de cette mise en place : formation, accueil social, centres sociaux, communication, ressources humaines et informatiques, moyens généraux et prestations.

Au 5 juin, les prestations Rsa ont été versées, les dispositifs d’accueil ponctuels ont bien fonctionné. L’appui apporté par la Cnaf a contribué significativement à cette réussite. Au 1^{er} juin 2010 7 700 allocataires bénéficient du Rsa socle et 2500 allocataires bénéficient du Rsa complément de revenu.

Dans le domaine des politiques prioritaires de la Caf, il faut relever au titre de l’accueil du jeune enfant, **l’expérimentation du Droit**

à l’accompagnement du jeune enfant (DAJE). Cette expérimentation conduite sur les territoires des collectivités de Centre Armor Puissance 4 et la Cidéral s’avère aujourd’hui très positive. Elle offre aux parents **un nouveau service pour le choix d’un mode de garde**, par la mise en relation dans un guichet unique de tous les professionnels de l’accueil de l’enfant, Caf, services enfance-jeunesse, animatrice de Relais parents assistants maternels, responsables de multi-accueil.

Ce nouveau service aura vocation à être déployé sur les territoires du Département dans le cadre d’une convention territoriale globale signée entre la Caf et les collectivités intéressées. Les autres politiques prioritaires de la Caf telles que le logement, l’habitat et la rénovation urbaine, la parentalité, l’animation de la vie sociale, l’accès aux vacances, l’accès aux loisirs des jeunes, la lutte contre la précarité ont été portées par notre intervention sociale. (Cf page 51)

La maîtrise de la qualité des données entrantes a été marquée par la démarche de certification du fichier des allocataires. La vérification de tous les bénéficiaires, de leurs affiliations et de leurs enfants à charge a été conduite malgré un contexte national de surcharge de travail. 99,6 % des allocataires Costarmoricains ont été certifiés. Ce résultat, supérieur à la moyenne nationale de 2 points, confirme la maîtrise et les savoir-faire de notre organisme dans le domaine de l’identification et de la maîtrise des risques.

Édito, la suite...

Dans le registre du contrôle des données, la Caf a contrôlé 24 équipements ou associations recevant des fonds Caf. Les résultats de ces « contrôles-conseils » sont d'une part, de ne relever que peu d'anomalies et d'autre part, d'apporter un réel conseil en gestion d'équipement d'accueil des enfants.

La lutte contre les fraudes a également été une priorité pour notre Caf. En interne, nos dispositifs sont opérationnels : 122 cas de fraudes ont été détectés pour un montant total de prestations de près de 630 000 euros. 5 condamnations ont été prononcées par le juge et 15 pénalités ont été notifiées aux personnes concernées. En partenariat avec tous les services publics du département et sous la présidence de Monsieur le Préfet un réseau dense de coopération et d'échange d'informations fonctionne désormais. Une convention départementale de lutte contre les fraudes a été signée le 14 mai 2009 entre tous ces services publics devant ainsi de près d'un an ce dispositif départemental qui a été rendu obligatoire par décret en date du 25 mars 2010. La Caf s'est vue confiée le secrétariat de cette coopération départementale.

Notre Caf a fait depuis 2003 de la **gestion des ressources humaines** le premier facteur de réussite de son projet d'entreprise. Dans le domaine de la formation, le Rsa a mobilisé le Centre de formation interne dont les moyens ont été renforcés. La formation des cadres au management a été l'autre chantier prioritaire. Le séminaire de fin d'année pour le collectif cadres-direction a permis de conjuguer approfondissement des bonnes pratiques et échanges entre les participants.

Dans le domaine du recrutement et de la mobilité interne, l'année 2009 a vu le recrutement de 31 nouveaux agents et de 19 mobilités professionnelles internes.

L'embauche de 4 nouveaux collaborateurs de plus de 57 ans en avril 2009 a confirmé l'option de notre organisme en matière de développement durable dans le domaine social. À la suite de ces embauches, un accord local d'entreprise a été négocié avec les organisations syndicales sur la base du protocole d'accord national en faveur des seniors. Également dans le domaine du développement durable, la Caf a eu recours à la méthode de recrutement par simulation des habiletés proposée par Pôle Emploi pour recruter 16 nouveaux collaborateurs en mars 2009 dans le cadre notamment du Rsa.

La politique salariale 2009 a été particulièrement dynamique puisque 42 % des salariés ont bénéficié d'au moins une mesure de progression salariale. La Caf des Côtes d'Armor a également porté 25 techniciens dits de « la ligne de production » au niveau 4 de la classification des emplois afin d'atteindre le seuil de 50 % des salariés au niveau 4 fixé par la Caisse nationale.

La Caf a conduit cette politique salariale et la gestion anticipée des emplois et des compétences grâce d'une part, aux financements alloués par la Cnaf et grâce d'autre part, à ses économies de gestion dans tous les autres secteurs de dépenses. Cependant, la réduction des ressources budgétaires en 2010 réduit cette dynamique salariale engagée depuis 2006. La priorité donnée à la gestion des emplois et des compétences reste cependant une constante.

La poursuite du plan d'actions qualité de vie au travail a aussi été une priorité. En lien avec le CHSCT, notre organisme dispose d'un **plan de prévention des risques psychosociaux**. Par une approche globale de cette question, mettant au centre de sa démarche la question de la personne en milieu de travail, de nombreux engagements ont été mis en œuvre sur la base d'une démarche partagée. Seul, un taux d'absentéisme un peu plus élevé que la moyenne mérite une attention particulière. Une étude est prévue à cet effet en 2010.

Le **Conseil d'administration** s'est réuni 5 fois pour examiner les rapports et les budgets présentés par le Directeur. Il a été consulté à 2 reprises en juin (réunion extraordinaire) et en décembre sur le projet de Contrat d'objectifs et de gestion 2009-2012. Après validation sans réserve par la Cnaf de ce projet en février 2010, le Conseil d'administration l'a approuvé lors de sa séance du 18 mars 2010.

Les résultats 2009 de la Caf des Côtes d'Armor sont satisfaisants dans tous les domaines : qualité de gestion, atteinte des objectifs de certification et de contrôle, partenariats, ressources humaines.

Je remercie tous les salariés, les administrateurs, et la Caisse nationale pour leurs contributions au bon fonctionnement du service public des allocations familiales en Côtes d'Armor.

Jean-Marie Pepers



Les administrateurs



Le conseil d'administration et la direction devant le siège de la Caf, octobre 2006

Le 11 octobre 2006, les membres du Conseil ont désigné :

■ Le président :
Jean-Michel Depagne

■ Les vice-présidents
1^{er} vice-président :
Jean Sérandour
2^e vice-président :
Blandine Bisillat-Donnet
3^e vice-président :
Lionel Le Borgne

LES TITULAIRES

Marie-Annick GUILLOU *CFDT*
Lionel LE BORGNE *CFDT*
Paul AUDREN *CFTC*
Jean-Michel DEPAGNE *CFE/CGC*
Annie MEYER *CGT*
Guylène DROGUET *CGT*
Daniel MALLET *CGT FO*
Muriel COTTRET *CGT FO*
François-Olivier GOURAUD *personne qualifiée*
Alain RAOULT *personne qualifiée*
Chantal DELUGIN *personne qualifiée*
Mme Dominique GAPAILLARD *personne qualifiée*
Martine GAUTIER *UPA-E*
Jean SÉRANDOUR *UPA-TI*
Blandine BISILLAT-DONNET *UDAF*
Marie CARLUER *UDAF*
Marie-Thérèse LE ROC'H *UDAF*
Christine VILT *UDAF*

LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Collège des employés et assimilés
Laurent QUENTIN (titulaire) *CGT*
Ghislaine L'HEMEURY-LEMOINE (suppléante) *CGT*
Christian LE MAUX (titulaire) *CFDT*
Marie-Pierre DUTERTRE (suppléante) *CFDT*

LES SUPPLÉANTS

Annie REY *CFDT*
Jean-Paul CORBEL *CFDT*
Pierre GUINARD *CFTC*
Michèle DERVAULT *CFE/CGC*
Louis-René SIFFERT *CGT*
Alain GUÉRIN *CGT*
Géraldine ADAM *CGT FO*
Pierre JAMET *CGT FO*
Pierre LABBÉ *UPA-E*
Noël MARCHAND *UPA-TI*
Dominique VIEL *UDAF*
Valérie LECUYER *UDAF*
Régine LE HÉGARAT *UDAF*
Nathalie MONSIMERT-LE CHAT *UDAF*

Collège des cadres et assimilés
Noël LEMOINE (titulaire) *CFDT*

> Le conseil d'administration

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

Nombre
de représentations
extérieures en 2009 : **151**

Les commissions

> Les commissions statutaires

- Le **bureau du conseil d'administration** examine l'ordre du jour du conseil et évoque les questions d'actualité.
- La **Commission d'examen des comptes annuels** remplace la Commission de contrôle depuis 2009 (commission facultative).
- La **Commission des marchés** se réunit selon les besoins.

> Les commissions obligatoires

- 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. 51.
- La **Commission des aides financières** aux familles délibère sur les demandes individuelles de secours et prêts.
- La **Commission de recours amiable** examine les demandes de remises de dettes et les contestations des allocataires.

> Les commissions statutaires définies par arrêté ministériel Désignation faites par le préfet

- Conseil départemental de l'habitat
- Conseil départemental d'insertion
- Conseil départemental de la jeunesse
- Commission départementale des tutelles aux prestations sociales

> Les représentations auprès des institutions et associations départementales

- Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)
Commission exécutive
Commission des droits et de l'autonomie
- Commission départementale d'accueil du jeune enfant (CDAJE)
- Fonds d'aide aux accédants à la propriété en difficulté (FAAD-FAPAP)
Commission plénière
Commission d'attribution
- Fonds de solidarité pour le logement (FSL)
Comité directeur
Commission unique
- Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)
- PACT-ARIM des Côtes d'Armor
- Association départementale de tutelles aux prestations sociales (ADT)
- Action tutélaire en faveur des handicapés (ATH)
- Fédération départementale de la famille rurale
- Union départementale des associations familiales (UDAF)
- Régie de quartiers - Saint-Brieuc

> L'action sociale par pays

- Conseil de développement du pays concerné
- Les conférences territoriales Caf / Pays
- Comité de pilotage des centres sociaux
- Association de solidarité avec les travailleurs immigrés des Côtes d'Armor
- Associations d'aide au foyer
- Offices municipaux HLM
- Association de médiation familiale
- Côtes d'Armor Habitat
- Cabri habitat
- Foyers de jeunes travailleurs
- Association " Rencontres parents / enfants " - Dinan

> Les représentations auprès des institutions et associations régionales

- CRIJ Bretagne - Comité régional d'information jeunesse

> Les représentations de la Caf auprès des organismes de Sécurité sociale

Au plan national :

- Comité paritaire du logement des organismes sociaux (CPLOS)
- Association VACAF

Au plan régional :

- Centre régional de traitement de l'information (CERTI)
Conseil d'administration
Commission des marchés
Commission préparatoire au budget
- Fédération bretonne des Caf
- Association Escapia

Au plan local :

- Union immobilière des organismes de Sécurité sociale (UIOSS)
Conseil d'administration
Commission de contrôle
Commission des marchés

L'équipe de direction

Jean-Marie Pepers DIRECTEUR



■ Le directeur assure la direction et le pilotage de l'organisme. Il prépare et exécute les délibérations du conseil d'administration. Sur la base de ses pouvoirs propres, il signe le contrat d'objectif avec la Caisse nationale. Il définit et met en œuvre le plan de développement de l'organisme. Il préside les instances. Il représente l'organisme dans tous les actes de la vie civile.

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



Christelle Poisneuf DIRECTEUR ADJOINT

■ Le directeur-adjoint est responsable du pilotage des départements prestations et contentieux. Il assiste le directeur dans tous les domaines de gestion de l'organisme. Il assure la représentation du directeur.



Vincent Clerc DIRECTEUR ADMINISTRATIF & FINANCIER

■ Placé sous l'autorité administrative du directeur, le directeur administratif 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. Il dirige par délégation du directeur la fonction informatique.



Stéphane Kermarrec SOUS-DIRECTEUR RESPONSABLE DE L'ACTION SOCIALE

■ Le sous-directeur de l'action sociale pilote les services d'action sociale territorialisés et le département des interventions financières d'action sociale, en lien avec le directeur et le directeur adjoint. À partir du 1er janvier 2010, Stéphane KERMARREC est nommé directeur adjoint et prend aussi en charge la responsabilité du Service de pilotage, des études et de la communication.



Aurélie Cadiou SOUS-DIRECTRICE RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES ET DES MOYENS GÉNÉRAUX

■ La sous-directrice des ressources humaines et des moyens généraux, nommée en octobre 2009, pilote les services généraux, les ressources humaines et la formation professionnelle. Elle assure le suivi des instances représentatives du personnel.

Une Caf au service des familles



Nos objectifs

Une nouvelle convention nationale d'objectifs et de gestion (Cog)

Mettre en place le revenu de solidarité active

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



Une approche globale des besoins des familles

La branche Famille a connu au fil des années un élargissement progressif de ses missions. Elle apporte désormais une contribution importante aux politiques de solidarité et d'insertion sociale. Si l'identité de la branche est ancrée sur sa vocation familiale, cette coexistence des missions – être au service des familles et de leurs enfants et développer la solidarité envers les plus vulnérables – est aujourd'hui assumée et cohérente. Elle est au cœur des valeurs qui fondent l'engagement de l'ensemble des personnels et des administrateurs de la branche.

La Cog 2009-2012 de la branche Famille a été signée le 9 avril 2009. Cette convention définit les engagements respectifs de l'État et de la branche Famille de la Sécurité sociale pour quatre ans.

Créer 200 000 places d'accueils pour les enfants

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

Cet investissement financier permettra de développer une politique familiale et sociale efficace adaptée aux besoins des familles.

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

Un coup d'œil dans le rétroviseur de la précédente Convention d'objectifs et de gestion pour la Caf de Saint-Brieuc 2005-2008

La Caf des Côtes d'Armor a relevé tous les défis qui s'imposaient à elle au cours de la période 2003-2008. Pour l'essentiel, les réalisations ont consisté à :

- > organiser le fonctionnement de la Caf et doter l'organisme des ressources nécessaires à l'exercice de toutes ses missions : un management participatif, l'organisation de l'accueil téléphonique, l'utilisation des outils informatiques, l'amélioration des conditions de travail, l'évolution de la gestion des centres sociaux, mise en place d'un schéma de recouvrement contentieux...
- > créer et développer des fonctions absentes : la gestion des ressources humaine avec une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, le contrôle de gestion, la fonction achats et procédures de marchés, la fonction communication, la fonction pilotage.
- > développer la maîtrise des risques et lutter contre les fraudes : détection et traitement des cas de fraude, création de la mission d'audit interne.

2009-2012 quatre priorités pour notre Caf

1

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

2

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

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

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

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

3

Poursuivre le développement de la gestion de ses ressources humaines.

La mise en place d'un schéma directeur des ressources humaines complètera la poursuite de la gestion anticipée des emplois et des compétences mise en place au cours du précédent contrat de gestion. Une attention particulière sera donnée à la formation permanente des techniciens et à la proximité du management pour faire face à la complexité du quotidien de nos activités professionnelles.

La forte mobilisation de nos ressources budgétaires sur l'anticipation des départs en retraite limitera les possibilités d'une politique salariale locale.

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

4

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

La Caf conçoit et va réaliser la construction de son nouveau siège sur le site des Plaines Villes, à l'ouest de Saint-Brieuc. L'entrée dans les lieux est fixée en 2012. Cette réalisation permettra d'améliorer très significativement les services aux publics, la gestion quotidienne des services et le bien-être des salariés.

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

L'année **2009**
une année d'évènements

2009
2009

> Des moyens supplémentaires

En ressources humaines :

- La contribution de 7 assistantes sociales missionnées de juin à septembre pour l'accueil, le conseil et l'instruction des dossiers des demandeurs
- L'embauche de 16 personnes au Département prestations et contentieux dans une logique de gestion anticipée des départs en retraite

En moyens matériels :

- L'équipement de 7 sites décentralisés
- La mise en place d'une plate-forme téléphonique régionale spécifique pour l'accueil des demandeurs de Rsa et la réalisation des tests d'éligibilité

> Des informations et des formations

- la sensibilisation au Rsa de tout le personnel de la Caf
- des formations à la législation et aux outils pour les tests d'éligibilité et d'instruction pour les techniciens conseils, les assistantes sociales et l'encadrement
- des formations à l'instruction pour les personnels des Ccas concernés
- des informations collectives à destination des publics concernés sur Saint-Brieuc, Lannion, Dinan et Guingamp

Accueil des 16 personnes recrutées dans le cadre du Rsa, 9 mars 2009



Quelques chiffres

Fin 2009, le département comptait **10 000** bénéficiaires dont **6 000** ex bénéficiaires Rmi et Api. **2 000** personnes ont été reçues de juin à fin septembre **2009** dont **500** environ en instruction sur les sites décentralisés.



Après une phase d'expérimentation, sur Loudéac et Lamballe pour les Côtes d'Armor, le Rsa a été généralisé à l'ensemble du territoire métropolitain à compter du 1er juin 2009, pour un paiement début juillet.



Réunion de pilotage interne

revenu de Solidarité active

L'enjeu était de taille : assurer la montée en charge du dispositif Rsa en veillant au positionnement de la Caf comme acteur de référence pour l'accueil et l'instruction, en garantissant un traitement rapide des demandes et en maîtrisant les risques inhérents à cette nouvelle prestation.

La Caf était chargée d'assurer dans le cadre d'un partenariat avec le Conseil général et la Préfecture :

- la gestion des dossiers Rsa depuis l'accueil jusqu'au paiement en passant par l'instruction et le suivi des dossiers relatifs aux modifications de situation. Les premiers paiements ont été effectués le 6 juillet 2009 au titre du mois de juin pour tous les dossiers fournis à cette date.
- la relation de service en direction des allocataires et partenaires (accueil physique, téléphonique) pour l'accès aux droits.

Un travail en partenariat avec

le Conseil général, la Msa, l'Union nationale des Ccas, la Direction départementale de la cohésion sociale, le Pôle emploi, La Cnaf, les Caf de Bretagne Normandie, le Pôle régional mutualisé (PRM).

Calendrier

Décembre 2008

Début de la phase de préparation

Avril 2009

Début de la phase de réalisation par anticipation

Juin 2009

Phase opérationnelle, date d'entrée en vigueur de la prestation

Le DAJE
Droit à l'accompagnement
du jeune enfant

Depuis mars 2009, La Caf a expérimenté une nouvelle offre de service à destination des parents sur le territoire des communautés de communes Cidéal (Loudéac) et Centre Armor Puissance 4 (Plaintel).

Le principe est de proposer aux parents confrontés à la recherche d'un mode d'accueil un rendez-vous avec un travailleur social de la Caf et un animateur du relais parents assistants maternels pour leur fournir en proximité une information complète et un accompagnement adapté. Les familles ont apprécié ce service et le bilan tend à montrer que l'expérimentation devrait être étendue.

Mise en place des nouvelles
conventions
de gestion

La Caf finance, conseille et peut contrôler la gestion de 450 équipements d'accueil enfants.

Fruit d'un partenariat actif avec toutes les collectivités locales du département, la Caf a mis en place de nouvelles conventions de gestion.



Comité de pilotage Daje à Plaintel, juin 2009



> **Périmètre de l'expérimentation**

Le public concerné était les familles avec des enfants de moins de 4 ans accueillis par les assistants maternels, les établissements d'accueil de jeunes enfants, les accueils de loisirs sans hébergement et périscolaires, gardés à domicile sur les territoires des communautés de communes de la Cidéal et Centre Armor Puissance 4. L'expérimentation a duré 5 mois.

> **Résultats quantitatifs**

164 familles ont été reçues (185 enfants concernés). La demande des parents concernait dans 61 % des cas un enfant de moins d'un an. L'orientation vers l'accueil Daje a été faite principalement par les communes, les relais assistants maternels, les structures d'accueil. Dans 26 % des cas, les familles ont eu connaissance du service à réception d'un courrier d'information de la Caf. Dans la majorité des cas (73 %) un seul entretien a apporté à la famille les réponses attendues, dans 19 % des cas il a fallu 2 entretiens.

> **Évaluation des parents utilisateurs**

95 % des familles sont satisfaites des conditions de prise de rendez-vous (délai, lieu, horaire). Une même proportion estime que l'accueil Daje a simplifié leurs recherches.

Les attentes des familles portaient : pour 34 % sur les prestations Caf, pour 27 % sur le coût des modes d'accueil, pour 21 % sur l'offre d'accueil, pour 13 % sur le choix d'un mode d'accueil.

98 % des familles interrogées se disent satisfaites du mode d'accueil qu'elles ont choisi.

> **Évaluation des intervenants**

Elles portent un jugement positif sur la complémentarité entre assistants sociaux et professionnels de la petite enfance, la proximité, la dynamique du dispositif.

Elles ont regretté une communication insuffisante sur le service, une difficulté à appréhender les critères d'attribution de certains établissements d'accueil. Elles notent aussi qu'il leur a été souvent difficile de connaître les disponibilités réelles des assistants maternels et des établissements d'accueil.

Des réunions d'information aux gestionnaires d'accueil de loisirs sans hébergement (ALSH) et d'établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) ont été organisées en décembre 2009 pour présenter la politique enfance-jeunesse de la Caf et notamment les nouvelles conventions de prestation de service.



Réunions d'information et d'échanges avec les élus et les gestionnaires à Loudéac et Saint-Brieuc, décembre 2009



304 participants

soit près de **50 % des élus et gestionnaires d'équipements petite enfance et jeunesse** du département. Elles ont eu lieu à Saint-Brieuc, Dinan, Guingamp et Loudéac

> **4 réunions ont permis de :**

- > rappeler les objectifs contractuels enfance-jeunesse ;
- > évoquer les contrôles-conseils des équipements ;
- > apporter des réponses aux interrogations sur le contenu et la mise en œuvre de ces nouvelles conventions ;
- > présenter l'applicatif SIEJ (Système d'information enfance jeunesse) qui permet de relever les fréquentations prévisionnelles et réelles des structures ;
- > annoncer le calendrier de transmission des pièces justificatives nécessaires au paiement des aides financières collectives ;
- > présenter l'offre de service sur l'accueil des enfants et le site « mon-enfant.fr ».



Afin d'améliorer l'information des familles et de faciliter leur recherche d'un mode d'accueil, la Cnaf a souhaité poursuivre et faire évoluer l'offre institutionnelle actuellement proposée à partir du site caf.fr.

L'objectif est de créer un site internet permettant de donner un premier niveau d'information aux familles sur l'offre d'accueil individuelle et collective, les accueils de loisirs, les relais parents assistants maternels et, à terme, donner aux familles la possibilité de consulter en temps réel les disponibilités des assistants maternels sur la commune où elles résident ou sur toute autre commune de leur choix.



La page d'accueil du site mon-enfant.fr 2009

Depuis mai 2009, les familles ont accès à une information personnalisée en matière de mode d'accueil ainsi qu'à un simulateur de coûts pour l'accueil collectif.

La branche Famille dispose ainsi d'un outil national lui permettant d'assurer sur l'ensemble du territoire une mission d'information en matière d'accueil du jeune enfant et de loisirs. De leur côté, les familles disposent, à partir d'un **site unique**, d'une information personnalisée quel que soit leur lieu de résidence ou de travail et ce, 24 heures sur 24.

Huit Caf, dont Saint-Brieuc, participent à l'évaluation qualitative du site et de ses fonctionnalités par la mise en place de groupes utilisateurs : parents, professionnels et partenaires sont chargés de faire remonter leurs avis et leurs attentes.

Après une montée en charge réussie de la version 1, la version 2 est ouverte au public depuis **juin 2010**.

L'Association internationale de la sécurité sociale a décerné le 3 mars 2010 à la Cnaf le « **1er prix des bonnes pratiques pour l'Europe** » pour la création du site. Un prix décerné pour un projet novateur et ambitieux qui améliore le service aux usagers.



La mesure de la qualité et sa conjugaison avec la recherche de la simplicité ont motivé la création officielle d'une fonction d'audit interne. Le 1er comité de pilotage s'est tenu en mai 2009. Cette mission repose sur une démarche partagée et collaborative. Les ressources et contributions internes sont mobilisées à toutes les étapes de la réalisation des missions d'audit et de conseil.

Créée à l'initiative du directeur et de l'agent comptable, les domaines d'intervention ont été définis par la lettre-circulaire relative au plan de maîtrise des risques 2009 de la branche Famille. La cellule d'audit est intervenue principalement au titre de 2 domaines : la sécurisation des processus (référentiel national des risques) et la sécurisation des sécurités informatiques (TACITE).

Son intervention se matérialise par la réalisation d'audits locaux, appelés « revues internes ». Ces revues donnent lieu à des procès-verbaux comportant des objectifs évalués et le résultat de l'évaluation.

173 bonnes pratiques informatiques inscrites au référentiel Tacite ont été auditées.

> La Caf des Côtes d'Armor a poursuivi en 2009 sa démarche de **contrôle externe en action sociale** initiée en 2007. L'année 2008 avait permis de mettre en œuvre l'organisation et de réaliser le premier plan de contrôle des équipements financés par l'action sociale.

Le contrôle sur place en action sociale répond aux objectifs suivants :

- une grande vigilance sur le bon emploi des fonds publics,
- un appui aux partenaires désireux d'améliorer leur gestion,
- un mode de présence parmi d'autres de la branche Famille « sur le terrain » afin de contribuer à vérifier l'adéquation entre nos dispositifs et la réalité sociale.

De manière générale, les partenaires accueillent le contrôle avec bienveillance. Ils considèrent la réglementation complexe, et nos exigences difficiles à mettre en adéquation avec leur fonctionnement. Ils sont plutôt satisfaits qu'un représentant de la Caf leur rende visite pour étudier leur fonctionnement, leurs documents et les aide à compléter les documents Caf.

En amont la définition des outils méthodologiques est engagée dans un souci de concertation avec l'ensemble des services. Au cours de la réalisation des missions, la prise en compte des spécificités et des contextes propres à chaque service permet de porter des appréciations situées au plus juste des réalités organisationnelles.

En aval des missions, les formes de restitution des observations, de même que les formes de communication retenues sont orientées pour favoriser les échanges et l'appropriation collective des recommandations.



Tous les contrôles du plan 2009 ont été réalisés.
24 contrôles sur place réalisés pour 8 EAJE et 16 ALSH.

Le montant financier initial correspondant aux contrôles réalisés est de 1 321 263 €. Le cumul des écarts (en valeur absolue) est d'environ 15 148 € (soit 1,15 % du montant initial).
9 indus pour un montant d'environ 10 604 €
7 rappels pour un montant d'environ 4 544€.

> **2 187 contrôles** des situations individuelles d'allocataires effectués par les **contrôleurs du Département prestations familiales** ont été effectués.

Info Caf 22
Lettre d'informations de la Caf des Côtes d'Armor
Mai 2010 N°13

[Actualité nationale](#) [Actualité de la Caf](#) [Informations pratiques](#) [Dossier](#) [Emplois & stages](#)

la lettre électronique aux partenaires "info Caf 22"

Depuis le début 2009, la Caf met à disposition de ses partenaires une information précise et directe, via sa lettre électronique mensuelle, **Info Caf 22**.

Dès le lancement, en avril 2009, les nombreux retours positifs ont confirmé l'intérêt des bénéficiaires pour ce type d'information. La Cnaf souhaite s'inspirer de cette expérience pour l'étendre à la branche Famille.

> Pour s'abonner à la lettre : www.infocaf22.caf22.fr

Les réunions direction - cadres

Les agents de direction et les cadres se sont retrouvés à 4 reprises en réunion plénière au cours de l'année 2009.

Ces rencontres sont des temps forts d'échange d'informations et de points de situation sur les projets en cours. Elles sont aussi l'occasion de rencontres avec des personnes extérieures, de découvertes de territoires, d'échanges avec des partenaires.



Visite de la maison de l'enfance "le Pré Câlin", à Plaintel, juin 2009.



"Entre nous" un intranet pour le personnel de la Caf

Le **1er avril 2009**, la Caf a ouvert son nouvel intranet « Entre nous » conçu pour améliorer la communication interne. Il permet de mettre facilement à la disposition de tous les agents des ressources, des données, des infos pratiques sur les résultats, l'organisation, les engagements de service. L'actualité de la caisse et de la branche est ainsi plus spontanée et accessible par tous. Le site connaît des mises à jour quasi quotidiennes.

L'intranet "Entre nous"

Rencontres 2009

- 24 février** à Saint-Brieuc,
- 9 juin** à Plaintel
- 10 septembre** à Lannion, information sur le partenariat avec la ville de Lannion dans le cadre de la requalification urbaine, visite de l'antenne Kermaria
- 8 décembre** à Saint-Brieuc, réunion d'information des gestionnaires d'équipement enfance-jeunesse du Pays de Saint-Brieuc

Réunion direction-cadres au Carré Rosengard à Saint-Brieuc, décembre 2009



l'offre globale
de **service**



Données

socio-économiques locales

Sur les 373 communes que compte le département des Côtes d'Armor, Saint-Brieuc approche les 50 000 habitants, Lannion les 20 000, 5 communes (Plérin, Dinan, Ploufragan, Lamballe et Loudéac) se situent autour de 10 000 habitants et 7 autres communes dépassent 5 000 habitants.

L'intercommunalité concerne la quasi-totalité du territoire puisque seules 3 communes sur 373 n'appartiennent pas à un EPCI. De ce fait, ces derniers sont devenus les interlocuteurs de la Caf en matière de développement et d'organisation de services et de politiques sociales.

Six pays composent la circonscription de la Caf : Guingamp, Dinan, Centre Bretagne, Centre Ouest Bretagne, Saint-Brieuc et Trégor-Goëlo.

La démographie

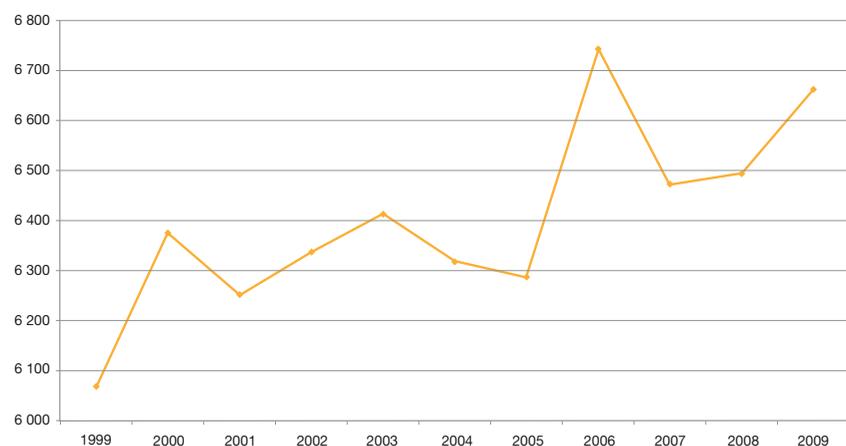
Au 1er janvier 2009, la population du département des Côtes d'Armor est estimée à 579 500 habitants selon l'Insee.

La bande littorale accueille une population plus dense que le reste. Et l'est du département enregistre une évolution démographique positive sur les dernières années.

Entre 1999 et 2008, le taux annuel moyen de variation de la population est de + 0,7 %, le solde naturel est nul, mais il est compensé par le solde migratoire positif.

La natalité reste dynamique puisque 6 700 naissances ont été enregistrées

Evolution du nombre de naissances domiciliées dans les Côtes d'Armor depuis 1999
(Source INSEE)



Le contexte socio-économique

Au 3^e trimestre 2009, le taux de chômage départemental s'élève à 7,6 % contre 9,1 % en France métropolitaine.

La situation du chômage à l'intérieur du département est très contrastée, il varie fortement d'une zone d'emploi à l'autre et connaît des évolutions différentes.

Le taux de chômage le plus bas est celui de la zone d'emploi de Pontivy-Loudéac (6,1 %) et les plus élevés ceux des zones d'emplois de Lannion (8,5 %) et Dinan (8,3 %). La plus forte progression en un an est enregistré dans la zone de Dinan (+1,9 %) en un an, la plus faible sur la zone de Pontivy-Loudéac (+1,3 %).

Représentant 91,38 % du total de la masse financière de l'organisme, les prestations sont financièrement le poids lourd de notre activité avec 475 254 744,81 €.

La progression financière des prestations se poursuit de manière plus prononcée que les années précédentes : + 7,17 % après + 4,10 % en 2008 et + 3,71 % en 2007. Cela représente 31 797 194,04 € supplémentaires distribués aux allocataires.

Cette hausse financière s'accompagne d'une progression significative du nombre d'allocataires : + 1,7 % pour s'établir à 88 100 allocataires.

2009 a été une année particulièrement riche en terme d'évolution des prestations légales. La principale innovation est la création du revenu de solidarité active en cours d'année, qui est venu se substituer au RMI et à l'API notamment.

Cette mise en oeuvre s'est accompagnée de plusieurs primes destinées à soutenir le pouvoir d'achat des plus défavorisés en période de crise économique avérée. Ces primes ont été versées par la Caf à deux reprises aux allocataires sur la base du fichier des bénéficiaires du RSA et de l'allocation de

rentrée scolaire en supplément de ces prestations.

Enfin plusieurs prestations ont connu des évolutions de montant relativement marquées, notamment pour l'AAH dont la revalorisation est encouragée par un plan sur quatre années.

Les prestations sont financièrement le poids lourd de notre activité.

L'ensemble des activités et missions de la Caf sont regroupés en 4 missions.



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

La Caf développe une offre globale de service qui s'appuie sur 3 interventions complémentaires :

- un soutien financier de la famille par le versement des prestations familiales
- une politique de développement des services aux familles afin que leurs enfants puissent être confiés dans de bonnes conditions. Ainsi, nous accompagnons techniquement et versons des aides au fonctionnement aux crèches, haltes-garderies, relais parents assistants maternels (RPAM), centres de loisirs péri et extra-scolaires.
- accompagnement collectif ou personnalisé aux familles lors d'une naissance ou une adoption. 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 au rôle parental.

Programme 1 Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance	
Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée	231 784,51
Allocation d'adoption	0,00
Allocation de garde d'enfant à domicile	19 758,25
Allocation parentale d'éducation	10 876,53
Allocation pour jeune enfant	171,91
PAJE - Allocation de base et d'adoption	33 410 725,15
PAJE - Prime de naissance et d'adoption	5 053 584,17
PAJE Activité	19 526 790,21
PAJE Cotisations et rémunérations prises en charge	53 971 427,09
Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans	9 670 303,76
Total	121 895 421,58
Programme 2 Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse	
Temps libre des enfants	8 218 323,99
Total	8 218 323,99
Programme 3 Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte	
Animation de la vie sociale - soutien aux jeunes	450 590,89
Total	450 590,89
Total mission 1	130 564 336,46



Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

L'offre globale de service aux familles est caractérisée par :

- le soutien financier à toutes les familles (allocations familiales) et aux familles rencontrant des difficultés de vie (séparation)
- 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 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 Compenser les charges familiales et accompagner les parents dans leur rôle	
Allocations différentielles	27 331,83
Allocations familiales	98 439 666,85
Allocations forfaitaires	641 187,44
Complément familial	13 702 961,84
Frais de tutelle autres prestations familiales	738 381,88
Prestations conventions internationales et Union européenne	32 808,17
Autres actions - écoute et accompagnement des parents	52 000,00
Autres actions - lieux d'accueil enfants parents	36 355,42
Autres actions - éducation familiale et parentale	12 015,00
Total	113 682 708,43
Programme 2 Contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles	
Allocation de rentrée scolaire	15 103 462,39
Autres actions - accompagnement à la scolarité	34 310,98
Total	15 137 773,37
Total mission 2	128 820 481,80

Quel est le bilan de l'expérimentation DAJE mené sur le département des Côtes d'Armor ?

Karine Richard : La Caf a mené l'expérimentation d'un service individualisé à destination des parents de mars 2009 à janvier 2010, sur les communautés de communes de la Cideral et de Centre Armor Puissance 4. Le principe retenu était de proposer aux parents un rendez-vous avec une assistante sociale de la Caf et

l'animatrice du relais parents assistants maternels concerné. À cette occasion, nous avons fourni aux parents un ensemble d'informations adaptés à leur besoin d'accueil prenant en compte leur situation familiale, professionnelle et budgétaire. Après évaluation, il s'avère que les familles ont apprécié ce service (information complète, précise et individualisée). Au regard des résultats obtenus, ce service devrait être généralisé.

Karine Richard
Responsable de territoire,
expert enfance-jeunesse



Catherine Hulin
Responsable de territoire,
expert parentalité

Quelles sont les actions menées par la Caf pour soutenir les parents ?

Catherine Hulin : La Caf poursuit ses efforts d'implication dans le soutien à la parentalité apporté aux familles.

Elle développe des offres de service personnalisés aux allocataires à certains moments de leur vie. Elle encourage le développement de l'offre de médiation familiale. Les lieux d'accueil enfants-parents sont plus nombreux. Le parent non gardien est aidé et encouragé à conserver des liens avec ses enfants.

Le règlement des aides financières individuelles d'action sociale est ouvert aux parents non gardiens. La Caf promeut auprès des familles fragilisées une politique vacances qui assure un départ effectif, une mixité et de l'implication.

La Caf s'implique aussi dans l'animation du Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents des Côtes d'Armor (Reaap), en appui de l'engagement national dans le dispositif. Elle élabore une communication active et diversifiée via le site www.parents-cotesdarmor.org pour valoriser les actions « parentalité » sur le département.



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

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

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

Programme 1	Favoriser, pour les familles, de meilleures conditions de logement et un cadre de vie de qualité	
Aide personnalisée au logement		44 627 451,39
Allocation de logement familiale		27 717 490,90
Allocation de logement social et Allocation de logement tansitoire		33 601 679,56
Prêt à l'amélioration de l'habitat		114 255,20
Logement et habitat		1 050 458,65
Total		107 111 335,70
Programme 2	Faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne, en particulier au travers des centres sociaux et des petites structures de proximité	
Temps libre des enfants et des familles - temps libre des familles		776 728,51
Animation de la vie sociale		4 223 106,45
Total		4 999 834,96
Total mission 3		112 111 170,66

Comment la Caf se mobilise pour améliorer les conditions de logement et le cadre de vie ?

Philippe Troël : Par exemple, la Caf mobilise les moyens nécessaires et ses personnels pour faciliter l'accès à l'information des locataires concernés par les opérations de rénovation urbaine. L'accès aux droits et particulièrement aux aides au logement fait l'objet d'une attention soutenue sur toute la durée des opérations. De plus, la Caf participe aux instances partenariales concernées par ces projets de rénovation.

Les autres aspects de l'accompagnement des familles et habitants sont conduits par les équipes des centres sociaux en prenant en

compte les différents temps : l'avant, le moment et l'après déménagement. Cet accompagnement concerne la prise en compte, la valorisation et le développement de l'identité, du sentiment d'appartenance. On essaie ainsi de créer les conditions favorables à l'exercice des rôles parentaux et au développement de la participation des habitants. Ceci se traduit par des actions concrètes sur l'aménagement des appartements, sur les espaces verts et l'environnement ou encore par des temps de rencontre entre habitants.

Pour la Caf, le relogement est l'un des éléments d'une opération de rénovation urbaine. Elle s'implique dans la totalité du projet auprès de ses partenaires et des



Philippe Troël
Responsable de territoire et de l'animation de la vie sociale

habitants avec une ambition de développement du lien et de la cohésion sociale au-delà des quartiers, de la ville.



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	Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap	
Allocation adultes handicapés		65 673 095,71
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé		4 285 045,79
Allocation journalière de présence parentale		537 847,22
Frais de tutelle adultes handicapés		3 010 040,29
Total		73 506 029,01
Programme 2	Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale	
Allocation de soutien familial		7 660 052,89
Accompagnement social des familles et de leurs enfants		2 497 286,09
Autres actions - médiation familiale		26 470,60
Total		10 183 809,58
Programme 3	Accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité	
Allocation de parent isolé		2 444 523,92
Contrats d'avenir - CAV - CIRMA		1 457 190,12
Frais de tutelle Revenu minimum d'insertion		70 461,29
Prime exceptionnelle RMI - Etat		7 541 283,06
Prime retour à l'emploi		932 598,73
Revenu de solidarité active activité Etat		4 260 904,34
Revenu de solidarité active expérimental		69 867,47
Revenu de solidarité active socle département		18 843 850,47
Revenu minimum d'insertion - département		11 496 188,24
Total		47 116 867,64
Total mission 4		502 302 695,15

Des modifications ont été apportées à la Allocation adultes handicapés (Aah). Pouvez-vous nous les rappeler ?

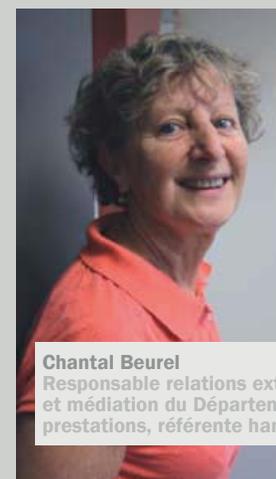
Chantal Beurel : Le Code de Sécurité sociale a été modifié. Il supprime désormais la condition d'inactivité d'un an pour l'admission à l'allocation adultes handicapés (Aah) des demandeurs ayant un taux d'incapacité inférieur à 80%. Cette mesure est applicable depuis le 1er janvier 2009.

En juin 2008, au cours de la Conférence nationale du handicap,

une augmentation de 25% de l'Aah sur 5 années (2008-2012) a été annoncée.

Pour 2009, l'Aah a été revalorisée 2 fois consécutivement de 2,2 %. Elle a ainsi porté les montants mensuels maximum à 666,96 € au 1er avril et 681,63 € au 1er septembre 2009. Les plafonds de ressources sont revalorisés dans les mêmes conditions compte tenu de leur indexation sur l'Aah.

Les revalorisations et montants prévisionnels de l'Aah porteront une augmentation à plus de 25 % entre 2008 et 2012.



Chantal Beurel
Responsable relations extérieures et médiation du Département prestations, référente handicap

Tableau des bénéficiaires

Données générales	2008	2009	Evolution
Nombre total d'allocataires	86 606	88 099	1,7%
Nombre de personnes couvertes (allocataire + conjoint + personne à charge)	240 005	242 482	1,0%
Nombre d'enfants de moins de 25 ans à charge	109 218	109 218	0,0%
Nombre d'enfants de moins de 20 ans à charge	106 669	107 494	0,8%
Bénéficiaires d'au moins un minima (AAH, API, RMI, RSA socle)	15 213	16 546	8,8%
Bénéficiaires du RSA uniquement (socle et/ou activité)	1 858	2 901	56,1%
Bénéficiaires sans minima ni aide au logement	34 699	35 079	1,1%
Bénéficiaires d'une aide au logement (ALF, ALS, APL)	45 439	45 747	0,7%
- dont étudiants	2 933	2 950	0,6%
- bénéficiaires d'une aide au logement uniquement	22 657	21 700	-4,2%
Nombre de personnes couvertes par une aide au logement (allocataire + conjoint + personne à charge)	94 489	94 291	-0,2%

Monoparentalité	2008	2009	Evolution
Allocation de parent isolé (API)	1 053	2	
Allocation de soutien familial (ASF)	4 335	4 637	7,0%

Logement	2008	2009	Evolution
Allocation logement familiale (ALF)	10 305	10 456	1,5%
Allocation logement sociale (ALS)	16 675	16 877	1,2%
Aide personnalisée au logement (APL)	18 459	18 414	-0,2%

Entretien des enfants	2008	2009	Evolution
Allocations familiales (AF)	38 615	38 918	0,8%
Complément familial (CF)	7 057	7 205	2,1%
Allocation de rentrée scolaire (ARS)	23 204	22 982	-1,0%
Naissance jeune enfant			
Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE)	18 078	18 290	1,2%
- dont allocation de base	15 440	15 341	-0,6%
- dont complément d'activité (CLCA)	5 584	5 384	-3,6%
- dont complément d'activité (COLCA)	21	28	33,3%
- dont complément de mode de garde - assistante maternelle	7 926	8 541	7,8%
- dont complément de mode de garde-domicile	184	235	27,7%
- dont complément de mode de garde - structure	121	178	47,1%
Allocation parentale d'éducation (APE)	2	0	
Allocation de garde d'enfant à domicile (AGED)	41	6	
Aide à la famille pour l'emploi ass. maternelle (AFEAMA)	371	75	
Allocation d'adoption	0	0	

Invalidité	2008	2009	Evolution
Allocation adultes handicapés (AAH)	8 840	9 041	2,3%
Ancien complément AAH	44	32	-27,3%
Complément AAH garantie de ressources	1 722	1 739	1,0%
Complément AAH majoration vie autonome	1 226	1 326	8,2%
Allocation d'éducation enfant handicapé (AEEH)	905	936	3,4%
Allocation journalière de présence parentale (AJPP) ou complément 59		51	-13,6%

Revenus garantis	2008	2009	Evolution
Revenu minimum d'insertion (RMI)	5 191	10	
Revenu de solidarité active de droit commun (RSA)	58	10 072	

nos
engagements
de **Service**



Nouvel agencement de l'accueil du siège de la Caf

Mieux accueillir les allocataires

Objectifs à atteindre en 2009

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 2009

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

Amplitude hebdomadaire moyenne sur l'année : **34,7 h**

Temps d'attente inférieur à **20 minutes** pour **94,5 %** des allocataires.

Traiter rapidement les demandes

Objectifs à atteindre en 2009

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.

Permettre à l'allocataire un contact téléphonique avec un agent de la Caf au moins **5 jours** par semaine, selon une amplitude hebdomadaire de **28 h** et avec un **taux d'accès d'au moins 90 %**.

Résultats de la Caf en 2009

92,4 % des pièces et dossiers sont traités sous **15 jours**.

98,7 % des documents relatifs aux minima sociaux sont traités en moins de **10 jours**.

Service d'accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi inclus.
Amplitude hebdomadaire moyenne : **30,1 h**
Taux d'appels traités par les agents : **89,8 %**

Développer les contrôles internes & externes

Objectifs à atteindre en 2009

Au moins **30 % des mises à jour** saisies sont **contrôlées** :
- dont **70 %** au titre du risque métier
- et **30 %** au titre des données entrantes

Les **aides financières individuelles d'action sociale** sur fonds Cnaf sont vérifiées au titre du contrôle métier, à hauteur de **10 %** des paiements de 2009.

Les **aides financières individuelles – aide au temps libre (ATL)** sur fonds Caf sont vérifiées au titre du contrôle métier à hauteur de **10 %** des paiements de 2009.

Les **aides financières collectives d'action sociale** sur fonds Cnaf sont vérifiées au titre du contrôle métier à hauteur de :
- pour les **Contrat enfance-jeunesse (CEJ)** : **50 %** des paiements 2009
- pour les **aides collectives autres que les CEJ** : **30 %** des paiements 2009

Les **subventions et prêts collectifs (SPC)** des aides financières collectives d'action sociale sur fonds Caf sont vérifiés au titre du contrôle métier à hauteur de **30 %** des paiements 2009.

Le **taux de contrôle** des équipements financés par la Caf s'établit à **5 %**.

La mise en œuvre du référentiel national des risques permet de sécuriser les processus de travail pour les 3 domaines d'activité que sont les prestations familiales, l'action sociale et la gestion. L'objectif fixé pour 2009 est un **taux de couverture de 100 % du total des sécurités** définies comme obligatoires par la Cnaf.

Résultats de la Caf en 2009

38,75 % des mises à jours ont été contrôlées dont :
Résultat global : **38,75 %**
Risque métier : **73,27 %**
Données entrantes : **55,89 %**

47,08 % des aides financières individuelles ont été vérifiées

28,15 % des aides financières individuelles ont été vérifiées

85,77 % des aides financières collectives (CEJ) ont été vérifiées
50,65 % des autres aides ont été vérifiées

74,85 % des subventions et prêts ont été vérifiés

24 contrôles d'équipement ont été effectués sur place, soit **5,06 %**

Taux de couverture du référentiel national des risques : **92,65 %**

Taux de mise en œuvre des processus et sécurités obligatoires est de **100 %**

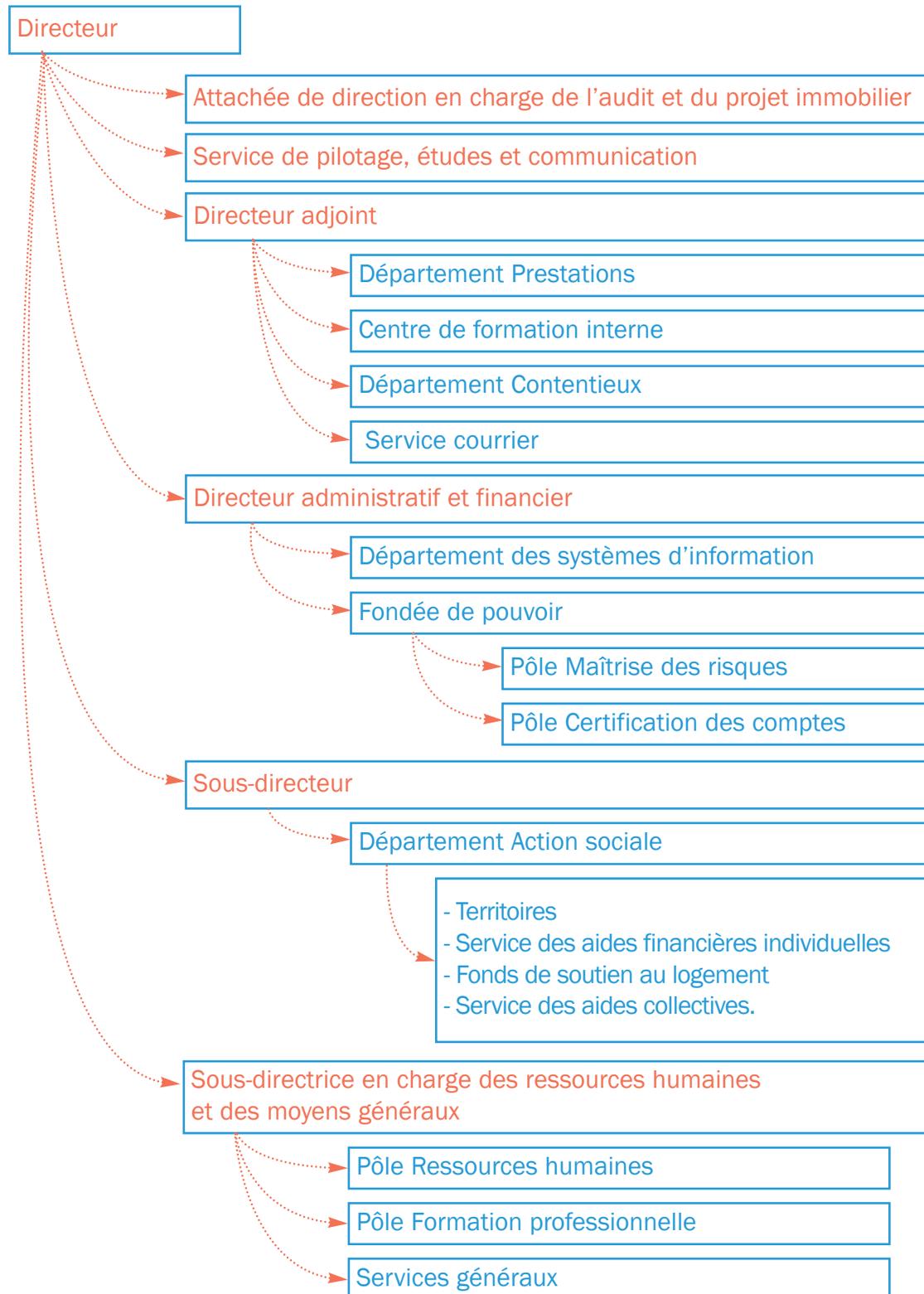
une Caf
dynamique
& performante



Réunion direction-cadres au Carré Rosengard à Saint-Brieuc, décembre 2009

La gestion des emplois et des compétences

Organigramme simplifié



Un sous-directeur a été nommé au 1er octobre 2009.
Cette sous-direction a remplacé le secrétariat général.

Les ressources humaines et la formation continue



Les effectifs

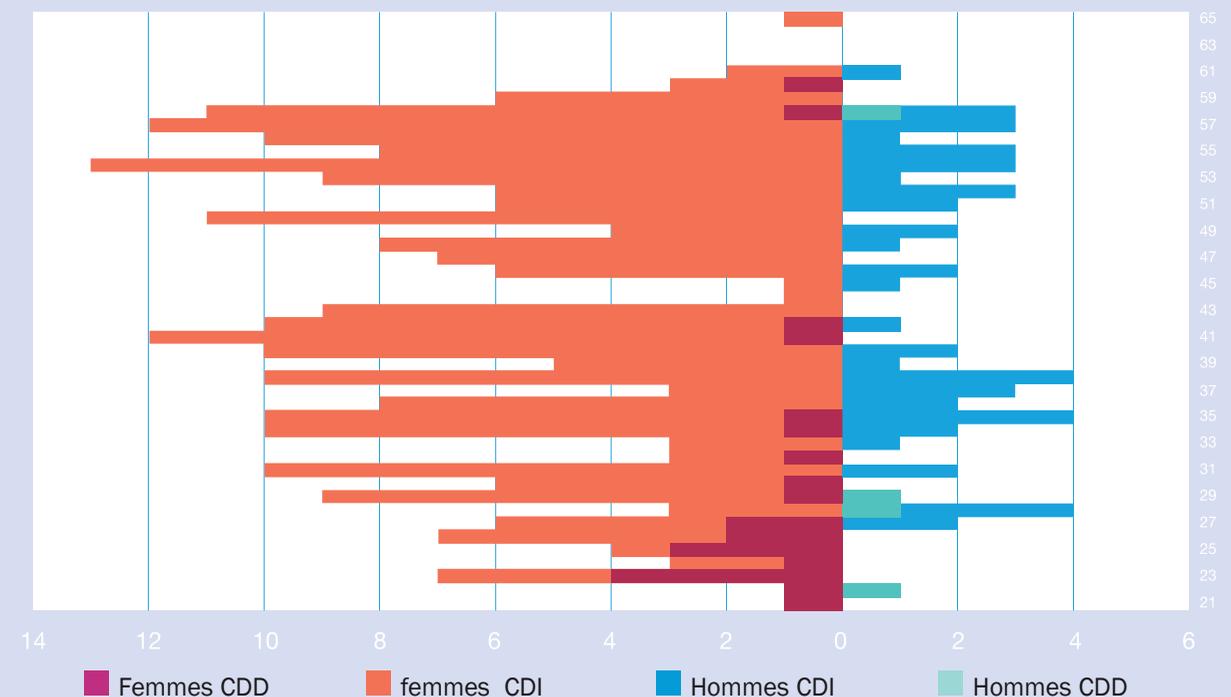
188 agents titulaires en budget unique de gestion administrative (GA)
116 agents titulaires en action sociale (AS)
Soit 295,68 équivalents temps plein en moyenne sur l'année 2009.

65 agents titulaires bénéficient d'un contrat de travail à temps réduit, soit 21 % de l'effectif.

27 CDD présents au 31/12/2009 : 1 CDD pour remplacement d'agent absent, 21 contrats de professionnalisation (formation en alternance pour devenir technicien-conseil), 3 contrats seniors, 2 CDD de surcroît.

33 stagiaires accueillis.

Pyramide des âges au 31/12/2009



les salaires



Accueil des nouveaux collaborateurs par la direction, mars 2009

> Les salaires sont fixés par une classification des emplois et des rémunérations. Les employés et cadres sont classés dans cette grille de rémunération selon leur métier et leurs responsabilités.
Au 31 décembre 2009, la rémunération mensuelle brute par agent et par niveau d'emploi (hors informaticiens, contrôleurs et personnels extérieurs) **est la suivante :**

Niveau	Rémunération mensuelle brute en €	Effectifs concernés
2	1 800	30
3	2 100	106
4	2 420	84
5 A	2 500	8
5 B	2 900	45
6	3 140	16
7	3 400	6
8	4 300	3
Direction	6 200	5

> La politique salariale 2009 a été particulièrement active grâce aux accords collectifs nationaux et aux crédits accordés par la Caisse nationale :

- Mesures collectives

- . augmentation générale des salaires de + 1,20 % à compter du 1er janvier 2009
- . revalorisation de l'intéressement, la prime versés en 2009 est de 750 € par agent
- . prise en charge par l'employeur du nouveau régime complémentaire de couverture des frais de santé à hauteur de 50 % des cotisations, avantage salariale évalué à 300 € pour une personne seule et 620 € pour un couple. Ce régime est obligatoire pour le salarié et ses ayants droits.

- Mesures individuelles

- . attribution du point d'ancienneté : 414 point de salaires attribués à 207 agents
- . attribution de mesures de progression salariale dans le métier : 659 points attribués pour 73 salariés
- . changement de niveau d'emploi et de métier par promotion individuelle. La mesure principale a été de poursuivre en 2009 la reconnaissance du métier de technicien de la ligne de production. Au total, 52 agents ont bénéficié de ces promotions.

- **Revalorisation des coefficients d'emploi de la classification des emplois et des rémunération** au 01/01/2009. 105 salariés ont bénéficié de cette mesure qui représente 380 points de salaires.

La formation

En 2009, la Caf des Côtes d'Armor a consacré 6,86 % de sa masse salariale à la formation professionnelle, dépassant l'obligation légale de 1,6 %.

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

Accès aux fonctions d'encadrement	0,14 %
Adaptation à l'évolution technologique	0,41 %
Développement personnel	3,86 %
Maintenance des compétences	20,57 %
Professionalisation	5,92 %
Parcours professionnel (agent de contrôle, VAE)	1,42 %
Accès à un premier métier (Pass et Vademecaf)	67,68 %

265 stagiaires dont 47 hommes et 218 femmes (soit 78,87 % du personnel) ont suivi une ou plusieurs actions de formation/perfectionnement pour un total de 22 658 heures.

les employés	58,49 %
les agents de maîtrise et interprofessionnels	24,15 %
les agents de direction et les cadres	17,36 %

Répartition des dépenses de formation en 2009

Formation interne	217 158 €	33 %
Transport hébergement fonctionnement	15 239 €	2 %
Versements obligatoires	115 055 €	18 %
Frais pédagogiques	74 158 €	11 %
Rémunération des stagiaires	232 701 €	36 %
Total	654 311 €	100%

Bénéficiaires	Employés	Agents de maîtrise et interprofessionnels	Agents de direction et cadres	TOTAL
Ensemble de l'organisme	202	86	48	336
Bénéficiaires de formation professionnelle	155	64	46	265

Le dialogue social

le comité
d'entreprise

Composition suite aux élections des 26 mars et 9 avril 2009 :

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. La CFDT est majoritaire au comité d'entreprise.

Les commissions obligatoires sont les commissions Formation, Égalité hommes/femmes, Logement et Aides financières.

Les commissions facultatives sont les commissions Loisirs/achats, Contrôle, Mutuelle et Animation.

> En 2009, 12 réunions du CE

les délégués
du personnel

14 délégués du personnel, titulaires et suppléants, ont été élus au cours des élections des 26 mars et 9 avril 2009 : 7 représentants CFDT et 7 représentants CGT.

> En 2009, 12 réunions avec la Direction

le
CHSCT

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est composé de 4 représentants : 2 CFDT, 2 CGT élus au cours de l'élection du 28 mai 2009.

> En 2009, 7 réunions avec le CHSCT

les délégués
syndicaux

Deux représentants syndicaux au sein de la caisse représentent les 2 tendances syndicats présents à la Caf des Côtes d'Armor : la CFDT et la CGT.

le temps
de délégation
nationale

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

La gestion comptable

Depuis août 2005, les comptes de chaque branche de la Sécurité sociale doivent faire l'objet d'une certification réalisée par la Cour des comptes qui rend compte au Parlement.

Au niveau local, les comptes de la caisse sont validés par l'agent comptable national.

Pour les comptes 2008, la Cour des comptes n'a pas certifié les comptes de la branche Famille et de la Caisse nationale en invoquant 7 réserves s'exprimant sous la forme de **3 limitations, 1 désaccord et 3 incertitudes**.

> 3 limitations

- La mise en place du répertoire national des bénéficiaires (RNB) n'est pas encore complète et donc n'a pas pu permettre en 2008 de réduire les risques notamment de doubles paiements. Par ailleurs, le dispositif de maîtrise des risques est lacunaire et inadapté.
- La Cour ne peut pas se fonder sur le rapport de validation des comptes des Caf par l'agent comptable national en raison des insuffisances des travaux d'audit.
- L'annexe aux comptes est arrivée trop tardivement pour être étudiée et le processus de combinaison souffre d'insuffisances.

> 1 désaccord

La sous estimation des charges à payer et provisions pour charges de gestion technique.

> 3 incertitudes

- Les tests de « reliquidation » effectués par la branche puis revus par la Cour ont fait apparaître des erreurs d'un niveau significatif affectant la comptabilisation des rappels et indus : plus de 4 % des dossiers de prestations familiales présentent des erreurs pour un montant compris entre 1,6 % et 2,1 % du total des prestations versées.
- Pour l'assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF), la fiabilité du contrôle interne et la valorisation des charges à payer continuent de poser problème.
- Au final dans son communiqué de presse, la Cour « relève cependant les progrès dans le domaine du contrôle interne et de l'audit interne attendus en 2009, notamment du fait de la création en 2008 du répertoire national des bénéficiaires et des efforts de la branche Famille, dont elle ne méconnaît pas la portée ».

Pour les comptes 2009 de la Caf de Saint-Brieuc

L'agent comptable national a adressé un courrier daté du 28 avril 2010, pour valider nos comptes et formuler 3 observations mineures.

La gestion administrative

- > Les **charges de personnel** ont connu leur plus forte hausse de la décennie, en progressant de + 6,48 %, soit + 548 349,16 € pour se fixer à 9 542 648,17 €. Elles représentent 84 % du total des charges.

La politique salariale 2009 particulièrement active représente une part significative de cette augmentation.

- la mise en oeuvre du protocole relatif à l'établissement d'un régime complémentaire de couverture des frais de santé au profit des salariés des organismes de sécurité sociale.

Ce protocole entré en vigueur au 1^{er} janvier 2009 prévoit :

- un régime de couverture des frais de santé avec adhésion obligatoire des salariés et de ses ayant droits
- un tableau des garanties en complément des remboursements du régime général de la sécurité sociale
- un financement assis sur des cotisations supportées pour moitié par l'employeur et pour moitié par l'assuré.

- Le recrutement de 16 nouveaux agents

- > la 1^{re} année d'application du nouveau **protocole relatif à l'intéressement** dans les organismes de sécurité sociale qui a augmenté le taux de la masse nationale d'intéressement en le faisant passer de 1,5 à 2,5 % au maximum de la masse salariale hors charges patronales. La prime 2009 d'intéressement est de 730 euros.

- > la **mise en oeuvre du Rsa** qui s'est traduite par la notification de moyens nouveaux par la Cnaf :

- 332 376 € de moyens pérennes correspondant à une autorisation d'embauche de 8 CDI (258 379 €) et à des moyens de fonctionnement associés à la prestation (affranchissement, téléphone,...) pour 73 997 €
- 84 215 € accordés exceptionnellement en 2009 afin de financer des dépenses non pérennes (CDD).

- > Les **dépenses de fonctionnement** autre que de personnel diminuent de - 3,05 %.

- > Les **dépenses d'investissement**
Un montant total de 441 942,45 € a été réalisé en investissement au profit de la gestion administrative, soit une diminution de - 20,22 % (- 111 973,23 €).

Elles ont servi à financer des dépenses immobilières liées au projet Nouvelle Caf, des dépenses informatiques (renouvellement du parc), des travaux de câblage, de téléphonie, de logiciels, de renouvellement de mobilier, de matériel de bureaux, d'aménagement, notamment de la plate-forme téléphonique.

Les gestions directes de l'action sociale

- > Les **gestions directes d'action sociale** se décomposent en plusieurs œuvres.

Certaines de ces œuvres se rattachent aux centres sociaux. Elles sont au nombre de 8, correspondant aux centres sociaux que la Caf pilote en gestion directe avec des partenaires municipaux.

Les autres œuvres retracent les dépenses et les recettes de fonctionnement de la Caf qui :

- agissent pour la déclinaison opérationnelle du schéma directeur d'action sociale de la Caf (équipes Caf en pays, assistantes sociales du siège)
- contribuent au fonctionnement général de l'organisme (logistique des œuvres)
- participent à la mise en oeuvre de politiques de nos partenaires (gestion du Fonds de solidarité logement, personnel détaché auprès des collectivités locales, notamment les assistantes sociales pour le Conseil général et les employés des crèches pour la Ville de Saint-Brieuc)

Une dernière œuvre comptabilise les dépenses et les recettes du centre de vacances de Kerallic.

Les **dépenses de personnel** augmentent de + 2,94 % pour s'établir à 5 829 674,59 €.

Les **dépenses de fonctionnement** connaissent une évolution à la hausse de + 16,38 % (+ 151 409,81 €).

Les investissements on représentés 226 460,52 €. L'essentiel des dépenses a porté sur des travaux d'aménagement (réfection du transformateurs électrique de Kerallic, la remise à niveau du réseau électrique extérieur), des paiements d'honoraires de maîtres d'ouvrages qui nous assistent pour les travaux de réfection des centres sociaux de Dinan et Guingamp, d'achats de matériels informatiques, de mobilier, de logiciels de matériel de bureau.



La gestion contentieuse

> La commission de recours amiable

La commission de recours amiable, dont le secrétariat relève du Service contentieux, procède à

- l'examen des demandes de remises de dettes et des contestations des allocataires relatives à leurs droits aux prestations (hors Aide personnalisée au logement),
- l'admission en non valeur des créances irrécouvrables, hors créances de Revenu Minimum d'Insertion.

Nombre de décisions / avis de la CRA Année 2009

Demandes de remises de dettes	3 539
Contestations	388
Admissions en non valeur	91
Total	4 018

> La contentieux des aides publiques au logement (CPALP)

En matière d'indus d'Aide personnalisée au logement, la CDAPL a délégué à la Caf sa compétence pour les demandes de remises de dettes.

Les décisions sont prises par le directeur, après avis de la Commission de recours amiable.

La CDAPL conserve l'examen des contestations par l'allocataire des décisions de la Caf relatives à ses droits à l'APL. 47 décisions ont été prises à ce titre en 2009.

La CDAPL étudie également les situations d'impayés de loyers, de charges d'accèsion à la propriété, en présence d'un droit à l'APL. Elle peut ainsi, sous réserve de révision, opter pour le maintien ou la suspension du droit à l'APL, décider parallèlement de saisir un fonds d'aide au logement.

La représentation de la Caf en CDAPL est assurée par le Service contentieux.

99 % des décisions prises en 2009 concernent le secteur locatif, 1 % le secteur accession.

Nature des décisions CDAPL Année 2009

Maintien ou reprise du droit APL	1 561
Suspension du droit APL	29
Orientation vers un fonds d'aide	111
Saisine devenue sans objet	1 043
Total	2 744

> Le recouvrement des indus

Les créances, 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.

645 créances ont été traitées en 2009.

La Caf a mis en œuvre à la fin de l'année 2009 le pouvoir de contrainte reconnu au directeur par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2009 ; 44 contraintes ont été émises à ce titre. Le directeur a donné délégation au directeur adjoint pour émettre ces mesures exécutoires.

> Le contentieux de la prime de retour à l'emploi

Le contentieux instruit les recours des allocataires relatifs à leurs droits à la prime de retour à l'emploi.

16 décisions ont été prises par la responsable du département, sur délégation du directeur.

Ce contentieux est appelé à disparaître, la prime de retour à l'emploi ayant été supprimée lors de la mise en œuvre du RSA en juin 2009.

> La saisie des prestations

Par délégation de l'agent comptable, le Service contentieux exécute les demandes de saisie de prestations, formulées par les créanciers de l'allocataire, dès lors que les créances en cause ont un caractère alimentaire, et que la Caf détient des prestations saisissables pour leur paiement.

2 152 saisies ont été exécutées en 2009.

> La lutte contre la fraude

Le Service contentieux prépare, anime et exploite les travaux des 2 commissions compétentes en matière de fraudes :

- la Commission administrative, qui apprécie et qualifie collégialement les cas de fraude détectés par les contrôleurs et propose au directeur les sanctions à appliquer,
- la Commission des pénalités, qui rend un avis sur les pénalités financières fixées par le directeur.

En 2009,

* la Commission administrative s'est réunie à 13 reprises et a examiné 64 dossiers de fraudes aux prestations familiales.

Elle a proposé les sanctions suivantes :

- 4 avertissements ;
- 28 pénalités ;
- 16 dépôts de plainte ;

Par ailleurs, un sursis à statuer a été prononcé pour 7 dossiers, et pour 9 dossiers, la fraude n'a pas été retenue.

* la Commission des pénalités s'est réunie à 2 reprises et a rendu 15 avis.

* le directeur a pris 12 décisions de dépôts de plainte pénale et 15 décisions de pénalité financière.

Le Service contentieux assure le suivi des affaires de fraude jusqu'à leur terme.

> 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.

1 149 dossiers étaient en cours au 31 décembre 2009 et 207 dossiers ont été soldés dans l'année.

> Le recouvrement amiable

En matière de recouvrement, le fait marquant de 2009 a été la mise en œuvre de la compensation des dettes et créances entre les différentes natures de prestations. La première étape de ce dispositif mis en place en juin 2009 concerne la compensation entre les prestations familiales et les aides au logement.

Cette mesure est étendue au RMI/RSA à compter de janvier 2010.

32 478 indus ont été implantés en 2009 pour un montant de 14 875 549 € (13 628 211 € en 2008).

Le montant moyen d'un indu est de 458 €.

Le solde des indus à recouvrer au 31 décembre 2009 est de 6 755 627 €, contre 6 512 159 € en 2008.

Le montant des indus recouverts est de 14 632 112 € ; les remises de dettes accordées par la Commission de recours amiable représentent 14,17 % du montant des recettes.

Le taux de recouvrement est de 68,41 % en 2009, contre 69,27 % en 2008.

La gestion des moyens : priorité au développement durable !

Les services généraux de l'organisme sont mobilisés pour allouer quotidiennement des moyens appropriés aux activités en fonction des besoins actuels et futurs tout en contribuant au développement durable.

> L'axe environnemental et économique vise à améliorer notre 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 lors de la réservation d'un véhicule, 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 :
 - la diffusion en 2007 d'un guide de bonnes pratiques des photocopieurs portant sur des préconisations d'impressions
 - le développement des solutions de dématérialisation des documents : utilisation d'une plate-forme électronique pour les marchés...
- mieux consommer l'énergie à l'occasion des projets de construction ou rénovation d'immeuble
 - cartographie des compteurs
 - démarche en vue de l'obtention de certificats d'économies d'énergies.
- intégrer des critères environnementaux dans les marchés :
 - recours aux écolabels pour l'achat de papier, d'enveloppes,
 - sélection des offres en fonction des consommations d'énergie pour l'acquisition de photocopieurs, des émissions de CO2 pour les véhicules de services,
 - recyclage des déchets : consommables informatiques, sièges de bureaux...

> Un axe social concerne la dimension humaine des interventions des services généraux 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 en développant 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.



La construction du nouveau siège départemental



Exposition des plans de la nouvelle Caf, janvier 2009

> Distribution interne des locaux

Pendant les phases d'avant projet (sommaire et définitif), il a été question de définir puis de valider la distribution interne des différents services, bureaux individuels et collectifs et espaces de réunion, de formation et espaces collectifs dans le bâtiment.

Ce travail de distribution interne des locaux a consisté à choisir pour chacun de ces locaux l'emplacement le plus opportun selon les étages (du rez-de-chaussée au 2^e) et les ailes du bâtiment (les 3 ailes et la rotonde).

> Concertation avec les services, agents et instances internes

Les dossiers d'avant projet et les plans ont fait l'objet de présentation au personnel et aux services lors de communication de la Direction mais également à l'occasion d'expositions et de permanences d'information. La direction a consulté les instances du personnel (CE et CHSCT) à 2 reprises.

Ces séquences de présentation et d'échanges ont permis de recueillir des observations, et d'ajuster les plans du nouveau siège au plus près des besoins.

> Certification

Un 1er audit HQE (programmation) a été obtenu en décembre 2008. Le prochain est programmé en septembre 2010

> Création du comité de pilotage « Éco-citoyenneté »

La Caf souhaite faire vivre et animer ce projet de construction du nouveau siège avec l'appui de ses partenaires institutionnels, associatifs et individuels : dans cette perspective, des initiatives de collaboration ont été sollicitées.

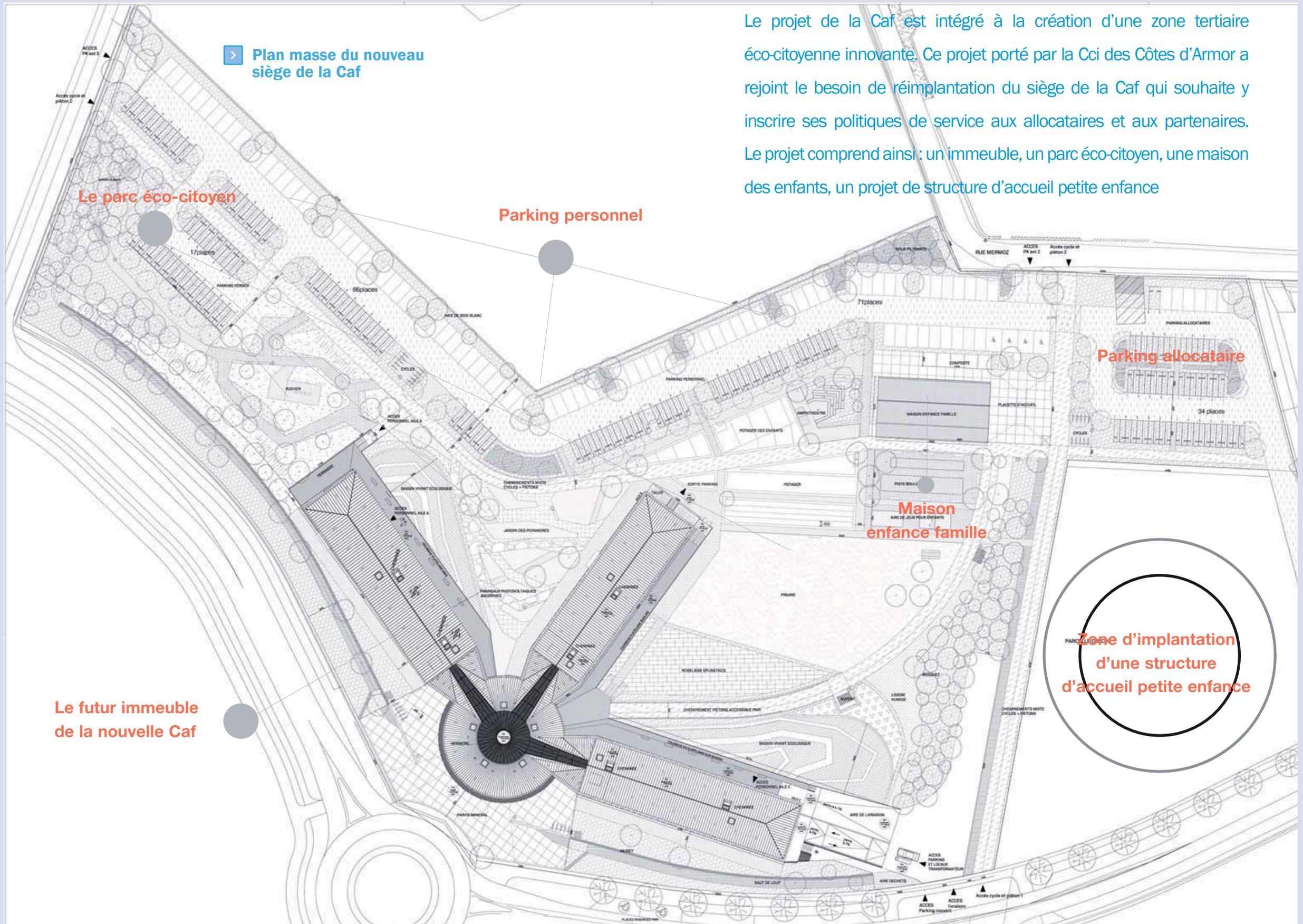


Réunion du comité Éco-citoyenneté, octobre 2009

À ce titre, la Caf anime un comité de pilotage destiné à affiner l'identification des besoins et des possibilités partenariales.

Ce comité de pilotage « animation de l'espace éco-citoyen » est chargé de partager les objectifs d'animation et les modalités de gestion des espaces éducatifs proposés dans le parc pédagogique de la Caf.

Le projet de la Caf est intégré à la création d'une zone tertiaire éco-citoyenne innovante. Ce projet porté par la Cci des Côtes d'Armor a rejoint le besoin de réimplantation du siège de la Caf qui souhaite y inscrire ses politiques de service aux allocataires et aux partenaires. Le projet comprend ainsi : un immeuble, un parc éco-citoyen, une maison des enfants, un projet de structure d'accueil petite enfance



Plan masse du nouveau siège de la Caf

Le parc éco-citoyen

Parking personnel

Parking allocataire

Maison enfonce famille

Le futur immeuble de la nouvelle Caf

Zone d'implantation d'une structure d'accueil petite enfance



Projets accompagnés et financés par la Caf en

2009

> Commission sociale du 9 avril 2009

Création d'un local jeunes à Saint-Gilles-Les-Bois
Rénovation du centre de vacances Le Hédraou à Perros Guirrec
Aménagement et extension de la garderie périscolaire à Plélan-Le-Petit
Construction d'une garderie périscolaire à Vilde Guigalan
Extension de l'accueil périscolaire à Plénée Jugon
Construction d'un centre social à Ploufragan
Construction d'une garderie périscolaire à Trégueux
Travaux de réfection du centre social à Plérin-sur-Mer

> Commission sociale du 12 juin 2009

Aménagement de la ludothèque de Loudéac
Travaux à la Maison des jeunes de Pabu
Rénovation d'une salle d'association à Plumaugat

> Commission sociale du 23 octobre

Création d'un espace d'accueil enfance à Plélo
Accueil de loisirs périscolaire à Lamballe
Accueil de loisirs périscolaire - Relais parents assistants maternelles au Vieux-Marché
Accueil de loisirs périscolaire à Langoat
Aménagement de l'accueil de loisirs périscolaire à Guenroc
Création d'une micro-crèche à Trélivan
Création d'un multi-accueil à Plédran
Création d'un multi-accueil Le cerf volant à Saint-Brieuc

> Commission sociale du 1er décembre

Pôle jeunesse à Guingamp
Accueil de loisirs périscolaire à Saint-Agathon
Accueil de loisirs et local jeunes à Saint-Quay Portrieux
Aménagement de la ludothèque de la communauté de communes du Centre Trégor

Équipements soutenus par la Caf inaugurés en

14 février

Inauguration de l'école et de la garderie péri-scolaire, La Bouillie

4 avril

Réhabilitation du pôle enfance-jeunesse de la Communauté de communes de Beg Ar C'hra



20 juin

Inauguration garderie périscolaire, Plourhan

3 juillet

Pose de la première pierre de la crèche Arti'choux, Langueux



12 septembre

Inauguration de la micro-crèche de Quemperven

16 mai

Inauguration de l'école de Tréméloir

16 mai

Inauguration du Centre socioculturel « Le Blé en herbe », Erquy

15 juin

Inauguration des locaux de l'association « Le Gué », Saint-Brieuc

02 décembre

Inauguration de la ludothèque, Loudéac



Inauguration de la ludothèque à Loudéac

Notes

Lined writing area on page 54.

Lined writing area on page 54.

Lined writing area on page 55.

Lined writing area on page 55.

Notes



Caf des Côtes d'Armor
53 boulevard Clemenceau
22000 Saint-Brieuc

/// Juillet 2010 ///

/// Mise en page service communication Caf des Côtes d'Armor ///

////////////////////// Crédit photos Cnaf, J. Le Souder & Caf 22 ///