

2014



Animer

Promouvoir



Informier



Grandir

Accueillir



Rapport D'ACTIVITÉ



Accompagner



Piloter



Former

Organiser



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 18	Les chiffres clés
p 20	Tableau des bénéficiaires
p 22	Nos missions
p 33	Nos engagements et nos résultats
p 40	Nos relations avec les allocataires
p 44	Les partenaires
p 50	Notre gestion
p 64	Les inaugurations, signatures et projets financés
p 66	Bilan 2014 de la Maison enfance famille (Mef) et du parc pédagogique
p 68	Le développement durable
p 75	Liste des sigles utilisés

“ 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



*Antoine ROMERA,
Directeur intérimaire de la Caf des Côtes d'Armor*

Edito

Mot du Directeur

Ce rapport d'activité présente les événements majeurs de l'année 2014 de la Caisse d'allocations familiales des Côtes d'Armor, dont la pleine direction a été assurée par Jean-Marie Pepers, à qui, je souhaite pleine réussite dans la mission qui lui a été confiée par la Caisse nationale.

L'année 2014, deuxième année de la Cog 2013 - 2017 de la Branche famille, et de fait, du Cpog de la caisse aura été marquée par la continuité des changements amorcés depuis quelques années et le lancement de nouveaux projets et nouvelles actions en parfaite cohérence avec les orientations de la présente Cog, soit :

- Développer les services aux familles et réduire les inégalités,
- Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches, et enfin,
- Renforcer l'efficacité de la production au service de l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits.

Ainsi, sur le plan de la gestion interne, la caisse a bénéficié à partir du troisième trimestre 2013 de la solidarité institutionnelle à travers le dispositif des caisses à fort enjeux. La caisse a su mettre à profit sa participation à ce dispositif



de solidarité qui lui aura permis de retrouver une meilleure maîtrise dans l'écoulement de ses charges de travail.

L'année écoulée aura aussi été consacrée à la préparation d'opérations techniques pour transférer mais aussi prendre en compte certaines activités dans le cadre du schéma régional de mutualisation.

Ainsi, si les activités de numérisation, de traitement des dossiers d'Allocation de soutien familial et d'Assurance vieillesse des parents au foyer sont désormais assurées par les caisses du Finistère et du Morbihan, la caisse des Côtes d'Armor gère en contre partie le plateau téléphonique breton qui intégrera prochainement la caisse d'Ille et Vilaine.

Par ailleurs, l'organisme apporte aussi une contribution appréciée dans le cadre de missions nationales dans les domaines de la statistique et des études.

Pour améliorer notre relation de service, l'accueil sur rendez-vous des allocataires a été mis en œuvre dès juin 2014 au siège de la caisse et dans les permanences. Ce nouveau service répond aux attentes des usagers et vient enrichir l'offre de contact diversifiée de la caisse qui compte également au titre des nouveautés 2014, un accès au site internet de la Caf disponible sur les smartphones.

En action sociale et sur le plan partenarial, la caisse s'est vue confié l'animation du schéma territorial des services aux familles signé en octobre 2014, ce qui renforce le rôle leader de la caisse dans les politiques locales de la petite enfance et de la parentalité.

Parmi les autres événements de l'année 2014, la présentation à la caisse, du plan départemental de développement de l'animation de la vie sociale, ainsi que la journée des animateurs jeunesse du 14 février, la journée des familles du 27 août et les rendez-vous pro-

fessionnels des assistants maternels d'octobre 2014, méritent d'être mis en exergue, car ils témoignent de l'intérêt que porte notre institution pour accompagner les familles dans les moments importants de leur vie en les accompagnant dans leur rôle d'éducation et en les soutenant en cas de difficultés grâce à différents dispositifs.

Ainsi, l'année 2014 se révèle riche en événements et projets porteurs d'avenir dans un contexte marqué par une demande sociale toujours pressante.

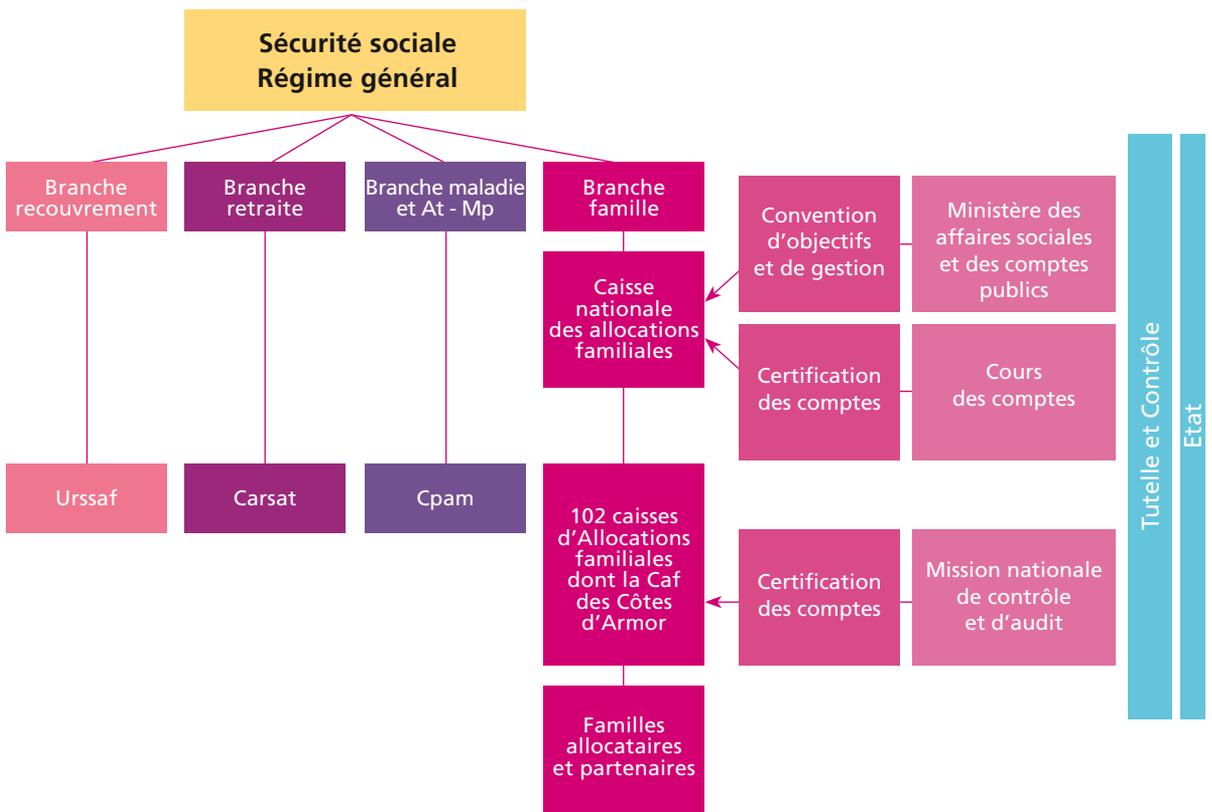
L'année 2015 marquera le 70^e anniversaire de la Sécurité sociale. Nul doute que la caisse tiendra son rôle de facteur de cohésion sociale, grâce principalement à la qualité de l'investissement quotidien de ses personnels en faveur des familles allocataires et notamment des plus démunies.

Antoine ROMERA
Directeur intérimaire de la Caf des
Côtes d'Armor



La branche Famille

■ La Caf, le service public des Allocations familiales



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



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



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

■ L'identité Sécurité sociale

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

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

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

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



Le logo de la Sécurité sociale.

■ Le contrôle de l'État

La gestion des fonds publics par la Caf entraîne légitimement un contrôle des pouvoirs publics. Au niveau national, l'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.

■ 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.



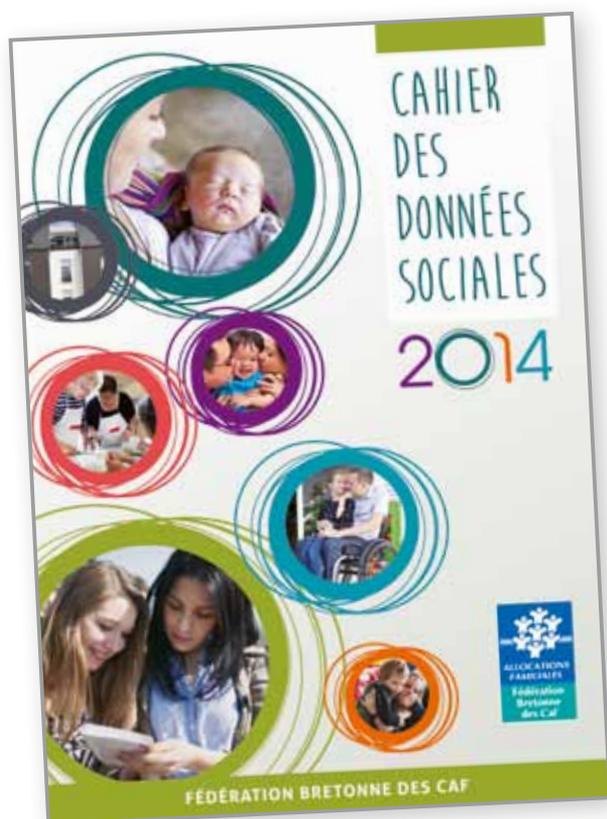
Logo de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf)

■ La Fédération bretonne des Caf

La Fédération bretonne des Caf (Fbcaf) est née de la volonté des quatre Caf de la région de travailler ensemble sur les champs de compétences de la branche famille. La Fbcaf contribue au partage de savoirs et d'outils dans le but d'enrichir les pratiques locales.



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

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.

Zoom sur

La journée d'information des administrateurs

Les administrateurs de la Fédération bretonne des Caf se sont réunis le 18 juin 2014 pour consacrer cette journée de réflexion et d'échanges à la réforme des rythmes scolaires.

Le choix de ce thème s'explique parce qu'il s'agit là d'un sujet d'actualité particulièrement prégnant pour l'année 2014 mais aussi parce que cette réforme est au centre de nombre de préoccupations portées par les Caf :

- Le bien être des enfants en premier lieu,
- L'harmonisation des temps de vie des familles et des enfants,

- Le développement d'activités périscolaires et qui favorisent l'esprit de curiosité et les diverses formes d'expression des enfants.

Tout au long de cette journée d'interventions et de débats, différents témoignages ont été apportés tant de la part des collectivités locales, de services de l'Etat, d'organismes de formation, d'associations que de Caf... Chaque intervenant a exposé dans le cadre de son champ de compétences sa mobilisation pour déployer cette réforme au mieux des intérêts des enfants.



— 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.

Zoom sur

La rencontre avec le président du Conseil d'administration de la Cnaf

A l'initiative de M. Deroussen, dans le contexte d'une réflexion amorcée par la Cnaf sur les Fédérations, le président du Conseil d'administration de la Cnaf a souhaité venir à la rencontre des administrateurs, de directions et des équipes de la Fédération bretonne des Caf. Durant cette rencontre, le président Deroussen a souligné la forte diversité des Fédérations, chacune ayant son

histoire, chacune ayant son évolution, c'est pourquoy il lui semble important d'en tenir compte.

Les administrateurs de la Fédération bretonne se sont succédés pour présenter à la fois les missions de la Fédération bretonne et les partenariats régionaux mis en œuvre avec les associations régionales.



— Le fonctionnement de la Fédération —

Depuis le 18 février 2013, le siège administratif de la Fédération bretonne se situe dans les locaux situés dans le quartier du Colombier à Rennes, à proximité de la Caf de Rennes.

Les services de la direction et de l'action sociale de la Fédération sont installés depuis mai 2013 dans les locaux de la Caf des Côtes d'Armor, situés en périphérie de Saint Brieu, 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 ses démarches d'appels d'offres, de suivi de travaux, d'analyse immobilière, avec le soutien possible des experts du pôle régional mutualisé Bretagne Normandie.

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 au changement les administrateurs des Caf et de la Caisse nationale, les équipes de direction, les agents et les allocataires.



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

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

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

Déclinaison locale du logo de la Cog.



■ Développer la qualité de services

- **Développement de la Démarche qualité intégrée (Dqi) :**

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 pourrons atteindre les objectifs qui nous sont assignés.

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

Le déploiement du Caf.fr a été l'un des projets phares de l'année 2014 pour tous les services de la Caf pour faciliter l'autonomie des allocataires ainsi que l'accès aux droits et à l'information. Tous les partenaires de la Caf sont mobilisés pour participer à cet accompagnement.

- **Accueillir sur rendez-vous :**

L'organisation complémentaire à la généralisation du caf.fr est l'accueil sur rendez-vous sur l'ensemble de nos lieux d'accueil permet d'améliorer significativement nos accueils et renforcer l'offre globale de service dans tous ses aspects. Les allocataires les plus vulnérables peuvent ainsi accéder et bénéficier du "parcours attentionné".



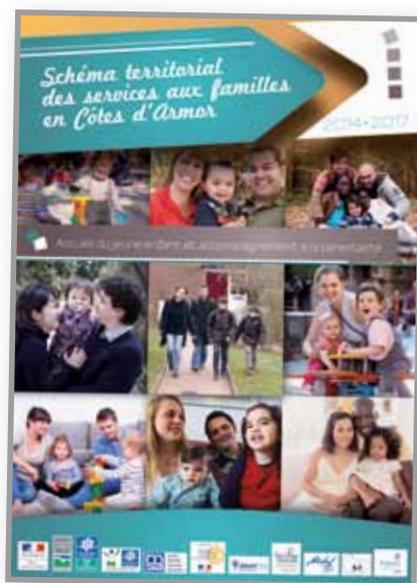
Logo du www.caf.fr.

■ Répondre avec nos partenaires aux besoins des familles

- Le paiement des prestations de service au 30 juin et la qualité de ce paiement reste la priorité à destination des **506 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 permet de préfigurer la démarche nationale impulsée par le ministère délégué à la famille. Dans ce schéma, la Caf assure son rôle naturel de leader des politiques enfance et parentalité sur le département.

Couverture du schéma territorial des services aux familles



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

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

- La réussite de l'accueil téléphonique national et du plateau téléphonique régional breton,
- La mise en oeuvre des mutualisations nationales et régionales, dans le respect du cadre national et du schéma régional de mutualisation obligatoire,
- 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 ressources humaines nationale,
- Le maintien de notre qualité de service malgré un contexte renforcé de suppressions d'emploi.



■ Pour les agents :

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

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

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

Cérémonie des vœux à l'ensemble du personnel le 7 janvier 2014



■ 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.

Formation d'un groupe de cadres aux risques psychosociaux le 29 janvier 2014



■ 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 : Seront mis en place 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,
- 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.



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.

Réunions de présentation du Cpog à l'ensemble des salariés les 3 et 8 avril 2014 en salle de conférence. Au programme :

- 1/ Présentation des priorités de la Caf,
- 2/ Le développement des services aux familles,
- 3/ Le contrôle interne et la qualité,
- 4/ Les ressources humaines,
- 5/ La mutualisation,
- 6/ La communication.



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.

Encart départemental Vies de famille du mois de mai 2014 consacré à l'utilisation de la rubrique Mon compte" sur le www.caf.fr.



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'efficience,
- L'optimisation du réseau (mutualisation, organisation des expertises),
- Les ressources humaines et l'accompagnement des métiers,
- Le développement durable.

■ Répartition géographique

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

Seulement 30 % de la population du département habite une commune d'au moins 5 000 habitants. 40 % de la population habite une commune rurale" au sens des unités urbaines mais seulement 15 % une commune isolée" hors influence d'un pôle. En résumé, le département conserve un caractère rural" marqué avec une dispersion de la population sur le territoire 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 RN 12. Il s'agit souvent de familles dont tous les parents travaillent.

La concentration des allocataires reste malgré tout importante : l'Agglomération de Saint Brieuc concentre près du quart des allocataires et celle de Lannion Trégor 12 % de la Caf. Les quatre Epci les plus importants regroupent 49 % de la population allocataires de la Caf.

■ L'évolution démographique de la population : les naissances

Entre 2007 et 2012, la population du département a augmenté de 3,4 % soit une progression moyenne annuelle de 0,67%. Ce rythme est plus faible que la moyenne

bretonne (+0,74%) mais supérieur à celui de la France métropolitaine (+0,51 %). La croissance de la population est liée au solde migratoire (entrées-sorties) le solde naturel étant négatif.

Population 2007 et 2012

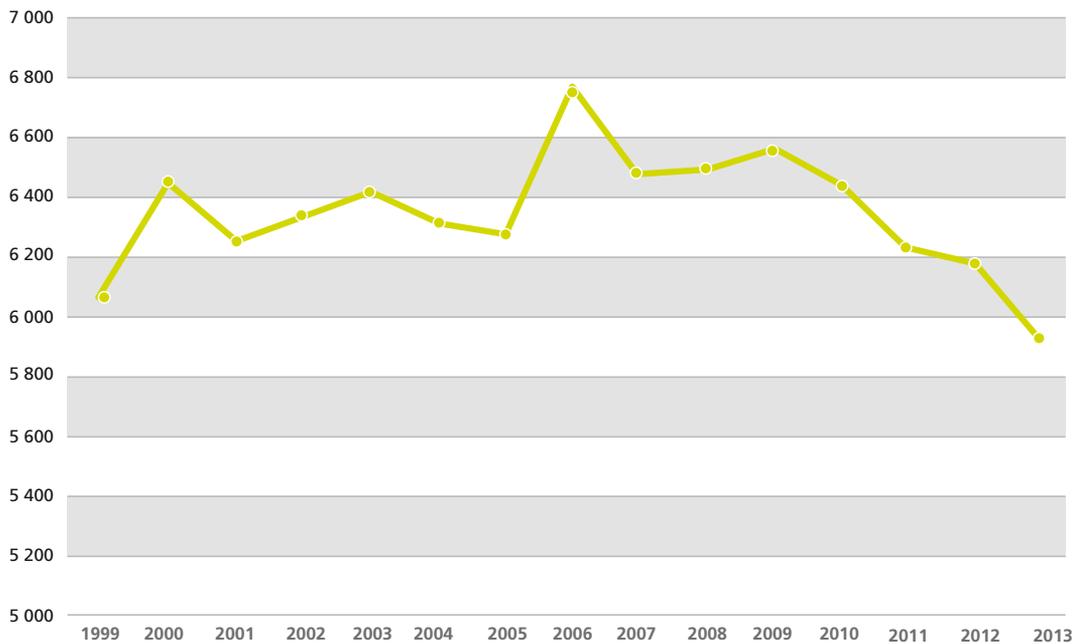
	2012	2007	Evolution 2012/2007	Evolution annuelle moyenne
Côtes d'Armor	595 531	576 042	3,4%	0,67%
Bretagne	3 237 097	3 120 288	3,7%	0,74%

Source : Insee, RP 2007 et 2012

Après un pic des naissances en 2006, le nombre de naissance est à la baisse dans le département avec une accélération depuis 2010. On dénombre 5 900 naissances en 2013 contre 6 400 en 2010.

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

■ Evolution des naissances domiciliées entre 1999 et 2013 - Côtes d'Armor



Source : Insee 1999-2013

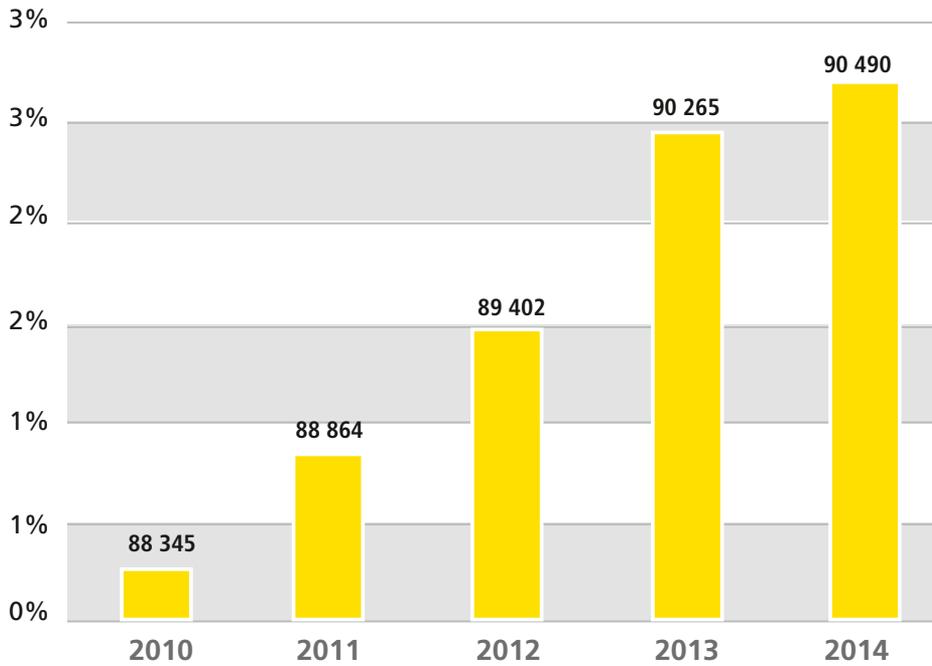


■ Les chiffres clés

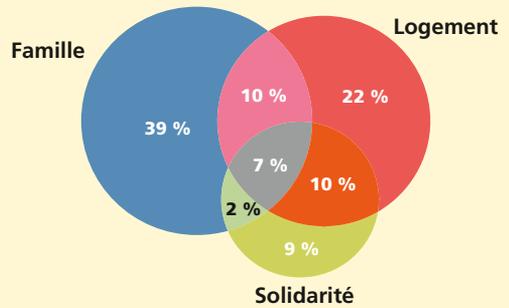
- > Nombre d'allocataires au 31 décembre 2014 : **90 490**
- > Nombre de personnes bénéficiaires des prestations : **246 883**
- > Nombre de salariés au service des familles et des partenaires : **307**
- > **446** euros mensuels versés par famille
 - **17 137** allocataires perçoivent la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)
 - **40 279** des allocations familiales
 - **23 343** une allocation de rentrée scolaire (Ars) pour **40 234** enfants
 - **45 374** une prestation logement
 - **9 417** l'allocation adulte handicapé (Aah)
 - **13 935** le revenu de solidarité active (Rsa)
 - **69** le Rsa jeune
- > Montant des dépenses de prestations familiales : **528 597 503 €**
- > Montant des dépenses d'action sociale : **27 767 793 €**
- > Nombre de personnes accueillies : **124 836**
- > Nombre d'appels téléphoniques traités par les agents : **130 918**



Evolution en pourcentage des allocataires Caf à partir de 2009



Evolution en pourcentage du nombre d'allocataires par rapport à 2008 et Répartition des allocataires selon la typologie des prestations perçues



■ TABLEAU

Données générales	2013	2014	Evolution
Nombre total d'allocataires	90 265	90 490	0,2%
Nombre de personnes couvertes (allocataire + conjoint + personne à charge)	246 926	246 883	0,0%
Nombre d'enfants de moins de 25 ans à charge	111 533	111 475	-0,1%
Nombre d'enfants de moins de 20 ans à charge	109 815	109 755	-0,1%
Bénéficiaires d'au moins un minima (AAH, API, RMI, RSA socle)	19 156	19 557	2,1%
Bénéficiaires du RSA uniquement (socle et/ou activité)	3 739	3 928	5,1%
Bénéficiaires sans minima ni aide au logement	37 253	37 473	0,6%
Bénéficiaires d'une aide au logement (Alf, Als, Apl)	45 483	45 374	-0,2%
- Dont étudiants	3 584	3 645	1,7%
- Bénéficiaires d'une aide au logement uniquement	20 592	20 293	-1,5%
Nombre de personnes couvertes par une aide au logement (allocataire + conjoint + personne à charge)	91714	91041	-0,7%

Soutien aux familles	2013	2014	Evolution
Allocations familiales (AF)	40 168	40 279	0,3%
Complément familial (CF)	7 406	7 373	-0,4%
Allocation de rentrée scolaire (ARS)	23 136	23 343	0,9%
Naissance jeune enfant			
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	17 587	17137	-2,6%
- dont allocation de base	14 618	14 265	-2,4%
- dont complément d'activité (CLCA et COLCA)	4 679	4 488	-4,1%
- dont complément de mode de garde - assistante maternelle	8 833	8 594	-2,7%
- dont complément de mode de garde-domicile	196	196	0,0%
- dont complément de mode de garde - structure	243	266	9,5%
Allocation de soutien familial (Asf)	4706	4910	4,3%

des bénéficiaires

Logement	2013	2014	Evolution
Allocation logement familiale (Alf)	10 507	10 489	-0,2%
Allocation logement sociale (Als)	16 767	16 639	-0,8%
Aide personnalisée au logement (Apl)	18 209	18 246	0,2%
Ensemble des prestations, répartition par mode d'occupation			
- dont foyer	4 915	4 773	-2,9%
- dont location	34 887	35 164	0,8%
- dont accession	5 676	5 427	-4,4%

Revenus garantis	2013	2014	Evolution
Revenu de Solidarité Active de droit commun (RSA)	13 218	13935	5,4%
- dont socle seul	7 559	8 223	2,5%
- dont activité seule	3 207	3 859	10,9%
- dont socle + activité	1 506	1 853	8,0%
- dont Rsa avec majoration pour isolement	1 553	1 726	1,4%
- dont Rsa jeunes	59	55	n.s.

Invalidité	2013	2014	Evolution
Allocation adultes handicapés (Aah)	9 329	9 147	-2%
-Taux plein (incapacité >= 80%)	5 328	5 272	-1,1%
-Taux réduit (incapacité >= 80%)	4 001	4 145	3,6%
Ancien Complément Aah	n.d	n.d	n.s.
Complément Aah garantie de ressources	1 403	1 372	-2,2%
Complément Aah majoration vie autonome	1 468	1 493	1,7%
Allocation d'éducation enfant handicapé (Aeeh)	1 148	1 188	3,5%
Allocation journalière de présence parentale (Ajpp) ou complément	58	63	n.s.

n. s. : non significatif

NOS MISSIONS

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

■ Mission 1

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

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

- Un soutien financier par le versement des prestations familiales et d'aides financières aux parents pour réduire la charge des frais inhérents à la garde de leur(s) enfant(s),
- Une contribution technique et une 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		32 437 309
PAJE - Prime de naissance et d'adoption		4 589 741
PAJE Activité		15 855 165
PAJE Cotisations et rémunérations prises en charge		63 346 706
Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans		14 993 901
Total		131 222 822
PROGRAMME 2		
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse		
Temps libre des enfants		8 758 147
Total		8 758 147
PROGRAMME 3		
Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte		
Animation de la vie sociale - soutien aux jeunes		387 435
Total		387 435
Total Mission 1		140 368 404

Zoom sur

La journée des animateurs jeunesse

La coopération engagée, depuis une dizaine d'années, avec la Msa et la Ddcs, pour favoriser l'émergence d'un réseau costarmoricain des animateurs jeunesse a amené la Caf et ses partenaires à relancer l'organisation de réunions annuelles départementales.

Le 14 février 2014, soixante-dix de ces professionnels issus des Mjc, des Fjt et des accueils de loisirs étaient invités à réfléchir à l'élaboration du projet pédagogique de leurs structures. Dans un contexte réglementaire et budgétaire de plus en plus contraint, la question de l'acquisition des apprentissages et de l'autonomie des enfants et des jeunes devient un vrai sujet de préoccupation pour les organisateurs et les gestionnaires d'accueil de loisirs.

La compagnie finistérienne Kanevedenn" spécialisée dans les interventions de groupes a été sollicitée pour faciliter l'expression des participants. Le matin, réunis en ateliers, les professionnels de l'animation ont pu échanger sur leurs pratiques et tenter de répondre à cette interrogation : **En quoi l'animateur peut-il encore produire des espaces de liberté ?**

Le théâtre forum, réalisé l'après-midi, a donné forme aux propositions et aux témoignages. Beaucoup d'expressions ont révélé les difficultés que rencontrent les animateurs à faire émerger, du fait des impératifs réglementaires, des projets culturels ou sportifs permettant une plus grande autonomie des enfants et adolescents. Ce fut aussi l'occasion d'une interpellation des élus et des institutionnels à propos des contradictions des politiques ou des familles concernant les attentes pédagogiques et éducatives exigées des structures d'accueil.

Cette journée décrite par certains participants comme instructive appelle d'autres rendez-vous. Les animateurs du département ont déjà pu exprimer leurs attentes de nouvelles rencontres pour échanger sur d'autres thématiques communes à leur profession.



14 février 2014 :
Journée des
animateurs
jeunesse au siège
départemental de
la Caf



Zoom sur

Les rendez-vous professionnels des assistants maternels

La Caf, le Conseil général et l'association Adfaam mènent en partenariat, depuis 2012, une action durable de professionnalisation du métier d'assistant maternel. Cette initiative développée sur quatre ans a rassemblé au cours du mois d'octobre 2014 plus de 300 professionnels de la petite enfance répartis sur trois territoires des Côtes d'Armor : Péder nec, Lamballe et Uzel.

La thématique de l'enfant et du jeu, définie comme fil rouge de ces quatre années, a été animée en 2014 par trois interventions d'Olivier Gilly, éducateur de jeunes enfants, qui a abordé la thématique des activités libres et des activités dirigées au domicile de l'assistant maternel.

Cette démarche s'inscrit à la suite du forum départemental des assistants maternels qui s'est déroulé en septembre 2012.

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 Rpm,
- Maintenir une mobilisation des assistants maternels.



Invitation des assistants maternels aux différentes réunions

Rappel du cadre général :

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



Réunion du samedi
4 octobre 2014 à
Péder nec



Réunion du samedi 11 octobre à Lamballe



Réunion samedi 18 octobre
2014 à Uzel

■ 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),
- 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 des préoccupations de la Caf.

PROGRAMME 1		en euros
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance		
Allocations familiales		104 216 976
Allocations forfaitaires		671 446
Complément familial		15 204 534
Frais de tutelle autres prestations familiales		760 216
Prestations conventions internationales et Union européenne		50 154
Autres actions - écoute et accompagnement des parents		274 492
Total		121 177 818
PROGRAMME 2		
Contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles		
Allocation de rentrée scolaire		15 328 324
Total		15 328 324
Total Mission 2		136 506 142

Zoom sur

La journée des familles du 27 août 2014

Ce sont plus de cent enfants et parents qui se sont retrouvés le mercredi 27 août lors de la journée des familles dans le parc cyclologique de la Caisse d'allocations familiales des Côtes d'Armor. Un rendez vous qui offre aux usagers de tous les centres sociaux du département la possibilité de se rencontrer autour d'ateliers ludiques et créatifs.

La programmation offerte cette année par les bénévoles et les professionnels des centres sociaux mêlaient à la fois ateliers manuels et animation culturelle. Les ateliers de constructions de moulins à vent et d'éoliennes, de maquillage, de bricolage réalisé à partir de matériaux de récupération ont connu un franc succès malgré le temps plus que maussade. Les balades contées réalisées au gré des allées du jardin ont elles aussi rencontrées leur public. Le déjeuner partagé fut également un temps fort d'échanges et de franche rigolade.

Le spectacle de la compagnie Divagus Théâtre" donné l'après-midi a apporté à cette journée une part d'humour décalé et de dépaysement propre à faire croire au prolongement des vacances.

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 valoriser les savoirs et savoirs-faire des bénévoles et des familles,
- 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.

A cette occasion, différents ateliers étaient proposés :

- Balade contée avec Alain Diverez,
- Atelier cuisine avec le Centre social du Point du Jour,
- Fabrique de petites bêtes avec le Centre social de Lannion,
- Fabrication de moulins à vent avec le Centre social de la Croix St Lambert,
- A la découverte des abeilles" avec Marc Blanchard,
- Dans mon jardin, il y a..." avec le Centre social de Ploufragan,
- Les tricoteuses" avec le Centre social de Plérin,
- Peinture sur bois avec le Centre social de Plédran,
- Fabrication d'éolienne avec le Centre social de Guingamp,
- Les attrapes rêves avec le Centre social de Paimpol,
- Nature et bricolages avec le Centre social du Plateau,
- Le maquillage avec Grimbouille",
- La roulotte d'itinérance.



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

Spectacle proposé aux participants de la journée du 27 août 2014



■ Mission 3

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

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

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

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

PROGRAMME 1		en euros
Favoriser, pour les familles, de meilleures conditions de logement et un cadre de vie de qualité		
Aide personnalisée au logement		49 194 589
Allocation de logement familial		30 781 403
Allocation de logement social et Allocation de logement transitoire		35 295 445
Prêt à l'amélioration de l'habitat (allocataires et assistants maternels)		491 253
Logement et habitat		884 853
Total		116 647 543
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		
Animation de la vie sociale		2 475 035
Total		2 475 035
Total Mission 3		119 122 578

Zoom sur

Liens sociaux et solidarités de voisinage : la Caf développe des initiatives

Le 4 février 2014, une réunion de présentation du plan départemental de développement de l'animation de la vie sociale a rassemblé 85 participants au siège de la Caf des Côtes d'Armor. Elus locaux, travailleurs sociaux et bénévoles ont échangé avec les représentants de la Caf, du Conseil général et de la Dddcs sur les conditions d'implication des bénévoles dans la gestion des équipements et le portage des projets des centres sociaux.

Début 2014, le département des Côtes d'Armor compte **11 centres sociaux** et 2 espaces de vie sociale (projets validés en décembre 2013). Ces structures de proximité permettent le renforcement des liens sociaux et familiaux ainsi que des solidarités de voisinage. Elles reposent sur un projet construit avec les familles et les habitants.

Après une présentation d'un état des lieux qui souligne des besoins émergeant et le sous équipement du département, les partenaires ont réaffirmé leurs volontés de faire émerger, entre 2013 et 2017, de nouveaux projets dans des territoires où il n'existe pas de structure d'animation de la vie sociale.

Plus de 600 habitants sont actuellement engagés dans la conduite d'actions ou de projets. De nombreux témoignages ont, au cours de la rencontre, fait état d'une évolution importante de la place des bénévoles dans les centres sociaux et espaces de vie sociale. Ils nous ont fait toucher ce qu'est concrètement l'implication des habitants.

Les prises de paroles et la reconnaissance exprimée sont le fruit des évolutions amorcées. A la demande des habitants, un des axes forts de ce plan départemental est **d'instaurer des instances** (comité d'animation d'un équipement, comité de pilotage avec les habitants délégués...) qui favoriseront la prise de parole et de responsabilités.

Pour cela, la Caf entend bien consolider les fondamentaux de la participation et répondre à ces demandes. Elle s'appuie sur la Fédération des centres sociaux et socioculturels de Bretagne (Fcsb) pour :

- < La mise en place de formations de bénévoles et l'accompagnement dans l'élaboration de chartes de coopérations bénévoles / salariés,
- < Ou l'organisation des bénévoles en comité départemental.

A l'échelle du département, décision a été prise de mettre en place un comité de pilotage associant représentants de la Caf, du Conseil général, de la Msa, de la Fcsb ... Il sera chargé de faire le point deux fois par an sur les projets émergeants et de soutenir les initiatives locales. Les partenaires de l'animation de la vie sociale ont également pris l'engagement de collaborer à l'élaboration des projets des équipements, qu'ils soient Centres sociaux ou espaces de vie sociale.

Pour en savoir plus sur les centres sociaux, les horaires d'ouverture, les animations, les services... caf.fr, rubrique **Ma Caf", puis **Contactez ma Caf "et Points d'accueil"**.**

Réunion du 4 février 2014 au siège de la Caf des Côtes d'Armor.



Zoom sur

Inauguration du Centre social de Dinan le 19 juin 2014

L'agencement des locaux de Dinan demandait, depuis un certain temps, une remise en état ainsi qu'une actualisation pour une meilleure visibilité des deux identités que sont le Centre social et l'antenne de la Caf. Les travaux ont permis une plus grande identification de l'antenne Caf ce qui a facilité la mise en place de l'accueil sur rendez-vous le 19 juin 2014, l'accès au Caf.fr" accompagné à destination de tous les allocataires et parallèlement du Centre social ouvert à l'ensemble des habitants et familles.

L'inauguration de cette nouvelle configuration s'est donc déroulée le vendredi 16 mai, dans une ambiance ludique, sous la présidence de madame Bisilliat Donnet, présidente du Conseil d'administration de la Caf des Côtes

d'Armor. Le centre social de Dinan qui participe déjà de par sa position unique en centre-ville au brassage social des quartiers a construit sa porte ouverte sur le thème de la convivialité et du vivre ensemble. Le succès de cette journée, doit d'ailleurs beaucoup aux bénévoles qui ont animé les ateliers jeux ou de cuisine et la soirée de clôture.

En participant en grand nombre aux ateliers de jeux en famille" proposés par l'équipe du centre, les dinanais ont une nouvelle fois signifié leur attachement au projet du centre social qui se voit aujourd'hui, de par sa nouvelle configuration, étoffé en termes d'accès aux droits.

Visuel de l'inauguration du centre social de Dinan.



Zoom sur

Toutes les couleurs du monde à l'Horizon à Lannion

Cinq familles de la Courneuve ont été reçues par les bénévoles du Centre social L'Horizon" de Lannion. Cette initiative menée par le Centre social Couleurs du monde" répondait aux projets d'accompagnement vacances organisés par la Caf de Saint Denis.

À cette occasion, les réunionnais ont concocté un programme de deux jours de visites et de dégustation que les séquanodonsiens (les habitants de Seine Saint Denis) ont su apprécier à sa juste valeur.



L'objectif de faire découvrir à des publics ne partant jamais ou rarement en vacances de nouveaux horizons est pleinement rempli et pleinement résumé par Mme Choquer-Marchand, directrice adjointe de la Caf 93 : Plus que de partir simplement en vacances, nous voulions qu'ils découvrent un autre environnement tout en tissant du lien social avec des usagers d'autres centres". Il reste maintenant à nos lannionnais à partir à la découverte des trésors de Seine Saint Denis.



■ 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 ou décès d'un enfant).

PROGRAMME 1		en euros
Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap		
Allocation adulte handicapé		75 525 302
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé		4 421 699
Allocation journalière de présence parentale		547 086
Frais de tutelle adultes handicapés		3 348 994
Total		83 843 081
PROGRAMME 2		
Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale		
Allocation de soutien familial		9 112 277
Accompagnement social des familles et de leurs enfants		5 688 611
Total		14 800 888
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		2 228 825
Revenu de solidarité active activité Etat		11 954 151
Revenu de solidarité active socle Département		50 129 394
Revenu minimum d'insertion - Département		66 160
Revenu de solidarité active jeunes		194 161
Total		64 572 691
Total Mission 4		163 216 660

Zoom sur

Le Schéma territorial des services aux familles

Le jeudi 9 octobre 2014, l'ensemble des partenaires ayant collaboré à la mise en place du schéma territorial des services aux familles étaient réunis au siège de la Caf pour sa signature officielle. A cette occasion, Gérard Deroin, secrétaire général de la préfecture, s'est félicité que "tout le monde [ait] travaillé vite et bien, en cohérence" pour constituer le réseau partenariale nécessaire à l'organisation du schéma.

Une expérimentation au profit de toutes les familles :

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

Cinq objectif pour mieux accueillir :

Il ressort de cette étude que le département bénéficie d'un taux de couverture d'accueil de la petite enfance satisfaisant mais encore géographiquement et socialement déséquilibré. Il en est de même pour les services d'accompagnement à la parentalité, ou les actions visant à une meilleure participation des parents au suivi éducatif de leurs enfants, qui sont qualifiées de nombreuses et innovantes mais trop faiblement fréquentées par les familles socialement fragilisées et / ou isolées.

Le schéma territorial participera donc essentiellement à améliorer de façon conséquente l'accès aux services parentalité" et ceux de l'accueil de la petite enfance" aux personnes et familles qualifiées de "vulnérables" en agissant sur les leviers suivants :



Présentation du schéma à l'ensemble des élus du département le 3 septembre 2014



Conférence de presse pour la signature officielle du schéma le 9 octobre 2014

- Réduire les inégalités territoriales en matière d'accueil du jeune enfant, tant sur les modes d'accueil individuels que collectifs,
- Répondre aux besoins spécifiques des familles, en particulier lorsqu'elles rencontrent des situations de vulnérabilité,
- Réduire les inégalités éducatives pour les enfants des familles vulnérables,
- Améliorer progressivement le maillage du territoire en matière d'offre d'accompagnement à la parentalité,
- Développer l'information des familles et des acteurs locaux en matière d'accueil du jeune enfant et d'accompagnement à la parentalité.

Vers une future commission départementale des services aux familles :

Le comité départemental de préfiguration aujourd'hui composé d'une quinzaine d'organismes et d'associations (Cf liste nominative) est coordonné par un comité de pilotage qui assure la maîtrise d'ouvrage, évalue et valide les actions proposées par les comités techniques... Il annonce une future commission départementale des services aux familles dont la composition et les missions seront déterminées par la loi.

Le comité de préfiguration :

- Le préfet des Côtes d'armor,
- Le président du Conseil général,
- La présidente de la Caf des Côtes d'Armor,
- Le directeur de la Caf des Côtes d'Armor,
- Le directeur départemental de la cohésion sociale,
- L'Inspecteur d'académie,
- Le président de l'association des maires de France,
- Le président de la Msa,
- Le président de la caisse maritime d'allocations familiales,
- Le président de l'Union départementale des associations familiales,
- La présidente de l'association départementale familles rurales,
- Le président de l'association des familles d'accueil et assistantes maternelles,
- Le président de la Fédération des particuliers employeurs.

Zoom sur

Les réunions partenariales à destination des nouveaux élus

La Caf des Côtes d'armor a réuni le 16 septembre 2014 à Saint-Brieuc, le 18 septembre à Guingamp et le 24 septembre à Dinan les collectivités locales du département.

Au sommaire, la présentation de sa politique familiale et sociale pour la période 2014 - 2017 autour des thématiques de la petite enfance, de l'enfance-jeunesse, de la parentalité et de la vie sociale.

Ces réunions ont permis également aux élus de découvrir le fonctionnement de l'organisme, les modalités d'accueil des 90 000 allocataires costarmoricains ainsi que la montée en charge des dossiers dématérialisés" à travers le site internet www.caf.fr.

Plus de 120 personnes ont répondu présents à ces rencontres, une occasion pour la Caf de répondre aux questions des nouveaux élus entre autre autour de la mise en œuvre des rythmes scolaires, de la création de projets parentalité...etc.

Réunion partenariale le 16 septembre 2014 au siège de la Caf



NOS ENGAGEMENTS

et nos résultats

NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE

■ Mieux accueillir les allocataires

> Objectifs à atteindre en 2014

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.

> Résultats de la Caf en 2014

• Accueil physique

Service d'accueil physique ouvert du lundi au vendredi inclus.

Amplitude hebdomadaire d'ouverture au siège 37 h 30

103 611 allocataires reçus dont :

- 63 082 allocataires reçus au siège,
- 40 529 allocataires reçus sur les sites extérieurs (antennes et permanences).

• Accueil téléphonique

Service d'accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi inclus.

Amplitude hebdomadaire d'ouverture au siège 37 h 30.

459 418 appels traités par les agents pour un taux d'efficacité de 91,59 %.

NOUVEAU !
DANS TOUS LES ACCUEILS CAF

À PARTIR DU 19 JUIN 2014

Votre Caf vous accueille exclusivement sur rendez-vous
pendant les horaires d'ouverture habituels

PRENEZ RENDEZ-VOUS
Au 0819 25 22 10
hors d'office de 9h00 à 18h30 du lundi au vendredi

- PAS D'ATTENTE
- UNE RÉCEPTION PERSONNALISÉE
- UN RENDEZ-VOUS PRÉPARÉ EN FONCTION DE VOTRE DEMANDE
- UN ENTRETIEN QUI PERMET DE PRENDRE EN COMPTE TOUTE VOTRE SITUATION

Mise en place d'une signalétique spécifique dans les accueils

ESPACE D'ATTENTE DES RENDEZ-VOUS
Espace d'attente pour les personnes ayant pris un rendez-vous concernant leur dossier allocataire ou pour un entretien avec une assistante sociale.

ACCÈS ACCOMPAGNÉ AU CAF.FR
Une personne se tient à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches en ligne.

ACCÈS LIBRE AU CAF.FR
Les postes informatiques sont à votre disposition pour effectuer vos démarches en ligne.
Il vous est également possible d'imprimer vos différents justificatifs.

Mise en place de l'accueil sur rendez-vous le 19 juin 2014

■ Traiter rapidement les demandes

> Objectifs à atteindre en 2014

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 2014

- **94,5 %** des pièces et dossiers sont traités sous 15 jours.
- **95,6 %** des documents relatifs aux minima sociaux sont traités en moins de 10 jours.

Zoom sur

La mise en place de l'accueil sur rendez-vous au siège et dans tous nos accueils le 19 juin 2014

Depuis le jeudi 19 juin 2014, les modalités d'accueil de la Caf des Côtes d'Armor ont évolué. Ainsi, au siège et dans toutes les permanences, les gestionnaires conseil allocataires reçoivent également les usagers sur rendez-vous.

Article Ouest-France du 20 juin 2014



■ L'accueil sur rendez-vous c'est :

> Une réponse aux attentes formulées par les usagers :

En 2011, l'institut de sondage SOFRES a mené une enquête nationale auprès des allocataires. Elle a révélé une attente forte de la part des usagers, le souhait de prendre rendez-vous avec la Caf. Cette demande a été entendue par les instances nationales et la Caf des Côtes d'Armor s'est engagée à offrir ce nouveau service au public en 2014. Concrètement, l'accueil sur rendez-vous en Côtes d'Armor a débuté pour l'ensemble de nos accueils le jeudi 19 juin prochain.

> Une réponse rapide et sans attente :

Cette formule permet à l'allocataire d'être reçu sans attente. Sa demande est prise en charge immédiatement à l'heure et au jour convenus.

> Une réception personnalisée et rapide :

L'accueil est personnalisé et spécifique. Le conseiller Caf reçoit l'allocataire en toute confidentialité, analyse sa situation et fait un point complet sur son dossier au cours d'un entretien qui lui est consacré.

> Rapidité de notre offre d'accueil :

La Caf s'engage à respecter un délai de 5 jours ouvrés pour fixer un rendez-vous à l'allocataire.

SÉCURISER NOS PAIEMENTS ET NOS PROCESSUS DE GESTION

■ Avoir un fichier allocataires et partenaires de qualité

L'un des premiers risques financiers est de payer des prestations à la mauvaise personne. L'existence de fichiers allocataires propres à chaque Caf a longtemps constitué un risque de 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 2014, notre taux de certification atteint 99,87 % (contre 99,69% fin 2013). 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.

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

La Cnaf a construit un modèle national d'identification des risques 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 2014, la Caf des Côtes d'Armor a lancé **2 811** contrôles Datamining qui ont généré :

- **595 indus** pour un montant de **960 546 €**,
- **397 rappels** pour un montant de **298 876 €**.

Entre 2012 et 2014, le taux d'indus augmente, passant de 11% à 21% ce qui témoigne d'une amélioration de la performance du contrôle. Le rendement moyen d'un contrôle a également augmenté entre 2012 et 2014, passant de **204 € à 448 €**.



Encart Vies de famille du mois de mai 2015. Article sur la nécessité de déclarer les changements de situation

■ 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 mise en œuvre en 2014 :

- La boucle qualité « Affiliation » (cible 434.1) : son objectif était de repérer les anomalies de traitement métier et de vérifier l'application du processus PM21G2 « Conditions générales de droit »,
- La boucle qualité « Logement » (cible 433-1) consacrée au processus Logement,
- La boucle qualité « Rsa » (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. A fin 2014, le taux d'incidence financière pour la Caf des Côtes d'Armor s'établit à 2,48 %. 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 d'auto-diagnostic composés de techniciens conseils, de référents techniques, de cadres, de représentants des différents services concernés par le traitement de la prestation ou de l'aide financière,

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

Les audits internes et externes permettent d'évaluer le respect ou non 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 aux travaux. Au niveau régional, il existe également une instance de concertation et de coordination de lutte contre les fraudes. Tous les organismes de la Sécurité sociale disposent de référents fraude. 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. Dans ce cas, 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,
- 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 déclaration répétitive inexacte ou incomplète faite 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 2014, le taux de contrôle pour les **464 équipements financés en 2013** est de 10 % pour la Caf des Côtes d'Armor. 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 des 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 2014

> 1 424 contrôles d'allocataires à leur domicile ont généré :

- 362 rappels pour un montant de 405 171 €,
- et 573 indus pour un montant de 1 576 237 €.

> 145 fraudes ont été qualifiées par la commission administrative fraude qui a décidé :

- de poursuivre pénalement les allocataires dans 15 cas,
- d'attribuer 91 pénalités pour un montant de 99 260 €,
- de notifier 53 avertissements.

> Le montant des indus frauduleux s'élève à 1 258 841 €.

> Les services de l'agent comptable ont contrôlé 23 408 dossiers et ont permis de régulariser des droits pour un montant de 1 416 930 €.

> 15 966 contrôles de cohérence ressources / activité ont été traités ce qui a permis de rétablir la situation des droits des allocataires soit :

- 2 793 indus pour un montant de 2 166 798 €,
- 3 339 rappels pour un montant de 2 324 919 €.



Présentation du contrôle interne et de la qualité lors des réunions d'information du personnel par Stéphane Kermarrec, directeur financier de la Caf des Côtes d'Armor.

avec les allocataires

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

Réaliser des démarches sans se déplacer

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

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

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

La rubrique "Mon compte"

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

Les téléprocédures

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

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



Fiche de présentation des possibilités offertes par le caf.fr : information, consultations et démarches.

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

Par courrier via le site Internet caf.fr rubrique "Ma Caf" puis "Contacter ma Caf", les allocataires peuvent également demander à être contactés pour mieux comprendre leurs droits et éventuellement fixer un rendez-vous.

Nouveauté 2014 : Le site Internet de la Caf est également disponible sur les smartphones grâce à une application à télécharger gratuitement qui permet de consulter son compte et sa situation en temps réel.

Une **application** née en janvier 2014...



dont l'utilisation ne cesse de **progresser** depuis

Application "mon compte"

Zoom sur

Formation de l'ensemble des salariés de la Caf au caf.fr

caf.fr : rapidité, fiabilité, proximité

La promotion du site caf.fr a constitué l'un des grands axes de communication en 2014. Le site s'est enrichi tout au long de l'année pour permettre un accès à une véritable offre de services en ligne à destination :

- Des usagers, qu'ils soient allocataires ou non,
- Des partenaires.

Ce site est mis à jour quotidiennement pour informer les usagers en temps réel. Il propose des simulations, des téléprocédures de plus en plus variées et des informations précises et fiables en fonction de la situation des familles.

Afin d'utiliser et d'organiser la promotion du site Caf.fr sur le département, une campagne de formation de l'ensemble des salariés de la Caf a été programmée en 2014. Par ailleurs, tout au long de l'année, les partenaires ont également été sensibilisés au Caf.fr à chacune des réunions organisées par la Caf.

La formation des salariés a débuté en avril 2014 par les Conseillers de service à l'utilisateur (Csu) et s'est poursuivie avec la formation des agents de la relation de service et plus globalement de l'ensemble des salariés en lien direct avec les allocataires à savoir les assistantes sociales et les secrétaires des centres sociaux notamment. Se sont ensuite les Conseillers de la gestion des allocataires puis les agents de tous les services qui ont été formés.

Au total, se sont pas moins de 340 personnes qui ont été formées sur sept mois par la responsable du Centre de formation interne, Françoise Thomas, par les correspondantes informatiques, Claudine Morin et Françoise Delporte, et l'attachée de direction en charge du projet, Régine Perrin.

La formation des partenaires a été possible grâce à l'organisation de réunions d'information spécifiques. Ainsi, les communes de Loudéac, de Lannion et de Dinan ont bénéficié d'une présentation commentée du caf.fr, ainsi que la Cnam et ses partenaires associés. De même, les Relais parents assistant(e)s maternel(le)s (Rpam) ont été formés en mai 2014. Enfin, il est prévu que les collectivités territoriales, les partenaires départementaux, les Ccas ainsi que les associations caritatives soient formés d'ici à la fin de l'année 2016.

Le site évoluant régulièrement, chaque trimestre, les nouveautés sont présentées aux salariés lors des réunions de service ou par le biais d'informations déposées dans l'intranet local. Être toujours au fait de l'actualité du site permet aux salariés de la Caf de mieux conseiller et guider les usagers.

Formation de l'ensemble des cadres à l'utilisation du caf.fr le 1^{er} avril 2014



■ 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

référer et indiquer leurs disponibilités. Le site permet aussi aux parents de simuler leurs droits à Paje ou d'estimer le prix d'accueil de leur enfant en crèche.



Zoom sur

mon-enfant.fr...

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 des assistantes maternelles en activité qui ont accepté d'y figurer.

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

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

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

Deux outils de simulation pour aider les familles dans leurs choix :

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

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



■ Cafpro

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

collectivités d'accéder aux coefficient familial des allocataires dans le cadre de la mise en place obligatoire de la tarification modulée.

■ Téléphone

Le numéro de téléphone unique, 0810 25 22 10 (coût d'un appel local depuis un poste fixe), permet de joindre un conseiller de la Caf du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30, ou d'accéder

à un serveur vocal (24h/24) pour consulter les paiements, demander une attestation, connaître les horaires d'accueil...

■ Courrier

Adresse pour les dossiers des allocataires :
Caf des Côtes d'Armor
CS 10 000 – 22 096 Saint-Brieuc

Adresse pour les partenaires et les salariés :
Caf des Côtes d'Armor
4 bis avenue des Plaines Villes
22 440 – Ploufragan

■ Campagnes Sms et courriels

Afin de répondre au plus près des attentes des allocataires et des partenaires, la Caf des Côtes d'Armor adresse régulièrement des courriels et sms d'information personnalisés.

Deux exemples de courriels :

- Un premier exemple de courriel adressé aux partenaires des Ehad et Ephas pour informer nos partenaires sur les procédures à respecter pour obtenir le bon droit et faciliter le traitement des dossiers des résidents.
- Un deuxième exemple de courriel adressés aux allocataires bénéficiaires de chèques vacances pour préciser les modalités d'utilisation.

Exemples de courriels

Diapo 23

Exemples

4

Aides aux vacances
TICKETS CAF FAMILON

Monsieur Guillaume PERDIN,

Le conseil d'allocataires familiaux vous a adressé en février 2016, une notice CAF FAMILON pour faciliter votre accès au secours familial afin de vous aider à régler les dépenses de votre (vos enfants) en vacances en camping.

Le président de Tickets Caf FAMILON est heureux de vous dire :

- Une somme de 100 € par enfant pour les séjours en location familiale (vacances, séjours en famille ou amis, séjours organisés dans le cadre scolaire (colonies de vacances...), séjours à l'étranger pour les vacances familiales... séjours d'été) ou non accompagné d'une personne majeure, effectués en France et hors-campagne organisée dans le cadre d'un centre aéré.

Permettre aux allocataires de connaître tous les dispositifs vacances.

Vous êtes un EPHAD et EPHAS, votre Caf vous informe.

AIDES AU LOGEMENT : renseignez les informations du coqoin

Monsieur, Monsieur,

Tous deux professionnels d'un établissement de type EPHAD ou EPHAS, vous êtes impliqués dans le traitement des dossiers d'accès au logement de vos résidents et il est évident l'importance des droits, mais aussi l'importance de la mise en application d'une nouvelle procédure.

L'application de cette nouvelle procédure est compliquée et nécessite un accompagnement personnalisé. Afin de faciliter la mise en application de cette nouvelle procédure, nous avons mis à disposition de nos résidents un dossier d'accompagnement à l'application de cette nouvelle procédure.

Une attention particulière est portée sur les résidents qui ont des difficultés à accéder à ces services. Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner.

Il est important d'être à l'écoute de vos résidents et de leur offrir un accompagnement personnalisé. Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner.

Cette attention et application est essentielle et agit en faveur de vos résidents. Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner.

Vous pouvez bien sûr nous contacter. Nous sommes à votre disposition.

LES PARTENAIRES

Subventions et prêts aux partenaires

Axe 1 : Petite enfance

Partenaire / Projet	Subvention	Prêt
Lamballe Communauté <i>Barème atypie Lamballe – Convention pluriannuelle 4 ans</i>	18 500 €	
Adfaam 22 <i>Acquisition de matériel pédagogique et éducatif pour l'espace Jeux Contribution aux journées pro assistants maternels Convention service</i>	1 275 €	
Association Bout'Choux" <i>Acquisition de matériel et mobilier Mam</i>	3 000 €	
Cdc de Dinan <i>Acquisition de matériel d'éveil sensoriel</i>	5 888 €	
Saint-Brieuc Agglo Baie d'Armor <i>Journée professionnelle des personnels des crèches</i>	1 683 €	
Guingamp Communauté <i>Acquisition d'un logiciel de gestion</i>	940 €	
Cdc du Pays de Maignon <i>Mobilier et matériel informatique d'une micro-crèche à Hénanbihen</i>	14 000 €	
Cdc Lanvollon Plouha <i>Mobilier multi-accueil Tressignaux</i>	18 375 €	
Mam Eveil et bébé" <i>Aide exceptionnelle au démarrage d'une Mam</i>	5 000 €	
Cdc Arguenon Hunaudaye <i>Acquisition de matériel pédagogique pour le Laep</i>	770 €	
Commune de Plouguiel <i>Installation d'une chaudière de gaz pour la Mam</i>	990 €	
Commune d'Yffiniac <i>Acquisition d'un logiciel et matériel de puériculture pour le multi-accueil</i>	7 284 €	
Cias Lannion Trégor Communauté <i>Acquisition de matériel pédagogique et informatique</i>	2 343 €	
Association La Courte Echelle" à Lamballe <i>Aménagement d'une biberonnerie</i>	4 368 €	
Commune de Trégueux <i>Construction d'une extension de la crèche (stockage)</i>	12 360 €	
Ime Les Vallées <i>Centre de ressources</i>	12 311 €	
Lamballe Communauté <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	2 817 €	
Dinan Communauté <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	14 278,50 €	
Cdc Lanvollon Plouha <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	6 232,50 €	
Cdc Côte de Penthièvre <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	1 125 €	
Cdc Sud Goëlo <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	2 344,50 €	

Cdc Centre Armor Puissance 4 <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	1 642,50 €	
Ccas de Ploufragan <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	1 840,50 €	
Association Ti Choutig" <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	1 732,50 €	
Guingamp Communauté <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	10 917 €	
Ville de Saint-Brieuc <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	29 286 €	
Commune de Trégueux <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	94,50 €	
Cdc Paimpol Goëlo <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	18 €	
Cdc Pays de Matignon <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	5 314,50 €	
Scop A L'Abord'Agés" <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	6 804 €	
Mutualité enfance famille <i>Modes d'accueil mutualisés en horaires atypiques Convention pluriannuelle</i>	26 000 €	
Lamballe Communauté <i>Maison de l'enfance</i>	33 000 €	33 000 €
Association Eveil Gest" <i>Création d'une Mam à Quintin</i>	5 000 €	
Dinan Communauté <i>Relogement du jardin d'enfants de Taden</i>	18 430 €	18 430 €
Commune d'Yvignac-la-Tour <i>Travaux d'aménagement pour une Mam</i>	9 900 €	
Cdc Rance Frémur <i>Construction d'un multi-accueil</i>	224 000 €	
Cdc du Pays de Matignon <i>Construction d'une micro-crèche à Hénanbihen</i>	108 000 €	
Cdc Lanvollon Plouha <i>Extension MA de Tressignaux</i>	153 000 €	
Dinan Communauté <i>Mise aux normes crèche et création de 2 places</i>	166 400 €	
Lamballe Communauté <i>Maison de l'enfance</i>	88 800 €	
Lamballe Communauté <i>Soutien aux Eaje associatifs</i>	40 000 €	



Exemples de courriels

Axe 2 : Enfance jeunesse

Partenaire / Projet	Subvention	Prêt
Commune Pleguien <i>Formation Bafa Inclu dossier Ddcs</i>		
Cdc Presqu'île de Lézardrieux <i>Acquisition d'un logiciel de gestion Multi-accueil – Alsh</i>	2 070 €	
Cdc Pays de Matignon <i>Acquisition d'un logiciel de gestion pour l'Alsh</i>	750 €	
Commune de Ploëzal <i>Réhabilitation d'un bâtiment en local périscolaire</i>	10 800 €	
Eclaireuses et éclaireurs de France de Dinan <i>Fonctionnement de l'Alsh le dimanche</i>	485 €	
Scouts et Guides de France <i>Fonctionnement de l'Alsh le dimanche</i>	3 828 €	
Ddcs <i>Formation Bafa des personnels périscolaires</i>	30 000 €	
Commune d'Erquy <i>Acquisition de mobilier et matériel de camping</i>	407 €	
Commune de Plédran <i>Rénovation de l'aile ouest du pôle enfance famille</i>	13 500 €	
Cdc Canton de Callac <i>Acquisition d'un logiciel de gestion</i>	1 650 €	
Scouts et guides de France <i>Acquisition de matériel de camping et menuiserie</i>	1 255 €	
Lamballe Communauté <i>Acquisition d'un logiciel de gestion</i>	6 920 €	
Commune de Brehand <i>Acquisition de matériel informatique Temps d'accueil périscolaire"</i>	407 €	
Association Amitié et Partage – Saint-Lormel <i>Acquisition de matériel de camping toile de tente</i>	150 €	
Commune de Plougrescant <i>Acquisition de matériel informatique</i>	805 €	
Commune de Trevou Treguignec <i>Acquisition de matériel informatique Alsh périscolaire et Tap</i>	426 €	
Cdc du Pays de Moncontour <i>Constitution de malles pédagogiques</i>	600 €	
Commune de Ploubezre <i>Acquisition d'un logiciel de gestion</i>	153 €	
Commune de Tredrez Locquemeau <i>Acquisition de matériel informatique Alsh, périscolaire et Tap"</i>	1 375 €	
Commune de Plestin Les Grèves <i>Acquisition de matériel informatique pour ses équipements enfance-jeunesse</i>	2 552 €	
Commune de Ploulec'h <i>Acquisition de matériel informatique Alsh périscolaire et Tap"</i>	2 035 €	
Commune de Léhon <i>Acquisition de matériel informatique</i>	83 €	
Commune de Bourseul <i>Acquisition de matériel informatique Alsh périscolaire et Tap"</i>	1 305 €	

Association Mjc de Lamballe <i>Acquisition de matériel informatique</i> <i>Complément enveloppe Bafa</i>	2 000 € 900 €	
Commune de Plérin <i>Acquisition de mobilier pour l'ALSH La Caravelle"</i>	350 €	
Loisirs Pluriel" <i>Accueil d'enfants en situation de handicap</i>	44 570 €	
Commune de Lannion <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	13,50 €	
Commune de Plourhan <i>Soutien à l'accueil d'enfants porteurs de handicap</i>	1 130 €	
Association Céline" <i>Demande de remise d'indu</i>	957,66 €	
Association Escale Jeunesse" <i>Aménagement Fjt Guingamp</i>	10 000 €	
Adij <i>Fonctionnement du réseau information jeunesse</i>	5 000 €	
Association Marmouzien" <i>Salon du livre jeunesse</i>	1 000 €	
Ensemble des communes gestionnaires de Tap déclarés <i>Aide au démarrage Tap</i>	300 000 €	
Afr Goudelin <i>Mise en place de la tarification modulée</i>	117 €	
Commune de Plérin <i>Aménagement pour un Alsh et un accueil périscolaire</i>	75 000 €	75 000 €
Commune de Paimpol <i>Aménagement d'un espace ados dans le centre social</i>	5 200 €	
Commune de Lamballe <i>Rénovation Alsh ados</i>	34 969 €	34 969 €
Commune de Gausson <i>Aménagement nouveau local d'accueil périscolaire</i>	4 950 €	4 950 €
Fédération départementale des associations familles rurales <i>Soutien aux familles costarmoricaines en milieu rural</i>	25 000 €	
Afr <i>Projet budgetissimo : jeu de prévention contre l'endettement</i>	5 000 €	





Axe 3 : Parentalité

Partenaire / Projet	Subvention	Prêt
Le Gué" <i>Espace rencontre : organisation du droit de visite</i> <i>Médiation familiale et pilotage et espace rencontre</i> <i>Médiation familiale et pilotage et espace rencontre</i> <i>Médiation familiale et pilotage et espace rencontre</i>	5 500 € 19 315 € 7 500 € 10 910 €	
Vacances et Familles" <i>Vacances familiales accompagnées (centres sociaux briochins)</i> <i>A la découverte du sport en famille</i> <i>Vacances familiales accompagnées</i>	2 400 € 1 660 € 97 700 €	
Unafam" <i>Soutien aux familles des malades psychiques</i>	1 800 €	
Apedys" <i>Aider et conseiller les parents d'enfants et les adultes dyslexiques</i>	1 500 €	
Afdma" <i>Fonctionnement de la maison d'accueil des familles de détenus</i>	4 000 €	
Acces Armor" <i>Intervention autour du livre dans les lieux d'accueil de la petite enfance, auprès des familles en difficulté et des enfants du voyage</i>	5 000 €	
Afr Maroué Noyal <i>Groupes d'échanges entre parents</i>	2 290 €	
Cœur de Vie Plérinaise" <i>Actions de soutien à la parentalité portées par le centre social</i>	2 000 €	
Udaf <i>Participation au Reaap, coordination lire et faire lire, animation et fonctionnement du point info familles</i>	6 000 €	
Amicale laïque de Saint-Brieuc <i>Se sentir mieux pour réussir : accompagnement des enfants connaissant des troubles des apprentissages ou du comportement</i>	3 000 €	
Enjeux d'enfants" Grand Ouest <i>Accompagnement des enfants de parents détenus</i>	1 500 €	
Beauvallon <i>Cap Saint-Brieuc - Pass'Age Lannion-Actions Parents Paimpol</i> <i>Centre d'aide à la parentalité</i> <i>Centre d'aide à la parentalité</i>	10 500 € 16 698 € 602 €	
Sesam <i>Parents, parole et écoute</i>	4 800 €	
Secours populaire français <i>Vacances familiales : renouvellement de deux caravanes</i>	15 000 €	
Le Goëland" <i>Espace rencontre : organisation du droit de visite</i>	5 000 €	
Apel <i>Organisation d'un colloque régional</i>	1 500 €	
Domicile action trégor <i>Ulysse, vacances familiales</i>	1 500 €	
Caf <i>Animation</i>	50 000 €	

Axe 4 : Vie sociale



Partenaire / Projet	Subvention	Prêt
Régie des quartiers de Saint-Brieuc <i>Vie de quartier au plateau</i>	2 500 €	
Loc Services <i>Voyelles : lieu d'accueil et d'animation enfants-parents</i>	1 250 €	
MJC du Plateau <i>Accompagnement des familles dans l'accès à la langue française</i>	3 500 €	
Régie de Quartiers <i>Loisirs familiaux</i>	7 200 €	
Cœur de Vie Plérinaise" <i>Vacances et temps libre 2014</i>	2 200 €	
Ccas de Guingamp <i>Action "Le Français parlé"</i> <i>Parentalité et lutte contre l'isolement</i>	2 000 € 1 790 €	
Domicile Action Trégor <i>Petit gourmand deviendra grand : ateliers cuisine</i>	3 500 €	
Commune de Paimpol <i>Création d'un centre social</i> <i>Loisirs et vacances en famille</i>	45 900 € 2 784 €	45 900 €
Ccas de Ploufragan <i>Sorties familiales 2014, semaine bleue et carnaval</i>	5 000 €	
Ccas de Guingamp <i>Actions familles 2014</i>	5 343 €	
Association Vita Cité" <i>Projets "Vacances, loisirs, familles"</i>	2 000 €	
Association Mosaïk" à Plédran <i>Accompagnement des familles et soutien à la parentalité</i>	6 000 €	
Commune de Plédran <i>Aménagement d'une cuisine dans le centre social</i>	19 000 €	
Domicile action trégor <i>Loisirs de proximité – Lannion</i>	6 990 €	

Axe 4 : Logement

Partenaire / Projet	Subvention	Prêt
Pact Hd 21 <i>Accompagnement des familles en situation de précarité énergétique</i>	15 600 €	
Adil <i>Accès aux droits des familles et des allocataires</i>	59 400 €	

Axe 5 : Insertion

Partenaire / Projet	Subvention	Prêt
Cidff <i>Service d'information sur les droits des femmes et des familles</i>	5 000 €	

52 projets ont été soutenus en 2014 pour un montant de 113 345 €

■ Les instances décisionnelles

*Le bureau du Conseil
d'administration au
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*
 Maryse GASPAILLARD, *MEDEF*
 Brigitte LE CORNET, *CGPME –
employeurs*
 Jean-Pierre LE MAT, *CGPME*
 Martine GAUTIER, *UPA-E*
 Jean SÉRANDOUR, *UPA*
 Blandine BISILLIAT-DONNET, *UDAF*
 Marie-Pierre CARLUER, *UDAF*
 Lionel LE BORGNE, *UDAF*
 Christine VILT, *UDAF*

Les suppléants

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

Les représentants du personnel

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

Collège cadres et assimilés
 Marie-Françoise LESTIC
 (titulaire), *CGT*

**95
représentations
extérieures
en 2014**

*Photo de l'ensemble des membres du Conseil
d'administration de la Caf*





Réunion du Conseil d'administration

■ Le Conseil d'administration

- A pour rôle de représenter les allocataires via les partenaires sociaux, à parité de représentants.

Quatre représentants des associations familiales et quatre personnes qualifiées de la société civile siègent également. Trois représentants du personnel assistent aux séances du conseil avec voix consultative.

- Autorise le président à signer, conjointement avec le directeur, le contrat pluriannuel de gestion liant la Caf à la Caisse nationale.
- Vote les budgets de gestion administrative et d'action sociale dans le cadre du contrat pluriannuel de gestion.
- Oriente et contrôle l'activité de la caisse, en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis par le directeur, notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de l'organisme, aux relations avec les usagers et les partenaires.



Madame BISILLIAT-DONNET, présidente du Conseil d'administration

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

Les représentations auprès des institutions et associations départementales

- Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)
Commission exécutive
Commission des droits et de l'autonomie
- Commission départementale d'accueil du jeune enfant (CDAJE)
- Fonds d'aide aux accédants à la propriété en difficulté (FAAD)
Commission plénière
Commission d'attribution
- Fonds de solidarité pour le logement (FSL)
Comité directeur
Commission unique
- Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)
- Habitat et développement 22
- Fédération départementale familles rurales
- 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 seule 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

- Magalie COZLER, responsable du service communication,
- Christelle DAMBRINE, attachée de direction,
- François LAURAS, responsable études,
- Laëtitia LE BRAS JACOB, fondée de pouvoir,
- Régine PERRIN, attachée de direction,
- 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 l'activité : ressources humaines, développement durable, nouvelle Caf, maîtrise des risques-qualité et processus-lutte contre les fraudes – sécurités informatiques, communication, études.

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

— 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

Animations de Noël à destination du personnel (décembre 2014)



Les ressources humaines

Réunions d'information sur les Ressources humaines à destination de l'ensemble du personnel les 1er et 2 juillet 2014



Membres du comité de rédaction du journal interne



■ Les effectifs

205 agents titulaires en gestion administrative (Ga) dont 2 invalides.
102 agents titulaires en action sociale.

41 Cdd (Contrat à durée déterminée) présents au 31 décembre 2014 dont :

- 20 Cdd de surcroît,
- 15 Cdd de remplacement d'agents absents,
- 5 emplois d'avenir,
- 1 Cdd pro.

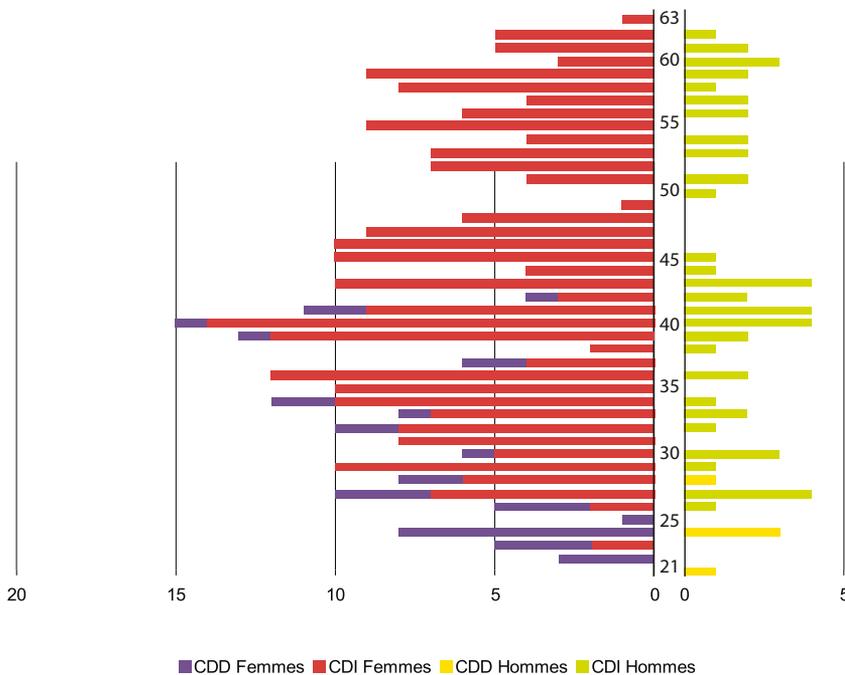
> soit **315,10** équivalents temps plein (Etp) en 2014.

> **72** agents titulaires bénéficient d'un contrat de travail **à temps partiel** soit 23,45 % de l'effectif.

> **36** stagiaires ont été accueillis en 2014.

■ La pyramide des âges

Pyramide des âges 2014



■ Les salaires

Moyenne des salaires bruts des Cdi (hors invalides) en 2014, calculée sur 14 mois

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

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

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

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

■ La politique salariale

> Les mesures individuelles :

Attribution des points d'ancienneté : 454 points pour 227 agents

Attribution des points de compétence : 617 points pour 70 agents
Parcours professionnels : 28 agents concernés
17 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 2014, le Comité d'entreprise s'est réuni 12 fois.

> Les commissions

- Formation (9 membres)
- Egalité hommes-femmes (5 membres)
- Logement et aides financières (4 membres)
- Loisirs et cadeaux (9 membres)
- Contrôle (4 membres)
- Mutuelle (2 représentants au Conseil d'administration de la mutuelle)
- Animation (5 membres)

> La Négociation Annuelle Obligatoire :

4 réunions se sont déroulées au premier semestre 2014. Elles sont composées de 6 représentants du personnel.

> 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, dont 2 pour le collège cadres et 12 pour le collège ouvriers et employeurs). En 2014, 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 2014, le Chsct s'est réuni 6 fois dont 2 fois pour des réunions exceptionnelles.

> Délégation nationale

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

— La formation —



Diplômés Vademecaf en compagnie des tuteurs et formateurs (mars 2014)

En 2014, la Caf des Côtes d'Armor a consacré 7,53 % de sa masse salariale à la formation professionnelle, dépassant largement l'obligation légale de 1,6 %.

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 31,55 %
- Accès à un premier métier 20,04 %
- Maintenance des compétences 17,88 %
- Professionnalisation 16,65 %
- Développement personnel 1,64 %
- Evolution technologique 5,69 %

Actions de développement des compétences

- Accès à un premier métier 1,12 %
- Maintenance des compétences 0,69 %
- Professionnalisation 0,17 %
- Développement personnel 2,24 %
- Autre reconversion individuelle 2,32 %
- **100 %**

360 salariés dont 62 hommes et 298 femmes (soit 103,45 % du personnel) ont suivi une ou plusieurs actions de formation/perfectionnement pour un total de 16 196 heures 35.

- Les employés à hauteur de 66,39 %
- Les agents de maîtrise et interprofessionnels 19,72 %
- Les agents de direction et les cadres 13,89 %
- **100 %**

Répartition des dépenses de formation en 2014

Formation interne	235 929,00 €
Transport hébergement fonctionnement	16 602,00 €
Versements obligatoires	119 886,00 €
Frais pédagogiques	114 183,00 €
Rémunération des stagiaires	259 714,00 €
Allocations de formation versées	469,00 €
Total	746 783 €

Bénéficiaires	Employés	Agents de maîtrise et interprofessionnels	Agents de direction et cadres	Total
Ensemble de l'organisme	225	74	49	348
Bénéficiaires de formation professionnelle	239	71	50	360

En 2014, le Centre de formation interne (Cfi) a organisé et dispensé un peu plus de 6 910 heures de formation aux salariés selon la répartition suivante :

- Actualité législative 693h30
- Formation 1 520h15
- Téléphonie 4 697h00

Le Département — des systèmes d'information (Dsi) —

Outre 4 649 sollicitations G@ci-stp (4 649 tickets ouverts pour 4 632 tickets résolus) concernant les dépannages mais également

l'assistance aux utilisateurs et les installations diverses de matériels et logiciels, l'année 2014 a été marquée par :

Le déploiement :

- du système d'exploitation *windows 7* en remplacement de *windows XP* devenu obsolète (119 ordinateurs déployés et 136 écrans 22 pouces installés),
- d'*Agape*, nouvel outil de gestion de l'activité (absentéisme, plannings,...),
- d'*e-réunion* qui permet la dématérialisation des ordres du jour et des comptes rendus de plusieurs réunions (Equipe de direction, Comité de direction et réunions cadres direction. Ce déploiement a été accompagné par la distribution de tablettes numériques à l'ensemble des cadres,
- du référentiel *s@fir* pour les Aides financières collectives (Afc),
- de postes en libre service à l'accueil et sur les sites extérieurs dans le cadre de la mise en place de l'accueil sur rendez-vous,



e-réunion

Le développement de solutions informatiques répondant à des besoins ponctuels spécifiques :

- gestion automatisée des inscriptions (mef.caf22.fr) pour la Maison enfance famille (Mef),
- partage de fichiers avec différents partenaires extérieurs dans le cadre du Schéma territorial des services aux familles (<http://www.schema-famille22.fr>)

L'accompagnement et l'organisation des déménagements,

pour la partie câblage du réseau et matériaux informatiques, des antennes Caf de Dinan et Guingamp

La gestion de 1 970 faits générateurs dans le cadre des habilitations.

— La gestion comptable et financière —



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

Au niveau local, les comptes de l'organisme sont validés par l'agent comptable national. Pour l'arrêté des comptes 2014, l'agent comptable national a validé nos comptes et formulé cinq observations ne nécessitant pas de rectification comptable.

— Les principales masses financières —

	En euros
Prestations versées aux familles	528 597 503
Aides action sociale	27 767 793
<i>Dont</i>	
<i>Aides collectives</i>	25 268 745
<i>Aides individuelles</i>	2 499 048
Gestion / frais de fonctionnement	23 507 539
<i>Dont salaires</i>	16 602 084
Assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf) *	32 232 559
Montant total des dépenses	656 475 271

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

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

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

Nombre de décisions	Année 2014
Demandes de remises de dettes	3 237
Admissions en non valeur	106
Total	3 343

Les recours des allocataires

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

Nombre de recours	Année 2014
Pré-contentieux	481
Contentieux	31
Total	319

43 décisions ont été rendues par les tribunaux en 2014.

Le recouvrement des pensions alimentaires impayées

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

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

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. Ces demandes de saisies de prestations sont chaque année en nette augmentation.

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 2014, la commission administrative s'est réunie à 9 reprises et a examiné 165 suspicions de fraude aux prestations familiales.

Le recouvrement des créances

Les indus

	2012 en €	2013 en €	2014 en €
Montant des indus émis	16 420 834,25	18 492 170	19 071 719
Montant des indus recouverts	15 193 543,05	18 409 589	18 199 846
Solde au 31 décembre des indus à récupérer	7 740 746,74	7 823 327	8 695 199
Taux de recouvrement global	66,25 %	70,18%	67,67%

Le montant des mises en indus, soit 19 071 719 €, progresse de 3,13 % en 2014. Le nombre d'indus créés augmente de 2,78%.

Le solde des indus au 31 décembre 2014 augmente de 11,14 % : 8 695 199 € contre 7 823 323 € au 31 décembre 2013.

Le taux de recouvrement global passe de 70,18% en 2013 à 67,67% en 2014. La baisse du taux de recouvrement global s'explique essentiellement par une baisse des recettes liées au recouvrement non financier (remise de dettes). Le taux de recouvrement financier augmente légèrement et passe de 58,87% à 62,17% en 2014.

Le service créances prenait 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. Le service contentieux, assurait le recouvrement forcé des indus dont le recouvrement est défaillant.

Depuis septembre 2014, le recouvrement unifié a été mis en place suite à la fusion des deux services.

— 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.

En 2014, les temps forts sont :

- La participation au projet d'accueil sur rendez-vous" qui a généré un achat de mobilier et des travaux électriques dans les accueils du siège et des antennes.
- Une amélioration des conditions d'accueils du siège par l'achat d'une structure de jeux de motricité dans l'espace enfants".
- Un réaménagement des locaux concernant les services de l'agence-comptable, occasionnant le déplacement d'une cloison.
- La réponse à l'audit Mnc concernant l'opération de construction du nouveau siège de la Caf.
- La réception des travaux de rénovation du centre social de Guingamp et Dinan.
- La passation et la réalisation de marchés tels que :
 - La signalétique des centres sociaux de Guingamp et de Dinan suite aux travaux de rénovation,
 - Le renouvellement du marché de surveillance et de gardiennage des locaux du siège,

- La mise en oeuvre des marchés régionaux pour l'achat de papier et d'enveloppes de l'organisme,
- L'exécution des marchés travaux et de fournitures d'équipements pour les cuisines pédagogiques pour les sites de Dinan, Guingamp et Plérin,
- Les prestations de nettoyage des locaux et des vitreries des centres sociaux, antennes et du siège de la Caf,
- La mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la maintenance des installations du nouveau siège,
- Les marchés de maintenance du siège.

Au niveau de l'organisation, l'activité du service a été revue afin de rendre opérationnelle la polyvalence de l'équipe en vu de garantir la continuité des missions, notamment sur :

- La sécurité et les interventions liées au nouveau siège de la Caf,
- La supervision des factures et la vérification des ordonnancements comptables,
- La numérisation des factures,
- la mise en oeuvre du logiciel ISiAC, pour l'inventaire physique des biens.



Accueil du centre social de Guingamp après les travaux

Travaux de rénovation du Centre social de Dinan



L'accompagnement des retours à la suite de longues absences

En 2012, une réflexion a été menée sur la mise en place d'un protocole visant à accompagner tout agent revenant d'une absence de longue durée de plus de 21 jours. Dès 2013, ce protocole a été mis en place et, au regard des besoins identifiés, a été progressivement étendu à l'ensemble des agents rejoignant l'un des pôles ainsi qu'aux salariés en difficulté pour exercer le métier.

Concrètement, 13 agents ont bénéficié de cet accompagnement en 2014 et les responsables des pôles évaluent à 17 agents, le nombre de salariés qui seront susceptibles d'en bénéficier en 2015.

Dans la pratique, l'organisation se matérialise de la façon la suivante :

- Deux référents techniques accompagnés de deux agents du pôle gestion des flux, démarche qualité et prestations familiales ont en charge l'accompagnement

individualisé de l'agent. Ils prennent ainsi en charge pendant 3 semaines l'agent suivant un programme personnalisé qui prend en compte :

- La nature de l'accompagnement (retour après une longue absence, difficulté sur une thématique précise...),
- La durée de l'absence,
- Le métier de l'agent (traitement des dossiers, accueil des allocataires...).

- Le programme alterne des périodes théoriques (lecture des actualités législatives, des processus et des versions informatiques) avec des périodes de pratique professionnelle (traitement des dossiers par prestations).

Deux bilans sont réalisés :

- Un premier bilan entre l'agent et le cadre de proximité au bout de trois semaines,
- Un second bilan au bout de 6 mois.

La démarche Lean :

Dans le cadre du dispositif des Caf à fort enjeux, la Caf des Côtes d'Armor a participé au projet national de déploiement de la méthodologie Lean dans le traitement du Revenu de solidarité active (Rsa).

Ce travail a rassemblé différents acteurs et services de l'organisme ainsi que les partenaires du Conseil Départemental. Deux thématiques ont particulièrement été travaillées :

- La traçabilité des traitements,
- La formalisation des procédures.



Photo de la réunion du 24 septembre 2014 qui rassemblait un gestionnaire conseil, un référent technique du pôle précarité handicap, un référent technique du service Maîtrise des risques et les partenaires du Conseil Général.

Déploiement de l'outil Qualicaf

L'amélioration continue de la qualité est partie prenante de l'activité des gestionnaires conseil. Dans ce cadre, un groupe projet a travaillé sur le déploiement de l'outil Qualicaf".

Qualicaf est un applicatif de gestion de la supervision qui complète la mise en œuvre de la démarche processus et des boucles qualité. Qualicaf permet :

- Une évaluation simple et objective de l'application de la réglementation et des procédures ?

- Une restitution d'informations afin de mettre en évidence des actions de formation ou d'accompagnement à mener auprès des agents.



et Projets financés

Le calendrier des manifestations publiques a largement été déterminé par les échéances électorales qui se sont succédées en 2014. Le droit de réserve qui s'impose aux élus explique que les inaugurations aient été moins nombreuses et qu'elles se soient vues concentrées essentiellement au cours du second semestre.

L'inauguration des locaux rénovés du centre social de Dinan organisée le 14 mai aura été pour notre organisme le point d'orgue de ces manifestations. Les travaux qui y ont été réalisés offrent aujourd'hui à l'équipe du centre social et aux gestionnaires de dossiers

de nouvelles ressources. Des moyens qui seront désormais disponibles pour que soit rendu aux allocataires un accueil plus adapté à leurs demandes et à l'utilisation des outils informatiques qui leur sont destinés.

Il est à noter que l'essentiel des événementiels ont concerné cette année la seconde couronne briochine et l'est du département. Ces nouvelles implantations confirment le rééquilibrage, au niveau départemental, d'une implantation des services dans les secteurs ruraux en proximité des agglomérations de Saint Briec et de Dinan.

■ Samedi 25 janvier

Inauguration du multi-accueil et signature du Contrat enfance jeunesse à Broons.

■ Mercredi 14 mai

Inauguration du Centre social et de l'antenne Caf de Dinan suite à des travaux de rénovation.

■ Samedi 14 mars

Inauguration du pôle jeunesse à Lanvillon.



■ Samedi 2 juillet

Inauguration de l'accueil périscolaire sur la commune de Le Foeil.

■ Mercredi 9 juillet

Inauguration du pôle jeunesse à Binic.



Vendredi 5 septembre

Inauguration de l'accueil
périscolaire de Hénon.

Samedi 20 septembre

Inauguration de l'accueil
périscolaire de Binic.

Samedi 27 septembre

Inauguration du
multi accueil de
Langueux.



Vendredi 10 octobre

Inauguration du multi accueil de Corseul.

Lundi 13 octobre

Inauguration de l'aire d'accueil
des gens du voyage à Ploufragan.

Vendredi 14 novembre

Inauguration du pôle jeunesse
à Guingamp



Samedi 25 octobre

Inauguration du pôle
enfance à Plénée-Jugon.

Samedi 29 novembre

Inauguration du multi
accueil de Quévert.

BILAN 2014 DE LA MAISON ENFANCE FAMILLE (Mef)

et du parc pédagogique

■ 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 oeuvre un programme d'animation ainsi que des outils pédagogiques adaptés aux enfants et aux familles.



Le visuel de la maison enfance famille

■ 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. L'obtention de l'agrément de l'Éducation Nationale a été obtenu le 22 janvier 2014.

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

- **Les familles** ont été accueillies les mercredis matin et après-midi, puis uniquement le mercredi après-midi (séances à 13 h 30 et 15 h 00) à partir de septembre 2014 suite aux nouveaux rythmes scolaires. Plus de 550 personnes ont bénéficié d'une animation à travers 25 dates (50 séances proposées). Suite à une fréquentation exponentielle, une inscription en ligne a été mise en place pour limiter le nombre de participants afin de garantir un service de qualité. 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, par les salariés, par les enfants et adultes venus avec leur école ou leur ALSH.
- **8 ALSH** (143 enfants) ont participé aux animations pendant les vacances de février, de Pâques et de la Toussaint. La diffusion de l'offre s'est faite par les conseillers



Animation "Goûtons le miel" à destination des salariés le 2 septembre 2014

en développement social de la Caf. Des enfants de 4 à 13 ans ont été accueillis sur la thématique du jardin et des abeilles. Des ALSH de tout le département se sont déplacés (Lézardrieux, Callac...) ce qui permet de penser que l'offre proposée semble adaptée à leurs attentes.

- **Les salariés**, 14 animations ont été proposées aux salariés sur le temps du midi. Ceux-ci ont été intéressés (65 participants), revenant pour certains d'une animation à l'autre.

- **La journée des familles** du 27 août organisée par dix centres sociaux des Côtes d'Armor, la Caf et la Maison Enfance Famille. Pour sa deuxième édition, 110 personnes (familles, habitants, bénévoles et professionnels) se sont déplacés malgré la météo capricieuse. Les familles ont apprécié le programme et l'organisation. Cette journée, riche en rencontres, a mis en avant le talent des bénévoles à travers les nombreux ateliers proposés. Le repas partagé et le spectacle ont été également des moments très appréciés.
- **Deux expositions de l'Espace des Sciences de Rennes** ont investi la rotonde et la salle de conférence. L'exposition "Mille milliard d'insectes et nous et nous et nous !" a été exposée du 20 août au 16 octobre 2014 et "Curieux de nature" du 23 octobre au 16 décembre 2014. L'esthétique et le contenu de ces supports ont été remarquables.



Affiche pour promouvoir l'exposition "Curieux de nature"



Comité de pilotage de la Mef le

- **Noël à la Caf** les 22 et 23 décembre 2014. Des animations pour les enfants ainsi qu'une boisson chaude et des chocolats ont été proposés aux allocataires.

LE DÉVELOPPEMENT

durable

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

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

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

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

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

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

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

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



■ La responsabilité environnementale

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

— La consommation d'énergie —

- **Objectif national pour 2014 :**
 - **12 % par rapport à l'année 2009, première année du Plan cadre.**
- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
 - 1 402 Gigawh en 2009 et 1 389 Gigawh en 2014 soit une baisse de 0,93 %.**

L'analyse des coûts d'exploitation du nouveau siège départemental fait apparaître une variation volumétrique des kilowh de +12 % entre 2012 (ancien bâtiment) et 2014 sans tenir compte de la taille de l'immeuble.

En 2012, les consommations étaient de 276 482 kilowh pour l'électricité et 320 325 kilowh pour le gaz, soit un total de 596 807 kilowh. En 2014, la consommation électrique dans le nouveau bâtiment s'élevait à 670 389 kilowh.

Pour autant, les comparaisons techniques entre l'ancien et le nouveau bâtiment sont impossibles. En effet, l'importante consommation électrique en 2014 se justifie :

- Par des problématiques de fonctionnement et de réglage d'un bâtiment dans sa première année pleine d'exploitation,
- Par les nouveaux équipements installés :
 - Deux chaudières fonctionnant été comme hiver pour le chauffage et le rafraîchissement des locaux,
 - Des ventilo convecteurs dans tous les espaces de réunion, de formation...
 - La climatisation des locaux techniques,
 - Des centrales d'air dans l'espace restauration et dans la salle de conférence,

- Des ballons électriques dans les espaces suivants : sanitaires, douche et espace restauration,
- Des cellules électriques sur les robinets thermostatiques des sanitaires,
- La multiplication des équipements électroménagers : frigos sur les espaces détente et en restauration, micro-ondes, cafetières et bouilloires, lave-vaisselles, plaques de cuisson et fours,
- Des éclairages intérieurs et extérieurs plus nombreux,
- Les pompes de relevages des eaux de pluie et des eaux usées,
- Les stores électriques pour les façades exposées au soleil,
- ...

La prise en main renforcée des installations par le service achats, l'analyse des consommations, les actions de sensibilisation et de doctrine interne devront permettre à l'avenir d'infléchir les résultats de la Caf pour tendre vers l'objectif national.

Il faut souligner que l'installation photovoltaïque sur les toitures du nouveau bâtiment a généré une revente d'énergie à Erdf à hauteur de 7 869 € au titre de l'exploitation en 2014.

— La consommation d'eau —

- **Objectif national pour 2014 :**
– 8 % en m³ par rapport à l'année 2009.
- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
2 094 m³ en 2009 – 1 773 m³ en 2014,
soit une baisse de 15,33 % tous sites confondus.

S'agissant du nouveau bâtiment, une hausse des m³ consommés sur le réseau d'eau de ville est constatée entre 2012 (ancien bâtiment) et 2014 : respectivement 889 m³ et 1 185 m³, soit une augmentation de 33,3 %.

La Caf est aujourd'hui équipée de cuves de récupération des eaux pluviales pour alimenter les chasses d'eau dans les sanitaires. Au titre de l'année 2014, 954 m³ d'eaux pluviales ont ainsi été utilisés, qu'il convient d'ajouter au 1 185 m³ d'eau de ville pour disposer d'une vision globale de la consommation d'eau de la Caf. Le total annuel s'élève à 2 139 m³.

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

La variation totale 2012 - 2014, non rapportée aux surfaces, est ainsi de + 140 %. Elle s'explique notamment par :

- Une modification des habitudes des salariés avec une utilisation plus importante des équipements à disposition en plus grand nombre et requérant de l'eau : sanitaires, douches, espaces restauration et détente,
- L'augmentation des effectifs travaillant au siège entre 2012 et 2014,
- L'installation de machines à café sur les plateformes téléphoniques et de fontaines à eau à l'accueil.

A l'instar des consommations énergétiques, l'analyse des consommations, les actions de sensibilisation et de doctrine interne devront permettre à l'avenir d'infléchir les résultats de la Caf pour tendre vers l'objectif national.

— Les achats de papier —

- **Objectif national pour 2014 :**
– 14 % par rapport à l'année 2009 pour la bureautique, l'édition de communication et les impressions internes.
- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
14,36 tonnes en 2009 – 10,3 tonnes en 2014, soit une baisse de 28,27 %.

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

- **Objectif national pour 2014 :**
80 % des véhicules de la flotte automobile en propriété ou en location sont propres (émissions < 130g CO²/km).
- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
79,17 % de véhicules propres.

— Le traitement et le recyclage des déchets —

- **Objectif national pour 2014 :**
90 % des déchets papier et carton sont recyclés, traités ou valorisés.
- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
100 % des déchets sont recyclés.

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

L'organisme poursuit ses démarches en la matière avec :

- Le déploiement d'un outil de numérisation (Safir) pour les services achats", Ressources humaines" et Gestion des Aides financières collectives",
 - Le déploiement de la gestion des flux en corbeilles,
 - La dématérialisation des relations avec les administrateurs et des documents associés aux rencontres
- La remise de tablettes numériques à l'ensemble des cadres et le développement d'e-réunions, avec dématérialisation des ordres du jour, des pièces jointes et des compte-rendus,
 - La publication électronique des marchés.

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

- **Objectif national pour 2014 :**
75 % des bâtiments sont conformes à la réglementation.
- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
76 % des bâtiments sont conformes à la réglementation.

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

- **Objectif national pour 2014 :**
 - Baisse de 8,17 % des kilomètres parcourus en voiture entre 2009 et 2014,
 - Baisse de 4,28 % des kilomètres parcourus en train entre 2009 et 2014,
 - Installation d'un second équipement de visio conférence depuis l'entrée dans le nouveau bâtiment.
- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
L'année 2014 se caractérise par 214 visio conférences.

Diminution des Gaz à effet de serre (Ges)

- **Objectif national pour 2014 :**
- 16 % par rapport à l'année 2009.
- **Résultats (Source Données Perl'S) :**
En l'absence d'historique 2009 dans Perl'S, le comparatif 2013 / 2014 fait apparaître une baisse de 34,02 %.

Résultat 2013 : 1 705,555 tonnes équivalent Co²
Résultat 2014 : 1 125,382 tonnes équivalent Co²

■ La responsabilité sociale

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

Actions réalisées en 2014 :

- **Promouvoir le principe de la diversité à l'embauche :**
 - Recours à la méthode de recrutement par simulation (Mrs) en lien avec pôle emploi : Cette méthode permet d'élargir les recherches de candidats en privilégiant le repérage des habiletés (capacités nécessaires) au poste de travail proposé. Elle sort des critères habituels de recrutement que sont l'expérience et le diplôme.
 - Accord local relatif à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés signé en décembre 2013.
 - Recours à des Esat ou des entreprises adaptées : 2 marchés ont été passés en 2014.
 - **Promouvoir l'égalité des chances et l'égalité de traitement tout au long de la vie professionnelle :**
 - Niveau de responsabilité :
Pourcentage de femmes sur la totalité des effectifs en 2014 : 83,11 %.
En 2014, 82,56 % des niveaux 5A à 7, 100% des niveaux 8 et 10 et 0 % des agents de direction étaient des femmes.
 - Rémunération/évolution de carrière :
Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une promotion en 2014 : 9,12 %.
En 2014, 8 % des salariés travaillaient à temps partiel et 2 % des salariés avaient plus de 45 ans.
 - **Faire de la formation un levier de promotion de la responsabilité sociale :**
 - Les Drh et Rrh ont été formés aux questions de la diversité, de l'égalité des chances et de l'égalité de traitement.
 - Le nombre de jours moyen de formation par salarié est de 5.17 jours en 2014.
 - Des modalités d'accessibilité aux formations ont été mises en place pour les travailleurs handicapés (interprétariat en langue des signes).
 - Un dispositif de formation à distance est mis en œuvre bénéficiant à 23 salariés en 2014
 - Réalisation de formations de tuteurs.
 - **Assurer le bien-être de tous les salariés :**
 - Fin 2014, près de 65 % des salariés avaient suivi une action de sensibilisation sur le travail sur écran, une action de sensibilisation sur les Troubles musculo squelettiques (Tms).
 - En 2014, l'effort de formation a prioritairement porté sur la prévention des risques psychosociaux.
- Des dispositions spécifiques permettant la conciliation vie professionnelle et vie personnelle, familiale ont été mises en œuvre (aménagement des horaires, visioconférence,...).
Poursuite de la mise en œuvre du dispositif de retour après longue absence

■ La responsabilité économique

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

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

- De mise en œuvre locale des marchés nationaux et de recours à la politique nationale d'achats mutualisés,
- D'intégration de clauses sociales et environnementales dans les marchés conclus entre la Caf et ses partenaires,
- D'achats éco-responsables pour les fournitures, le papier et les enveloppes : 100 % du papier acheté en 2014 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 environnemental global...). Les clauses sociales (ou clauses d'insertion) visent quant à elles, à permettre l'insertion par le travail des publics en difficulté en favorisant l'embauche de personnes éloignées de l'emploi pour la réalisation de prestations proposées dans les marchés publics.

■ Implication dans la vie locale

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

Les objectifs :

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

Les actions locales :

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

■ La communication

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

Les objectifs :

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

Les actions locales :

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

LISTE

des sigles utilisés

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

Pour
Joindre
la Caf des Côtes d'Armor



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

(Service 0,06 €/min + prix appel)



roudemn.fr/caf - 02 96 06 02 03

Crédits photos : Caf des Côtes d'Armor