

2013



Grandir



Animer



Informier



Promouvoir



Accueillir



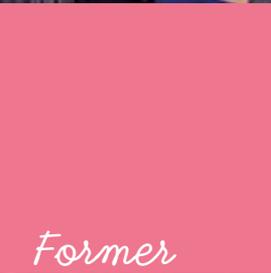
Rapport D'ACTIVITÉ



Piloter



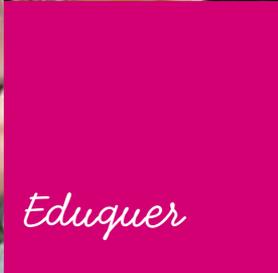
Organiser



Former



Accompagner



Eduquer



Sommaire

p 3	Édito
p 5	Qui sommes-nous ? La branche famille
p 10	Les enjeux et défis de la Caf des Côtes d'Armor
p 16	Démographie du département
p 19	Les chiffres clés
p 22	Une année d'événements : reportage sur les étapes du déménagement
p 28	Nos missions
p 40	Nos engagements et nos résultats
p 46	Nos relations avec les allocataires
p 49	Les partenaires
p 52	Notre gestion
p 66	Les inaugurations, signatures et projets financés
p 68	Bilan 2013 de la Maison enfance famille et du parc cyclologique
p 69	Le développement durable
p 74	Liste des sigles utilisés



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

Edito

Trois questions à Jean-Marie PEPERS, Directeur de la Caf des Côtes d'Armor

Qu'est-ce qui a marqué la Caf des Côtes d'Armor en 2013 ?

Le déménagement dans le nouveau siège constitue sans nul doute l'événement marquant de cette année 2013. Ce projet de nouveau siège initié en 2004, validé par le Conseil d'administration de la Caf en 2005 puis par la Caisse nationale des allocations familiales en 2007 aura donc mis plus de six longues années pour aboutir.

Le projet immobilier de la Caf constitue une aventure à plus d'un titre. Tout d'abord, la Cnaf a confié à ce projet immobilier la mission de référencer les démarches Haute qualité environnementale. Ensuite, la Caf a souhaité traduire dans son installation une démarche innovante en termes d'accueil des allocataires et de conditions de travail pour les salariés. Enfin, la Chambre de commerce et d'industrie, lançant le projet de zone tertiaire de 12 hectares sur le site des Plaines Villes, a confié quant à elle à la Caf la mission de créer un équipement d'accueil des jeunes enfants pour les salariés exerçant une activité professionnelle dans ce secteur en devenir.

Pour relever ces enjeux et défis, la Caf a mobilisé ses compétences. L'accès des allocataires est désormais facilité et adapté aux sollicitations des visiteurs. Les salariés bénéficient de conditions de travail satisfaisantes et les partenaires sont mieux accueillis, ce qui facilite la coopération avec la Caf et notamment le développement de services dont les familles ont besoin.

Par ailleurs, le bâtiment est techniquement innovant à de nombreux égards et s'intègre donc dans son environnement social, urbain et écologique. La certification Hqe en cours devrait être obtenue en 2014 à l'issue du troisième audit de certification. Depuis l'implantation de la Caf sur le site des Plaines Villes, l'éco quartier prend son essor et de nombreuses constructions environnent La Caf.

Quels sont les temps forts qui ont marqué ce nouveau siège ?

Les services rendus par la Caf se sont développés avec ce nouvel outil de travail. A titre d'exemple, en 2013, nous y avons présenté aux familles et aux partenaires le diagnostic départemental sur l'accueil de l'enfant porteur

de handicap qui structure depuis notre plan d'actions 2013 – 2017 pour la Caf et ses partenaires. Le plan d'animation départemental de la vie sociale y a également été validé en 2013. De même, la démarche innovante de schéma territorial de services aux familles y a été lancée sous l'égide du Préfet. Enfin, nous avons accueilli les élus locaux pour la présentation et la préparation de la réforme des rythmes éducatifs en lien avec nos différents partenaires à savoir l'Education nationale, la Direction de la cohésion sociale, le Conseil général et le Centre de gestion.

C'est le centre social du Point du jour qui est chargé d'animer le jardin pédagogique qui environne la Caf. A cet égard, l'animateur nature y accueille des familles mais surtout de nombreux groupes issus des écoles du département ou des accueils de loisirs.

L'offre globale de services de la branche famille se traduit également dans l'organisation des espaces d'accueil dont le nouveau cadre semble pouvoir prévenir ou réduire les incivilités qui parfois faisaient le quotidien des agents d'accueil.

Les Caf qui le souhaitent sont également accueillies pour la conduite de leur projet immobilier et l'aménagement de leurs espaces de travail.

Que reprenez-vous de l'année 2013 ?

Depuis le mois de mai 2013, un service d'accueil téléphonique mutualisé pour les allocataires bretons ainsi qu'une partie des flux téléphoniques nationaux sont accueillis sur un plateau de 35 positions au titre des mutualisations régionales et nationales qui ont débuté en 2013.

Les résultats de gestion de la Caf sont conformes aux critères de performance dans tous les domaines de gestion : les délais et la qualité de gestion, le respect des limites budgétaires, le recouvrement des prestations versées à tort, la lutte contre les fraudes...

Le seul point de vigilance porte sur le délai de liquidation des demandes adressées par

les allocataires en raison d'une augmentation toujours significative des demandes depuis 2009 et un absentéisme de longue durée plus important que les années précédentes.

Selon vous, quels sont les principaux défis à relever en 2014 ?

L'Etat et la Cnaf ont conclu pour cinq ans (2013 - 2017) une nouvelle Convention d'objectifs et de gestion par laquelle ils s'engagent ensemble autour de trois ambitions fortes pour toujours mieux accompagner toutes les familles. Sur cette période, dans le réseau des Caf, l'ambition majeure sera donc de développer et d'améliorer l'offre de service pour les allocataires.

Dans un contexte de fragilisation des familles, il s'agit donc pour notre Caf de produire un service de qualité dans les délais et pour un coût maîtrisé. Les enjeux et les défis vont donc être nombreux et pour les atteindre, l'investissement professionnel des salariés devra être à la hauteur des ambitions affichées. La formalisation de nos engagements locaux autour des missions et programmes se concrétise par la rédaction de 37 fiches dont les objectifs feront partie intégrante des projets de services et serviront donc de cadre de référence à l'ensemble des salariés.

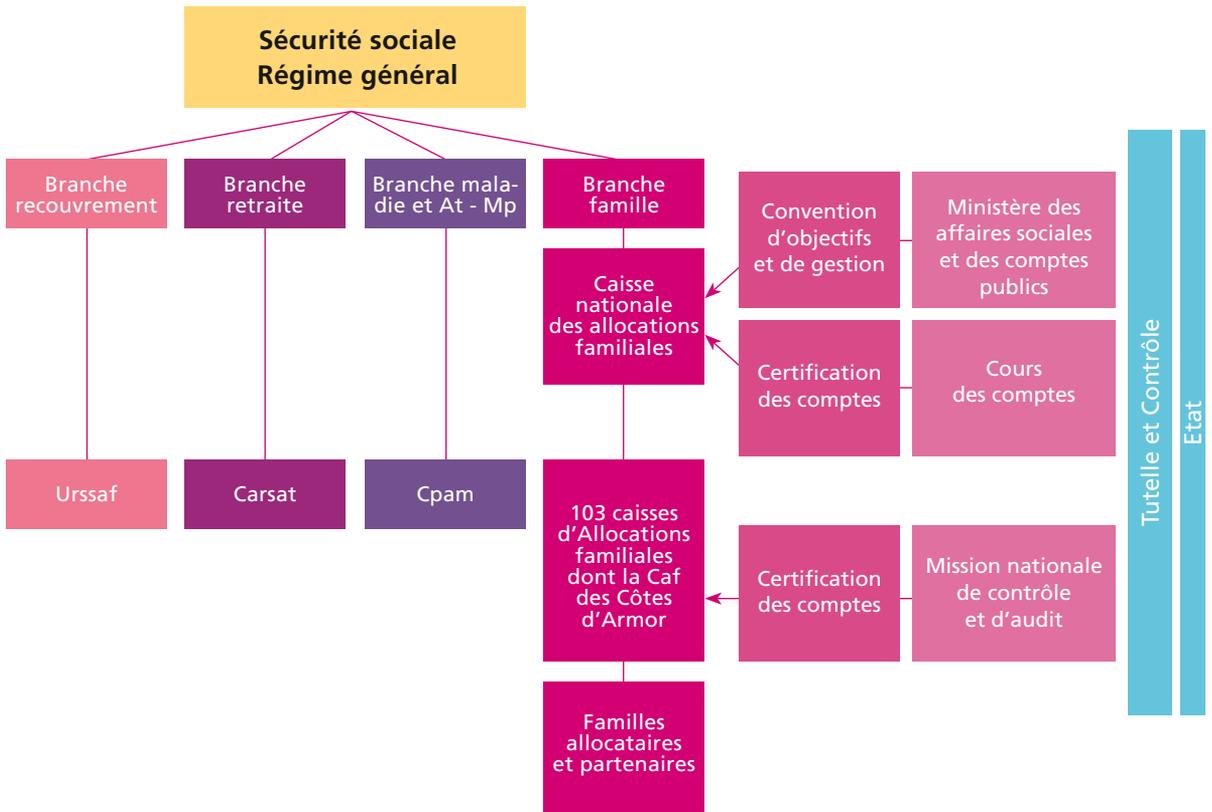
En décembre 2013, la Cnaf a notifié à notre organisme la réduction des effectifs issue de la négociation avec l'Etat. La suppression de tous les postes vacants au 31 décembre 2012, la référence à des postes équivalents temps plein en moyenne annuelle et le non remplacement partiel des départs en retraite aboutit à une réduction importante des effectifs de la Caf. Ces contraintes de gestion compréhensibles en matière de réduction des effectifs publics va inciter la Caf à réviser ses fondements de gestion et ses organisations de travail pour la période 2013 2017. Le recours à la mutualisation et au développement des téléservices sur le www.caf.fr devrait permettre de compenser ces réductions de ressources.

Bonne lecture,

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

La branche famille

■ La Caf, le service public des Allocations familiales



Depuis plus de 60 ans, les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne.

Organisme de droit privé chargé de la gestion du service public, la Caf des Côtes d'Armor s'inscrit dans ce réseau, et développe localement la politique familiale décidée par les pouvoirs publics.



Siège de la Cpam des Côtes d'Armor à Saint-Brieuc



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

■ L'identité Sécurité sociale

C'est dans cette dynamique institutionnelle que la Caf des Côtes d'Armor s'est associée à la journée nationale de la Sécurité sociale le 4 octobre 2013. A cette occasion, une nouvelle identité spécifique à la Sécurité sociale a été présentée et largement promue auprès du personnel.

Ce nouveau logo dynamique et moderne met en avant :

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

La **protection** : l'ombrelle rappelle le rôle socle de l'institution « la protection sociale pour tous ».



Promotion du nouveau logo de la Sécurité sociale le 4 octobre 2013

■ Le contrôle de l'État

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

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

Visite de Monsieur Cadet, chef de la Mission nationale de contrôle (Mnc), au siège de la Caf le 16 septembre 2013.



■ 102 caisses départementales composent le réseau national

Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche famille est un réseau piloté par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), présent sur l'ensemble du territoire. En 2013, le réseau compte

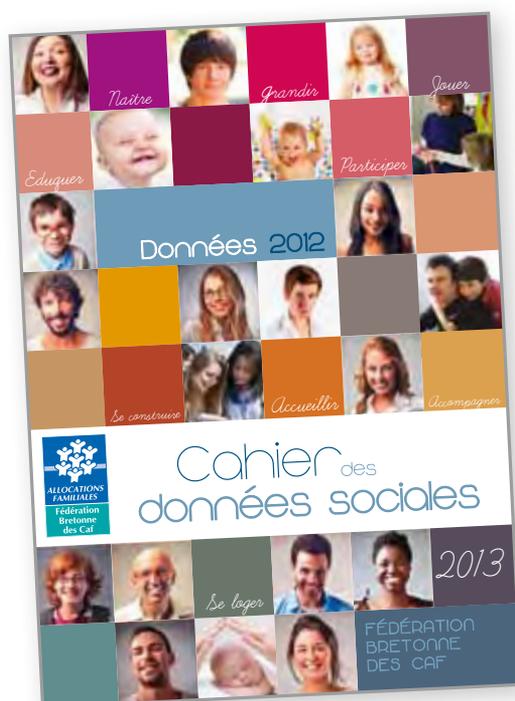
102 organismes suite au processus de fusion des caisses infra départementales qui s'est conclu par une réduction du nombre d'organismes qui initialement comptait 123 caisses.

■ La Fédération bretonne des Caf

La Fédération apporte aux Caf de Bretagne un appui dans l'exercice de leurs missions. Interlocutrice des partenaires à l'échelle de la région, elle porte des projets innovants et publie le cahier des données sociales



Logo de la Caisse nationale de la fédération bretonne des Caf



Le cahier des données sociales : document produit chaque année par la Fbcaf.

Les chiffres clés de la Fédération bretonne des Caf

547 600 €

ont été versés au titre des aides sous contrat d'objectifs et de financement.

10 560 €

ont été versés au titre des subventions de fonctionnement hors contrat d'objectifs et subventions exceptionnelles.

— Les instances internes de la Fédération —

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

Le bureau : Il peut décider à la majorité des organismes adhérents de constituer un bureau dont il choisit les membres en son sein parmi les différentes catégories d'administrateurs. Le bureau est réuni ponctuellement pour évoquer les questions relevant de la compétence du Conseil d'Administration, dont l'urgence justifie cette réunion et qui ne peuvent attendre la prochaine réunion du conseil d'administration.

La commission des marchés : Elle est composée de 4 membres titulaires (autant de suppléants) désignés par le conseil d'administration.

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

Conférence sur le tourisme social et les vacances des français animée par Monsieur Bertrand Réau, maître de conférence en sociologie à l'université Panthéon-Sorbonne le 5 juin 2013.



— Le fonctionnement de la Fédération —

Depuis le 18 février 2013, le siège administratif de la Fédération bretonne a été déménagé dans de nouveaux locaux situés dans le quartier du Colombier à Rennes, à proximité de la Caf de Rennes.

Les services de la direction et de l'action sociale de la Fédération ont également été déménagés courant mai 2013 pour s'installer dans les nouveaux locaux de la Caf des Côtes d'Armor, situés en périphérie de Saint Briec, à Ploufragan.

Cette double résidence administrative permet au personnel de la Fédération de bénéficier des services de chacune des Caf accueillantes : l'imprimerie (tirage de documents), les services généraux (gestion du matériel, locaux, équipements), la communication (conception de documents d'information), le service informatique (assistance), la Gestion des ressources humaines (salaires, absences) et la gestion des flux (courrier).

Il est important de souligner également que les actions de la Fédération bretonne s'inscrivent dans un cadre régional et qu'à ce titre, les agents des quatre Caf bretonnes (chargés d'études, conseillers techniques en action sociale, services informatiques, chargés de communication...), apportent leur collaboration pour la réalisation de supports ou de réunions.

Egalement dans le cadre des travaux de rénovation de ses villages vacances, la Fédération gère ces démarches d'appels d'offres, de suivi de travaux, d'analyse immobilière, avec le soutien possible des experts du pôle régional mutualisé Bretagne Normandie.

Zoom sur

Journée de formation sur le thème « rythmes de vie, rythmes scolaires : quelles réponses ? »

La réforme des rythmes à l'école primaire réinterroge l'organisation des temps d'apprentissage de l'enfant, des temps de vie familiaux en même temps qu'elle re-questionne pour les parents concernés, l'articulation des temps professionnels et personnels. Dans ce contexte, la branche famille se doit d'adopter ses dispositifs d'accueil des enfants.

Pour appréhender au mieux les éléments de diagnostic qui ont été à l'origine de cette remise à plat des rythmes de l'enfant et pour en mesurer les incidences pour la branche famille, la Fédération bretonne a organisé avec le Centre régional de formation (Crf) Bretagne et l'Egoc, une journée de formation le 14 mai 2013 qui a réuni 68 participants.



*Journée de formation
rythmes de vie, rythmes
scolaires le 14 mai 2013.*

Cette journée de formation, conçue dans une perspective d'appui aux métiers, a proposé aux agents de direction, cadres et conseillers techniques :

- D'approcher l'analyse des rythmes de l'enfant,
- De mesurer les incidences de la réforme des rythmes sur les politiques et outils proposés par les Caf aux partenaires territoriaux.

La journée s'est déroulée avec les interventions de :

- Madame Claire Leconte-Lambert, professeur émérite de psychologie de l'éducation à l'université Lille 3, chercheur en chronobiologie (laboratoire Psitec),
- Monsieur Jean-Yves Bessol, DaseN d'Ille et Vilaine et référent académique désigné par le recteur pour le déploiement de la réforme des rythmes scolaires en Bretagne,
- Monsieur Frédéric Marinacce, directeur des politiques familiales et sociales à la Cnaf.

L'après-midi, une table ronde était composée de :

- Monsieur Grégory Arnaud, consultant en organisation, référent réforme des rythmes éducatifs au Centre de gestion,
- Monsieur Yann Guevel, adjoint au maire de Brest,
- Madame Françoise Gatel, présidente de l'association des Maires d'Ille et Vilaine,
- Monsieur André Perros, directeur de la Caf du Finistère.

LES ENJEUX ET DÉFIS

de la Caf des Côtes d'Armor

■ La Convention d'objectifs et de gestion, une feuille de route pour la période 2013 - 2017

Instituées par l'ordonnance n° 344 du 24 avril 1996, les Conventions d'objectifs et de gestion (Cog) sont conclues entre l'Etat et les caisses nationales des principaux régimes de Sécurité sociale. Elles constituent un des leviers de modernisation et d'amélioration de la performance de la sécurité sociale en formalisant dans un document contractuel la délégation de gestion du service public attribuée aux organismes gestionnaires. Ces conventions sont désormais signées pour une durée de cinq ans par le président et le

directeur de la caisse concernée ainsi que par les ministres de tutelle. Elles sont ensuite déclinées en Contrats pluriannuels de gestion (Cpg) entre la caisse nationale et les caisses locales pour une durée de cinq ans.

La Cog 2013 2017 porte trois objectifs majeurs :

1. Le développement volontariste de services aux familles réalisé autour de trois orientations :
 - La correction des inégalités territoriales,
 - La correction des inégalités sociales,
 - Une égale exigence de qualité pour l'accueil collectif et l'accueil individuel.
2. Une politique de service aux allocataires répondant aux nouveaux besoins des familles.
3. Une production améliorée en associant les administrateurs des Caf et de la Caisse nationale, les équipes de direction, les agents et les allocataires au changement.



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

Cet accord passé entre la Cnaf et la Caf des Côtes d'Armor définit la mise en œuvre locale de la Cog. Dans un contexte de fragilisation des familles et de maîtrise des fonds publics, il s'agit pour la Caf des Côtes d'Armor de produire un service de qualité dans les délais et pour un coût maîtrisé.

Déclinaison locale du logo de la Cog.



■ Développer la qualité de services due aux allocataires

- **Maintenir le solde de courrier à traiter entre 2 et 5 jours ouvrés de façon permanente.**

Le contexte de réduction de nos effectifs nous amène à revoir progressivement nos processus de production. Cette évolution que nous entreprenons à partir de la démarche qualité intégrée doit nous permettre de dégager des ressources et de payer le juste droit dès la première liquidation. C'est en priorisant notre action sur l'organisation du travail avec la participation des acteurs que nous pourrions atteindre les objectifs qui nous sont assignés.

- **Promouvoir l'utilisation du www.caf.fr et les services en ligne :**

Le déploiement du www.caf.fr sera le projet principal de l'année 2014 pour tous les services de la Caf pour faciliter l'autonomie des allocataires, l'accès aux droits et à l'information. Tous les partenaires de la Caf seront mobilisés pour participer à cet accompagnement.

- **Accueillir sur rendez-vous :**

L'organisation complémentaire à la généralisation du www.caf.fr est l'accueil sur rendez-vous sur l'ensemble de nos lieux d'accueil qui devrait permettre d'améliorer significativement nos accueils et renforcer l'offre globale de service dans tous ses aspects.

Les allocataires les plus vulnérables pourront eux bénéficier du "parcours attentionné".

Autre innovation concernant nos accueils, ils seront désormais ouverts aux non allocataires conformément à l'engagement pris par la Caf.



Logo du www.caf.fr.

■ Répondre avec nos partenaires aux besoins des familles

- Le paiement des prestations de service au 30 juin et la qualité de ce paiement restent la priorité à destination des 430 équipements d'accueil financés par la Caf des Côtes d'Armor.
- Le développement des services collectifs dans les domaines suivants : accueil, parentalité, logement, vie sociale, handicap, Maison enfance famille (Mef), conformément aux objectifs de Branche reste inscrit au nombre des priorités.

C'est ainsi que dans le département des Côtes d'armor, le Schéma territorial des services aux familles permettra de préfigurer la démarche nationale impulsée par le ministère délégué à la famille. Dans ce schéma, la Caf devra assurer son rôle naturel de leader des politiques enfance et parentalité sur le département.

Projet de couverture du Schéma territorial des services aux familles en Côtes d'Armor.



■ Réussir le pari de la Cog au sein du réseau de la Cnaf et des Caf

Afin de réussir ce pari collectif, les priorités iront à :

- La réussite de l'accueil téléphonique national et le plateau téléphonique régional breton,
- La mise en œuvre des mutualisations nationales et régionales, dans le respect du cadre national et du schéma régional de mutualisation obligatoire,
- La proposition du télérecouvrement des créances,
- La contribution de nos expertises à la performance du réseau, notamment par le maintien de notre participation au club Sas et la réalisation depuis 2013 d'une mission Sid Rh nationale,
- Le maintien de notre qualité de service malgré un contexte renforcé de suppressions d'emploi.



Maquette pour la promotion du télérecouvrement réalisé par le service communication de la Caf des Côtes d'Armor.

■ Pour les agents :

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

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

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

Cérémonie des vœux au personnel au gymnase l'Igloo (Foyer de jeunes travailleurs) à Saint-Brieuc le 24 janvier 2013.



■ Pour les cadres :

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

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

- Développer la capacité collective à conduire le changement,
- Poursuivre la formation au management,

- Développer les compétences des cadres de proximité,
- Affiner tous les outils de pilotage en limitant les reportings,
- S'ouvrir à l'échange de pratiques professionnelles auprès d'institutions françaises et étrangères.



*Réunion Direction cadres
dans la salle de conférence
au siège de la Caf le 17 octobre 2013.*

■ Et le développement durable :

Agir local et penser global pour les générations futures.

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

- Réduire nos coûts de fonctionnement de 15 %,
- Maîtriser notre nouveau siège et l'ouvrir aux allocataires et partenaires : Les dispositifs prioritaires de maîtrise technique du bâtiment, des projets d'animation de l'espace accueil, de mise à disposition d'espaces de réunion à destination des partenaires seront mis en place,

- Réussir les opérations de rénovation des antennes et centres sociaux de Dinan et Guingamp,
- Mettre à disposition des Caf notre expertise en matière de développement durable,
- Associer les salariés à la gestion durable de nos espaces de travail,
- Relever les défis de la réduction des coûts de fonctionnement, en optimisant la gestion du bâtiment.



La façade du nouveau siège de la Caf

Le schéma directeur des politiques familiales et sociales

Le schéma comporte 4 missions, 8 programmes et 37 fiches rédigées en respectant la même nomenclature pour faciliter l'appropriation du contenu par l'ensemble des salariés.

1 Mission 1 : Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

Programme 1 : Renforcer le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants en direction de toutes les familles et sur tous les territoires.

Programme 2 : Contribuer à la structuration d'une « offre enfance et jeunesse » adaptée aux besoins des familles.

2 Mission 2 : Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents et enfants

Programme 3 : Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents enfants.

3 Mission 3 : Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie

Programme 4 : Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité.

Programme 5 : Faciliter l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires.

4 Mission 4 : Créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles

Programme 6 : Améliorer le parcours d'insertion des personnes et des familles en situation de précarité.

Programme 7 : Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale.

Programme 8 : Inscrire les offres de service dans les territoires.



Le plan d'accessibilité aux services

Il s'agit de présenter les caractéristiques de l'accessibilité aux services de la Caf des Côtes d'Armor et aux attentes des usagers. Ce plan se concrétise au travers de **7 fiches** :

- L'accès aux services par Internet,
- L'accès aux services par le téléphone,
- L'accès aux services par courriel,
- L'accès aux services par l'accueil physique,
- L'accès aux offres spécifiques d'accueil,
- L'écoute des allocataires,
- L'adaptation du plan d'accessibilité aux services.

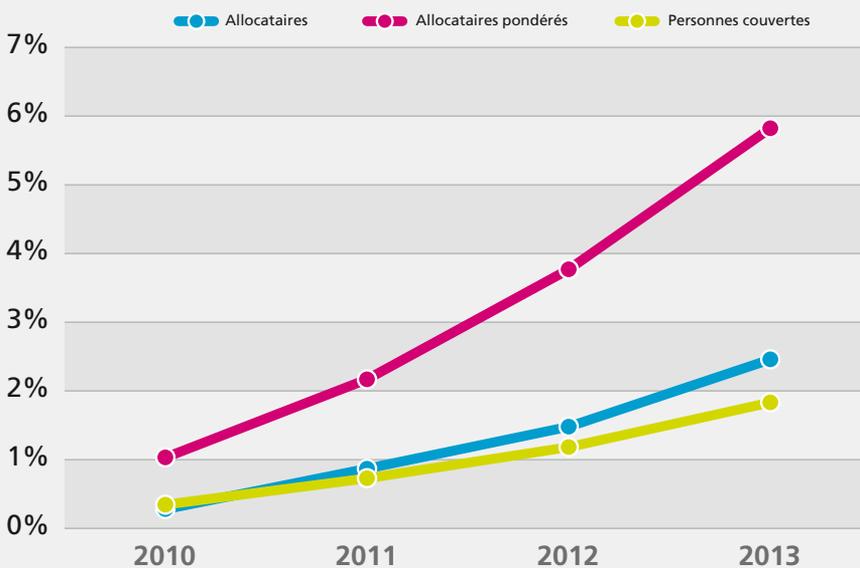


Les indicateurs

L'Etat et la Cnaf organisent un dispositif de suivi d'exécution des engagements pris dans la Cog. Ce suivi repose sur des tableaux de bord budgétaires, des tableaux des échéances à conduire et de **nombreux indicateurs concernant** :

- L'offre globale de service,
- Les engagements de qualité de service,
- La maîtrise des risques et la sécurisation financière,
- L'efficacité,
- L'optimisation du réseau (mutualisation, organisation des expertises),
- Les ressources humaines et l'accompagnement des métiers,
- Le développement durable.

Evolution en pourcentage de la population allocataire par rapport à 2009



La notion d'allocataires pondérés est représentative de la charge de travail de la Caf.

DÉMOGRAPHIE

du département

■ Répartition géographique

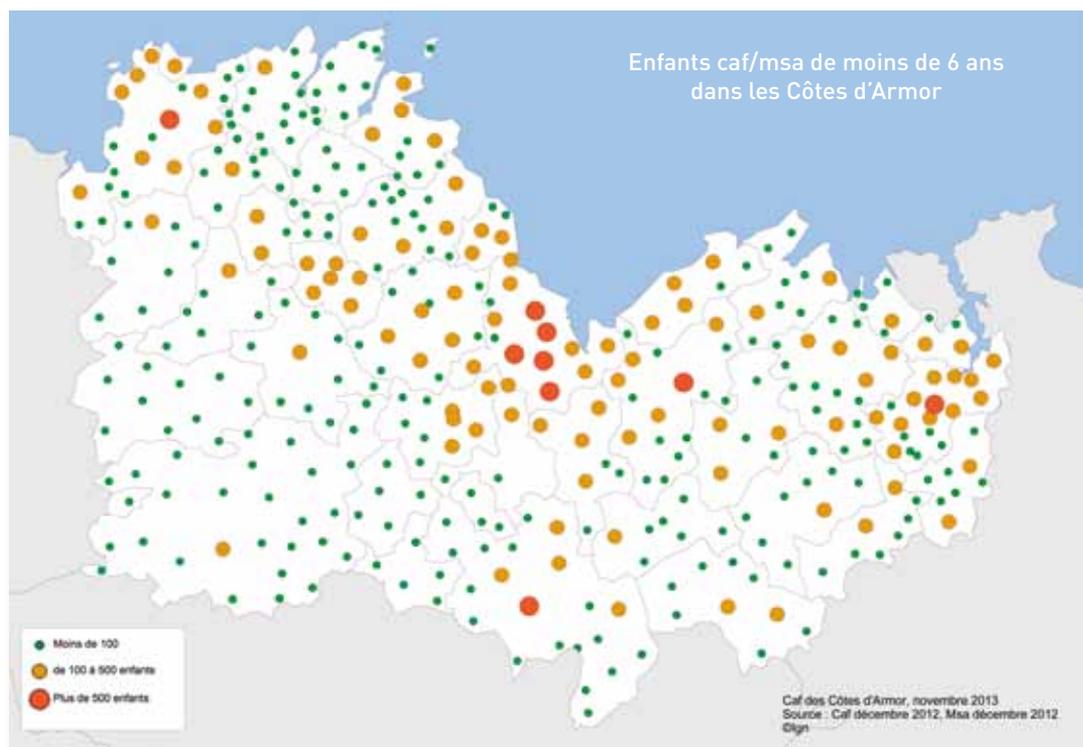
Le département compte 373 communes dont six dépassent les 10 000 habitants.

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

de la population sur le territoire mais la polarisation par l'emploi est très forte.

Les familles avec enfants de moins de 6 ans s'installent de plus en plus en périphérie des villes centre, autour de l'agglomération de Saint-Brieuc, sur l'axe Guingamp - Saint-Brieuc mais aussi Guingamp - Lannion, et plus globalement le long de la RN12. Il s'agit souvent de familles dont tous les parents travaillent.

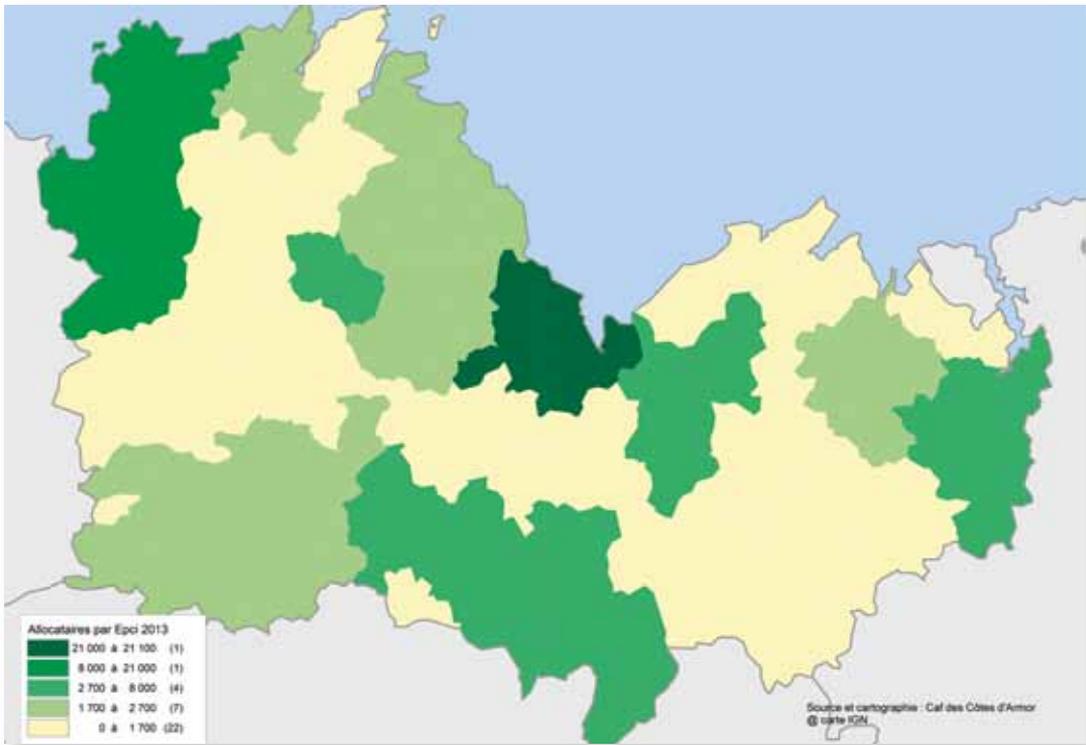
Répartition des enfants allocataires Caf et Msa dans les Côtes d'Armor



La concentration des allocataires reste malgré tout importante : l'agglomération de Saint-Brieuc concentre près du quart des allocataires et celle de Lannion-Trégor 12 % des allocataires

de la Caf. Les quatre Epci les plus importants regroupent 49 % de la population des allocataires de la Caf.

Répartition des allocataires Caf par Epci dans les Côtes d'Armor



■ L'évolution démographique de la population : les naissances

Entre 1999 et 2010, la population du département a augmenté de 9 %, soit un point de moins que l'ensemble de la région Bretagne.

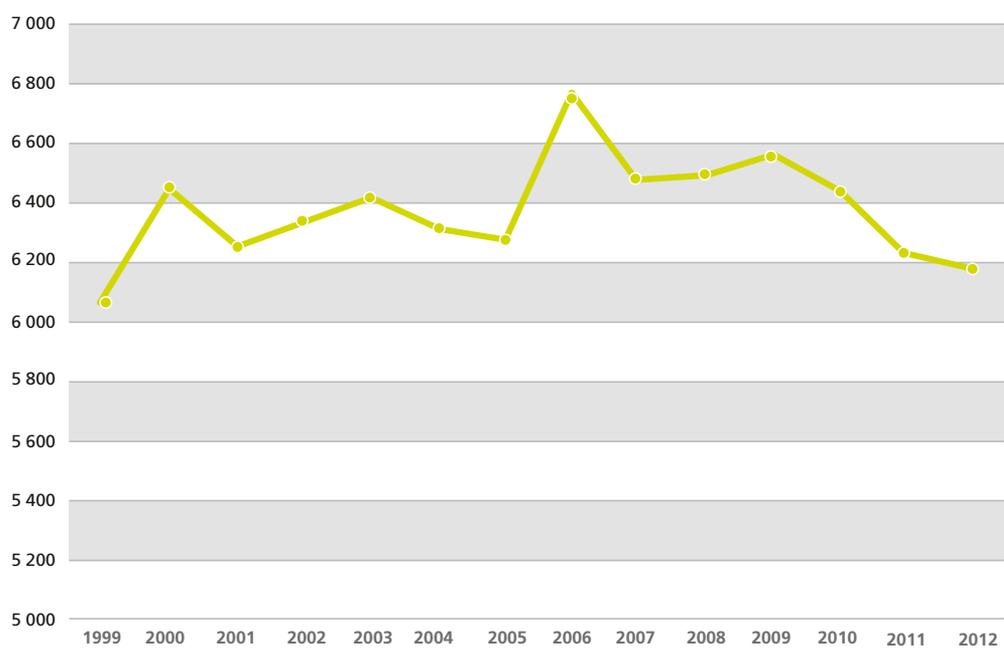
	1999	2010	Evolution 2010 / 1999
Population département	542 580	591 641	9 %
Population région	2 907 178	3 199 066	10 %

Source : Insee, RP 2010

A partir de 1993, les naissances ont commencé à augmenter dans le département comme dans la région, mais les Côtes d'Armor ont une croissance plus nette depuis 1998. Depuis 2010, le nombre de naissances est à la baisse dans le département de manière plus rapide que dans la région.

En 2012, l'indicateur conjoncturel de fécondité du département reste élevé : 2,09 contre 2,01 dans la région et 2,00 en métropole. La baisse du nombre de naissances s'explique par la diminution du nombre de femmes en âge d'avoir des enfants.

■ Evolution des naissances domiciliées entre 1999 et 2012 - Côtes d'Armor

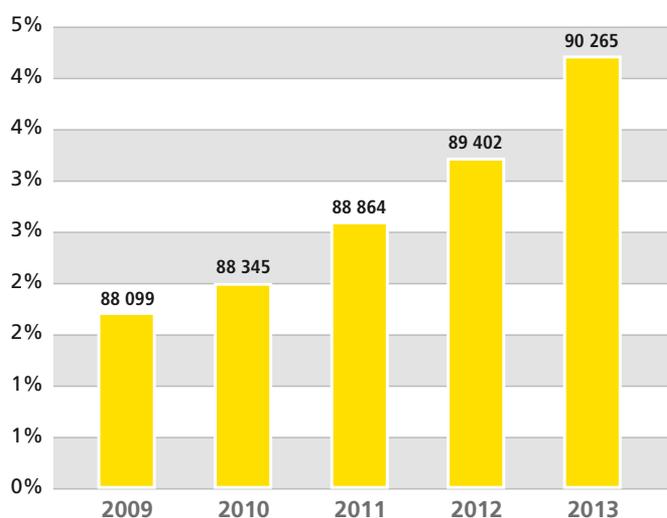


Source : Insee 1999-2012

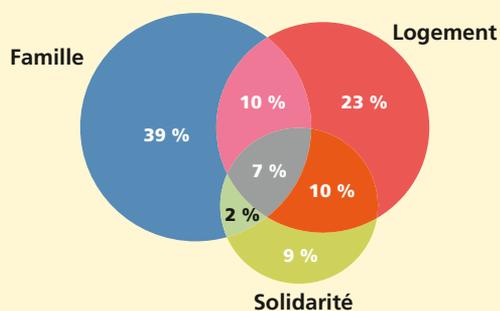
■ Les chiffres clés

- > Nombre d'allocataires au 31 décembre 2013 : **90 265**
- > Nombre de personnes bénéficiaires des prestations : **246 926**
- > Nombre de salariés au service des familles et des partenaires : **307**
- > **440** euros mensuels versés par famille
 - **17 587** allocataires perçoivent la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)
 - **40 168** des allocations familiales
 - **23 136** une allocation de rentrée scolaire (Ars) pour **40 234** enfants
 - **10 507** une prestation logement
 - **9 329** l'allocation adulte handicapé (Aah)
 - **13 218** le revenu de solidarité active (Rsa)
 - **69** le Rsa jeune
- > Montant des dépenses de prestations familiales : **520 351 139 €**
- > Montant des dépenses d'action sociale : **28 033 086 €**
- > Nombre de personnes accueillies : **104 875**
- > Nombre d'appels téléphoniques traités par les agents : **140 195**

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



Répartition des allocataires selon la typologie des prestations perçues



■ TABLEAU

Données générales	2012	2013	Evolution
Nombre total d'allocataires	89 402	90 265	1,0%
Nombre de personnes couvertes (allocataire + conjoint + personne à charge)	245 350	246 926	0,6%
Nombre d'enfants de moins de 25 ans à charge	110 834	111 533	0,6%
Nombre d'enfants de moins de 20 ans à charge	109 150	109 815	0,6%
Bénéficiaires d'au moins un minima (AAH, API, RMI, RSA socle)	18 472	19 156	3,7%
Bénéficiaires du RSA uniquement (socle et/ou activité)	3 561	3 739	5,0%
Bénéficiaires sans minima ni aide au logement	37 102	37 253	0,4%
Bénéficiaires d'une aide au logement (Alf, Als, Apl)	44 955	45 483	1,2%
- Dont étudiants	2 792	3 584	28,4%
- Bénéficiaires d'une aide au logement uniquement	20 501	20 592	0,4%
Nombre de personnes couvertes par une aide au logement (allocataire + conjoint + personne à charge)	91 006	91 714	0,8%

Soutien aux familles	2012	2013	Evolution
Allocations familiales (AF)	39 749	40 168	1,1%
Complément familial (CF)	7 319	7 406	1,2%
Allocation de rentrée scolaire (ARS)	22 825	23 136	1,4%
Naissance jeune enfant			
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	18 057	17 587	-2,6%
- dont allocation de base	14 980	14 618	-2,4%
- dont complément d'activité (CLCA)	4 804	4 643	-3,4%
- dont complément d'activité (COLCA)	33	36	n.s.
- dont complément de mode de garde - assistante maternelle	9 191	8 833	-3,9%
- dont complément de mode de garde-domicile	215	196	-8,8%
- dont complément de mode de garde - structure	237	243	2,5%
Allocation de soutien familial (Asf)	4 629	4 706	1,7%

des bénéficiaires

Logement	2012	2013	Evolution
Allocation logement familiale (Alf)	10 405	10 507	1,0%
Allocation logement sociale (Als)	16 590	16 767	1,1%
Aide personnalisée au logement (Apl)	17 960	18 209	1,4%
Ensemble des prestations, répartition par mode d'occupation			
- dont foyer	4 878	4 915	0,8%
- dont location	34 253	34 887	1,9%
- dont accession	5 824	5 676	-2,5%

Revenus garantis	2012	2013	Evolution
Revenu de solidarité active de droit commun (Rsa)	12 272	13 218	7,7%
- dont socle seul	7 559	8 022	6,1%
- dont activité seule	3 207	3 481	8,5%
- dont socle + activité	1 506	1 715	13,9%
- dont Rsa avec majoration pour isolement	1 553	1 702	9,6%
- dont Rsa jeunes	59	69	n.s.

Invalidité	2012	2013	Evolution
Allocation adultes handicapés (Aah)	9 273	9 329	0,6%
-Taux plein (incapacité >= 80%)	5 368	5 328	-0,7%
-Taux réduit (incapacité >= 80%)	3 905	4 001	2,5%
Ancien Complément Aah	10	n.d	n.s
Complément Aah garantie de ressources	1 600	1 403	-12,3%
Complément Aah majoration vie autonome	1 461	1 468	0,5%
Allocation d'éducation enfant handicapé (Aeéh)	1 146	1 148	0,2%
Allocation journalière de présence parentale (Ajpp) ou complément	64	58	n.s.

n. s. : non significatif

UNE ANNÉE D'ÉVÉNEMENTS :

Reportage sur les étapes du déménagement

■ L'aboutissement d'un projet

En mai, ce n'est pas moins de 1 400 mètres cubes de matériel, archives et mobilier divers qui auront été déménagés le temps du très long week-end de l'ascension du 53 boulevard Clemenceau dans le centre ville de Saint-Brieuc au nouveau siège de la Caf situé au lieu-dit les « Plaines villes » à Ploufragan.

Mai 2013 → La préparation du déménagement.



Visite du nouveau siège,
encore en travaux, par les
salariés répartis en différents
groupes le 23 avril 2013.

Visite du nouveau siège
par les salariés répartis en
différents groupes (vue de la
rotonde) le 20 avril 2013.



Durant ces quatre jours, les agents de direction et les personnels affectés au déménagement se sont activés afin de permettre un accueil des salariés et des allocataires dans les meilleures conditions. Il s'agissait avant tout de veiller à la bonne conduite du réaménagement dans un espace ne comptant pas moins de 11 000 m² de circulations pour une surface utile de 6 800 m².

■ Le compte à rebours du déménagement...

Mardi 7 mai

Les 250 salariés de la Caf ont refermé leurs cartons dans une ambiance de fin de classe avec photos souvenirs pour satisfaire les nostalgies. Les informaticiens se sont activés afin d'organiser, en lien avec les techniciens des prestataires téléphoniques, la migration du réseau informatique et téléphonique.



*Mai 2013 - Préparation du
déménagement dans le
local des archives boulevard
Clemenceau.*

*Mai 2013 - Préparation du
déménagement, bureau du
Directeur financier boulevard
Clemenceau.*



Mercredi 8 mai

La noria de camions chargés par une équipe de vingt-cinq vigoureux déménageurs débute à train d'enfer. L'urgence commande de donner priorité au matériel informatique, aux dossiers allocataires ainsi qu'au mobilier.



Les déménageurs dans l'ancien siège le 8 mai 2013.



Christelle Dambrine accompagnée d'Isabelle Allain à la veille de l'arrivée des salariés dans le nouveau siège le 9 mai 2013.

Jeudi 9 mai

L'équipe de direction renforcée par deux salariés des services généraux et trois membres de l'encadrement s'emploient à aménager la rotonde qui hébergera l'accueil des allocataires et à vérifier que les cartons de chaque agent soit bien mis en place.

Vendredi 10 mai



Place nette aux informaticiens pour la mise en place du nouveau réseau informatique et les tests progressifs des matériels. Les premiers tests ont permis de vérifier le fonctionnement du réseau informatique et la connexion avec le Certi.

Les informaticiens du Dsi le 10 mai 2013.

Samedi 11 mai

Dernières vérifications terminées, dernier toilettage des rambardes et des espaces détente. C'est aussi la fin d'une interminable déambulation et surtout d'une expérience unique dont les participants soulignent l'incroyable énergie et entraide.



Lundi 13 mai

Premiers accueils des agents, déballage des cartons, mot d'accueil de Monsieur Pepers et déjeuner convivial tout est prêt pour recevoir les allocataires costarmoricains. Un nouveau compte à rebours commence ...



Emménagement des salariés dans le nouveau siège avec la remise des badges le 13 mai 2013.



Les salariés découvrent les différents espaces de travail aménagés le 13 mai 2013.



Les premiers allocataires au rendez-vous le 13 mai 2013.

14 juin 2013

la soirée portes ouvertes aux salariés et aux familles

Une soirée portes ouvertes des familles des salariés était organisée le vendredi 14 juin 2013 au nouveau siège de la Caf. A cette occasion, ce sont plus de 400 personnes dont de nombreux enfants qui sont venus découvrir l'espace d'accueil, les bureaux, les espaces de convivialité, les salles de réunion, la maison enfance famille...



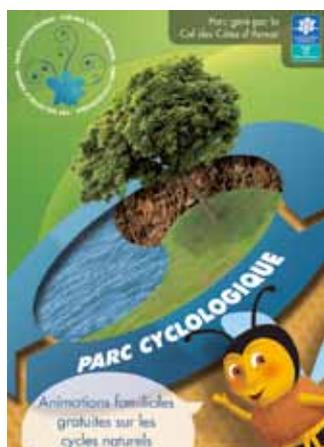
Soirée portes ouvertes des familles des salariés (vue de la rotonde) le 14 juin 2013.



Soirée portes ouvertes des familles des salariés (Animations pour les enfants dans la rotonde) le 14 juin 2013.

A partir d'octobre 2013 :

démarrage des animations nature



Depuis le mois d'octobre 2013, des animations sont organisées dans le parc cyclologique au siège de la Caf. Marc Blanchard, animateur nature et environnement, propose de nombreuses animations à destination des familles, des Alsh et du personnel sur le temps du déjeuner.

Flyer de présentation des animations natures proposées dans le parc cyclologique de la Caf.

Animation « A la recherche des petites bêtes »
le 9 octobre 2013.



Animation « Le miel
et les abeilles »
le 2 octobre 2013.

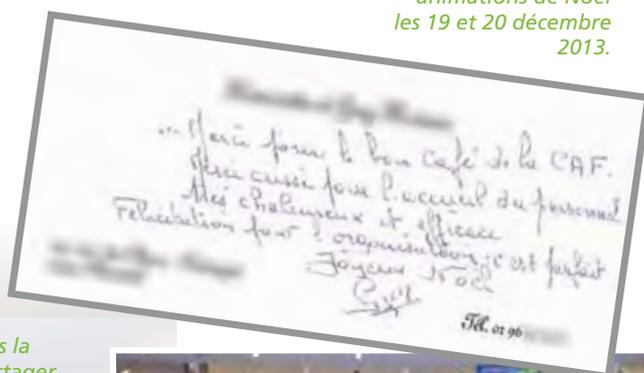


Animation par Marc Blanchard à l'Alsh Yffiniac le 22 octobre 2013.

19 et 20 décembre 2013 animations de Noël pour les salariés et les allocataires

Remerciement d'un
allocataire suite aux
animations de Noël
les 19 et 20 décembre
2013.

La présence du père Noël, l'invitation à prendre une boisson chaude et à participer aux animations ont été très appréciés des allocataires petits et grands. Ce temps de convivialité a contribué à l'apaisement des allocataires durant l'attente et a permis une meilleure répartition du public dans la rotonde.



Animations de Noël à destination du personnel dans la
salle de restauration. Invitation matinale à venir partager
une boisson chaude le 19 décembre 2013.



Animations de Noël dans la rotonde
au siège de la Caf en présence du Père
Noël le 19 décembre 2013.

■ Mission 1

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

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

- Un soutien financier par le versement des prestations familiales et d'aides financières aux parents pour réduire la charge des frais inhérents à la garde de leur(s) enfant(s),
- Une contribution technique et financière pour les équipements d'accueil (crèches, Relais parents assistants maternels, haltes-garderies, centres de loisirs péri et extra-scolaires) afin de développer une offre diversifiée sur le territoire et répondre ainsi au mieux aux besoins des familles,
- Un accompagnement collectif ou personnalisé lors d'une naissance, d'une adoption ou d'une séparation. Il s'agit dans ces situations d'informer, de conseiller sur les prestations légales et d'action sociale, sur le choix d'un mode d'accueil approprié et sur toute autre question relative à l'organisation de la famille et à la fonction parentale.

PROGRAMME 1		en euros
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance		
PAJE - Allocation de base et d'adoption		33 190 836
PAJE - Prime de naissance et d'adoption		4 725 192
PAJE Activité		16 264 265
PAJE Cotisations et rémunérations prises en charge		63 721 981
Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans		13 801 773
Total		131 704 047
PROGRAMME 2		
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse		
Temps libre des enfants		9 022 554
Total		9 022 554
PROGRAMME 3		
Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte		
Animation de la vie sociale - soutien aux jeunes		333 813
Total		333 813
Total Mission 1		141 060 414

Zoom sur

La mise en œuvre de la Prestation de service unique (Psu) dans les établissements d'accueil du jeune enfant

Au 1^{er} janvier 2013, il existait 57 équipements d'accueil du jeune enfant sur le département : multiaccueils, crèches familiales, crèches collectives, haltes garderies... pour 1 600 places d'accueil. Les Conseillers en développement social (Cds) de la Caf accompagnent les gestionnaires sur les modalités de mise en œuvre de la Prestation de service unique.

En 2013, à travers l'animation du réseau des équipements (deux rencontres par an) ou les rendez-vous individuels, les conseillers ont travaillé avec les gestionnaires autour d'axes définis :

- La fourniture des repas et des produits d'hygiène,
- La réalisation de contrats d'accueil adaptés aux besoins des familles.

Un groupe de travail réunissant deux conseillers de la Caf et des gestionnaires a été créé sur



Réunion d'information à destination des gestionnaires d'Eaje au siège de la Caf le 29 novembre 2013

la problématique particulière des crèches familiales. Il travaille entre autres sur la réalisation d'un plan de communication pour valoriser ce mode d'accueil auprès des familles.

Zoom sur

Le parcours spécifique première grossesse

Le partenariat :

La Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam) et ses partenaires la Caf, la Mutualité sociale agricole (Msa), le réseau périnatal et le Conseil général organisent, de façon régulière, sur l'ensemble du département des réunions d'information et d'échanges à destination des futurs parents.

Les assistantes sociales de la Caf sont fortement impliquées dans ce dispositif intitulé «mon parcours maternité».

Les assistantes sociales de la Caf en réunion partenariale le 29 janvier 2013



Plaquette de présentation des activités des assistantes sociales Caf



A l'occasion de ces rencontres, **les futures mamans ainsi que leur conjoint reçoivent des informations sur :**

- Le suivi de la grossesse,
- Leurs droits,
- Leurs prestations.

C'est aussi un temps pour échanger sur les démarches à accomplir, les contacts pratiques et les conseils utiles. Ces réunions contribuent pleinement à améliorer l'image de nos institutions parfois jugées trop administratives.

Zoom sur

Les rendez-vous professionnels des assistants maternels

Suite au forum départemental des assistants maternels qui s'est déroulé en septembre 2012, la Caf et le réseau des Relais parents assistants maternels (Rpam), en lien avec les collectivités territoriales et les partenaires de l'accueil individuel de la petite enfance ont organisé les premiers rendez-vous professionnels des assistants maternels.

Ces premières rencontres animées par Laurette Detry, psychologue, étaient consacrées à la naissance du jeu chez le bébé. Elles ont rassemblé 300 assistants maternels sur le département.

Objectifs pour la Caf des Côtes d'Armor :

- Soutenir la professionnalisation des assistants maternels sur le département,
- Rendre lisible notre intervention auprès des acteurs concernés,
- Rendre lisible et visible l'activité des Rpam,
- Maintenir une mobilisation des assistants maternels.

Rappel du cadre général :

- Les Rpam en lien avec la responsable de l'accueil individuel de la petite enfance, Peggy Lambert, proposent un forum des assistants maternels tous les quatre ans (en 2012, 2016 et 2020) et des conférences débat thématiques chaque année sur trois secteurs du département.



Invitation des assistants maternels aux différentes réunions

- Les rendez vous professionnels 2014 seront animés par Olivier Gilly, éducateur de jeunes enfants, et aborderont la thématique des activités libres et des activités dirigées au domicile de l'assistant maternel. Ils se dérouleront les 4, 11 et 18 octobre sur les communes de Pédernec, Lamballe et Uzel.



Réunion du 19 novembre 2013



Réunion à Plélan le 9 novembre 2013

Zoom sur

La réforme des rythmes éducatifs



Réunion sur les modalités relatives à l'application de la réforme des rythmes éducatifs le 6 novembre 2013 au siège de la Caf

19 communes du département ont mis en œuvre la réforme des rythmes éducatifs dès la rentrée 2013. Les temps dégagés par la nouvelle organisation scolaire permettent la réalisation de nouveaux temps périscolaires en complément du matin avant l'école, et du soir, après l'école.

Le rôle de la Caf :

- D'une part, la Caf est signataire des Projets éducatifs de territoire (Pedt),
- D'autre part, elle accompagne les gestionnaires des accueils en versant l'aide spécifique "rythmes éducatifs" à hauteur de 0,50 € par heure réalisée et par enfant dans la limite d'un plafond de 3 heures et de 36 semaines par an.

Pour informer les communes sur ces nouvelles modalités, la Caf a organisé, en lien avec ses partenaires, des réunions d'échanges sur le département. Ainsi, 4 réunions se sont déroulées :

- Le mardi 5 novembre 2013 à Loudéac,
- Le mercredi 6 novembre 2013 au siège de la Caf,

- Le jeudi 7 novembre 2013 à Dinan,
- Et le mardi 12 novembre 2013 à Pleumeur Bodou.

Au cours de ces réunions ont été abordés :

- Les critères de validation des Projets éducatifs de territoire : intervention de la Direction départementale de la cohésion sociale (Ddcs) et de l'inspection académique,
- Le cadre réglementaire des temps d'accueil périscolaire : intervention de la Ddcs,
- L'accueil des moins de 6 ans dans les Accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) : intervention du service Pmi du Conseil général,
- Et les modalités de financement de la Caf.

Au total, se sont plus de 275 personnes qui ont pu participer à ces réunions partenariales sur le département.

Le guide Cnaf « le point sur les rythmes éducatifs » et la fiche technique de la Caf des Côtes d'Armor sont disponibles sur le www.caf.fr dans la rubrique partenaires.

■ Mission 2

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

La Caf des Côtes d'Armor est aux côtés des familles dans les moments importants de leur vie et accompagne les parents dans leur mission d'éducation et les soutient en cas de difficultés grâce à différents dispositifs.

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

- L'aide au développement de services aux familles permettant de résoudre les situations conflictuelles (la médiation familiale) ou de

conforter les relations parents-enfants (lieux d'accueil parents-enfants, action du Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents – Reaap),

- L'accompagnement personnalisé des familles lors d'une séparation. Les travailleurs sociaux de la Caf informent les familles sur leurs droits, les accompagnent dans leurs démarches et les conseillent. 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 familiales		102 969 330
Allocations forfaitaires		640 250
Complément familial		14 590 868
Frais de tutelle autres prestations familiales		769 970
Prestations conventions internationales et Union européenne		52 013
Autres actions - écoute et accompagnement des parents		215 563
Total		119 237 994
PROGRAMME 2		
Contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles		
Allocation de rentrée scolaire		15 036 620
Total		15 036 620
Total Mission 2		134 274 614

Zoom sur

La journée des familles le 28 août 2013 au nouveau siège



Spectacle proposé aux participants de la journée du 28 août 2013

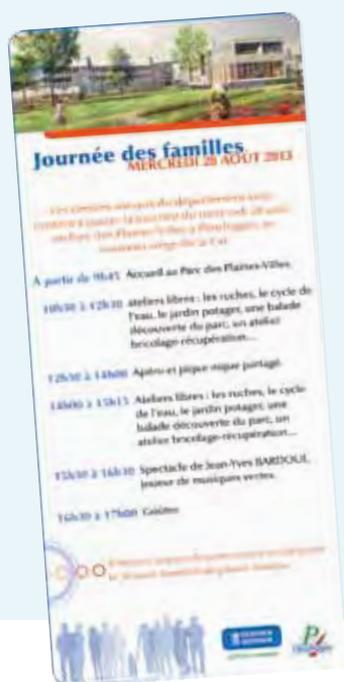
Cette journée était organisée grâce à la participation de 10 centres sociaux du département au nouveau siège de la Caf à Ploufragan. Les objectifs de la journée étaient de faire connaître le site, de permettre la rencontre des familles et d'établir du lien entre les centres sociaux et les salariés de la Caf.

149 personnes ont participé à la journée dont :

- 115 habitants,
- 21 bénévoles
- Et 13 professionnels.

A cette occasion, différents ateliers étaient proposés :

- Economies d'eau c'est facile par le Centre social de Dinan,
- Atelier cuisine par le Centre social de Guingamp,
- Nature et bricolages par le Centre social du Plateau,
- La Roulotte par le Centre social Itinérance,
- Au fil de la laine par le Centre social de Plérin,
- Les oiseaux par le Centre social de Ploufragan,
- Planter emporter par le Centre social de Lannion,
- Encres végétales par la Bibliothèque de Saint-Brieuc,
- Du miel et des abeilles par Marc Blanchard de la Maison enfance famille,
- Atelier maquillages par l'association Grimbouille.



Visuel de l'invitation créé à l'occasion de cette journée

Zoom sur

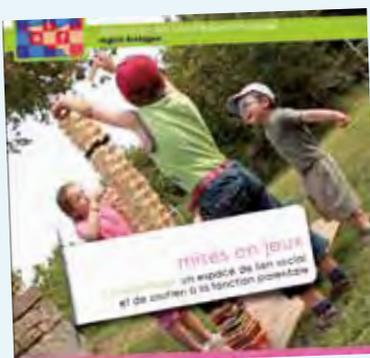
La journée des ludothèques le 24 juin 2013

L'association des ludothèques de Bretagne anime depuis 2007 une réflexion sur la place des ludothèques dans les démarches et les actions concernant la parentalité. Le point d'orgue de cette démarche a été concrétisé, le lundi 24 juin 2013, par la présentation du livret «Mises en jeux» lors d'une réunion présidée par Marie-France Évin, présidente de l'association des ludothèques de Bretagne, et Monsieur Jean-Marie Pepers, directeur de la Caf.

Suite aux allocutions d'usage, 35 ludothécaires et leurs partenaires locaux ont pu échanger, à partir de ce document, sur leurs pratiques, leurs initiatives et leurs projets pour l'avenir.

La Caf des Côtes d'Armor a apporté un soutien actif à cette démarche de reconnaissance. Elle a, entre autre, travaillé à la rédaction et à la mise en page du livret de présentation. Cette brochure conçue à destination des institutions et des collectivités s'avère un outil de référence pour les professionnels eux-mêmes. Ils y trouveront des repères utiles au sens de leur action et des arguments facilitant leur démarche de communication.

L'équipe des organisateurs de la journée des ludothèques le 24 juin 2013



Couverture du livret « Mises en jeux : la ludothèque, un espace de lien social et de soutien à la fonction parentale »

Cette brochure est disponible sur le www.caf.fr rubrique « partenaires ».

La salle de conférence au siège de la Caf a accueilli l'après-midi du 24 juin 2013 une conférence-débat sur le rôle des ludothécaires dans le champ des actions «parentalité». Cette conférence animée par Martine Le Bozec, formatrice, superviseur et thérapeute familiale, a été enrichie de nombreux échanges et témoignages des participants.



■ Mission 3

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

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

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

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

PROGRAMME 1		en euros
Favoriser, pour les familles, de meilleures conditions de logement et un cadre de vie de qualité		
Aide personnalisée au logement		48 104 580
Allocation de logement familial		30 580 819
Allocation de logement social et Allocation de logement transitoire		35 820 758
Prêt à l'amélioration de l'habitat (allocataires et assistants maternels)		461 663
Logement et habitat		885 945
Total		115 853 765
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		
Animation de la vie sociale		3 043 641
Total		3 043 641
Total Mission 3		118 897 406

Zoom sur

L'animation de la vie sociale ou la participation des habitants

Animation de la vie sociale : Améliorer le vivre ensemble



Réunion avec le personnel des centres sociaux costarmoricains le 29 mars 2013.

Un centre social est un lieu de proximité, familial et inter-générationnel, qui accueille toute la population en veillant à la mixité sociale. Il est ouvert à l'ensemble de la population à qui il offre un accueil, des activités et des services. C'est un lieu de rencontre et d'échange entre les générations. Il favorise le développement des liens familiaux et sociaux.

C'est un lieu d'animation de la vie sociale permettant aux habitants d'exprimer, de concevoir et de réaliser des projets :

- Il prend en compte l'expression des demandes et des initiatives des usagers et des habitants et favorise la vie sociale et la vie associative,
- Il propose des activités ou des services à finalité sociale, éducative, culturelle ou de loisirs ainsi que des actions spécifiques pour répondre aux problèmes sociaux du territoire,
- Il favorise le développement des initiatives des usagers en mettant à disposition des moyens humains et logistiques.

La Caf des Côtes d'Armor a décidé de renforcer son implication pour accroître la participation des habitants et des familles dans la vie sociale.

Réunion de présentation du plan de développement de l'animation de la vie sociale le 13 septembre 2013.



Pour cela, les acteurs des centres sociaux : habitants, élus, professionnels et institutions se mobilisent pour définir les améliorations à mettre en œuvre concernant les conditions d'une plus grande participation autour des centres sociaux.

Les centres sociaux dans les Côtes d'Armor :

Huit centres sociaux sont co-gérés par la Caf et les villes à Dinan, Guingamp, Lannion, Plédran, Plérin, la Croix Saint-Lambert, le Plateau et le Point du jour à Saint-Brieuc.

Trois autres centres ont reçu l'agrément de la Caf : Le Tremplin à Ploufragan, le centre social de Paimpol et Itinérances, centre social itinérant.

48 agents Caf (équivalents temps plein) exercent leurs missions dans les centres sociaux des Côtes d'Armor.

Pour en savoir plus sur les centres sociaux, les horaires d'ouverture, les animations, les services, ... www.caf.fr, rubrique « Ma Caf », puis « Contacter ma Caf » et « Points d'accueil ».

La Caf des Côtes d'Armor finance ces équipements à hauteur de 650 000 €.

La participation des habitants constitue l'existence même du projet centre social. Les habitants participent à la vie de leur quartier et favorisent le développement social. Vivre ensemble et prendre en compte les envies de chacun impliquent que les habitants soient engagés dans l'élaboration et la mise en œuvre des projets. Parce qu'ils sont les mieux placés pour agir sur ce qu'ils veulent changer dans leur quartier, ils deviennent acteurs de leur propre évolution. Le centre social est un lieu d'initiatives et de construction de réponses adaptées aux réalités vécues par les habitants d'un territoire.



Zoom sur

Inauguration du Centre social de Plédran le 16 novembre 2013

Le nouveau Pôle enfance et familles situé à proximité des écoles à Plédran a été inauguré le 16 novembre 2013. Cette nouvelle structure regroupe le Centre social, l'accueil de loisirs, l'accueil périscolaire et la structure jeunesse de la ville.

Le Centre social accueille désormais dans les nouveaux locaux les permanences sociales du Conseil général, les consultations et permanences de la Pmi et le Relais parents assistants maternels.

A l'occasion de cette inauguration, le centre social et l'association d'habitants Mosaik ont organisé un événement familial et convivial



Visuel créé à l'occasion des manifestations organisées autour de l'inauguration du centre social de Plédran.



ouvert aux plédranais. Des animations étaient ainsi proposées au pôle enfance et famille avec des jeux en bois, du maquillage et un grand spectacle de cirque venu spécialement pour l'occasion.

Une journée riche en rencontres, découvertes et curiosités... un nouveau positionnement réussi.

L'équipe de professionnels du centre social de Plédran (de gauche à droite : Michelle Laine, Muriel Philippe et Isabelle Noirtault).

Zoom sur

Participation de la Caf au salon de l'étudiant les 5, 6 et 7 décembre 2013

Dominique Calin, Franck Gaultier et Céline Lemée, du pôle logement ont participé en alternance au salon de l'étudiant à Saint-Brieuc. Le stand se situait dans l'espace partenaires dédié à proximité du stand du Crous.

Cette participation a été l'occasion de renseigner de nombreux étudiants sur les possibilités d'aides au logement et de promouvoir le www.caf.fr.

Ce ne sont pas moins de 65 demandes qui ont été renseignées sur les deux jours et demi de participation.



Dominique Calin sur le stand de la Caf au salon de l'étudiant le 5 décembre 2013.

■ Mission 4

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

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

L'offre globale de service se traduit par :

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

PROGRAMME 1		en euros
Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap		
Allocation adulte handicapé		74 013 275
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé		4 393 359
Allocation journalière de présence parentale		555 090
Frais de tutelle adultes handicapés		3 355 346
Total		82 317 070
PROGRAMME 2		
Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale		
Allocation de soutien familial		8 164 112
Accompagnement social des familles et de leurs enfants		5 739 940
Total		13 904 052
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		
Prime exceptionnelle Rmi - Etat		2 221 014
Revenu de solidarité active activité Etat		10 598 043
Revenu de solidarité active socle Département		47 279 311
Revenu minimum d'insertion - Département		6 872
Revenu de solidarité active jeunes		210 799
Total		60 316 039
Total Mission 4		156 537 161

Zoom sur

Le colloque handicap en septembre 2013



Présentation du diagnostic par Chloé Moisson et Karine Richard de la Caf le 5 septembre 2013.



Couverture du diagnostic départemental enfance -handicap.

Au cours de l'année 2012, la Caf a mené un diagnostic « enfance-handicap » avec le soutien de ses partenaires. Ce diagnostic avait pour objectif de mesurer la possibilité de développer une offre de service en matière d'accompagnement des familles ayant un ou plusieurs jeunes enfants en situation de handicap.

A travers cette étude, la Caf souhaitait obtenir une meilleure connaissance des besoins et souhaits des familles et promouvoir l'accès aux places d'accueil pour ces jeunes enfants dans les structures et services d'accueil du milieu ordinaire.

La Caf des Côtes d'Armor a souhaité organiser sur deux journées, les 5 et 6 septembre 2013, un colloque handicap à destination des familles et des partenaires. L'objectif était de faire partager les résultats de l'enquête et de réfléchir sur les pistes d'améliorations. Monsieur Gardou, anthropologue et professeur à l'Université Lumière Lyon 2 a également participé à ces deux journées.

6 septembre 2013

Introduction au colloque par Monsieur Pepers, directeur de la Caf le 6 septembre 2013.



Zoom sur

Le partage des allocations familiales expliqué aux juristes

Vendredi 15 novembre 2013 s'est tenue au siège de la Caf une réunion d'information sur le partage des allocations familiales. 35 personnes dont 15 avocats spécialisés dans le droit de la famille ont répondu favorablement à l'invitation, signe de l'intérêt pour la thématique.

Les modalités de partage des allocations familiales, lorsque nous sommes en présence d'une situation de « résidence alternée des enfants », ont été présentées au moyen d'un powerpoint.

A l'issue de cette présentation, un temps d'échange entre les participants a permis de mettre en évidence la complexité de la réglementation. Notamment, lorsqu'il s'agit de l'examen des droits aux prestations familiales

en cas de séparation des couples et plus particulièrement celle relative au partage des allocations familiales.



Intervention orale d'Isabelle Herdier à la réunion partenariale sur le partage des allocations familiales au siège de la Caf le 15 novembre 2013.

et nos résultats

NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE

■ Mieux accueillir les allocataires

> Objectifs à atteindre en 2013

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

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.

- Permettre à l'allocataire un contact téléphonique avec un agent de la Caf au moins 5 jours par semaine, selon une amplitude horaire de 35h00 avec un taux d'accès d'au moins 90 %.
- Service d'accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi inclus.
- Amplitude hebdomadaire moyenne : **37,8 heures**
- Taux d'appels traités par les agents : **88,9 %**



Ouverture de notre nouvel espace d'accueil au nouveau siège le 13 mai 2013.

> Résultats de la Caf en 2013

Accueil au siège ouvert du lundi au vendredi inclus.

- Amplitude hebdomadaire moyenne sur l'année : **31,2 heures**
Temps d'attente inférieur à 20 minutes pour **82,1 %** des allocataires



La plate-forme téléphonique bretonne.

■ Traiter rapidement les demandes

> Objectifs à atteindre en 2013

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 du 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 2013

- **63,7 %** des pièces et dossiers sont traités sous 15 jours.
- **97,8 %** des documents relatifs aux minima sociaux sont traités en moins de 10 jours.

Zoom sur

Le déménagement de l'antenne de Loudéac le 11 septembre 2013

Dans le cadre de l'amélioration de sa qualité de service et des conditions de travail pour ses salariés, la permanence Caf de Loudéac a intégré le 11 septembre la Maison des Services Publics de Loudéac.



SÉCURISER NOS PAIEMENTS ET NOS PROCESSUS DE GESTION

■ Un fichier allocataires et partenaires de qualité : 99,69 % de nos données sont certifiées

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 fraude 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.

Depuis 2010, les Caf ont accompli un travail important autour du Rnb (Recueil national des bénéficiaires). Le réseau des Caf a construit un

répertoire national des bénéficiaires, actualisé chaque jour sur la base des Nir (numéro identifiant au répertoire) certifiés. Chaque personne est donc identifiée avec son Nir et les services de la Caf traitent régulièrement les incompatibilités de rôle (doublons, noms mal orthographiés...).

En 2013, notre taux de certification atteint 99,69 % (contre 99,43 % fin 2012). Depuis le mois de mai 2013, une cellule dédiée assure la gestion des personnes et le traitement des anomalies ainsi que la gestion des tiers.

■ Sécuriser les données déclaratives

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 (fausses déclarations, omissions..).

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

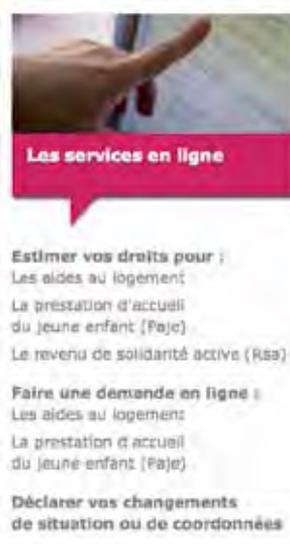
Fin 2011, une nouvelle méthode de sélection des données déclaratives a été déployée dans les Caf : le Datamining ou " fouilles de données ".

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.

En 2013, la Caf des Côtes d'Armor a lancé 3 033 contrôles Datamining qui ont généré 483 indus pour un montant de 666 838 € et 365 rappels pour un montant de 234 624 €.

Entre 2012 et 2013, le taux d'indus augmente, passant de 11 % à 16 % ce qui témoigne d'une amélioration de la performance du contrôle.



■ 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 2013 :

- 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 433-3) consacrée à la Paje,
- La boucle qualité (cible 433-2) consacrée au Rsa.

De plus, deux indicateurs nationaux ont été créés pour analyser et comparer la qualité de la liquidation entre les Caf : l'indice de qualité de liquidation à 0 et 6 mois. Le taux d'incidence financière pour la Caf des Côtes d'Armor s'établit à 2,08 %. Il est inférieur de 2 points au taux moyen national.

■ Déployer la démarche processus et la fonction d'audit

La branche famille déploie la démarche qualité intégrée. Il s'agit d'analyser nos pratiques, nos circuits de liquidation par rapport au référentiel national, d'identifier les écarts, de les corriger ou les justifier.

La méthodologie proposée par la caisse nationale a été utilisée :

- Constitution d'ateliers auto diagnostic composés de techniciens conseils, de référents techniques, de cadres, de représentants des différents services concernés par le traitement de la prestation ou de l'aide financière,

- Analyse des pratiques locales au regard du référentiel national des bonnes pratiques,
- Mise en œuvre des bonnes pratiques,
- Propositions d'amélioration du processus.

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

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

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

■ De l'oubli à l'escroquerie

Une déclaration erronée ou une omission de déclaration de la part de l'allocataire peut générer des prestations qui ne sont pas dues. La Caf demande à l'allocataire de rembourser le " trop perçu ". De cette erreur involontaire à

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

■ Des moyens de sanction accrus

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

Depuis 2007, la Caf peut sanctionner les allocataires fraudeurs par l'application d'une pénalité financière d'un montant proportionnel à la gravité de la fraude qui varie de 320 € à 3 380 €.

La Caf peut également déposer plainte contre l'allocataire fraudeur lorsque l'aide dépasse 12

516 €. Celui-ci pourra être jugé par le tribunal correctionnel et condamné à une peine d'amende ou de prison.

Une pénalité financière peut également être appliquée en l'absence d'intention frauduleuse de l'allocataire, en cas de déclarations répétitives inexactes ou incomplètes faites à la Caf, ou en l'absence de déclaration d'un changement de situation.

■ Développer la fonction de contrôle

Le contrôle sur place des établissements et services aux familles

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

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

La fonction de contrôleur en action sociale à la Caf des Côtes d'Armor ne se limite pas aux seuls contrôles sur place. Cette fonction s'inscrit dans un processus global.

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

En 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 la Caf et titulaire d'une carte professionnelle. Il intervient en se déplaçant au domicile de l'allocataire. Il prend en compte la situation dans sa globalité et précise les droits et les obligations à l'égard de la Caf.

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

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



L'équipe des contrôleurs de la Caf des Côtes d'Armor.

Zoom sur

Chiffres clés 2013



Les membres de la commission fraude de la caf.

1 760 contrôles d'allocataires

à leur domicile ont généré 394 rappels pour un montant de 333 678 € et 588 indus pour un montant de 1 331 021 €.

66 fraudes

ont été qualifiées par la commission administrative fraude qui a décidé de poursuivre pénalement les allocataires dans 6 cas, a attribué 56 pénalités pour un montant de 60 180 € et notifié 10 avertissements.

Le montant des indus frauduleux s'élève à

538 737 €

Les services de l'agent comptable ont contrôlé 22 978 dossiers et ont permis de régulariser des droits pour un montant de

1 606 519 €

17 475 contrôles de cohérence ressources / activité

ont été traités ce qui a permis de rétablir la situation des droits des allocataires soit :

- 2 956 indus pour un montant de 2 682 467 €
- 3 360 rappels pour un montant de 2 205 165 €.

avec les allocataires

Une offre de contact diversifiée : Varier les modes de contact, c'est garantir aux familles une meilleure accessibilité aux services de la Caf des Côtes d'Armor.

■ Réaliser des démarches sans se déplacer

• www.caf.fr

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

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

Plus besoin de se déplacer à la Caf grâce aux téléprocédures : Jusqu'ici les documents étaient à imprimer et à renvoyer par courrier. Seule la déclaration trimestrielle pour le Revenu de solidarité active (Rsa) ou l'Allocation adulte handicapé (Aah) se faisait en ligne. Aujourd'hui, pour ce qui concerne l'allocation logement et le complément mode de garde de la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), les allocataires peuvent tout faire depuis leur domicile. Ils peuvent trouver sur le site les outils pour savoir s'ils sont éligibles à ces aides, faire une estimation de leurs droits, puis faire leur demande et l'envoyer de chez eux.

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

• mon-enfant.fr



Le site mon-enfant.fr, géré par la Caf, présente aux parents les différents modes d'accueil pour leurs enfants au plus près de chez eux. Il s'adresse également aux professionnels (assistants maternels, crèches, accueils de loisirs...) pour se référencer et indiquer leurs disponibilités. Le site permet aussi aux parents de simuler leurs droits à la Paje ou d'estimer le prix d'accueil de leur enfant en crèche.

• cafpro

Le site permet à nos partenaires conventionnés d'accéder au dossier d'un allocataire, de connaître la situation de celui-ci en temps réel et facilite l'accès aux droits.

• [téléphone](tel:0810252210)

Le numéro de téléphone unique,

0810 25 22 10

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

• [courrier](#)

Une seule adresse pour l'envoi des courriers : Caf des Côtes d'Armor - Avenue des Plaines Villes - CS 10 000 22 096 Saint-Brieuc Cedex 9



Création de fiches pratiques pour faciliter la prise en main des fonctionnalités du caf.fr.

■ La médiation administrative en 2013



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'impact d'une communication en direction des allocataires et des partenaires au moyen d'un encart dans la revue Vies de Famille en novembre 2012 s'est traduit par une augmentation mesurable des réclamations et des actions de médiation au cours de l'année 2013.

Au nombre de 410 pour l'année 2013 (contre 264 en 2012), les réclamations représentent une augmentation de 55 % par rapport à 2012 et 40 situations relevant de la médiation ont été recensées au titre de l'année 2013 (soit une augmentation de 90 % par rapport à 2012 – 21 situations).

Les situations de médiation ont été particulièrement axées sur "le bénéfice des prestations" en faveur des enfants dont les parents sont séparés. Le principe réglementaire de la "charge effective et permanente de l'enfant" a été le sujet de 30 % des dossiers de

médiation. En fonction des éléments apportés par chacun des parents (preuve de la charge affective, éducative, financière) il a été nécessaire de rencontrer les différents interlocuteurs (parfois en plusieurs rendez-vous) pour une analyse exhaustive des situations (parfois très complexes) afin de répondre à la détermination des " justes droits ".

Sur le plan des réclamations, il apparaît de façon prononcée un équilibre dans la nature des domaines de prestations en ce qui concerne les demandes effectuées par les interlocuteurs (allocataires et partenaires).

Il s'agit de demandes concernant le calcul du Rsa (33 %) au regard de l'étude des droits en fonction des ressources trimestrielles et de l'impact des situations de chômage, très souvent mouvantes, qui engendrent des régularisations de droits. La réponse nécessite une révision complète du dossier sur plusieurs mois afin d'apporter des explications les plus claires et précises possibles.

De même, au titre des Aides au logement, (30 %) on observe des réclamations sur le bénéfice des droits à titre rétroactif (les demandes concernant cette prestation n'ont pas été déposées au moment de l'entrée dans le logement) ; il apparaît également nombre de sollicitations sur le montant des droits, en effet les allocataires estiment que les loyers sont une lourde charge dans le budget familial et l'Aide au logement attribuée n'assure pas une compensation face aux dépenses.

En matière de handicap (20 %), c'est en Aeeh que les réclamations sont les plus importantes : la suppression ou la révision d'un Complément (soit par décision de la Mdph, soit parce que incompatible avec le bénéfice des allocations de chômage notamment) provoque une incompréhension de la condition administrative au regard des besoins d'aide en fonction du handicap d'un enfant.

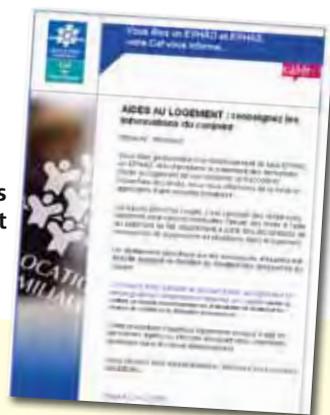
■ Une nouvelle fonctionnalité : la possibilité pour les familles d'effectuer une demande de mode d'accueil en ligne

Depuis le 5 septembre 2013, le site s'est enrichi d'une nouvelle fonctionnalité permettant aux familles de formuler leur besoin d'accueil. La Caf des Côtes d'Armor expérimente ce nouveau service : la demande en ligne. Il vise à offrir aux familles la possibilité de formuler une demande de mode d'accueil à partir du site mon-enfant.fr laquelle sera

transmise à un interlocuteur local, le Relais parents assistants maternels (Rpam). Celui-ci s'engage à contacter la famille pour évaluer ses besoins dans un délai de 5 jours. Dans un premier temps, ce service est déployé sur trois territoires volontaires : la Cideral, Dinan communauté et Centre Armor Puissance 4.

Campagnes de Sms et courriels

Exemple de courriel adressé aux Ephad et Ephas pour informer nos partenaires sur les procédures à respecter pour obtenir le bon droit et faciliter le traitement des dossiers.



Zoom sur

Création de la plate-forme téléphonique bretonne

Les Caf du Morbihan et du Finistère ont signé en 2013 avec la Caf des Côtes d'Armor une convention de mutualisation concernant une plate-forme téléphonique physique de niveau 1 mutualisée au siège de la Caf des Côtes d'Armor.

La plate-forme mutualisée a pour objectif annuel de prendre en charge 90 % des appels aboutis, seuil contractualisé dans la Cog pour la période 2013 - 2017.

Concrètement, la plate-forme assure une réponse de premier niveau aux allocataires, non allocataires et partenaires de chacune des

Caf. Chaque organisme conserve son numéro d'appel local. L'amplitude d'ouverture de la plate-forme est de 37 heures 30 hebdomadaire, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30.



Zoom sur

mon-enfant.fr, premier site national dédié à la garde d'enfant

Pour améliorer l'information des familles et faciliter leur recherche d'un mode d'accueil, la branche famille a lancé en 2009 un site Internet national et gratuit : mon-enfant.fr qui recense les offres d'accueil, les disponibilités et les coûts.



Ce site Internet rassemble sur le territoire départemental, la quasi-totalité des établissements d'accueil du jeune enfant, des relais assistantes maternelles, des lieux d'accueil enfants/parents et des accueils de loisirs financés par les Caf ainsi que les coordonnées de 46 % des assistantes maternelles en activité qui ont accepté d'y figurer.

Trois modes de recherche permettent de trouver facilement une assistante maternelle ou une structure d'accueil près de chez soi ou de son lieu de travail par mode d'accueil, par mot-clé, par besoin. Les résultats s'affichent sur une carte ou dans une liste.

Les familles peuvent également disposer d'informations sur les places disponibles notamment pour les assistantes maternelles. Ces informations représentent une réelle plus-value pour les familles mais également pour les assistantes maternelles, particulièrement celles, à la recherche d'employeurs.

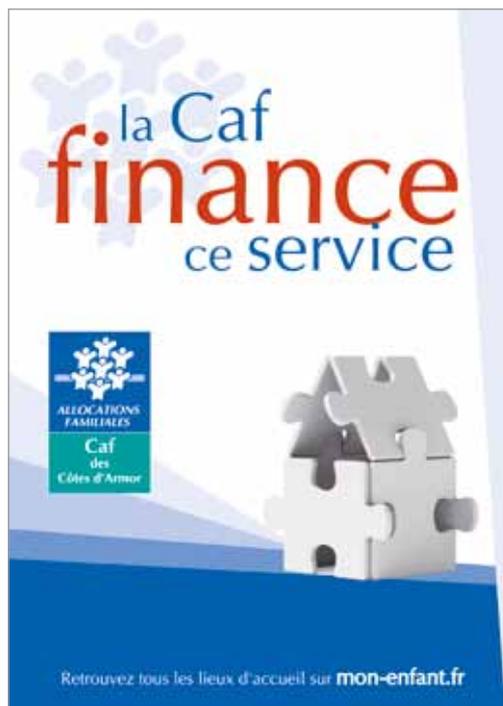
Deux outils de simulation pour aider les familles dans leurs choix

Un outil de simulation de droits à la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) vient compléter l'information disponible sur le simulateur de coût de l'accueil collectif et familial. Les familles disposent ainsi d'un

véritable outil pour choisir entre une réduction ou une cessation d'activité, l'emploi d'une assistante maternelle agréée, d'une employée à domicile ou le recours à une crèche.

LES PARTENAIRES

Projets accompagnés et financés par la Caf en 2013



Fonctionnement

COMITE DE QUARTIER CROIX SAINT-LAMBERT - SAINT-BRIEUC <i>La Fête à Léon : implication des familles</i>	3 000
COMMUNE DE SAINT-BRIEUC <i>Le Trait d'Union : animation sociale</i>	3 000
ASSOCIATION PACT DES COTES D'ARMOR - SAINT-BRIEUC <i>Accompagnement des familles en situation de précarité énergétique</i>	15 600
COMMUNE DE SAINT-BRIEUC <i>ANRU : accompagnement du renouvellement urbain</i>	7 972
ADIL 22 - SAINT-BRIEUC <i>Information logement</i>	24 100
FEDERATION DEPARTEMENTALE FAMILLES RURALES <i>Soutien et formation des bénévoles</i>	21 000
DOMICILE ACTION TREGOR <i>Petit gourmand deviendra grand</i>	4 500
ASSOCIATION MARMOUZIENS - PLEUBIAN <i>Animation de la vie sociale</i>	1 500
ASSOCIATION ADIJ – SAINT-BRIEUC	10 000
ASSOCIATION MOSAIK - PLEDRAN <i>Congrès des Centres sociaux</i>	2 672

Loisirs de proximité

COMITE DE QUARTIER CROIX SAINT-LAMBERT - SAINT-BRIEUC <i>La Fête à Léon : implication des familles</i>	3 000
L'ASSOCIATION CHICHE – ETABLES SUR MER <i>Festivalb'air</i>	500
ASSOCIATION VACANCES FAMILLES - SAINT-BRIEUC <i>Vacances familiales accompagnées</i>	31 500
REGIE DE QUARTIERS SAINT-BRIEUC <i>Tissé Mêlé</i> <i>Les barbecues de l'été</i>	2 500 1 250
ASSOCIATION ATD QUART MONDE - SAINT-BRIEUC <i>Bibliothèque de rue</i>	1 000
ASSOCIATION MOSAIK <i>Accompagnement des familles et soutien parentalité</i>	6 000
ASSOCIATION CŒUR DE VIE PLERINAISE <i>Vacances et temps libre</i>	2 000
CENTRE SOCIAL CROIX SAINT-LAMBERT ET REGIE DE QUARTIERS DE SAINT-BRIEUC <i>Sorties familiales et animations de proximité</i>	7 200
CENTRE SOCIAL DU PLATEAU ET ASSOCIATION VACANCES ET FAMILLES <i>Vacances familiales</i>	2 250
CCAS DE PLOUFRAGAN <i>Sorties familiales 2012</i> <i>Semaine bleue et carnaval 2012</i>	2 800 2 200
CCAS DE GUINGAMP <i>Loisirs et vacances familiales et fête ensemble</i>	1 790 4 600
ASSOCIATION L'ENFANT DANS LA VILLE – DINAN <i>14è édition</i>	2 500
DOMICILE ACTION TREGOR - LANNION <i>Ulysse – Vacances familiales</i>	2 060
DOMICILE ACTION TREGOR <i>Loisirs de proximité</i>	9 630
ASSOCIATION VITACITE – LANNION <i>Vacances loisirs familles</i>	2 000

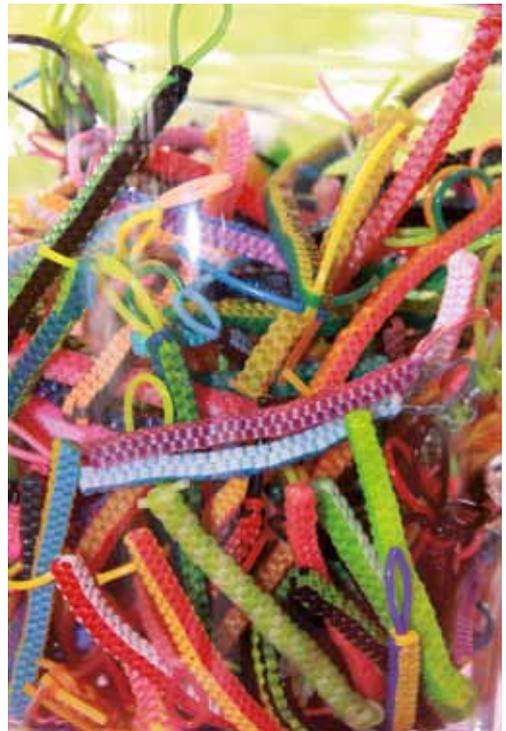
Parentalité

UDAF - SAINT-BRIEUC <i>Subvention liée aux actions REAAP, coordination lire et faire lire, point info familles</i>	5 500
UNAFAM - SAINT-BRIEUC <i>Groupes de parole pour les familles</i>	1 780
ASSOCIATION LE GOELAND – SAINT-MALO <i>Espace rencontre : organisation du droit de visite</i>	5 000
ASSOCIATION CŒUR DE VIE PLERINAISE <i>Actions de soutien à la parentalité</i>	1 300
ASSOCIATION BEAUVALLON - SAINT-BRIEUC <i>«Actions Parents» - Paimpol</i> <i>Centre d'aide à la parentalité - Saint-Brieuc</i> <i>Pass'Age : café parents - Lannion</i>	3 000 3 000 1 500

ASSOCIATION AFDMA - SAINT-BRIEUC <i>Accueil des familles de détenus en attente de parler</i>	3 600
CIDFF - SAINT-BRIEUC <i>Action «Femme au pluriel» Service d'information sur les droits des femmes et des familles</i>	2 300 2 700
ASSOCIATION ACCES ARMOR <i>Grandir avec des livres</i>	3 000
AFR MAROUE LAMBALLE NOYAL <i>Espace parents</i>	1 990
ASSOCIATION LE GUE - SAINT-BRIEUC <i>Espace rencontre : organisation du droit de visite</i>	5 000
ASSOCIATION SESAM - GUINGAMP <i>Parents, paroles et écoute et post-it</i>	3 000
ASSOCIATION SESAM – GUINGAMP <i>Dialogue parents / enfants autour de l'alcool</i>	1 000
ASSOCIATION ENERGIE OUEST – SAINT-BRIEUC <i>Maman bien-être</i>	1 500
ASSOCIATION DES LUDOTHEQUES DE BRETAGNE <i>Edition d'un livret de présentation des ludothèques</i>	750
MUTUALITE ENFANCE FAMILLE <i>Mamhique</i>	25 600
LAMBALLE COMMUNAUTE <i>Accueil en relais</i>	9 240
ASSOCIATION LOISIRS PLURIEL – SAINT-BRIEUC <i>Accueil de loisirs pour enfants en situation de handicap</i>	48 000
DIVERS ASSOCIATION ET COLLECTIVITES <i>Bonification heures handicaps en Eaje</i>	94 306

Projets adolescents

44 projets ont été soutenus en 2013 pour un montant de 88 050 €



■ Les instances décisionnelles

Le bureau du Conseil d'administration au nouveau siège de la Caf

Les administrateurs

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

- La présidente : Blandine BISILLIAT-DONNET
- Les vice-présidents :
 - 1^{er} vice-président : Jean SÉRANDOUR
 - 2^e vice-présidente : Brigitte LE CORNET
 - 3^e vice-présidente : Annie REY



Les titulaires

Gérard GOASDOUÉ, *CFDT*
 Annie REY, *CFDT*
 Jean-Michel DEPAGNE, *CFE CGC*
 Jean-Paul HUELLOU, *CGT*
 Nathalie SERGENTON, *CGT*
 Muriel COTTRET, *CGT FO*
 Daniel MALLET, *CGT FO*
 Pierre GUINARD, *CFTC*
 Véronique DELAITRE,
personne qualifiée
 Marie-Pierre NANTEL,
personne qualifiée
 Kristell RAMOND, *personne qualifiée*
 Pierre LABBÉ, *personne qualifiée*
 Denise LE PENVEN, *MEDEF*
 Richard MEINIER, *MEDEF*
 Brigitte LE CORNET,
CGPME - employés
 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*
 Maryse GASPAILLARD, *MEDEF*

Les suppléants

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

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*

**108
 représentations
 extérieures
 en 2013**

Les membres du Conseil d'administration réunis au Centre social du Plateau le 12 décembre 2013





Première réunion du Conseil d'administration le 18 juin 2013 dans la salle du Conseil d'Administration au nouveau siège de la Caf

■ Le Conseil d'administration



Madame BISILLIAT-DONNET, présidente du 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.

■ Les commissions

Les commissions statutaires

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

Les commissions facultatives

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

Les commissions statutaires définies par arrêté ministériel

- Désignation faite 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
- Commission titre de séjour (préfecture)

L'action sociale par pays

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

Les représentations auprès des institutions et associations régionales

- Conseil régional de formation (CRF)

Les représentations de la Caf auprès des organismes de Sécurité sociale

Au plan régional :

- Fédération bretonne des Caf
- Centre régional de traitement de l'information (CERTI) : conseil d'administration

Au plan local :

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

— L'équipe de Direction et le Codir —



Jean-Marie PEPERS, Directeur

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

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

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

Jean-Marie PEPERS est aussi Directeur de la Fédération bretonne des Caf.



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

Le Directeur adjoint est responsable de la Direction offre de service allocataires et donc de l'accueil et de l'accompagnement des publics, de la gestion des droits prestations, du Centre de formation interne et du 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 sécurisation des processus de production.

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).



Naïma CHOUKRI, Responsable de la Direction des ressources humaines

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

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



Le conseil de direction

Le conseil de direction est composé des membres de l'équipe de direction et de Christelle DAMBRINE, attachée de Direction, Laëtitia LE BRAS JACOB, fondée de pouvoir, François LAURAS, responsable Études, Magalie COZLER, responsable du service 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 fait ainsi le point d'étape sur les activités suivantes : 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.

— Organigramme simplifié —

Directeur

Groupe ressources et aide au pilotage

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

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

- > 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, centres sociaux

Directrice des ressources humaines

- > Service ressources humaines
- > Service formation

Les ressources humaines

Déjeuner en terrasse des salariés au nouveau siège de la Caf



*15 mai 2013 :
Réunion de
présentation de
l'emploi de Csu
en lien avec pôle
emploi le 15 mai
2013*



*Réunion de
présentation de
l'outil de gestion
des ressources
humaines
« Agape » le 13
novembre 2013*



■ Les effectifs

195 agents titulaires au budget unique de gestion administrative (Ga) et 107 agents titulaires en action sociale
 > **soit 307,57** équivalents temps plein (Etp) en 2013

67 agents titulaires bénéficient d'un contrat de travail à temps partiel soit 22,41 % de l'effectif.

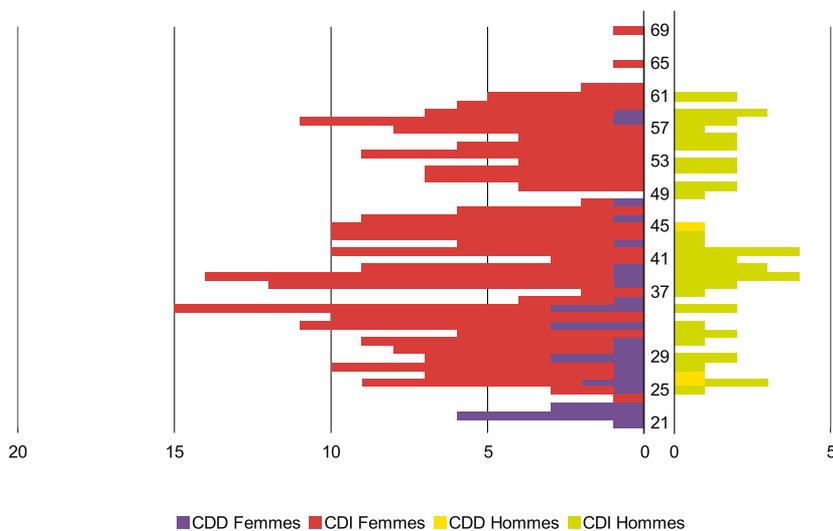
38 Cdd (Contrat à durée déterminée) présents au 31 décembre 2013

- 25 Cdd de surcroît (dont 2 contrats senior)
- 8 Cdd de remplacement d'agents absents.
- 5 emplois d'avenir

30 stagiaires accueillis en 2013.

■ La pyramide des âges

Pyramide des âges au 31/12/2013



Propos recueillis à l'occasion de départs en retraite sur le livre d'or de la caf

Le 2016

1972-2016 presque qu'un demi-siècle de travail j'ai débuté avec le tout papier, les cahiers et les paiements manuels, parfois en espèces, et connaît la dématérialisation, impatient d'avenir.

L'extension des missions des caf, de la famille à l'accompagnement de chaque individu dans sa vie, la multiplication des prestations variées, les changements nécessaires, l'avenir et la maîtrise de l'informatique m'ont portés dans mon enthousiasme à servir des attentions à travers notre institution.

Je vous remercie aussi à mon propos de souvenir de mes amis que la vie n'a pas permis de poursuivre une carrière aussi longue que la mienne.

Le 2016

Fin d'année j'ai dû quitter ce monde appartenant à cette grande famille qu'est l'unionisme caf de travail dévoué et avec tout au long de ma carrière - donc - et moi sous à ma vie professionnelle.

Il se faut les oublier de ce monde que j'étais dans la joie et la "bonne humeur" aujourd'hui la boucle est bouclée, je tourne la page et vous fête en ce jour - une année !

Je remercie aussi sous ces souvenirs partagés et qui me font bien souvenir, certains collègues se reconnaîtront !

Bonne vie sans jamais être échangés, si vous voulez j'ai toute place.

■ Les salaires

Moyenne des salaires bruts des CDI (hors invalides) en 2013, calculée sur 14 mois

Grille employés et cadres		
Coefficient	Rémunération	Effectif
Niv 2	1 811,59 €	13
Niv 3	2 132,53 €	67
Niv 4	2 547,92 €	117
Niv 5A non cadre	2 275,54 €	4
Niv 5A cadre	2 708,20 €	11
Niv 5B non cadre	3 154,22 €	41

Grille employés et cadres		
Coefficient	Rémunération	Effectif
Niv 5B cadre	2 864,87 €	7
Niv 6	3 241,85 €	18
Niv 7	3 669,10 €	8
Niv 8 et 9	4 216,36 €	3
Agent de direction	6 713,56 €	4
Informaticiens	2 999,51 €	6

■ La politique salariale

> Les mesures collectives :

Le protocole d'accord relatif à la rémunération dans les organismes de Sécurité sociale signé le 10 avril 2013 prévoit une mesure salariale à effet du 1er mai 2013 dont le montant correspondant à 1 % du coefficient de base.

> Les mesures individuelles :

Attribution des points d'ancienneté : 498 points pour 249 agents.
Attribution des points de compétence : 469 points pour 53 agents.
Parcours professionnels : 26 agents concernés
13 titularisations.

— Le dialogue social —

> Le Comité d'Entreprise

Composition suite aux élections du 21 mars 2013

- 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. En 2013, le Comité d'entreprise s'est réuni 12 fois.

> Les commissions

- Formation
- Egalité hommes-femmes
- Logement et aides financières
- Accords locaux
- Loisirs achats
- Contrôle
- Mutuelle
- Animation
- Cadeaux

Autre : NAO

> Les délégués du personnel

Lors des élections du 21 mars 2013, 14 délégués du personnel, titulaires et suppléants, ont été élus (7 représentants Cfdt et 7 représentants Cgt). En 2013, 12 réunions se sont tenues avec la Direction.

> Le Chsct

Le Chsct est composé de 4 représentants, élus au cours des élections du 4 juin 2013 (3 représentants Cfdt et un représentant Cgt). En 2013, le Chsct s'est réuni 8 fois (dont 3 Chsct exceptionnels et un Chsct d'installation).

> Délégation nationale

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

— La formation —

En 2013, la Caf des Côtes d'Armor a consacré 7,21 % de sa masse salariale à la formation professionnelle, dépassant largement l'obligation légale de 1,6 %.



Réunion Caf pivot aux métiers de la relation de service le 19 septembre 2013.



Comité de direction du Crf au siège de la Caf le 14 novembre 2013

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 32,06 %
- Accès à un premier métier 29,65%
- Maintenance des compétences 13,81 %
- Professionnalisation 7,56 %
- Développement personnel 3,44 %
- Evolution technologique 1,78 %

Actions de développement des compétences

- Accès à un premier métier 1,54 %
- Développement personnel 3,88 %
- Autre reconversion individuelle 6,31 %
- **100 %**

322 stagiaires dont 46 hommes et 276 femmes (soit 95,55 % du personnel) ont suivi une ou plusieurs actions de formation/perfectionnement pour un total de 16 629 heures 40.

- les employés à hauteur de 66,15 %
- les agents de maîtrise et interprofessionnels 20,81 %
- les agents de direction et les cadres 13,05 %
- **100 %**

L'équipe du centre de formation de la Caf



Répartition des dépenses de formation en 2013

Formation interne	225 687 €
Transport hébergement fonctionnement	10 564 €
Versements obligatoires	116 597 €
Frais pédagogiques	89 808 €
Rémunération des stagiaires (- subvention perçue)	253 082 €
Allocations de formation versées	1 890,39 €
Total	697 628, 39 €

Bénéficiaires	Employés	Agents de maîtrise et interprofessionnels	Agents de direction et cadres	Total
Ensemble de l'organisme	214	72	51	337
Bénéficiaires de formation professionnelle	213	67	42	322

— La gestion comptable et financière —

Les responsables de l'arrêté des comptes



Depuis 2005, la Cour des comptes établit un rapport pour le Parlement présentant le compte-rendu des vérifications qu'elle a opérés 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 2012, la Cour a certifié les comptes de la branche famille sous quatre réserves. Elle a constaté la forte diminution de l'incidence financière estimée des anomalies et des erreurs qui affectent les prestations légales. S'agissant du dispositif du contrôle interne, la Cour estime qu'en 2012, le référentiel de la liquidation des prestations légales couvre une fraction minoritaire de prestations, que

la qualité de la liquidation ne fait pas l'objet d'objectifs chiffrés et que, sauf exception, il n'est pas mis en œuvre de supervision au sein des services qui attribuent les prestations. En matière de justification de comptes, la Cour relève l'insuffisante justification des variations de charges de prestations légales d'un exercice à l'autre.

Au niveau local, les comptes de l'organisme sont validés par l'agent comptable national. Pour les comptes 2013, l'agent comptable national a validé nos comptes et formulé deux observations ne nécessitant pas de rectification comptable.

— Les principales masses financières —

	En euros
Prestations versées aux familles	520 351 139
Aides action sociale	28 033 086
<i>Dont</i>	
<i>Aides collectives</i>	25 107 376
<i>Aides individuelles</i>	2 925 710
Gestion / frais de fonctionnement	26 017 977
<i>Dont salaires</i>	16 330 526
Assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf) *	31 010 647
Montant total des dépenses	649 776 461

* 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.

— La gestion amiable et contentieuse —



Les remises d'indus et les admissions en non valeur

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

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

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

Nombre de décisions	Année 2013
Demandes de remises de dettes	3 663
Admissions en non valeur	70
Total	3 733

Les recours des allocataires

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

Nombre de recours	Année 2013
Pré-contentieux	359
Contentieux	17
Total	319

8 décisions favorables à la Caf ont été rendues en 2013 par les tribunaux.

Le recouvrement des pensions alimentaires impayées

Le Service contentieux :

- Gère le droit à l'allocation de soutien familial, prestation qui peut être servie à titre d'avance sur la pension alimentaire impayée et recouvrable auprès du débiteur,
- Recherche le débiteur, lui notifie sa dette et négocie avec lui un plan d'apurement,
- Recherche les tiers susceptibles de détenir des fonds pour le compte du débiteur, en cas d'échec du recouvrement amiable,

- Met en œuvre les procédures de saisie appropriées,
- Surveille l'éventuel retour à « bonne fortune » des débiteurs se trouvant momentanément lors d'état de faire face au paiement de la pension.

1 447 dossiers sont en cours au 31 décembre 2013.

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.

La lutte contre les fraudes

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

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

En 2013, la commission administrative s'est réunie à 10 reprises et a examiné 74 suspicions de fraude aux prestations familiales.

Le recouvrement des créances

Les indus

	2011 en €	2012 en €	2013 en €
Montant des indus émis	15 349 733,69	16 420 834,25	18 492 170
Montant des indus recouvrés	14 983 901,36	15 193 543,05	18 409 589
Solde au 31 décembre des indus à récupérer	6 513 455,54	7 740 746,74	7 823 327
Taux de recouvrement global	69,70 %	66,25 %	70,18%

Le montant des mises en indus, soit 18 492 170 €, progresse de 12,61 % en 2013. Le nombre d'indus créés augmente de 9,47%.

Les indus représentent 3,35 % du montant total des prestations payées en 2013 contre 2,87 % en 2012.

Le solde des indus au 31 décembre 2013 augmente de 1,06 % : 7 823 327 € contre 7 740 746 € au 31 décembre 2012.

Le taux de recouvrement global passe de 66,25% en 2012 à 70,18% en 2013. La hausse du taux de recouvrement global s'explique essentiellement par l'augmentation des recettes liées au recouvrement non financier (remise de dettes). Le taux de recouvrement

financier baisse légèrement et passe de 60,01 % à 58,87 % en 2013.

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.

1 343 indus sont en cours de suivi contentieux au 31 décembre 2013.

Au titre du recouvrement forcé, 80 contraintes ont été émises en 2013.

L'équipe en charge du télérecouvrement.



Les prêts aux allocataires

Au 31 décembre 2013, 5 182 prêts aux allocataires sont en cours de remboursement, pour un solde de 2 897 449 €.

Au cours de l'année 2013, le nombre de prêts payés est relativement stable : 2 546 contre 2 495 en 2012.



— Gestion du patrimoine et des moyens —

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

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

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

Dans une réelle logique de proximité, la Caf des Côtes d'Armor occupe des sites de façon permanente (le siège, les centres sociaux et les antennes) et d'autres sites de façon temporaire ce qui est le cas pour les permanences assurées par des techniciens conseil, des assistantes sociales et des conseillers en développement social.

Une attention particulière est portée indifféremment à l'ensemble des sites pour optimiser les bâtiments, pour garantir les conditions de travail et d'accueil et pour permettre l'accessibilité par tous.

Les temps forts de l'année 2013 :

- L'accueil de deux nouveaux membres dans l'équipe :
 - Christelle Dambrine, attachée de direction, responsable du service achat, patrimoine et développement durable en lien avec Agnès Morin,
 - Brigitte Vaillant, employée à temps réduit pour assurer une prestation d'entretien dans le nouveau siège, dans la continuité de sa précédente mission exercée au sein de l'Uioss dans l'ancien siège,
- La préparation du déménagement et l'exécution complète du marché de déménagement avec le transfert de l'ancien siège vers le nouveau bâtiment en mai 2013,
- La passation de nombreux marchés pour le nouveau siège tels que :
 - L'agencement sur mesure des espaces communs du siège concernant l'accueil, la restauration des salariés et les salles de réunion,
 - L'équipement audio-vidéo des salles de réunion et de formation,
 - L'étude et la fourniture d'une signalétique intérieure et extérieure du nouvel immeuble,
 - La fourniture d'extincteurs,
 - Les achats de mobiliers neufs, d'un logiciel de gestion des horaires des salariés et d'un onduleur,
 - La mise à niveau de logiciel d'accueil allocataire,
 - Le remplacement du parc de photocopieurs du siège et des sites distants.

- La réception de travaux de construction du nouveau siège, puis le travail en coopération avec l'architecte et la maîtrise d'œuvre dans les phases ultérieures (levées de réserves...),
- La prise en main progressive sur l'exploitation de l'immeuble et la réalisation d'une maintenance de premier niveau,
- La mise en route des prestations de service à l'exploitation de l'immeuble telles que le ménage, le gardiennage, les maintenances des ascenseurs et des portes automatiques,
- L'établissement des procédures de sécurité incendie et d'évacuation ainsi que les consignes de télésurveillance,
- La participation aux achats et l'organisation des événementiels tels que la soirée portes ouvertes invitant les familles des salariés à découvrir le nouvel immeuble en juin et la journée des familles organisée en août 2013 par les centres sociaux départementaux,
- Le déménagement de l'antenne de Loudéac dans les locaux de la Maison des services publics,
- Le transfert du centre social de Plédran dans des locaux rénovés par la ville de Plédran,
- La réalisation et la réception des travaux de rénovation du centre social de Dinan,
- Le démarrage et le suivi d'exécution des marchés de travaux du centre social de Guingamp,
- La relance des marchés de rénovation des cuisines pédagogiques des centres sociaux.

Offre de service allocataires : La création de trois pôles

Depuis le début de la Cog 2009-2012, l'organisation de la gestion des droits prestations a évolué sous l'effet de la structuration de l'offre globale de service qui réaffirme le rôle de la Caf dans le service à l'allocataire et de la mise en place de la gestion par les processus.

Cette logique a conduit à la mise en place de **trois pôles** :

- 1/ Le pôle prestations familiales
- 2/ Le pôle précarité handicap
- 3/ Le pôle logement

La logique de spécialisation partielle que met en place cette organisation répond aux schémas de :

- L'organisation par processus,
- La mise en place des parcours attentionnés dans la branche famille,
- La nouvelle logique du parcours professionnel du technicien conseil.

En effet, en ce qui concerne les prochains techniciens conseil, ils valideront d'abord un socle de base d'activité qui permettra d'obtenir l'examen VADEMECAF puis ils développeront leurs compétences par l'obtention de modules complémentaires.

Cette organisation permet une amélioration de notre qualité de traitement par la spécialisation de nouveaux techniciens ou de techniciens confirmés sur des prestations de faibles volumétries ou de haute technicité.

L'organisation a été mise en place au moment du déménagement en mai 2013.

Offre de service allocataires : La mutualisation du courrier



Le comité des Directeurs de la Région Bretagne a retenu le principe d'une mutualisation de la gestion de la Ged au niveau régional sur le principe proposé par la Cnaf. La Caf du Finistère a été désignée pilote du projet et caf Pivot. Cette mutualisation comporte des transferts de charges, elle repose sur deux conventions de gestion entre nos organismes. L'une signée entre le Caf pivot et la Cnaf, l'autre entre la Caf pivot qui gère le service et les Caf adhérentes.

Ce projet doit permettre la centralisation et le traitement du courrier déposé dans les différents lieux d'accueil du public et du courrier postal, de la région Bretagne.

Une expérimentation s'est déroulée du 1er octobre au 30 novembre entre la Caf du Finistère et la Caf des Côtes d'Armor. Cette expérimentation se limitait au traitement du courrier déposé dans les centres extérieurs et au siège de la Caf des côtes d'Armor.

La mutualisation doit permettre de prendre en charge l'ensemble du courrier allocataires de la Caf des Côtes d'Armor. Ce qui a représenté pour l'année 2012 et pour l'ensemble des services un volume de 1 830 340 vues.

L'évolution a impliqué le redéploiement de personnel sur de nouvelles fonctions. Le service courrier était composé de 9 salariés. Plusieurs profils différents cohabitaient dans le service (manager, CDI, CDD, personne proche de la retraite, personnes reconnues « travailleur handicapé »...). Afin de prendre en compte la diversité des situations et élaborer un suivi individualisé, un parcours a été mis en place pour chaque personne du service.

Ce parcours comprenait une rencontre avec le service RH, une proposition de bilan de compétence...

Ce parcours s'est échelonné de juillet à décembre 2013.

INAUGURATIONS - SIGNATURES

et Projets financés

■ Samedi 13 avril

Inauguration de la garderie
périscolaire de Dolo

■ Vendredi 24 mai

Inauguration de la maison des
services publics de Loudéac

■ Samedi 1^{er} juin

Inauguration de l'accueil à Le
Merzer

■ Mercredi 5 juin

Inauguration d'un Alsh à Saint-
Briec

■ Samedi 15 juin

Inauguration de l'accueil
périscolaire de Caulnes



■ Samedi 31 août

Inauguration de la maison de
l'enfance de Plémet



■ Samedi 31 août

Inauguration de l'accueil
périscolaire de Saint-Potan

■ Vendredi 6 septembre

Inauguration d'une extension du pôle
périscolaire d'Etables sur Mer

■ Samedi 7 septembre

Inauguration du multi-accueil de
Plédéliac

■ Vendredi 20 septembre

Inauguration du Relais parents assistants maternels de Saint-Brieuc

■ Samedi 28 septembre

Inauguration de l'accueil périscolaire de Brusvily

■ Samedi 12 octobre

Inauguration du pôle périscolaire d'Étables sur Mer

■ Jeudi 17 octobre

Inauguration de l'espace Stereden à Dinan

■ Samedi 19 octobre

Inauguration du pôle petite enfance intercommunal à Le Quiou



■ Mardi 15 octobre

Signature d'une convention « mon-enfant.fr » à Loudéac

■ Samedi 26 octobre

Inauguration du multi accueil de Broons

■ Samedi 16 novembre

Inauguration du centre social de Plédran

■ Vendredi 22 novembre

Inauguration de l'Alsh de la communauté de communes Arguenon Hunaudaye

■ Mercredi 11 décembre

Inauguration de l'accueil périscolaire de Plouguenast



BILAN 2013 DE LA MAISON ENFANCE FAMILLE (Mef)

et du parc cyclologique

■ Les objectifs du projet d'animation

- Sensibiliser les enfants et les familles au développement durable,
- Organiser des temps d'exposition et de conférence,
- Permettre l'accès au parc cyclologique pour tous et plus particulièrement aux allocataires,
- Concevoir et mettre en œuvre un programme d'animation ainsi que des outils pédagogiques adaptés aux enfants et aux familles.

■ Le public visé

- Les enfants et adolescents des établissements scolaires du département,
- Les structures de loisirs pour enfants et adolescents du département,
- Les familles et plus particulièrement les allocataires,
- Les salariés de la Caf.

Un accueil adapté est prévu pour les enfants et adultes porteurs de handicaps.

■ La mise en œuvre du projet

Les animations sur le thème de la nature, du développement durable et des abeilles ont été proposées aux familles, aux accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) et aux salariés en octobre et novembre.

Une fiche d'évaluation remise aux participants à chaque séance a permis de connaître leur niveau de satisfaction.

- Les familles ont été accueillies durant 6 mercredis le matin ou l'après-midi.
- 110 personnes ont pu bénéficier des animations, la fréquentation a été exponentielle. Le public était majoritairement issu de l'agglomération briochine.
- Les allocataires ont exprimé leur satisfaction, ils sont fréquemment revenus d'une animation sur l'autre. L'information a été relayée à l'accueil au siège, dans les centres sociaux du département et par les salariés ;

- 5 Alsh (80 enfants) de l'agglomération briochine, dont l'association Loisirs Pluriel (enfants en situation de handicap), ont participé aux animations pendant les vacances de la Toussaint. La diffusion de l'offre s'est faite par les conseillers en développement social de la Caf ;
- Une vingtaine de salariés est venue découvrir l'univers des abeilles sur le temps du midi. Quatre dates étaient proposées.

L'exposition « le développement durable, pourquoi ? » installée dans la rotonde du 17 octobre au 11 décembre a suscité beaucoup d'intérêt de la part des allocataires et des salariés ;



Animation loisirs bleu pluriel le 29 octobre 2013.



Animation Décorations de Noël le 27 octobre 2013.

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

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

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

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

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

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

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

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

■ La responsabilité environnementale

La responsabilité environnementale repose sur la prise en compte des impacts des activités, des services et leur minimisation sur l'environnement.

Les principaux engagements locaux visent à :

- **Réaliser des travaux dans les bâtiments en pleine propriété pour réduire les dépenses énergétiques.**

Cet engagement est effectif concernant les travaux réalisés sur les sites extérieurs. La Caf a également emménagé en mai 2013 dans son nouveau siège départemental en cours de certification Haute qualité environnementale (Hqe).

- **Réduire les consommations d'énergie, d'eau, de papier et à diminuer l'émission de gaz à effet de serre.**

Les résultats pour l'année 2013 :

- Consommation d'énergie : - 8,63 % par rapport à la première année du plan cadre.

Objectif : - 12 % (année 2014).

- Consommation d'eau : - 3,68 % par rapport à la première année du plan cadre.

Objectif : - 8 % (année 2014).

- Achat de papier : - 8,01 % par rapport à la première année du plan cadre.

Objectif : - 14 % (année 2014).

- 95,83 % des 24 véhicules de la flotte automobile émettent moins de 130g de Co2 par km.

Objectif du plan cadre : 80 % de véhicules propres en 2014.

- **Traiter et recycler les déchets.**

100 % des déchets sont recyclés. La formalisation d'un plan de traitement sera réalisée en intégrant les conventions en place.

- **Accroître la dématérialisation des flux, des données et des échanges. L'organisme poursuit ces démarches en la matière avec :**

- Le déploiement de Safir pour les achats, les ressources humaines et les Aides financières collectives (Afc) (2014),

- Le déploiement de la gestion des flux en corbeilles,

- La dématérialisation des relations avec les administrateurs et des documents associés aux rencontres,

- La publication électronique des marchés.

- **Renforcer l'accessibilité aux sites et pour les personnes à mobilité réduite.**

71,43 % des bâtiments sont conformes à la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées. Objectif 2014 : 75 % des bâtiments conformes.

- **Limiter les déplacements géographiques. Le recours à la visio conférence est désormais privilégié y compris dans le cadre des relations régionales.**

- Baisse de 7,39 % des trajets en voiture entre 2012 et 2013,

- Baisse de 20,64 % des trajets en train entre 2012 et 2013,

- Baisse de 91,13 % des trajets en avion entre 2012 et 2013.

■ La responsabilité sociale

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

Réunion conjointe de la Caf des Côtes d'Armor et de pôle emploi pour expliquer la méthode de recrutement par simulation (Mrs) le 4 janvier 2013 au centre social du Plateau à Saint-Brieuc



Les enjeux de la responsabilité sociale :

- **Promouvoir le principe de la diversité à l'embauche. Actions réalisées en 2013 :**
 - Recours à la méthode de recrutement par simulation (Mrs) en lien avec Pôle emploi : Cette méthode permet d'élargir les recherches de candidats en privilégiant le repérage des habiletés (capacités nécessaires) au poste de travail proposé. Elle sort des critères habituels de recrutement que sont l'expérience et le diplôme.
 - Respect des obligations légales d'embauche de travailleurs handicapés en 2013.
 - Recours à des Esat ou des entreprises adaptés : 3 marchés ont été passés en 2013.
- **Promouvoir l'égalité des chances et l'égalité de traitement tout au long de la vie professionnelle :**
 - Pourcentage de femmes sur la totalité des effectifs en 2013 : 83,11 %.
En 2013, 82,56 % des niveaux 5A à 7, 100 % des niveaux 8 et 10 et 0 % des agents de direction étaient des femmes.
 - Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une promotion en 2013 : 8,61 %.
En 2013, 3,15 % des salariés travaillaient à temps partiel et 3,15 % des salariés avaient plus de 45 ans.
- **Faire de la formation un levier de promotion de la responsabilité sociale :**
 - 30 % de Drh et Rrh ont été formés aux questions de la diversité, de l'égalité des chances et de l'égalité de traitement en 2013.
- **Assurer le bien-être de tous les salariés :**
 - 12,91 % des salariés ont suivi une action de sensibilisation sur le travail sur écran en 2013,
 - 13,91 % des salariés ont suivi une action de sensibilisation sur les Troubles musculo squelettiques (Tms) en 2013,
 - En 2013, l'effort de formation a prioritairement porté sur la prévention des risques psychosociaux,
 - Mise en place du nouveau régleme nt intérieur qui permet de mieux concilier sa vie personnelle, familiale et professionnelle.

■ La responsabilité économique

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

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

- De mise en œuvre locale des marchés nationaux et de recours à la politique nationale d'achats mutualisés,
- D'intégration de clauses sociales et environnementales dans les marchés conclus entre la Caf et ses partenaires : 36,36 % des marchés passés en 2013 comportant moins de 50 % de main-d'œuvre intégraient une clause sociale,
- D'achats éco-responsables pour les fournitures, le papier et les enveloppes : 100 % du papier acheté en 2013 est de qualité écoresponsable.

Zoom sur

Clauses environnementales et sociales

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

Les clauses environnementales visent à favoriser les entreprises ayant adopté

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

■ Implication dans la vie locale

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

Les objectifs :

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

Les actions locales :

- Les différents services rencontrent régulièrement les partenaires en fonction des évolutions législatives ou de la mise en œuvre de nouveaux dispositifs,
- Lors de la création d'une structure enfance et jeunesse, les conseillers techniques de la Caf préconisent le respect des normes environnementales.

■ La communication

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

Les objectifs :

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

Les actions locales :

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

des sigles utilisés

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

“ Il n’y a pas de passagers sur le vaisseau Terre. Nous sommes tous des membres de l’équipage. ”

Marshall McLuhan
sociologue et philosophe canadien

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)



*Accueil des
premiers
groupes
d'enfants
dans le jardin
pédagogique
au nouveau
siège de la
Caf des Côtes
d'Armor*

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