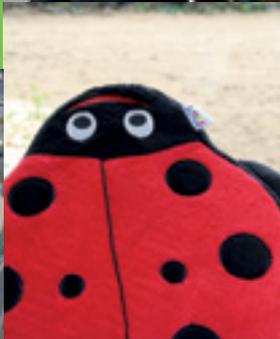


2016



Animer

Promouvoir



Informier



Grandir



Accueillir



Rapport D'ACTIVITÉ



Accompagner



Piloter



Former



Organiser

Eduquer



Myriam HARLEY
Directrice de la CAF des Côtes d'Armor

Edito

Mot de la Directrice

Madame Harley, vous êtes arrivée en janvier 2016, quels ont été vos premiers constats en prenant la direction de cet organisme ?

J'ai pris mes fonctions après Monsieur Roméra qui a assuré le pilotage de l'organisme pendant plusieurs mois en 2015. Mes premiers constats ont été très positifs :

< Un fort niveau de partenariats avec les services de l'État, du département et des collectivités, fruit de l'aboutissement d'un travail politique réalisé par la mise en place du schéma territorial des services aux familles mais également par l'implication des équipes de la Caf sur le terrain.

Les témoignages des partenaires ont été nombreux pour souligner les compétences des salariés de la Caf et leur disponibilité. Au-delà de ces atouts, la Caf accompagne la déclinaison de politiques publiques et contribue à la mise en place de réponses adaptées aux besoins des familles. En 2016, on comptabilise plus de 13 600



places d'accueil pour les enfants de moins de 3 ans.

< Une forte mobilisation des équipes qui traitent les dossiers des allocataires et assurent l'accueil et l'accompagnement des familles. En effet, en 2016, la Caf des Côtes d'Armor, comme l'ensemble des Caf, a dû faire face à une forte augmentation d'activité en raison de la mise en place de la prime d'activité au 1er janvier 2016. Cela s'est traduit par une augmentation de 15 % des courriers adressés à la Caf et plus de 40 % d'augmentation des contacts

Suite...

téléphoniques générant une dégradation des délais de traitement. Pour faire face à cette situation, un plan d'action a été réalisé impliquant l'ensemble des secteurs avec notamment la réalisation d'heures supplémentaires. Je tiens à les remercier. À fin juin 2016, le traitement des dossiers était réalisé dans un délai inférieur à 15 jours pour 90 % des situations. Cependant, sur cette période, j'ai dû prendre des décisions pour revoir l'organisation de l'accueil tout en maintenant la présence de la Caf sur le territoire.

< Enfin, en prenant mes fonctions, j'ai eu la chance d'intégrer un organisme qui dispose de réels atouts en termes de qualité de vie au travail. Nous avons obtenu le label Hqe en avril 2016 et cela constitue une source de satisfaction. Par ailleurs, cet outil permet la tenue de réunions avec les partenaires. C'est vraiment agréable de travailler ici avec aussi une Maison enfance famille qui accueille des familles, des écoles et des centres de loisirs.

Quels ont été les principaux dossiers conduits sur l'année 2016 ?

La vie de l'organisme a été marquée par plusieurs grands changements :

< Les évolutions réglementaires avec notamment l'arrivée de la généralisation de la Garantie contre les impayés de pensions alimentaires, la consignation de l'allocation de rentrée scolaire dans certaines situations... La prime d'activité a généré une augmentation de plus de 6 % du nombre d'allocataires avec un total de 94 896 allocataires soit près de 250 000 personnes couvertes par la Caf.

< Les évolutions organisationnelles liées à la poursuite des mutualisations ou à la gestion de dossiers spécifiques : travaux préparatoires à la reprise du Fonds de solidarité logement par le Conseil départemental, l'accompagnement de deux centres sociaux dans le cadre du transfert

de gestion vers l'association UnVsti pour le centre social de Plérin et vers une gestion municipale sur Dinan. Là encore, je souligne l'implication des acteurs de la Caf (au niveau des centres sociaux mais également des services supports de l'organisme) ainsi que le niveau de coopération avec nos partenaires.

Quels sont, selon vous, les défis qu'il faudra relever demain ?

L'année 2016 a été marquée par plusieurs dossiers très importants qui n'ont pas permis d'investir suffisamment sur certains domaines. Je pense particulièrement aux évolutions liées au numérique. Nous avons fait le choix d'inscrire la Caf comme partenaire des Maisons de services au public. À fin 2016, 10 Msap étaient implantées sur le département. La stratégie de la Caf doit être mieux définie sur ce thème. Les allocataires seront amenés à utiliser de plus en plus le caf.fr dans leurs relations avec la Caf. Nous devons être vigilants à accompagner cette évolution en s'appuyant sur nos propres ressources mais en associant également les différents acteurs sur le territoire. Cela suppose une meilleure appropriation en interne pour mieux accompagner nos allocataires mais également nos partenaires.

Quels sont les leviers que vous identifiez pour ces prochaines années ?

Comme j'ai pu le constater dès mon arrivée, les équipes de la Caf sont mobilisées pour offrir un service de qualité aux allocataires et aux partenaires. Il faut cependant accompagner les changements à venir et expliquer ces changements tant en interne qu'en externe.

Par ailleurs, je suis persuadée de la nécessité de construire des projets où la dimension collective permet d'atteindre le résultat avec plus d'efficacité.

La branche Famille

■ L'organisation de la Branche famille et ses relations avec l'État (Gouvernance)

La branche Famille est organisée en un réseau de 102 caisses d'Allocations familiales (Caf) départementales couvrant tout le territoire, avec une Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) située à Paris.

Chaque année, le budget de la branche Famille est voté par le Parlement dans le cadre de loi de financement de la Sécurité sociale.

Tous les cinq ans, la Caisse nationale des Allocations familiales signe avec l'État une Convention d'objectifs et de gestion (Cog) dans laquelle sont fixés :

- Les objectifs à remplir et les indicateurs pour les évaluer,
- Les moyens dont disposent les Caf et la Caisse nationale ainsi que le taux d'évolution du budget d'action sociale.

La Cog actuelle couvre la période 2013-2017. Cette Convention d'objectifs et de gestion nationale est déclinée par chaque Caf, en fonction de sa situation et de ses spécificités territoriales.



Bon à savoir :

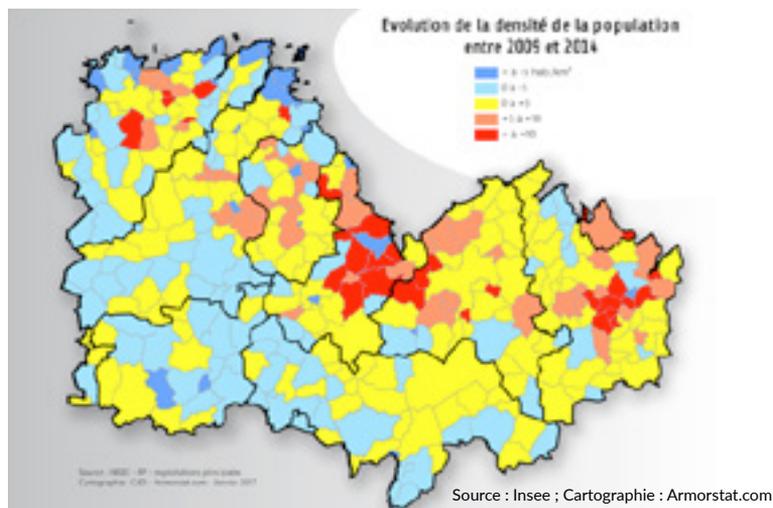
■ Le statut juridique de la Cnaf et des Caf

Les Caf sont des établissements privés remplissant une mission de service public. Chacune est dotée d'un Conseil d'administration composé de représentants des employeurs, des syndicats de salariés, des associations familiales et de personnalités qualifiées.

La Cnaf est un établissement public sous tutelle de l'État. Elle est dotée, comme les Caf, d'un Conseil d'administration. Elle remplit un rôle de pilotage et d'animation du réseau des Caf et d'interface avec l'État.

du département des Côtes d'Armor

■ Evolution de la population en Côtes d'Armor



L'analyse met en évidence une forte disparité de situations au sein du département. La croissance démographique bénéficie plus aux communes situées à l'Est du département. À l'Ouest, un certain nombre de territoires littoraux est marqué par une baisse de leur population ainsi que dans le quart Sud-Ouest.

Parallèlement aux tendances nationales, l'étalement urbain se poursuit. Le coeur de certaines agglomérations tend à se dépeu-

pler au profit des communes périphériques et les territoires traversés par les grandes infrastructures routières bénéficient de gains importants de population.

Depuis 2009, 123 communes ont perdu de la population. Elles n'étaient que 72 dans ce cas sur la période inter-censitaire précédente, et 2 fois plus longue, 1999-2009. À l'inverse, le nombre de communes ayant gagné de la population est de 233 depuis 2009 contre 284 entre 1999 et 2009.

■ Comparaison intercommunale entre 1968 et 2014

Dinan Agglomération, Lamballe Terre et Mer ainsi que Leff Armor Communauté enregistrent les plus fortes progressions en 5 ans. Sur une longue période, elles bénéficient aussi des plus fortes hausses derrière Saint-Brieuc Armor Agglomération, mais devancent Lannion Trégor Communauté dont l'évolution est stable sur la dernière période.

Les communautés de Guingamp-Paimpol, Armor-Argoat Agglomération et Loudéac

Communauté - Bretagne Centre se distinguent par une perte de population entre 1968 et 1999.

Depuis elles bénéficient d'un renversement de tendance mais sans atteindre le niveau de 1968.

Le quart Sud-ouest est quant à lui marqué par un phénomène de dépopulation et ceci depuis près de 50 ans.

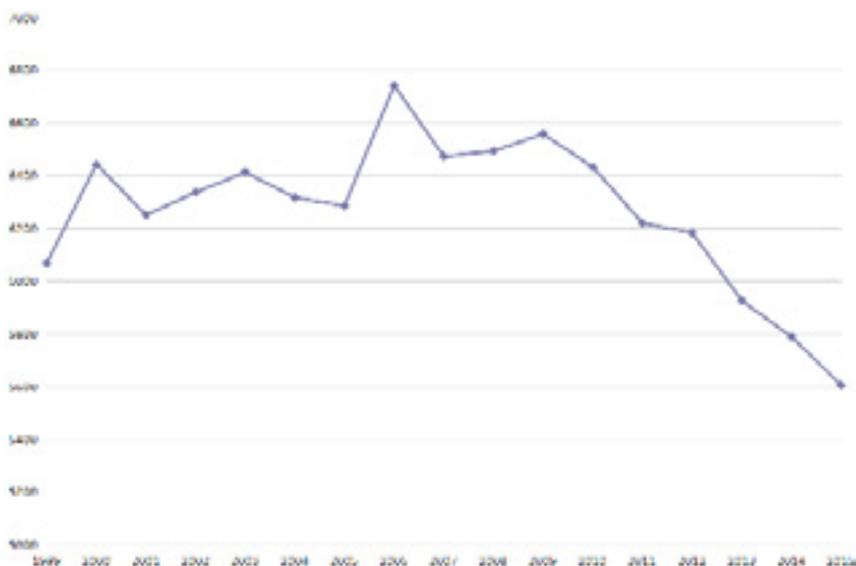
Le quart Sud-ouest est quant à lui marqué par un phénomène de dépopulation et ceci depuis près de 50 ans.

EPCI	Population municipale 2014	Evolution depuis 2009	
		En nombre	En %
Saint-Brieuc Armor Agglomération	151 020	+ 2 961	+ 0,2 %
Lannion – Trégor Communauté	100 217	- 78	- 0,1 %
Dinan Agglomération	95 495	+ 3 210	+ 3,5 %
Guingamp – Paimpol Armor – Argoat Agglomération	73 975	- 450	- 0,6 %
Lamballe Terre et Mer	66 782	+ 3 010	+ 4,7 %
Loudéac Communauté – Bretagne Centre	51 648	+ 18	égal
Leff Armor Communauté	31 051	+ 1 207	+ 4,0 %
Communauté de communes du Kreiz -Breizh	18 757	- 567	- 2,9 %

Source : Insee RP 2008 - 2014

■ Les naissances

Après un pic des naissances en 2006, le nombre de naissances est à la baisse dans le département depuis 2010. On dénombre 5 606 naissances en 2015 contre 6 400 en 2010.

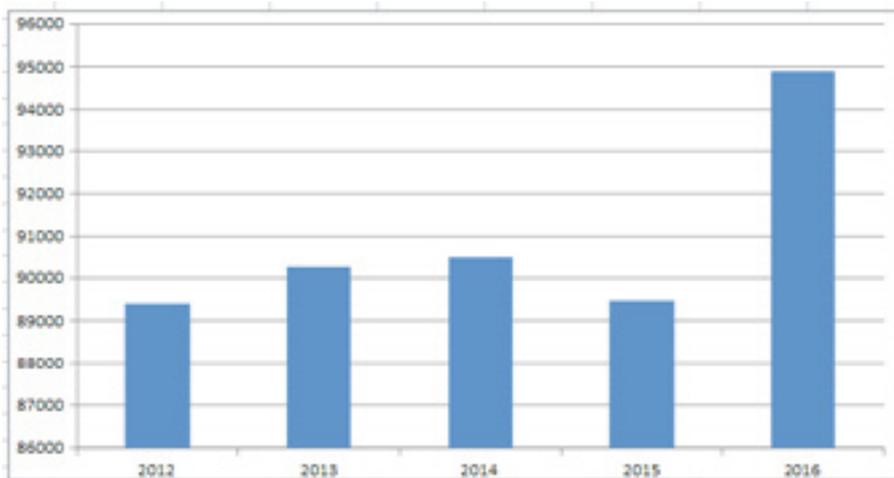


Source : Insee ; Cartographie : Armorstat.com

LE PORTRAIT

de la Caf des Côtes d'Armor

■ Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population par la Caf



Année	Nombre d'allocataires	Evolution
2012	89 402	
2013	90 265	+ 0,96 %
2014	90 490	+ 0,2 %
2015	89 473	-1,12 %
2016	94 896	+6,06 %

Source : CAF des Côtes d'Armor

Près de 250 000 personnes sont couvertes par la Caf en 2016. Ainsi, la Caf couvre de 33 % à 46 % de la population selon les communautés de communes.

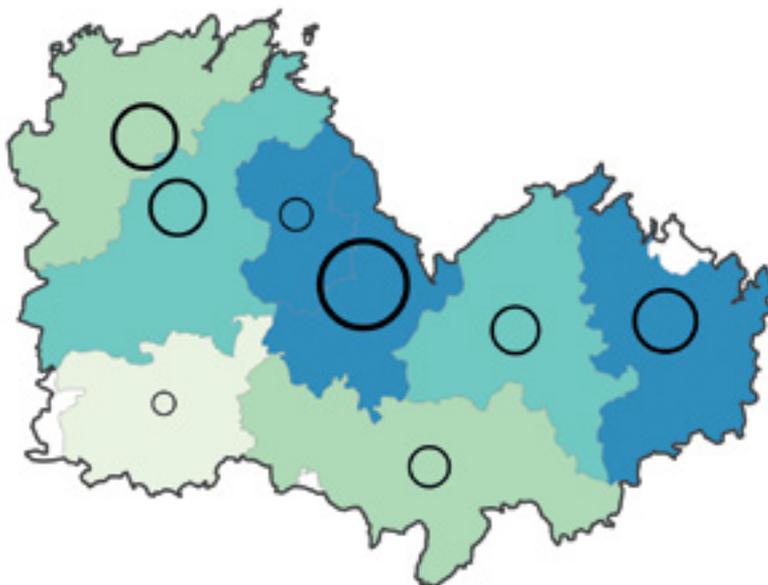
Le montant moyen des prestations légales perçues par les allocataires des Côtes d'Armor en décembre 2016 est de 423 €. Il est supérieur à la moyenne régionale (403 €) mais reste inférieur à la moyenne nationale (440 €).

Les allocataires de la Caf des Côtes d'Armor sont principalement des couples avec

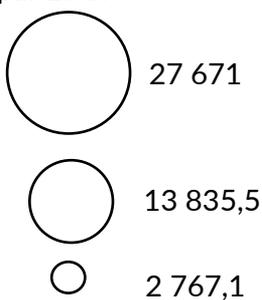
enfants (42 %) et des allocataires isolés (39 %). Enfin, 15 % des allocataires sont des familles monoparentales et 4 % des couples sans enfant.

Environ 62 % des allocataires des Côtes d'Armor sont dépendants à moins de 25 % des prestations et 14 % en sont totalement dépendants, c'est-à-dire qu'il s'agit de leur seule source de revenus.

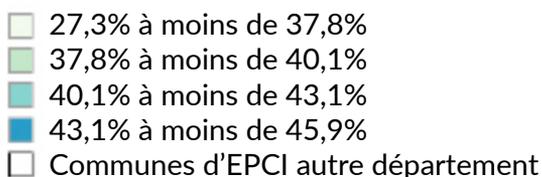
■ Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population par la Caf



Nombre d'allocataires Caf
par EPCI



Part des habitants couverts par la Caf



Sources : Caf 31/12/2016 et Insee RP 01/01/2013
© IGN ® Geofla 2.0.2015

Bon à savoir : ■ Les terminologies :

Un allocataire est un responsable de dossier, qui a perçu au moins une prestation légale au titre du mois de décembre 2016.

Les personnes couvertes par les prestations sont les allocataires, leurs conjoints ou concubins et les enfants et autres personnes qu'ils peuvent avoir à charge.

Le taux de couverture Caf est la part de la population totale qui est couverte par au moins une prestation légale.



■ Nombre de familles bénéficiaires par prestation au 31 décembre 2016

Typologie de la prestation	Nombre de familles bénéficiaires
Naissance jeune enfant	15 551
Prestation d'accueil du jeune enfant Prime naissance ou adoption	353
Allocation de base	13 036
Complément libre choix d'activité	1 328
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)	2 398
Complément mode de garde	8 489
Enfance et jeunesse	47 136
Allocations familiales	40 161
Complément familial	7 451
– dont CF avec montant différentiel	221
Allocation de soutien familial	4 748
Allocation de rentrée scolaire	23 610
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	1 186
Allocation journalière de présence parentale	78
Complément Ajpp	30
Logement	44 290
Allocation de logement familiale	10 255
Allocation de logement sociale	16 165
Aide personnalisée au logement	17 870
Solidarité et insertion	35 230
Revenu solidarité active – droit commun et jeunes	9 778
– dont Rsa – avec majoration isolement	1 258
– dont Rsa – sans majoration isolement y compris jeunes	8 520
Prime d'activité	18 265
Allocation adultes handicapés	9 767
– dont Aah calcul trimestriel	722
Compléments Aah (avec ou sans Aah)	2 843

Source : Caf des Côtes d'Armor





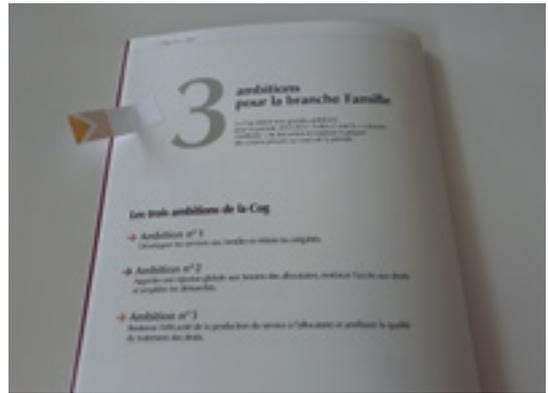
NOS ENJEUX ET DÉFIS

■ La Convention d'objectifs et de gestion (Cog 2013 – 2017)

Les conventions d'objectifs et de gestion (Cog) sont conclues entre l'État et les caisses nationales des principaux régimes de Sécurité sociale. Elles formalisent dans un document contractuel les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en oeuvre pour moderniser et améliorer la performance du système de protection sociale, aussi bien en termes de maîtrise des dépenses que de meilleur service rendu aux usagers. Une Cog couvre généralement une période de quatre ans.

Chaque branche ou régime établit sa Cog en fonction des axes stratégiques qui lui sont propres, même si les principes généraux restent les mêmes pour tous.

Instituées par l'ordonnance n° 344 du 24 avril 1996, 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 de la branche Famille porte sur trois objectifs majeurs :

Objectif 1- Le développement volontariste de services aux familles réalisés 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.

Objectif 2 – Une politique de service aux allocataires répondant aux nouveaux besoins des familles.

Objectif 3 – Une production améliorée en associant au changement les administrateurs des Caf et de la Caisse nationale, les équipes de direction, les salariés ainsi que les allocataires.

■ Notre Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog 2013 – 2017)



De portée nationale, les Cog et leurs objectifs sont ensuite déclinés sous forme d'orientations opérationnelles en contrats pluriannuels de gestion (Cpg) entre la caisse nationale et les caisses locales.

Notre Cpg précise ainsi pour chaque domaine de la Caf des Côtes d'Armor, sous forme d'indicateurs, les actions concrètes à mettre en oeuvre et les résultats à obtenir en tenant compte des conditions de réalisation sur le plan local.

■ Le projet d'entreprise de la Caf des Côtes d'Armor pour la période 2013 - 2017

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.

Pour les cadres : Acteurs et pilotes du changement avec l'équipe de direction.

La conduite du changement mobilise fortement tous les cadres. La Caf a déjà engagé un plan d'actions depuis 2009 et 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.



■ Le développement durable : Agir local et penser global pour les générations futures.

L'agenda 21 de notre Caf comprend les priorités qui suivent :

- Réduire nos coûts de fonctionnement,
- Maîtriser l'exploitation du siège et l'ouvrir aux allocataires et partenaires : démarrage des contrats de maintenance d'exploitation du siège visant à une maîtrise technique du bâtiment et 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 des espaces de travail.



et nos résultats

■ Notre qualité de service

L'accueil des allocataires :

Afin de s'adapter à la diversité des publics, la Caf propose des modes de contact diversifiés qui visent à :

- Adapter l'offre aux demandes des allocataires,
- Établir des contacts efficaces tant pour l'allocataire que pour la gestion de sa situation,
- Favoriser l'adéquation optimale entre l'offre de contacts et les ressources mobilisées.

Les enjeux d'aujourd'hui portent notamment sur l'accompagnement et l'orientation du public vers les téléservices. Ces services qui vont de l'information générale au suivi et à l'enrichissement du dossier en passant par la réalisation de demandes de prestations en ligne sont aujourd'hui suffisamment élaborés pour répondre aux attentes de la très grande majorité de nos publics.

Pour autant, les autres modes de contact complètent ce service. L'organisation des accueils téléphoniques et physiques, leur accessibilité et leur répartition constituent également un enjeu majeur.

L'accueil physique des allocataires est assuré au siège, à Ploufragan et dans les autres lieux d'accueils du département :



- Dans les antennes Caf de Dinan, Guingamp, Lannion et Loudéac,
- Dans les permanences de Paimpol et Rostrenen.

L'organisation complémentaire au développement des services proposés sur le caf.fr est l'accueil sur rendez-vous sur l'ensemble de nos lieux d'accueil. Cette offre permet d'accueillir dans de meilleures conditions les allocataires les plus vulnérables qui peuvent ainsi accéder et bénéficier d'un "parcours attentionné".

■ Quelques chiffres

En 2016, nous avons comptabilisé 84 559 visites sur l'ensemble de nos lieux d'accueil dont :

■ 77 134 visiteurs qui ont été accueillis sans rendez-vous sur l'ensemble de nos accueils. Cet accueil vise à répondre au traitement des situations peu complexes.

■ 7 425 visiteurs qui ont bénéficié d'un rendez-vous en lien avec les situations complexes relatives aux prestations légales et extra-légales avec un Gestionnaire conseil allocataire, soit 8,78 % des allocataires accueillis.



En 2016, compte tenu de la fréquentation sur la première partie de l'année, seulement 41 % des allocataires (moyenne annuelle) étaient reçus en moins de 20 minutes et 65

% des allocataires en moins de 30 minutes. La Caf des Côtes d'Armor a dû adapter l'organisation de ses accueils afin de tenir compte de l'augmentation de la fréquentation avec

notamment la redéfinition des jours d'ouverture dans les antennes mais également au siège de la Caf.

Par ailleurs, on comptabilise également 5 422 rendez-vous réalisés par les assistantes sociales de la Caf dans le cadre des parcours attentionnés. Il s'agit pour les assistantes sociales d'accompagner les allocataires lors de changements de situation familiale : arrivée d'un enfant, séparation, décès d'un proche, enfant en situation de maladie ou handicap...



Les assistantes sociales sont également présentes sur le territoire comme à l'occasion du forum parents solo en septembre 2016.

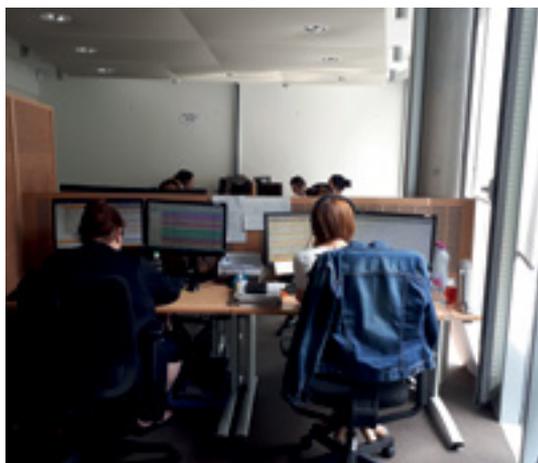
En matière d'accueil téléphonique, la caf des Côtes d'Armor assure la réponse téléphonique sur deux missions :

■ Une mission régionale de réponse téléphonique pour les allocataires des Côtes d'Armor, du Finistère et du Morbihan (plateau bretagne),

■ Une mission nationale (Service national d'appui à la téléphonie) dont les réponses sont ciblées sur des thématiques (logement étudiant, caf.fr,...).

Le service d'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi inclus de 9h00 à 16h30.

L'amplitude horaire hebdomadaire d'ouverture est de 37h30. Au total, 28 agents assurent la réponse sur ces deux plateaux.



	Appels aboutis	Appels traités en 2016
Côtes d'Armor	167 642	123 955
Finistère	257 470	182 534
Morbihan	205 362	144 891
Plateau BRET	630 474	451 380

L'année 2016 est marquée par une très forte hausse des communications des allocataires en raison notamment de la mise en place de la prime d'activité (+20 % d'appels sur l'ensemble de l'année). Afin de faire face à l'augmentation des flux, la réponse téléphonique a été organisée en s'appuyant sur trois

niveaux d'intervention pour traiter 451 380 appels répartis de la façon suivante :

- 310 430 (68,78 %) ont été pris en charge par les agents de la Caf des Côtes d'Armor,
- 17 231 (3,81%) ont été traités par le Snat,
- 123 719 (27,41 %) ont été traités par un prestataire extérieur.

Le traitement des demandes :

Dans son contrat pluri-annuel de gestion 2013-2017, la Caf s'est engagée à donner suite à toute demande dans un délai ne dépassant pas 15 jours pour 85% des cas. Ce délai s'entend de la réception de la demande à la prise en compte des informations, à l'envoi de courrier ou d'une notification à l'allocataire. Ce délai est de 10 jours pour les demandes de minima sociaux.

Le nombre de courriers arrivés sur 2016 a progressé de 15,5% sur 2016 par rapport à 2015.

Années	Nombre de courriers arrivés	Taux d'évolution N-1/N
2012	570 976	ND
2013	620 336	+8,6 %
2014	652 012	+5,1 %
2015	722 857	+ 10,9 %
2016	834 795	+ 15,5 %

Dans le cadre du traitement rapide des demandes, la Caf des Côtes d'Armor a cherché à promouvoir auprès des allocataires l'utilisation des téléprocédures. Cela a particulièrement été le cas avec le traitement de la Prime d'activité.

Pour 2016, la mise en place de la Prime d'activité a concerné plus de 18 000 allocataires et a demandé un fort investissement de la part des gestionnaires conseil allocataire dans le traitement et l'accompagnement de cette nouvelle prestation auprès des allocataires.



■ Sécuriser nos paiements et nos processus de gestion

Disposer d'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.

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 2016, notre de taux de certification atteint 99,89%.

En 2016, la Caf des Côtes d'Armor a lancé 2 669 contrôles datamining.



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 contrôle interne, notre Caf 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. Sont ainsi contrôlés, les situations familiales et pro-

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 y arriver, les salariés du service contrôle interne vérifient la qualité du traitement des dossiers étudiés par les Gestionnaires conseils allocataires (Gca), il s'agit du "contrôle métier".

La mise en place des boucles qualité en 2010 s'inscrit dans une logique d'amélioration continue de nos pratiques de liquidation. Les boucles qualités consistent à mettre en oeuvre des démarches pour identifier les anomalies et mettre en place des actions de correction et évaluer les effets des corrections apportées.

Ainsi ont été mises en oeuvre en 2016 :

■ La boucle qualité aide au logement : le taux d'anomalies s'établit à 25,8% avec un

fessionnelles, le logement, l'état civil, les ressources... Attention, ces échanges d'informations à des fins de contrôles entre les 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.

taux d'impact financier qui se situe à 4,2%,

■ La boucle qualité prime d'activité : le taux d'anomalies s'établit à 19,7% avec un taux d'impact financier qui se situe à 8,2%.

Un Indicateur de risque résiduel (Irr) métier a également été mis en place. 45 dossiers ont été vérifiés pour un impact financier global de 9 622 €.



Développer la Démarche qualité intégrée (Dqi) et les ateliers d'optimisation :

Le contexte de réduction de nos effectifs nous amène à revoir progressivement nos processus de production. Les enjeux de la démarche Dqi pour notre Caf sont de :

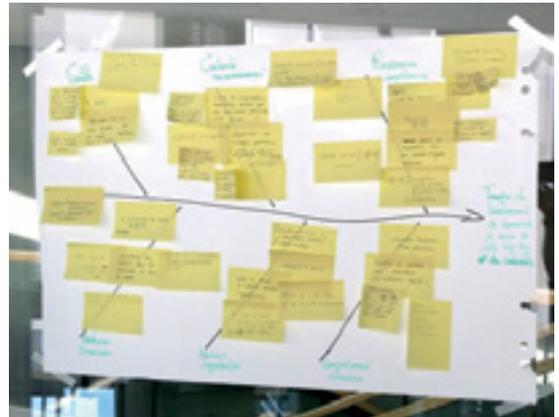
- Répondre aux exigences du décret de contrôle interne du 14 octobre 2013,
- Bâtir un dispositif qui permet d'assurer une meilleure maîtrise des risques de la branche,
- Concevoir une seule démarche pour l'ensemble des organismes de la branche,
- Faire converger le pilotage du Système de management par la qualité intégrée (Smqi) avec le projet d'entreprise et les axes stratégiques de notre organisme.

Le nombre d'ateliers d'optimisation a fortement augmenté sur l'année 2016 et a porté sur les thématiques suivantes :

- Délais de prise en charge et de traitement des dossiers soumis à la Commission recours amiable,
- Volume des pièces autogénérées par note interne (Notint),
- Gestion des instances des dossiers prestations,
- Prévention des indus.

La mise en place concrète de ses ateliers suppose :

- La constitution d'ateliers d'auto-diagnostic composés de Gca, de référents techniques,



de cadres, de représentants des différents services concernés par le traitement de la prestation ou de l'aide financière,

- L'analyse des pratiques locales au regard du référentiel national des bonnes pratiques,
- La mise en oeuvre des bonnes pratiques,
- Les propositions d'amélioration du processus.

Tout au long de l'année 2016, l'intranet de notre Caf a relayé les bilans de ces ateliers d'optimisation afin de partager avec le plus grand nombre les résultats des ateliers menés.

■ Lutter contre les fraudes

Un encart Vies de famille avait été consacré en février 2016 à la politique de contrôle de la Caf des Côtes d'Armor



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.

La Caf des Côtes d'Armor s'appuie sur deux référents fraudes qui participent à ces réunions et prennent en charge le traitement des réquisitions et signalements émis par les partenaires.



Des moyens accrus de sanction :

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 la possibilité de qualifier de fraudes, ces erreurs ou omissions et d'appliquer des sanctions.

Les sanctions combinent l'avertissement, la pénalité et le dépôt de plainte. Depuis 2007, la Caf peut sanctionner les allocataires fraudeurs par l'application d'une pénalité financière d'un montant défini par un barème national tenant compte de la situation de l'allocataire et de la gravité de la fraude.

La Caf peut également déposer plainte contre l'allocataire fraudeur lorsque la fraude dépasse 25 360 €. Celui-ci pourra être jugé par le tribunal correctionnel et condamné à une peine d'amende ou de prison.



La fonction de contrôle :

Le contrôle sur place des allocataires :

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 l'efficacité du contrôle. Ainsi, depuis la fin de l'année 2013, les contrôleurs sur place utilisent le nouveau rapport de contrôle. De même, une analyse



systematique des demandes de contrôles des techniciens conseils est effectuée et les bonnes pratiques sont communiquées.

Zoom sur les chiffres clés 2016 :

En 2016, 1 229 contrôles au domicile des allocataires ont généré :

- 380 rappels pour un montant de 397 003 €,
- et 571 indus pour un montant de 1 989 668 €.

194 fraudes ont été qualifiées par la commission administrative fraude pour un montant de 1 536 827 €. Celle-ci a proposé à la Directrice :

- De poursuivre pénalement les allocataires dans 1 cas,
- D'attribuer 129 pénalités pour un montant de 70 419 €,
- De notifier 42 avertissements.

Le contrôle sur place des établissements et services aux familles :

Au 31 décembre 2016, on comptabilise 700 services bénéficiant d'une prestation de service de la part de la Caf dans le département.

Les gestionnaires se répartissent de la manière suivante :

- 66 gestionnaires d'établissements d'accueil du jeune enfant,
- 230 gestionnaires d'accueils de loisirs périscolaires (matins, soirs, mercredis),
- 148 gestionnaires d'accueils de loisirs extrascolaires (vacances scolaires),
- 176 gestionnaires de temps d'activités périscolaires,
- 5 gestionnaires de Lieux d'accueil enfants parents,

- 33 gestionnaires de Relais parents assistants maternels,
- 7 gestionnaires de Foyers de jeunes travailleurs,
- 17 gestionnaires de centres sociaux et espaces de vie sociale,
- 1 gestionnaire de médiation familiale et d'espaces – rencontre,
- 13 gestionnaires de contrats locaux d'accompagnement scolaire,
- 3 gestionnaires de services d'aide à domicile.

Certains gestionnaires sont identiques, car ils gèrent plusieurs services du type accueil de loisirs extrascolaires et périscolaires par exemple.

Pour en savoir plus...

Au 31 décembre 2016, on comptabilise 405 partenaires bénéficiant d'une aide financière sous forme de subventions ou prêts de la Caf.

Les partenaires sont répartis de la façon suivante :

- 38.5 % des partenaires sont des associations,
- 60 % des partenaires sont des collectivités,
- 1.5 % des partenaires sont des entreprises.

Les sollicitations des partenaires concernent :

- Pour 76 % des demandes pour une subvention de fonctionnement,
- Pour 24 % des demandes pour une subvention d'investissement.

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.

■ Une relation de service en évolution avec des services 100 % en ligne

Le site caf.fr :

Le caf.fr offre 3 grands types de services :

- Simuler ses droits,
- Faire une demande en ligne de prestations et signaler un changement de situation,
- Consulter son dossier allocataire via l'accès à son compte,
- Contacter la caf en envoyant un mail.



Le caf.fr permet de réaliser 4 simulations de droits :

- Aide au logement,
- Revenu de solidarité active (Rsa),
- Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje),
- Prime d'activité.

Connaissez-vous Camille ?

Camille est la conseillère virtuelle du caf.fr. Camille correspond à la contraction de Caf et Famille.

Depuis la rubrique « Visite guidée », accessible sur la page d'accueil du caf.fr, Camille facilite la navigation des internautes à travers les rubriques du caf.fr et l'accès aux démarches en ligne.



■ Un chiffre...

1 315 987 connexions d'allocataires de la Caf des Côtes d'Armor ont été comptabilisées sur l'espace « Mon compte » du site caf.fr en 2016, soit une progression de 17 % par rapport à l'année précédente.



6 téléservices sont accessibles sur le caf.fr pour déclarer :

- Les ressources trimestrielles (bénéficiaires Rsa),
- La demande d'aide au logement,
- Les changements de situation,
- Les ressources annuelles,
- Le maintien dans les lieux pour les étudiants,
- Le complément mode de garde de la Paje (Cmg),
- La déclaration trimestrielle de ressources pour les bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés.

L'appli-mobile Caf :

Les allocataires peuvent accéder à leur compte depuis leur smartphone ou leur tablette avec l'application mobile « Caf – Mon Compte ».

Elle permet de :

- Consulter les prestations versées,
- Télécharger ses relevés ou attestations,
- Vérifier les renseignements sur sa situation et modifier son adresse e-mail ou son numéro de téléphone,
- Retrouver ses échanges avec la Caf (courriers, courriels...) en une seule rubrique,
- Être alerté en cas de nouveaux messages.



■ Nos canaux d'information

Les pages locales du caf.fr :

Plus d'infos sur la Caf des Côtes d'Armor avec nos pages locales du caf.fr à destination du grand public, des allocataires et des partenaires :

- Pour retrouver toute l'actualité de notre Caf, les offres de service adaptées à chaque situation et toutes les informations utiles pour contacter la Caf.
- Pour retrouver toute l'actualité de notre Caf à destination des partenaires, des informations sur l'accompagnement local aux collectivités ou associations et toutes les informations pratiques.



Vies de famille, une émission et un magazine :

■ L'émission Vies de famille : Tous les trimestres, Vies de famille propose d'éclairer, d'analyser et d'approfondir un sujet qui concerne les familles lors d'une émission TV. Au sommaire : reportages, interviews, retours d'expériences positives... Ce programme est interactif : en plateau, des experts répondent aux questions que le public pose en ligne. Les premiers numéros sont disponibles via la page d'accueil du caf.fr.

■ Le magazine Vie de famille : Au travers d'un encart départemental local, la caf est présente dans chacun des numéros. En 2016, les encarts départementaux ont traité successivement de la parentalité, du handicap, de la politique de lutte contre la fraude et de la médiation. Tous les allocataires reçoivent le magazine soit en version dématérialisée soit sous format magazine à leur domicile.

Ouverture du site « Cafdata » :

La branche Famille de la Sécurité sociale a lancé en 2016 « Cafdata », l'Open Data des Allocations familiales. Avec l'ouverture du site Cafdata, la Cnaf se met en conformité avec ses obligations de tenir à disposition ses données tant qu'elles ne mettent pas à mal la vie privée ou la sécurité nationale.

Ainsi, la branche Famille met à disposition des citoyens, des entreprises, des chercheurs, des associations et des autres acteurs publics, les données numériques publiques qu'elle utilise afin d'en permettre l'appropriation et la réutilisation.

Cafdata est référencé sur www.data.gouv.fr, le site des données publiques en Open Data. Cafdata est accessible sur data.caf.fr



et directement depuis le caf.fr.

Une information par E mail et par Sms :

La Caf informe ses allocataires par Sms et par E mail pour les sensibiliser sur les offres proposées et d'autres campagnes spécifiques (Ars, Ale...). Ces échanges permettent d'informer les allocataires avec une vision situationnelle individuelle ce qui permet de mieux cibler notre communication.

Les partenaires sont également la cible de campagnes de communication dématérialisées via des campagnes Emailing visant à faciliter les échanges. Des liens permettent à partir de l'Email d'accéder à des informations disponibles sur les pages locales du caf.fr.

En 2016, dans le cadre des campagnes de communication spécifiques :

- 29 campagnes Emailing ont ainsi été adressées à nos allocataires et partenaires.
- 12 320 Sms ont été adressés à nos allocataires.

Le site et l'application mon-enfant.fr désormais disponible en « responsive design » :

Le portail des Caf dédié à la petite enfance et aux différents modes de garde se met au « responsive design » : le site s'adapte à tous les modes d'affichage (ordinateur, tablette, smartphone) pour le rendre accessible au plus grand nombre. La navigation est ainsi plus intuitive.

Le site mon-enfant.fr, géré par la Caf, présente aux parents les différents modes d'accueil pour leurs enfants au plus près de chez eux. Il s'adresse également aux professionnels (assistants maternels, crèches, accueils de loisirs...) pour se référencer et indiquer leurs disponibilités.

Le site permet aussi aux parents de simuler leurs droits à la Paje ou d'estimer le prix d'accueil de leur enfant en crèche. Il comprend également une présentation des services locaux de soutien à la parentalité et un espace documentaire pour les parents et les professionnels.

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 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.



Oméga, l'outil d'information d'action sociale pour les partenaires :

Oméga est l'outil d'information d'action sociale pour les partenaires de la Caf. Il a été mis en place par la Cnaf afin d'offrir un meilleur service et pour répondre à 3 objectifs principaux :

- Simplifier les démarches des partenaires auprès de la Caf,
- Donner une meilleure visibilité du traitement des dossiers par la Caf,
- Fournir des informations aux partenaires leur permettant de s'auto-évaluer et monter en compétence.

Les partenaires accèdent à Oméga depuis la rubrique « Partenaires », « Partenaires Eaje » sur le caf.fr. L'accès est sécurisé et permet des échanges dématérialisés entre les partenaires et la Caf.



■ La médiation administrative

La médiation administrative intervient à l'occasion du mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf, quelle que soit la forme de l'expression de ce mécontentement, à la condition que celui-ci ait accompli au préalable une démarche auprès de la Caf. Elle procède d'une approche totale et globale, qui étudie l'intégralité de la situation de l'allocataire, tant les aspects prestations que ceux relevant de l'action sociale.

En 2016, 135 dossiers ont été traités et ils ont permis :

- des rappels de prestations pour 78 727€,
- et des indus pour 9 549€.

42% des demandes proviennent d'une saisine directe des allocataires avec pour motif récurrent une incompréhension des décisions de la Caf.

25% des demandes ont vu la décision par la Caf prise révisée.

À noter que dans 50% des cas, il ne s'agit pas d'une erreur de la Caf mais d'un besoin d'un accompagnement particulier et d'explications sur la législation pour des personnes en grande difficulté.

Médiation administrative

ALLOCAIIONS FAMILIALES
Caf
des
Côtes d'Armor

DE LA CAF DES CÔTES D'ARMOR

ÉCOUTE
PROXIMITÉ
NEUTRALITÉ
CONFIDENTIALITÉ
ACCÈS AUX DROITS
ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

MÉDIATION ADMINISTRATIVE DE LA CAF DES CÔTES D'ARMOR

• **Le rôle du médiateur**

Il a pour fonction de créer ou rétablir le lien avec les usagers lorsque les différends ou les blocages administratifs avec la Caf ont épuisé toutes les possibilités de recours ordinaires avec nos services. Il est votre interlocuteur privilégié pour restaurer le dialogue.

• **Son périmètre d'intervention**

Il intervient après épuisement de toutes les possibilités de solutions directes auprès des services de la Caf. Sa fonction concerne les problèmes familiaux et sociaux venant par la Caf des Côtes d'Armor.

Ne pas confondre

La médiation administrative est différente du recours contentieux de l'allocataire auprès de la Commission de recours amiable et du tribunal des affaires de la Sécurité sociale.

La médiation administrative diffère aussi de la médiation familiale qui offre, à pour mission de préserver les liens familiaux dans le cadre d'un conflit familial ou d'une rupture.

La charte du médiateur

Le médiateur s'engage :

- I. à réaliser une recherche de solutions au blocage administratif en son format écrit ;
- II. à apporter substantiellement ses solutions ;
- III. à prendre un compte rendu de l'ensemble de son travail ;
- IV. à rechercher par le dialogue toute solution écrite au dossier de dossier ;
- V. à respecter le respect de l'usager au premier lieu ;
- VI. à respecter l'éthique de son professionnalisme ;
- VII. à suivre à l'issue jusqu'à sa conclusion ;

réglementaires

L'activité de la Caf des Côtes d'Armor a été marquée par l'impact des réformes réglementaires sur les prestations.

■ La mise en oeuvre de la prime d'activité

La loi n°2015-994 du 17 août 2015, relative au dialogue social et à l'emploi, instaure la mise en place au 1^{er} janvier 2016 de la prime d'activité. Cette nouvelle prestation remplace le volet « activité » du Revenu de solidarité active (Rsa) ainsi que la prime pour l'emploi (Ppe). Elle est destinée aux personnes exerçant une activité professionnelle : salariés ou travailleurs indépendants, mais elle est aussi ouverte aux étudiants salariés et apprentis à condition de justifier d'un montant minimal de rémunération.

La demande est dématérialisée : la simulation, le dépôt de la demande et les déclarations de ressources trimestrielles se réalisent sur le caf.fr.

Fin 2016, elle est versée par la Caf à 18 249 bénéficiaires résidant en Côtes d'Armor pour un montant moyen de 152 €. Parmi eux, 1 407 allocataires bénéficient d'une majoration liée à leur situation d'isolement avec enfant(s) à charge ou à naître. En ajoutant aux allocataires, leurs éventuels conjoints,

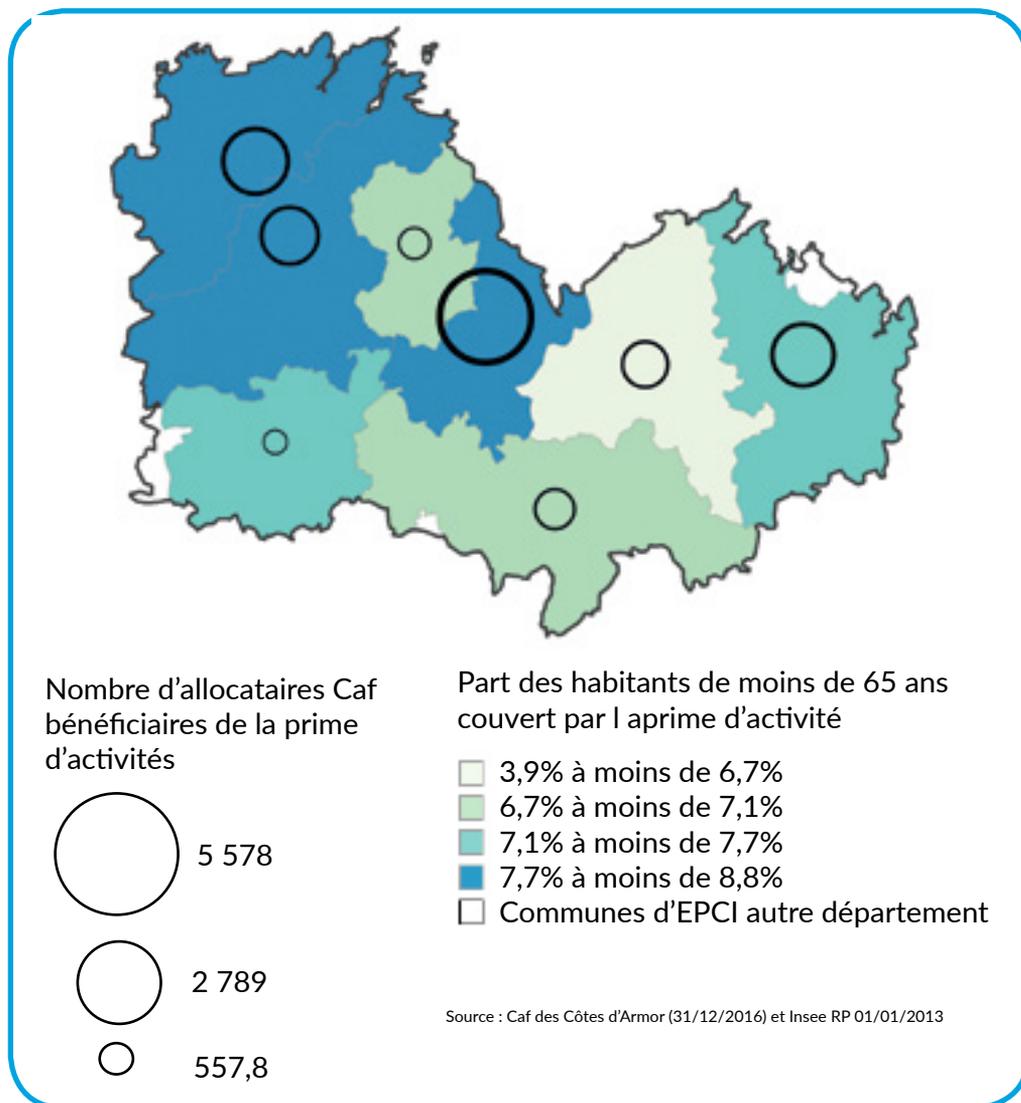


enfant(s) ou autres personnes à charge, la prime d'activité couvre 35 099 personnes dans le département. La part de personnes couvertes par la prime d'activité varie de 6,2 % dans la communauté de communes de Lamballe Terre et Mer à 8,7 % dans la communauté de communes de Saint- Briec Armor Agglomération.

Allocataires percevant la prime d'activité :

	Département		Région	France métropolitaine
	Allocataires	Part des foyers allocataires		
Bénéficiaires de la prime d'activité	18 249			
Dont majoration pour isolement	1 407	8 %	7 %	7 %
Dont moins de 25 ans	3 285	18 %	20 %	17 %
Dont isolés	9 642	53 %	57 %	52 %
Montant moyen versé	152 €		146 €	157 %

Nombre d'allocataires de la prime d'activité et part de la population couverte :



Les jeunes de 18 à 24 ans concernés aussi concernés par la prime d'activité.

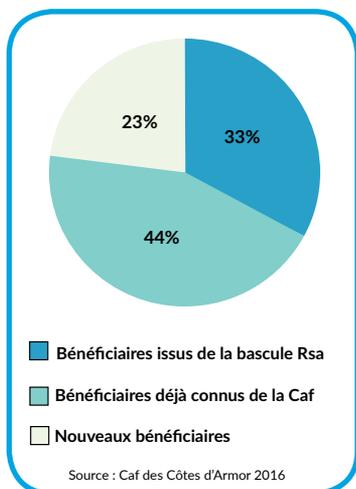
Pour 18 % des foyers, l'allocataire est un jeune âgé de moins de 25 ans.

Par ailleurs, plus de la moitié des bénéficiaires de la prime d'activité (56 %) sont des personnes isolées et près du quart (23 %) des familles monoparentales; parmi l'ensemble

des familles avec enfant(s), 58 % sont des parents qui élèvent seuls leur enfant.

Le montant moyen versé en décembre 2016 est de 152 €. Il varie de 115 € en moyenne pour une personne isolée à 207 € pour une famille monoparentale. Les couples sans enfants(s) perçoivent en moyenne 160 €, et ceux avec enfants 192 €.

Origine des bénéficiaires de la prime d'activité :



Un bénéficiaire sur trois de la prime d'activité a basculé automatiquement au Rsa activité. 44 % percevaient d'autres prestations et 23 % étaient inconnus de la Caf.

Ces 4 190 nouveaux allocataires correspondent principalement à une population jeune, active et isolée.

En effet, 34 % d'entre eux sont âgés de moins de 25 ans et 90 % sont isolés.

Cette nouvelle prestation a eu une incidence importante sur la structure et le nombre des allocataires de la Caf des Côtes d'Armor. Avec 4 190 nouveaux allocataires, la caisse compte désormais 94 896 allocataires, soit une progression de 7,2 % par rapport à 2015.

■ L'aide au logement dégressive et la prise en compte du patrimoine

La réforme de L'État sur l'aide au logement (dégressivité suite à la loi de juillet 2016 et patrimoine suite à la loi d'octobre 2016) a pour objectif de lutter contre les loyers trop élevés et attribuer les aides au logement aux ménages supportant un loyer en correspondance avec leur composition familiale.

Les allocations logement sont rendues dégressives, voire nulles au-delà d'un certain montant de loyer dépendant de la configu-

ration familiale et de la zone géographique.

En 2016, on comptabilise 185 dossiers allocataires concernés avec une réduction moyenne de 90€.

Depuis octobre, les revenus du patrimoine foncier, mobilier et immobilier non imposables sont pris en compte dans le calcul des aides au logement, minorant le droit.

1 888 allocataires ont fait leur déclaration de patrimoine au 31 décembre 2016.

■ Gipa (Garantie des impayés de pensions alimentaires)

Depuis le 1^{er} avril 2016, le dispositif « Gipa » permet de garantir un minimum mensuel et par enfant de 104,75 € en cas d'impayé de pension alimentaire ou de pension inférieure à ce montant. Le recouvrement par saisie sur salaires est devenue possible sur 24 mois (au lieu de 6 auparavant), avec un renforcement du pouvoir des Caisses d'allocations fami-

liales en matière de recouvrement des impayés de pensions alimentaires.

1 097 allocataires (1 017 femmes et 80 hommes) ont été concernés en 2016 par ce dispositif pour un montant moyen de droit versable de 78,2€.

■ L'allocation de rentrée scolaire consignée

La loi 2016-297 de mars 2016 prévoit dans son article 19 le versement de l'allocation de rentrée scolaire auprès de la Caisse des dépôts et consignation pour les enfants faisant l'objet d'une mesure de placement. Le montant est reversé à l'enfant à sa majorité.

On comptabilise 282 Ars consignées pour la rentrée 2016 - 2017.

de la Caf

■ Le schéma territorial des services aux familles en Côtes d'Armor

En 2014, les partenaires du schéma se sont fixés cinq objectifs communs :

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

Une déclinaison locale de ces objectifs est demandée aux collectivités. Pour accompagner les élus dans cette démarche, un guide de création d'un schéma intercommunal a été conçu. Six schémas intercommunaux ont ainsi été élaborés. Les développements de l'offre d'accueil pour la petite enfance et de l'offre parentalité sont programmés dans ces schémas.

Les membres du schéma développent en commun différents types d'actions dont voici quelques illustrations :

- Actions relatives à l'amélioration du diagnostic : Enquête sur l'activité des assistants maternels et recensement des actions parentalité sur le département.
- Création d'outils pour les professionnels : Élaboration et mise en circulation de malles pédagogiques sur le handicap « Je joue la différence », soirées d'échanges pour les professionnels de la petite enfance et de l'enfance jeunesse sur l'accueil des enfants en situation de handicap.
- Lancement d'expérimentations au niveau des territoires : Appel à une expérimentation pour « dynamiser le départ en formation continue des assistants maternels » et suivi de l'expérimentation de la scolarisation des enfants de moins de trois ans dans les secteurs prioritaires.



Bon à savoir :

■ Les 10 signataires du schéma sur le département :

L'État, le département, la Caf, la Mutualité sociale agricole, l'inspection académique, l'association départementale des maires de France, la fédération départementale Familles rurales, l'Association départementale des familles d'accueil et des assistants maternels des Côtes d'Armor, l'union départementale des associations familiales et la fédération des particuliers employeurs.

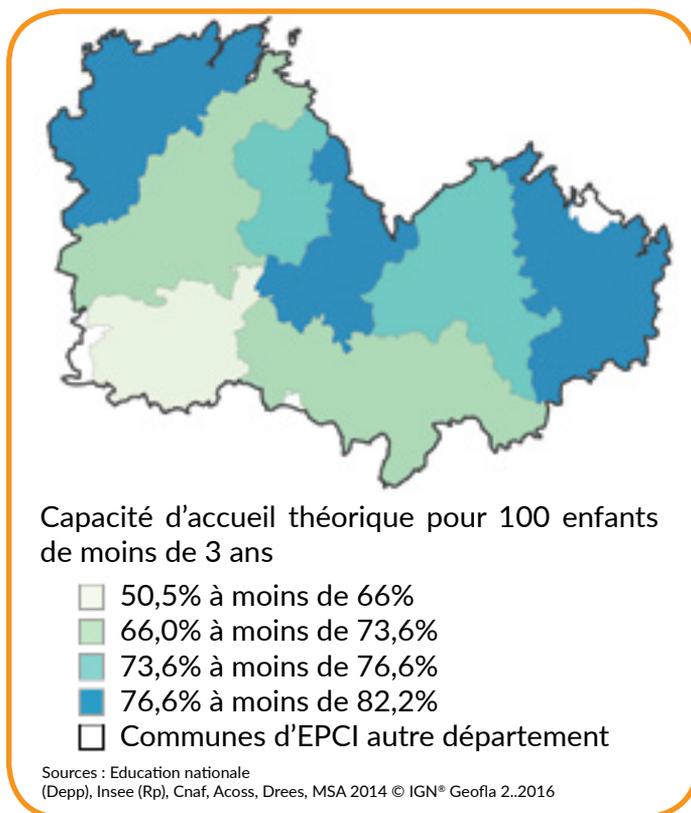
Mission 1

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

Tableau des aides financières :

Mission 1 – Aider les familles à concilier vie professionnelle, familiale et sociale en euros	
Paje – Allocation de base et d'adoption	29 412 617
Paje – Prime de naissance et d'adoption	4 225 523
Paje – Activité	6 723 756
Paje – Cotisations et rémunérations prises en charge	60 724 219
PrePa re	6 236 148
Total Mission 1	107 322 263

Capacité d'accueil théorique pour 100 enfants de moins de 3 ans :



La Caf soutient l'offre d'accueil des jeunes enfants par le biais de financements en direction des équipements et de prestations individuelles versées aux familles. Avec un total de 13 632 places pour 18 080 enfants âgés de moins de 3 ans, la capacité d'accueil s'élève à 75 places pour 100 enfants. Elle varie de 59 % à 81 % selon les communautés de communes.

Une aide, désormais appelée prestation partagée d'éducation de l'enfant, peut être attribuée aux parents choisissant d'interrompre leur activité professionnelle pour élever leur enfant. Cette prestation couvre un enfant sur dix âgés de moins de 3 ans en Côtes d'Armor.

2^e FORUM DES ASSMAT DES CÔTES D'ARMOR

Zoom sur le forum départemental des assistants maternels :

Le deuxième forum départemental des assistants maternels s'est tenu le samedi 19 novembre 2016 au Palais des congrès de Saint-Brieuc. De nombreux partenaires mobilisés pour l'occasion aux côtés des services de la Caf se sont investis afin de faire de cette journée une vraie réussite.

Au-delà de la fréquentation approchant les 400 professionnels, il faut souligner la qualité de l'ensemble des animations proposées. L'évaluation des participantes et des participants, car il y eu aussi des

participants, est de ce point de vue sans équivoque. Tous ont apprécié la diversité des temps proposés. Car, de conférences en tables rondes et de visites de stands en partage d'expérience, chacune et chacun a bénéficié d'un temps de formation conjuguant apport de connaissances et convivialité. Inutile de préciser que le stand animé conjointement par les collègues du service des Aides financières individuelles et les conseillers en développement social a été particulièrement sollicité.

Ce temps fort est venu clôturer un cycle de trois années de conférences dédiées à l'observation des enfants et au jeu. Il a mis en lumière les initiatives réalisées dans le département et a anticipé, d'ors et déjà, les enjeux à venir.

2^e FORUM
DES ASSMAT
DES CÔTES D'ARMOR

et ses partenaires vous invitent au forum :

J'ACCOMPAGNE L'ENFANT PAR LE JEU

LIEU • Palais des Expositions Ekélat
Rue Pierre de Coubertin • 22000 Saint-Brieuc

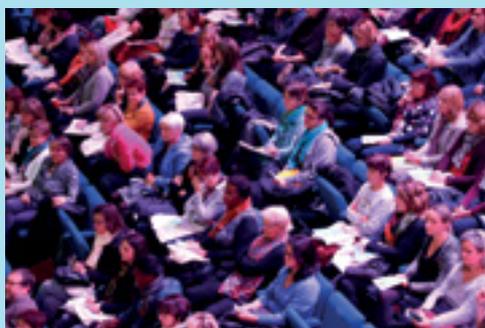
DATE • Samedi 19 novembre 2016

TARIF • Tarif journée 10 € (incluant buffet)

Rencontre musicale avec Jean Zimmermann
Tirage au sort sur l'espace exposition

UN CÉLÈBRE SABBATIN
DU CÔTES D'ARMOR

CAF
CÔTES D'ARMOR
Département



Zoom sur

La mise en place de deux nouveaux dispositifs Daje sur le département :

Trois nouveaux dispositifs « Droit à l'accompagnement pour l'accueil du jeune enfant » ont été mis en place sur les territoires de Lamballe, Quintin et de Belle-Isle-en-Terre en 2016.

Ce dispositif est désormais actif sur 8 sites (Lamballe / Plouaret / Tressignaux / Ploeuc-Sur-Lié - Plaintel / Loudéac / Cavan / Belle-Isle-En-Terre / Quintin).

Ce dispositif vise plusieurs objectifs :

- Faciliter la vie quotidienne des familles en leur permettant de trouver plus facilement un mode d'accueil du jeune enfant adapté à leur situation géographique, financière et en adéquation avec leurs horaires de travail.
- Améliorer l'organisation de l'offre d'accueil petite enfance sur ces territoires développant les connaissances des services individuels ou collectifs rendus et des disponibilités d'accueil réelles.
- Valoriser les métiers de la petite enfance.

L'enjeu principal est de mettre en oeuvre un service individualisé d'informations sur les modes d'accueil disponibles pour les couples ou les monoparents avec enfant(s), afin de leur permettre de faire des choix adaptés à leurs attentes, leurs besoins et leurs capacités financières, tout en facilitant les démarches pour les premiers contacts et les formalités administratives.

Sur Lamballe, ce dispositif complète le Daje atypie mis en place depuis le 1er janvier 2014 pour les familles exerçant leur activité salariée sur des horaires atypiques.

DJE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT POUR L'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

Vous habitez sur le territoire
Lamballe Communauté

VOUS ÊTES PARENTS
ou vous allez le devenir

Vous êtes à la recherche
d'une solution d'accueil
pour votre ou vos enfants ?

Le Caf des Côtes d'Armor avec son
partenaire le Réseau parents associations
membres de la communauté de communes
peuvent vous accompagner dans vos recherches :

- prévisions Caf ;
- accès d'accueil collectif ou individuel ;
- informations sur les dispositifs sociaux existants (seuil de ressources) ;
- études de faisabilité ;
- coûts ponctuels ;
- etc.

Lamballe Communauté
Caf des Côtes d'Armor

Mission 2

■ Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents enfants

Tableau des aides financières :

Mission 2 - La fonction parentale en euros	
Allocations familiales	101 361 410
Complément familial	16 655 561
Allocaion de rentrée scolaire	15 365 618
ASF récupérable	429 077
ASF non récupérable	9 281 623
Total Mission 2	143 093 289

Allocataires percevant des prestations liées à l'entretien des enfants :

	Département		Région	France métropolitaine
	Allocataires	Part des foyers allocataires		
Allocations familiales	40 158	42 %	40 %	38 %
Complément familial	7 456	8 %	7 %	7 %
Allocation de soutien familial	4 755	5 %	4 %	5 %
Allocation de rentrée scolaire	23 606	25 %	22 %	24 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	1 187	1 %	2 %	2 %

Source : Caf des Côtes d'Armor

La Caf contribue aux charges de la famille par le versement des prestations destinées à l'entretien des enfants, ainsi 42 % des allocataires bénéficient des allocations familiales, ce qui est supérieur à la moyenne nationale (38 %).

Intervenant à des moments clés de la vie des parents, la Caf a versé, en 2016, l'allocation de rentrée scolaire à près de 24 000 familles, l'allocation de soutien familial à 4 755 familles et l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé à 1 200 familles.

La Caf témoigne également de son engagement par la mise en oeuvre d'une offre diversifiée de soutien à la parentalité. En 2016, la Caf a financé 17 structures développant des actions retenues par le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap), 1 service de médiation familiale, 5 lieux d'accueil enfants-parents (Laep), et 11 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité, qui permettent de renforcer les liens entre les familles et l'école.

Zoom sur une nouvelle politique vacances qui a rencontré son public en 2016 :

L'adhésion au dispositif Vacaf en 2016 a permis le départ de 1 074 familles allocataires avec une prise en charge de 50 % à 65 % du séjour. Cette adhésion fait suite à une décision du Conseil d'administration du 15 décembre 2015. Concrètement, depuis le 1er janvier 2016, la Caf accorde l'aide aux vacances familiales aux familles allocataires dont les ressources ne dépassent pas un certain plafond. Cette aide remplace l'ancien

dispositif local du ticket « caf évasion » d'une valeur de 100 €. Les familles bénéficiaires du dispositif n'ont aucune démarche à réaliser. Un courrier a ainsi été adressé automatiquement aux 12 532 familles bénéficiaires. En mai 2016, une campagne d'e-mailing a été réalisée en complément afin de rappeler les modalités pratiques du dispositif aux allocataires concernés.

Tickets Caf évasion
Aide à l'aide au séjour en colibris, camp et centres de vacances en octobre 2015.

Public éligible
Familles allocataires ayant passé des prestations familiales au foyer de l'enfant concerné en octobre 2015.

Conditions
Les familles reçoivent automatiquement leurs tickets Caf évasion à partir de septembre 2016. Les tickets sont à compléter et verser par l'allocataire (colibris, camp, centre de vacances) et retourner à la Caf. Ils doivent être accompagnés d'un relevé d'identité bancaire.

Procédure
Le paiement de l'aide se fait directement à l'allocataire.

Modalités d'utilisation
Les tickets Caf évasion doivent être utilisés exclusivement pendant les vacances scolaires pour les enfants âgés de 0 à 16 ans, sous une dérogation pour les parents d'enfants handicapés permettant leur utilisation du 15 juin au 30 septembre.

Montant
Maximum 5 jours consécutifs forfaits. Maximum 350 jours forfaits. Les séjours peuvent se faire en plusieurs fois. Des tickets complémentaires pour d'autres séjours peuvent être délivrés sur simple demande de l'allocataire à la Caf.

Modalités d'utilisation
En 1er janvier 2016, les tickets sont attribués pour un premier séjour en colibris/camp en juillet pour 15 jours. Le second ticket peut être utilisé pour un second séjour en colibris/camp en août pour 7 jours supplémentaires.

Modalités d'utilisation
Pour effectuer un troisième séjour, retourner à la Caf en début septembre.

Modalités d'utilisation
12 € par jour et par enfant pour des séjours dans les limites de 20 jours maximum maximum.

Conditions
Les tickets Caf évasion sont renouvelés et ne doivent pas être accumulés au profit d'un autre enfant qui celui dont le nom figure au verso.

Conditions
L'allocataire doit être titulaire de son droit de la CAF au moment de l'attribution de son ticket.

Conditions
En 1er janvier 2016, les tickets sont attribués pour un premier séjour en colibris/camp en juillet pour 15 jours. Le second ticket peut être utilisé pour un second séjour en colibris/camp en août pour 7 jours supplémentaires.

Conditions
Pour effectuer un troisième séjour, retourner à la Caf en début septembre.

Passerelles
Aide à l'aide au séjour en colibris, camp et centres de vacances en octobre 2015.

Public éligible
Familles allocataires ayant passé des prestations familiales au foyer de l'enfant concerné en octobre 2015.

Conditions
Les familles reçoivent automatiquement leurs tickets Caf évasion à partir de septembre 2016. Les tickets sont à compléter et verser par l'allocataire (colibris, camp, centre de vacances) et retourner à la Caf. Ils doivent être accompagnés d'un relevé d'identité bancaire.

Procédure
Le paiement de l'aide se fait directement à l'allocataire.

Modalités d'utilisation
Les tickets Caf évasion doivent être utilisés exclusivement pendant les vacances scolaires pour les enfants âgés de 0 à 16 ans, sous une dérogation pour les parents d'enfants handicapés permettant leur utilisation du 15 juin au 30 septembre.

Montant
Maximum 5 jours consécutifs forfaits. Maximum 350 jours forfaits. Les séjours peuvent se faire en plusieurs fois. Des tickets complémentaires pour d'autres séjours peuvent être délivrés sur simple demande de l'allocataire à la Caf.

Modalités d'utilisation
En 1er janvier 2016, les tickets sont attribués pour un premier séjour en colibris/camp en juillet pour 15 jours. Le second ticket peut être utilisé pour un second séjour en colibris/camp en août pour 7 jours supplémentaires.

Modalités d'utilisation
Pour effectuer un troisième séjour, retourner à la Caf en début septembre.

Modalités d'utilisation
12 € par jour et par enfant pour des séjours dans les limites de 20 jours maximum maximum.

Conditions
Les tickets Caf évasion sont renouvelés et ne doivent pas être accumulés au profit d'un autre enfant qui celui dont le nom figure au verso.

Conditions
L'allocataire doit être titulaire de son droit de la CAF au moment de l'attribution de son ticket.

Conditions
En 1er janvier 2016, les tickets sont attribués pour un premier séjour en colibris/camp en juillet pour 15 jours. Le second ticket peut être utilisé pour un second séjour en colibris/camp en août pour 7 jours supplémentaires.

Conditions
Pour effectuer un troisième séjour, retourner à la Caf en début septembre.

Guide des aides
Aide à l'aide au séjour en colibris, camp et centres de vacances en octobre 2015.

Public éligible
Familles allocataires ayant passé des prestations familiales au foyer de l'enfant concerné en octobre 2015.

Conditions
Les familles reçoivent automatiquement leurs tickets Caf évasion à partir de septembre 2016. Les tickets sont à compléter et verser par l'allocataire (colibris, camp, centre de vacances) et retourner à la Caf. Ils doivent être accompagnés d'un relevé d'identité bancaire.

Procédure
Le paiement de l'aide se fait directement à l'allocataire.

Modalités d'utilisation
Les tickets Caf évasion doivent être utilisés exclusivement pendant les vacances scolaires pour les enfants âgés de 0 à 16 ans, sous une dérogation pour les parents d'enfants handicapés permettant leur utilisation du 15 juin au 30 septembre.

Montant
Maximum 5 jours consécutifs forfaits. Maximum 350 jours forfaits. Les séjours peuvent se faire en plusieurs fois. Des tickets complémentaires pour d'autres séjours peuvent être délivrés sur simple demande de l'allocataire à la Caf.

Modalités d'utilisation
En 1er janvier 2016, les tickets sont attribués pour un premier séjour en colibris/camp en juillet pour 15 jours. Le second ticket peut être utilisé pour un second séjour en colibris/camp en août pour 7 jours supplémentaires.

Modalités d'utilisation
Pour effectuer un troisième séjour, retourner à la Caf en début septembre.

Modalités d'utilisation
12 € par jour et par enfant pour des séjours dans les limites de 20 jours maximum maximum.

Conditions
Les tickets Caf évasion sont renouvelés et ne doivent pas être accumulés au profit d'un autre enfant qui celui dont le nom figure au verso.

Conditions
L'allocataire doit être titulaire de son droit de la CAF au moment de l'attribution de son ticket.

Conditions
En 1er janvier 2016, les tickets sont attribués pour un premier séjour en colibris/camp en juillet pour 15 jours. Le second ticket peut être utilisé pour un second séjour en colibris/camp en août pour 7 jours supplémentaires.

Conditions
Pour effectuer un troisième séjour, retourner à la Caf en début septembre.

Zoom sur la promotion de la médiation familiale auprès de nos allocataires :

Un encart départemental dans la revue nationale Vies de famille du mois de novembre 2016 était consacré à la médiation. Cet encart, intitulé « Médiations – Renouer le dialogue », a notamment permis de mettre en lumière le rôle sur le département de l'association de médiation familiale « Le Gué ». Cette association a reçu de la Caf une délégation de services. Elle organise à Dinan, Guingamp, Lannion, Loudéac, Paimpol et Saint-Brieuc des permanences assurées par des médiateurs familiaux diplômés d'État. La participation financière des familles est fixée par un barème national tenant compte de leurs revenus.

Portrait
Médiatrice familiale : recréer les ponts

C'est lors de son passage à l'éducation nationale que Stéphanie Nourissat a pu constater les effets positifs de la médiation familiale. Une démarche qu'elle organise régulièrement au bénéfice des familles en fin de communication.

Le Gué
MÉDIATION FAMILIALE

Une médiatrice certifiée

Les associations qui ont une mission sociale ont le devoir de proposer des services à leurs usagers. C'est pourquoi nous avons créé le service de médiation familiale « Le Gué ». Ce service a pour but de permettre aux familles de résoudre leurs conflits de manière pacifique et durable. Pour plus d'informations, contactez-nous au 02 99 99 99 99. Un contact qui restera ouvert pour les personnes confrontées à des situations de conflit.

Zoom sur

l'accompagnement des animateurs de projet Clas :

La Caf est un des financeurs des Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) et contribue au comité départemental. À ce titre, elle a notamment pour mission de renforcer la mise en réseau et l'accompagnement des opérateurs. Ainsi, pour la première année, le 29 septembre 2016, une rencontre était organisée avec les 13 porteurs départementaux de projet Clas. L'objectif affiché étant de mettre en dynamique les bénévoles et professionnels qui participent aux actions d'accompagnement à la scolarité.



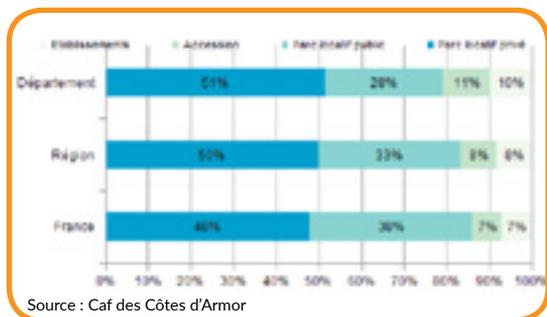
Mission 3

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

Tableau des aides financières :

Mission 3 - Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie en euros	
Aide personnalisée au logement	49 604 645
Allocation de logement familiale	30 585 124
Allocation de logement social et allocation de logement transitoire	35 060 516
Prêt à l'amélioration de l'habitat	15 478
Total Mission 3	115 265 763

Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc :



En matière de logement, les aides personnelles versées par la Caf constituent un axe majeur, l'objectif visant à réduire la part du budget des familles consacrée à ce poste de dépense.

En 2016, le département dénombre 44 309 bénéficiaires d'une aide au logement, soit 47 % des allocataires (50 % au niveau national).

Un allocataire sur deux bénéficiaires d'aide au logement réside dans le parc locatif privé, situation comparable au niveau régional et national tandis que 28 % d'entre eux résident dans le parc locatif public (33 % au niveau régional et 38 % au niveau national). Les accédants à la propriété représentent 11 %

des allocataires bénéficiaires d'aides au logement (8 % en Bretagne).

Environ 14 % des allocataires du parc privé supportent un taux d'effort supérieur à 40 % (24 % au niveau national) contre 4 % dans le parc public.



À noter :

Le taux d'effort net correspond à la part des ressources que les allocataires consacrent au paiement de leur loyer, après la perception de l'aide au logement.

Zoom sur

Le plan de cohésion sociale sur la ville de Saint-Brieuc

Le partenariat engagé depuis plusieurs années avec la Ville de Saint-Brieuc a permis de construire ensemble un Plan de cohésion sociale à l'échelle de la Ville. Ainsi, les habitants et associations étaient invités à participer aux ateliers proposés par les centres sociaux de la Caf. À cette occasion, chaque participant a pu s'exprimer et s'impliquer dans les différents projets.

Ce plan de cohésion sociale permet concrètement aux centres sociaux briochins de jouer pleinement leur rôle de coordinateur des initiatives locales, et de porter des nouveaux projets autour de la culture, de la jeunesse, de l'accès aux droits, ou encore de la parentalité.

Grâce à la confiance et à la légitimité que la Ville accorde aux centres sociaux briochins Caf, ils deviennent un acteur majeur de la politique sociale à Saint-Brieuc. À ce titre, ils devront se doter de nouveaux outils et suivre les formations qui leur seront dédiées.

Enfin, dans une Ville en pleine mutation, ils auront à relever le défi de porter la participation des habitants au cœur des quartiers, et de poursuivre leur mission de développement social local avec nos partenaires en faisant preuve d'exemplarité et d'innovation.

Mission 4

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

Tableau des aides financières :

Mission 4 – Autonomie insertion sociale et retour à l'emploi en euros	
Allocation adultes handicapés	78 357 715
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	4 337 623
Allocation journalière de présence parentale	698 820
Allocation parents isolés	2 175
RSA Activité	223 005
RSA jeunes	57 793
Primes exceptionnelles État	2 111 067
RSA socle département (majoré ou non)	55 064 563
Prime retour à l'emploi	- 504
Prime d'activité	32 423 637
Total Mission 4	173 275 894

Allocataires percevant un minimum social :

	Département
Bénéficiaires du Rsa socle	9 780
Dont bénéficiaires du Rsa socle majoré	1 263
Bénéficiaires de l'Aah	9 764
Dont bénéficiaires de l'Aah emploi	1 566

Pour aider les personnes les plus démunies, la Caf verse le Revenu de solidarité active et l'Allocation pour adultes handicapés. En 2016, 19 566 allocataires perçoivent l'un des minima sociaux versés par la Caf des Côtes d'Armor.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le volet activité du Revenu de solidarité active (Rsa) est remplacé par la prime d'activité ; le Rsa socle est maintenu. En Côtes d'Armor la composante socle du revenu de solidarité active (Rsa) est versée à 9 780 foyers, en baisse de 5 % par rapport à 2015. Cette diminution concerne l'ensemble des foyers, qu'ils bénéficient ou non d'une majoration de leur allocation liée à leur situation d'isolement avec enfant(s) à charge ou à naître (1 263 foyers en 2016 ; -4 % par rapport à 2015).



L'incitation à la reprise d'une activité professionnelle par le mécanisme du cumul intégral :

Pour accompagner les transitions vers une reprise d'activité des allocataires de ce minimum social, le mécanisme d'intéressement permettant de cumuler le bénéfice du Rsa avec les nouveaux revenus d'activité concerne près de 5 % des bénéficiaires du Rsa en Côtes d'Armor.

L'objectif est d'inciter et aider ces allocataires qui s'inscrivent dans une démarche de réinsertion dans le monde du travail à faire face à leurs dépenses sans se fragiliser.

Zoom sur

« Jouer la différence », mise en circulation d'une malle pédagogique pour échanger :

Le vivre ensemble, l'acceptation des différences, cela s'apprend dès le plus jeune âge c'est pourquoi la commission « handicap » du Schéma territorial des services aux familles a imaginé et financé la création de malles pédagogiques consacrées au handicap.

Les malles « Je joue la différence » sont conçues pour améliorer la qualité de l'accueil des enfants en situation de handicap. Cette démarche passe par deux conditions préalables : la lutte contre les stéréotypes et l'adaptation des méthodes pédagogiques. C'est là toute leur finalité.

Ces malles sont essentiellement composées de jeux, de jouets et de livres. Tous ces supports visent à inciter les professionnels à parler du handicap avec tous les enfants, qu'ils soient en situation de handicap ou non. La malle contient également des fiches pédagogiques spécifiques destinées aux professionnels de l'accueil et de l'animation. Leur contenu est destiné à penser la place des enfants handicapés dans les activités de loisirs.

Depuis 2016, deux malles sont mises gratuitement à disposition des professionnels de l'accueil : l'une est dédiée à la petite enfance et la seconde est destinée aux enfants un peu plus grands.



Zoom sur

L'action de la Caf des Côtes d'Armor sur le champ du handicap :

Afin de sensibiliser nos allocataires à l'action concrètes de la Caf en matière de handicap, un encart départemental spécifique a été publié sur cette thématique en mai 2016. L'occasion de recenser l'ensemble des aides visant à accompagner au mieux les familles et de promouvoir les actions et initiatives concrètes menées sur le département.



■ La Fédération bretonne des Caf

La Fédération bretonne des Caf (Fbcaf) est née de la volonté des quatre Caf de la région Bretagne 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.

* 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 notamment les missions 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 : 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.

Le comité de direction : Le directeur de la Fédération (Madame HARLEY) 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 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.

* Le fonctionnement de la Fédération :

Depuis le 18 février 2013, le siège administratif de la Fédération bretonne se trouve 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.

Les commissions statutaires

La Commission des marchés se réunit selon les besoins. Elle examine les candidatures et attribue les marchés.

La Commission de recours amiable examine les demandes de remises de dettes et les contestations des allocataires.

La commission des pénalités rend un avis sur les recours gracieux des allocataires suite à la notification par le directeur d'une pénalité administrative pour fraude.

Les commissions facultatives

Le bureau du conseil d'administration examine les dossiers à caractère structurant pour le fonctionnement de l'organisme.

La Commission sociale délibère sur les demandes de financement collectif, agréé les projets des centres sociaux et les équipements collectifs pour les familles.

La Commission de recours des aides financières individuelles aux familles délibère sur les demandes individuelles de secours et prêts.

Les commissions statutaires définies par arrêté ministériel

Désignation 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*

Schéma territorial des services aux familles

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)

Association Soliha

Fédération départementale familles rurales

Commission titre de séjour (préfecture)

Conseil de concertation locative

L'action sociale par pays

Comité de pilotage des centres sociaux

Associations d'aide à domicile

Offices Hlm

Association de médiation familiale

Foyers de jeunes travailleurs

Les représentations de la Caf auprès des organismes de Sécurité sociale

Au plan régional :

Fédération bretonne des Caf

Inauguration de la Maison de l'enfance à Plumaudan en présence de Blandine BISILLIAT-DONNET, présidente du Conseil d'administration de la Caf.



Inauguration de l'espace enfance jeunesse à Plouaret le 6 février 2016.

■ Les principales délibérations du Conseil d'administration en 2016 :

Conseil d'administration du 30 mars 2016

- Désignation d'un administrateur, Mme Rey, pour représenter la Caf dans les instances de l'association de médiation familiale Le Gué.
- Le Conseil a approuvé le budget initial de gestion administrative 2016 ainsi que le budget initial d'action sociale 2016.
- Le Conseil a approuvé l'agrément de Mme Laetitia LE BRAS-JACOB en qualité de fondée de pouvoir.



Conseil d'administration du 21 juin 2016

- Approbation des comptes 2015.
- Transfert de gestion des centres sociaux : Le Conseil a approuvé le principe du transfert de gestion des centres sociaux de Plérin et Dinan à compter du 1er janvier 2017.
- Accueil des allocataires : Face à l'affluence dans les accueils, proposition par la direction aux administrateurs d'une organisation transitoire de l'accueil permettant de faire face aux engagements de service mais également de sécuriser les conditions d'accueil pour le personnel.

Conseil d'administration du 22 septembre 2016

- Information du Conseil sur l'organisation du traitement des demandes de Fsl dans le cadre de la reprise de cette gestion par le conseil départemental au 1er janvier 2017.
- Approbation du budget rectificatif N°1 de gestion administrative 2016.
- Présentation du rapport d'activité 2015 de notre Caf.
- Présentation d'un point de situation sur l'organisation de l'accueil mise en place depuis le 22 août 2016.
- Bilan d'étape du Contrat pluriannuel de gestion : Un premier bilan concernant les volets enfance, enfance jeunesse, parentalité et animation de la vie sociale a été présenté.
- Un nouveau point d'étape sur le transfert de gestion des centres sociaux a été présenté.
- Évolutions réglementaires : Un point a été effectué sur les impacts de la prime d'activité, la dégressivité de l'aide au logement, et l'allocation de rentrée scolaire consignée.

Conseil d'administration du 3 novembre 2016

- Le Conseil d'administration a délégué ses pouvoirs à la Cra qui reçoit mission de statuer et de notifier elle-même sa décision aux intéressés (Code de la Sécurité sociale, art R.141-4). Cette délégation à la commission de recours amiable est valable pour la fin de l'année 2016 pour l'actuelle Cra ainsi que pour la Cra nouvellement nommée pour 2017.
- Approbation du budget rectificatif d'action sociale 2016.

Conseil d'administration du 13 décembre 2016

- Composition de la commission Pénalités.
- Désignation de deux représentants à la nouvelle commission Fsl mise en place par le département.
- Bilan de la réglementation des aides financières aux familles et approbation pour 2017.
- Approbation par le Conseil du budget initial d'action sociale 2017.
- Présentation du Plan de communication 2017 de la Caf.
- Présentation du bilan de l'organisation de l'accueil depuis le 22 août 2016.
- Présentation de la réforme des minimas sociaux.

■ L'équipe de Direction et le Codir

L'équipe de Direction :



Myriam HARLEY, directrice de la Caf

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

La directrice a seule autorité sur le personnel. Elle fixe l'organisation du travail dans les services. Dans le cadre des dispositions qui régissent le personnel, elle prend toute décision d'ordre individuel que comporte la gestion du personnel. Elle engage les dépenses et constate les créances.

La directrice a la responsabilité directe de la fonction pilotage, du service études, du service communication, du service ressources humaines et formation et du service achat, patrimoine et développement durable.



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

Le directeur adjoint est responsable de la Direction offre de service allocataires qui regroupe l'accueil et de l'accompagnement des publics, de la gestion des droits prestations et le Centre de ressources internes ainsi que du pôle réclamations et médiation.



Laëtitia LE BRAS JACOB, agent comptable par intérim du 1er août 2015 au 31 janvier 2016

Yannick LE GOFF, agent comptable à compter du 1er février 2016

Placé sous l'autorité administrative de la directrice, l'agent comptable 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 la directrice, il met en oeuvre 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 recouvrement et du contrôle des situations allocataires ainsi que du Département des systèmes d'information.



Éric LAVAL, directeur de l'offre de service partenaires

Le directeur de la direction Offre de service partenaires anime les relations avec les partenaires, met en oeuvre le schéma départemental d'accueil des enfants et le Schéma territorial des services aux familles, et met en place les contrats de territoire proposés par la Caf, met en oeuvre 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), de la fonction parentalité, du service animation de la vie sociale (centres sociaux) et des Fjt.

Le conseil de direction :

Le conseil de direction est composé des membres de l'équipe de direction et de :

- **Magali CAROFF**, responsable Ressources humaines et formation,
- **Magalie COZLER**, responsable du service communication,
- **Laëtitia LE BRAS JACOB**, fondée de pouvoir,
- **Cécile LE CHENE**, responsable du pôle cellule d'appui au pilotage,
- **Brigitte LE CLECH**, responsable du département des aides aux partenaires,
- **Agnès MORIN**, responsable du pôle achats, patrimoine et développement durable,
- **Frédéric RAULT**, responsable Gestion des droits prestations,
- **Karine RICHARD**, responsable Accompagnement des publics,
- **Marie RONXIN**, attachée de direction,
- **Jean-Michel TREUSSARD**, responsable du département Systèmes d'information.

Il associe d'autres participants à ces travaux si nécessaires, notamment dans le cadre des comités de pilotage. Le conseil de direction se réunit deux fois par mois.

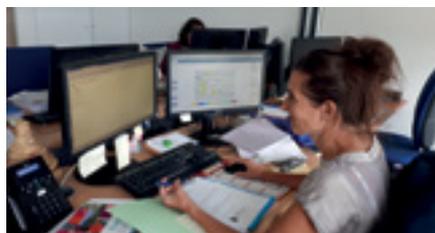
■ Les ressources humaines et la formation

Le service Ressources humaines formation est placé sous la responsabilité de Magali CAROFF et est composé de 6 salariés au total.

La gestion des ressources humaines s'articule autour des 5 axes principaux déclinés dans le schéma directeur ressources humaines :

- 1 / L'accompagnement des changements et des évolutions professionnelles,
- 2/ Le soutien aux fonctions managériales,
- 3/ La responsabilité sociale de l'employeur,

- 4/ Le développement de l'efficience de la gestion des ressources humaines,
- 5/ La qualité de vie au travail.



Portrait des collaborateurs de la Caf des Côtes d'Armor

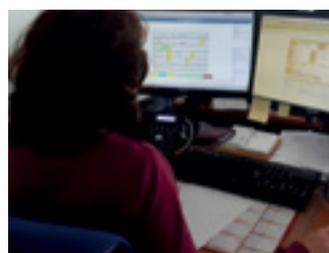
Au 31 décembre 2016, la Caf des Côtes d'Armor compte 288 agents permanents mobilisés pour assurer un service de qualité auprès des allocataires, des familles et des partenaires.

- **194** agents en CDI en Gestion administrative et 94 agents en CDI en Action Sociale.
- **59** agents titulaires travaillent à temps partiel, soit 20.56% de l'effectif.
- **22** CDD présents à l'effectif au 31 décembre 2016.

La Caf des Cotes d'Armor contribue à l'insertion professionnelle et à la qualification des jeunes par le recrutement dans le cadre des emplois d'avenir et contrat de professionnalisation.

En parallèle de leur activité, ils bénéficient d'un parcours de formation qualifiant, notamment au métier de Conseiller de service à l'utilisateur par obtention du certificat de qualification professionnelle (Cqp).

En 2016, l'âge moyen des salariés titulaires est de 43 ans (43 ans pour les hommes et 42 ans pour les femmes). L'ancienneté moyenne dans l'Institution est de 16 ans.



La formation professionnelle

Dans un environnement en mouvement, marqué par les évolutions législatives et la transformation numérique, les priorités de la formation professionnelle en 2016 ont consisté à développer les compétences des collaborateurs pour accompagner l'évolution des métiers. La Caf des Côtes d'Armor, désignée organisme pivot sur l'appui des métiers de la relation de service, accompagne la mise en place des dispositifs de formation aux métiers de gestionnaires conseil allocataires et conseillers de service à l'utilisateur.

Quelques chiffres :

En 2016, la Caf des Côtes d'Armor a consacré 7,45 % de la masse salariale à la formation continue.

297 salariés ont bénéficié d'une ou plusieurs actions de formation représentant 13 765 heures de formation.

En 2016, les 3 axes prioritaires de formation ont été :

1/ Développer l'offre globale de service et maîtriser la production grâce au développement des compétences métier.

-L'accès au cœur de métier grâce à une gestion prévisionnelle des formations qualifiantes CPQ Conseiller Offre de Service et CQP Gestionnaire conseil allocataires et l'appui à l'exercice du métier par le développement de compétences au travers de la formation continue.

À titre d'exemple, l'organisme a réalisé en 2016 :

■ Une formation au Certificat de qualification professionnelle "Conseiller de service à l'utilisateur" pour 6 salariés,

■ Une formation au Certificat de qualification professionnelle "Contrôleur des situations individuelles" pour un salarié,

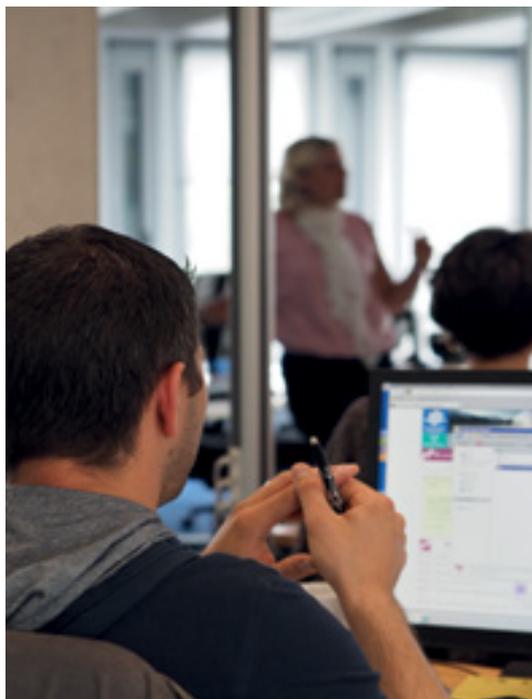
-L'accompagnement des projets professionnels, des mobilités fonctionnelles et les évolutions professionnelles

2/ Poursuivre l'accompagnement et la professionnalisation des managers en tant que managers responsables d'unités de premier niveau.

Le Caf des Côtes d'Armor place la formation au cœur de son projet d'entreprise et met en œuvre des actions d'adaptation au poste de travail ou liées à son évolution et accompagne les développements de compétences de ses collaborateurs individuellement et collectivement.

Le service formation a veillé à poursuivre la formation des managers grâce au Système d'accompagnement des managers opérationnels (SAM MO)

3/ Poursuivre l'engagement d'amélioration de la qualité de vie au travail



La politique salariale

Compte tenu des éléments de cadrage national, les orientations locales de la politique salariale ont privilégié en 2016 le positionnement et le recrutement des Conseillers de service à l'usager et des Gestionnaires conseil allocataires sur le niveau 3.

Les parcours dans l'emploi ont visé principalement le passage du niveau 3 vers le niveau 4 et la poursuite des parcours pour

Le dialogue social à la Caf des Côtes d'Armor

Le dialogue social au sein de l'entreprise en 2016 a consisté à informer, consulter et se concerter avec les instances sur des sujets liés à des évolutions d'organisation et mesures relatives aux conditions d'emploi ou de travail des salariés tels que, entre autres :

- Le suivi du plan d'actions mis en place sur la plateforme téléphonique,
- L'accompagnement des personnels des

l'encadrement de proximité.

Les mesures individuelles attribuées en 2016 :

- Attribution des points d'ancienneté : 450 points pour 225 agents,
- Attribution des points de compétence : 561 points pour 66 agents,
- Parcours professionnels : 41 agents concernés,
- 7 titularisations.

centres sociaux et notamment les transferts de gestion des centres de Plérin et de Dinan,

- Le transfert de l'activité FSL au conseil départemental et l'accompagnement des personnels sur une mobilité interne.

Dans le cadre de la Négociation annuelle obligatoire, le dialogue social s'est concrétisé par la signature avec le seul syndicat représentatif Cfdt d'un accord local sur le don de jours en faveur d'un autre salarié et la création d'un fonds de solidarité.

Les instances représentatives du personnel issues des élections de mars 2015 s'établissent comme suit :

Comité d'entreprise :

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.

Le syndicat représentatif est la Cfdt pour les 3 collèges. En 2016, le Comité d'entreprise s'est réuni 12 fois.

Les commissions :

- Formation (7 membres),
- Égalité hommes-femmes (4 membres),
- Logement et aides financières (4 membres),
- Loisirs et cadeaux (8 membres),
- Contrôle (4 membres),

- Mutuelle (2 représentants au Conseil d'administration de la mutuelle).

Les Délégués du personnel :

14 délégués du personnel, titulaires et suppléants.

En 2016, 12 réunions se sont tenues avec la Direction.

Le Chsct est composé de 4 représentants.

En 2016, le Chsct s'est réuni 6 fois.

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.

■ L'offre de service allocataires (Osa) : Gestion des droits, accueil et accompagnement des publics

Du côté de l'offre de service allocataires, l'année 2016 aura été marquée par la réussite de la mise en place de nombreuses réformes réglementaires (Cf point « Zoom sur les réformes réglementaires ») qui ont permis de démontrer la capacité de réaction et de savoir

faire des équipes. Ces réformes marquent également une accélération de la politique de dématérialisation engagée par la Branche famille avec un nombre de téléprocédures qui augmente significativement.

L'année 2016 aura par ailleurs été marquée par une inscription dans le dispositif « Caf à fort enjeux » qui mobilise notamment les services de l'Osa sur l'analyse de nos pratiques. L'année a également nécessité un travail de préparation lié à la fin de la prise en charge du Fonds de solidarité logement par la Caf avec une étude sur les mobilités professionnelles à mettre en oeuvre en lien avec le service Ressources humaines formation.



Réunion d'information des salariés de l'offre de service allocataires le 23 juin 2016.

Enfin, il convient de souligner une mobilisation forte des salariés en interne notamment sur le début de l'année 2016 qui a permis :

- D'améliorer nos délais de traitement et de les maintenir tout au long de l'année,
- D'atteindre nos différents objectifs tels que le plan de supervision, l'accompagnement des Cdd, le déploiement des réformes réglementaires, la tenue des revues de processus et la mise en place d'ateliers d'optimisation.

Zoom sur l'unité réclamations

Depuis juin 2015 le traitement des réclamations est assuré par un groupe dédié prenant en compte les réclamations « prestations légales ».

La création d'un groupe dédié sur les réclamations répond au souhait de la Caf des Côtes d'Armor d'améliorer le service rendu aux allocataires et aux partenaires, en :

- Favorisant l'accès aux droits et permettant la levée des blocages administratifs,
- Menant une réflexion sur les pratiques de la Caf dans un objectif d'amélioration de ces pratiques,
- Mettant en place un service différencié et un mode de gestion de la relation avec l'allocataire plus adapté à certaines situations.

En 2016, 24 086 réclamations ont été émises par les allocataires dont 19 627 par la plateforme téléphonique qui constitue le premier vecteur d'entrée

Vecteurs d'entrée des réclamations	Nombre de réclamations
Courriel	3 111
Courrier postal	1 088
Téléphone	19 627
Accueil physique	260
Total	24 086

Les prestations suscitant le plus de réclamations sont les aides au logement (30%) et le Rsa (14%). Les motifs des réclamations sont une absence de paiement et/ou une absence de réponse dans 48% des cas.

■ La direction financière et informatique

Le Département des systèmes d'information (Dsi) :

L'année 2016 a été marquée par :

- Le déploiement de stp-G@ci (outil de demandes d'intervention) au Centre de ressources internes, aux services généraux, au service communication, au service ressources humaines et aux processus,
- Le déploiement de S@fir à l'agence comptable,
- La mise en place d'un contrat et d'un catalogue des services ainsi que d'indicateurs visant à améliorer la qualité de service rendu aux utilisateurs,
- La formalisation de la note de cadrage relative à la cellule de crise et aux solutions de continuité dans le cadre du Plan de continuité d'activité (Pca),
- La dématérialisation d'une partie des circuits d'habilitations via la base suivi des habilitations,
- Le développement et la mise en service des sites internet des centres sociaux de la Croix Saint-Lambert et de Lannion,
- Le déploiement auprès de 8 nouveaux organismes de la Branche famille de Edda (outil de transmission des documents par voie dématérialisée auprès des administrateurs),
- Un nouveau développement du site « Schéma départemental des services aux familles »,
- Une atteinte de l'ensemble des objectifs afférents au référentiel de contrôle interne du système d'information et au processus « gérer les habilitations »,
- La généralisation du double écran.

Chiffres clés 2016

3 807 sollicitations des services de la Caf ont été formulées en 2016 auprès du Dsi.

Le taux de résolution des sollicitations est de 91,53% au 31 décembre 2016



La gestion comptable et financière :

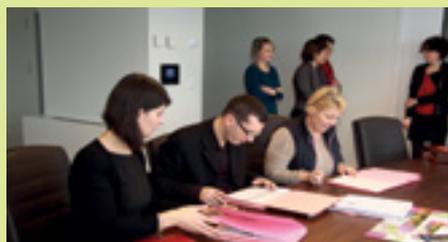
Zoom sur la remise de service

La remise de service est une procédure réglementaire obligatoire. Elle détermine le début de la période où les opérations engagent la responsabilité de l'agent comptable entrant.

Concrètement, l'agent comptable sortant par intérim, Laëtitia LE BRAS JACOB, a fait état de l'ensemble des comptes à l'agent comptable entrant, en l'occurrence Yannick LE GOFF.

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

Pour l'arrêté des comptes 2016, l'agent comptable national a validé les comptes de la Caf sans restriction.



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.

Les remises sur créances accordées par la Caf ont diminué de 43,93 % en 2016 pour atteindre 451 110€. L'un des facteurs explicatifs est le retard dans le traitement de ces dossiers en 2016.

Nombre de décisions	Année 2016
Demandes de remises de dettes	2 287
Admissions en non valeur	164
Total	2 451

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 2016
Pré-contentieux	335
Contentieux	56
Total	391

56 décisions ont été rendues par les tribunaux en 2016, dont 48 jugements favorables à la Caf des Côtes d'Armor.

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.



Les oppositions à tiers détenteur

Depuis 2013, l'Agence comptable exécute les demandes de saisie de prestations, formulées par les créanciers de l'allocataire, dès lors que les créances en cause ont un caractère alimentaire, et que la Caf détient des

prestations saisissables pour leur paiement. Auparavant assurée par le service financier, cette activité est à la charge du service recouvrement depuis le 1er février 2016. 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.

Le recouvrement des créances

Les indus

	2014 en €	2015 en €	2016 en €
Montant des indus émis	19 071 719	19 311 560	18 158 401
Montant des indus recouverts	18 199 846	19 048 004	17 847 173
Solde au 31 décembre des indus à récupérer	8 695 199	8 958 755	9 270 618
Taux de recouvrement global	67,67%	68,01%	65,81 %

Le montant des mises en indus, soit 18 158 401 €, diminue de 5,97 % en 2016.

Le solde des indus au 31 décembre 2016 augmente de 3,48 % : 9 270 618 € contre 8 958 755 € au 31 décembre 2015.

Le taux de recouvrement global passe de 68,01% en 2015 à 65,81% en 2016.

■ L'offre de service partenaires (Osp)

Le service est placé sous la responsabilité d'Eric LAVAL.

Il est organisé en 4 pôles :

- Le département aides aux partenaires (Brigitte LE CLECH)
- Le pôle contrôle (Brigitte LE CLECH)
- Le pôle parentalité et maison enfance famille (Claudine DAGORN)
- Le département animation de la vie sociale et foyers de jeunes travailleurs (Philippe TROEL)



La petite enfance :

■ L'accueil collectif :

- 1 827 places d'accueil en 2016 contre 1 608 places d'accueil fin 2012.
- La prestation de service unique Psu : 100 % des crèches appliquent la Psu en 2016, contre 80 % en 2012.
- Tous les Eaje télédéclarent leurs données via Oméga depuis 2015.

■ L'accueil individuel :

- 3 196 assistantes maternelles actives en 2016 contre 3 444 assistantes maternelles

L'enfance jeunesse :

■ Les accueils périscolaires 3/12 ans :

- 184 Alsh périscolaires conventionnés en 2016 contre 194 Alsh périscolaires conventionnés en 2012
- 154 Tap financés par la Caf
- 35 % des gestionnaires dotés d'une tarification modulée

Concernant l'accueil des enfants en situation de handicap : la Caf propose des aides financières et mène des actions de sensibilisation des professionnels dans le cadre du schéma.

■ Les accueils extra-scolaires 3/12 ans :

- 154 Alsh extra-scolaires en 2016 contre 151 Alsh extra-scolaires en 2012
- 95 % des gestionnaires appliquent une tarification modulée en 2016

■ Le soutien des projets adolescents :

- 63 accueils de loisirs accueillent des 13/17 ans en 2016,
- 48 gestionnaires de séjours de vacances ont été soutenus en 2016. Depuis 2016, ils doivent mettre en place une tarification modulée.
- 22 porteurs de « projets jeunes » ont été soutenus en 2016.

active en 2012 ce qui représente 9 610 places d'accueil,

- 60 % des assistantes maternelles fréquentent un relais,

■ Les Maisons d'assistants maternels (Mam) :

- 15 maisons en 2016 contre 9 en 2012.

À noter sur 2016 : La mise en place de la charte qualité nationale des Mam.



■ Les foyers de jeunes travailleurs (Fjt) :

- 6 Fjt totalisent 543 places en 2012 : il faut ajouter 25 places supplémentaires depuis 2015 avec la Fjt de Loudéac.

■ Les lieux d'accueil enfants/parents (Laep) :

- 6 Laep en 2016 contre 3 Laep en 2012.

■ Les ludothèques :

- Le nombre reste inchangé avec un total de 16 ludothèques en 2016.

■ L'accompagnement à la scolarité :

- 51 actions en 2016 réparties sur 10 communes contre 17 actions en 2012.

Une rencontre départementale des animateurs de Clas a été organisée en 2016 (Voir zoom spécifique consacré à cette action).

La médiation familiale :

- Deux Etp de médiation en 2016 contre 1 en 2012.
- Les espaces rencontre ou lieux médiatisés : 1 398 heures d'ouverture pour les espaces rencontre de Saint-Brieuc et Guingamp en 2016.

Les vacances familiales :



- L'adhésion au dispositif Vacaf en 2016 a permis le départ de 1 074 familles avec une prise en charge par la Caf de 50 % à 65 % du coût du séjour.
- Le dispositif vacances sociales a bénéficié à 6 familles avec une prise en charge de la Caf à hauteur de 75 % du coût du séjour selon le quotient familial.

La vie sociale :

- 11 centres sociaux en 2016 sur le département des Côtes d'Armor dont 7 en gestion directe par la Caf et un co-pilotage avec les communes concernées.

L'année 2016 a été marquée par les travaux préparatoires visant à transférer la gestion de 3 centres sociaux avec un plan d'accompagnement des personnels et de nombreuses réunions de travail avec les partenaires concernés :

- Poursuite de l'accompagnement du centre social de Plédran initialisé en 2014 et finalisé avec une gestion associative en 2016,
- Accompagnement de la situation du centre

social de Plérin vers une gestion associative à compter de janvier 2017,

- Accompagnement de la situation du centre social de Dinan vers une gestion municipale à compter de janvier 2017.
- Maintien de nos engagements dans l'accompagnement des centres sociaux, les financements, la formation des bénévoles avec la Fédération des centres sociaux.
- 6 espaces de vie sociale en 2016 alors qu'on en recensait 0 en 2012.

Les inaugurations et signatures en 2016 :

6 février 2016 : Inauguration du **multi-accueil** et de **l'espace jeunes** de **Plouaret**.

5 mars 2016 : Inauguration du **pôle enfance** de **Quintin**.

22 avril 2016 : Inauguration du **multi-accueil** de **Léhon**.

30 avril 2016 : Inauguration de **l'espace jeunes** de **Trémuson**.

27 mai 2016 : Inauguration **d'un accueil périscolaire** à **Saint Gilles Pligeaux**.

10 juin 2016 : Inauguration du **Foyer de jeunes travailleurs « L'Igloo »** à **Saint-Brieuc**.

11 juin 2016 : Inauguration du **multi-accueil** de **Plumaudan**.

25 juin 2016 : Inauguration de la **résidence sociale « Emaüs »** à **Saint-Brieuc**.

1^{er} octobre 2016 : Inauguration de la **micro-crèche** du **Quillio**.

26 novembre 2016 : Inauguration du **multi-accueil** de **Tressignaux**.

17 décembre 2016 : Inauguration de la **micro-crèche** de **Créhen**.

■ Le pôle communication

Le pôle communication est placé sous la responsabilité de Magalie COZLER et est composé de 3 salariés au total.

« Les missions et l'offre de la branche Famille doivent pleinement être identifiés par ses différents publics. L'attente d'information chez les allocataires est forte. La communication devient dans ce cadre plus que jamais stratégique ». Extrait de la Convention d'objectifs et de gestion 2013 – 2017 qui réaffirme l'importance des enjeux de la communication auprès des différents publics.

La communication interne, un enjeu de cohésion : Les actions menées en matière de communication interne ont pour objectifs de rendre lisibles les missions de l'organisme, de faciliter l'accès à l'information et de développer une culture commune fondée sur la connaissance mutuelle et la cohésion interne.

La communication externe, un enjeu de service et de positionnement : Il s'agit principalement pour nos allocataires et nos partenaires d'accéder à l'information.

La communication à destination des allocataires : un enjeu de service. Informer les allocataires sur leurs droits et démarches pour développer leur autonomie et maîtriser les flux de contacts (courrier, accueil téléphonique et accueil physique) constituent un enjeu de service majeur.

Pour répondre à ces défis, la Caf dispose de plusieurs leviers de communication : campagnes Emailing et sms, caf.fr, Vies de famille...

Parallèlement aux informations locales, les campagnes institutionnelles sont également relayées par le service : déclaration de ressources, Allocation logement étudiant (Ale), Allocation de rentrée scolaire (Ars)...

La communication à destination des partenaires, un enjeu de positionnement.

Valoriser les actions menées par la Caf, notamment dans le domaine de l'action sociale, et son rôle comme acteur incontournable du développement social local répond à un enjeu de positionnement.

■ La Cellule d'appui au pilotage (Cap)

La Cellule d'appui au pilotage a été installée en 2016, placée sous la responsabilité de **Cécile LE CHENE** (à compter du mois d'août 2016). Elle s'organise autour d'une équipe de 4 personnes dont les expertises se complètent :

- **Katell BIGOT** : Etudes et statistiques – Référente Offre de service allocataires (Osa).
- **Christelle DAMBRINE** : Préparation et suivi budgétaire en Gestion administrative – Référente des fonctions supports.
- **Gildas ROBIN** : Préparation et suivi budgétaire en Action sociale – Référent Offre de service partenaires et direction financière.
- **Régine PERRIN** : Assistance à la conduite de projets, qualité et audit interne.

La Cellule d'Appui au Pilotage apporte son expertise et son assistance à la Direction et aux différents services pour concourir à un pilotage efficient de l'organisme

L'appui au pilotage de l'organisme se comprend comme :

■ L'appui aux objectifs et démarche stratégiques :

Accompagnement à la formalisation, au suivi et à l'évaluation des projets et des documents structurants de l'organisme. Mesure de l'impact des décisions mises en oeuvre et reformulation au besoin, des propositions d'adaptation et de corrections susceptibles de garantir l'atteinte des objectifs. Collecte des données et indicateurs d'activités à remonter à la Cnaf via les questionnaires.

■ L'appui à la préparation, au suivi et à l'exécution budgétaire :

Recueil et rationalisation des expressions de besoins, assistance de la Direction dans la construction des équilibres budgétaires avec le concours des différents services. Formalisation de notes et documents de synthèse visant à présenter les Budgets (GA et AS) aux instances (CA et IRP). Suivi bimestriel des dépenses et des soldes en lien avec les services et la Direction financière. Reporting régulier à destination de la Direction et participation active à l'arrêtés des comptes.

■ **L'appui aux engagements opérationnels des services :**

Assistance à la formalisation et à la mise en oeuvre des projets de service par la production d'outils, de requêtes, d'indicateurs, d'analyses, d'exploitation de données... contribuant à éclairer les responsables de services sur les problèmes rencontrés, les obstacles à résoudre et/ou les circuits de travail et de production à optimiser.

■ **L'appui à la conduite de projets transversaux :**

Conseil, soutien méthodologique et coordination dans le cadre de la formalisation, la conduite et l'évaluation de projets inter-services que ces derniers soient ponctuels ou structurels.

■ **L'appui au déploiement des processus :**

En lien avec la Direction financière accompagnement au déploiement conforme des processus dans le respect des référentiels nationaux et des échéances fixées. Assistance aux pilotes désignés pour l'optimisation du processus, la réalisation des revues, la déclinaison des plans d'actions et l'atteinte des objectifs.

■ **L'appui aux diagnostics territoriaux et thématiques :**

Productions d'analyses statistiques, d'enquêtes qualitatives, d'études socio-économiques contribuant à la définition et à l'évaluation des politiques familiales et sociales et à l'identification des besoins sociaux départementaux et intercommunaux.

■ **L'appui à la mise en oeuvre de bonnes pratiques et de pratiques conformes :**

Déploiement de la démarche Qualité par la valorisation des bénéfices escomptés (sécurisation, fiabilité, gains de productivité et/financiers...) de nouvelles organisations ou circuits de travail ou d'échanges d'informations. Mise en conformité des pratiques et des usages dans la création, la diffusion et le transfert de fichiers comprenant des données personnelles.

■ **L'appui à la bonne adéquation « charges/moyens » et à la maîtrise des coûts :**

Recherche d'efficience par le déploiement d'une stratégie de contrôle de gestion qui vise à identifier les leviers et marges de manoeuvre mobilisables pour optimiser les organisations et circuits de travail à partir de la réalisation d'études de coût et de prix de revient.



■ Le pôle achats, patrimoine et développement durable

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

- De la mise en oeuvre 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 oeuvre 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.

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 gestionnaires conseils allocataire, 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.

Durant l'année 2016, le service a été marqué par :

- L'obtention du certificat Hqe pour la construction du siège de la Caf à Ploufragan,
- Le début d'une procédure d'expertise judiciaire,
- La réalisation de diagnostics immobiliers permettant d'identifier les coûts d'entretiens de tous les bâtiments Caf avec une analyse des travaux à réaliser sur le court, moyen et long terme.

Ces diagnostics concernent les propriétés de Dinan, Guingamp, Kerallic, un immeuble situé à Saint-Brieuc et le siège de la Caf,

- Des travaux d'accessibilité et de signalétique sur le siège,
- Accompagnement du transfert de gestion des centres sociaux de Dinan et Plérin.



Chiffres clés :

- Achats et marchés publics = 394 commandes
- Interventions externes : 758 demandes dans le cadre de la maintenance sur le bâtiment

Quelques chiffres du pôle :

- Une équipe composée de **6** agents dont un cadre,
- **821 039 €** d'achats réalisés sur l'ensemble des missions de l'organisme,
- **885** tickets d'intervention auprès des agents chargés de la gestion du patrimoine (**758** demandes) et des achats (**111** demandes).

■ Le Centre de ressources internes

Pour le Centre de ressources internes, l'année 2016 aura été une nouvelle fois marquée par de nombreuses sessions de formation interne pour les salariés de la Caf :

- Actualités législatives aux référents des services Offre de service allocataires, contrôle interne et recouvrement,
- Présentations des versions L16-01 , L16-06, L16-10 et de la législation sur la prime d'activité,
- Reprise des formations PreparE,
- Formation aux titres de séjour Eee pour les référents de tous les groupes,
- Formation Allocation de soutien familial Adoption pour les agents du contrôle interne,
- Formation Allocation de présence parentale PreparE pour les assistantes sociales,
- Formation Allocation de présence parentale Aah trimestrielles,
- Formation téléphonie de 3 semaines : 3 sessions en juin, en octobre, en novembre et un accompagnement après longues absences d'une semaine pour 2 salariés dont un accompagnement dans le cadre d'une reconversion et d'une prise de poste,
- Formation Aide au logement : 2 sessions de 3 semaines en janvier et juillet,
- Formation à la Prestation d'accueil du jeune enfant pour des salariés en Cdd (5 journées en juin 2016),
- Formation sur la réforme des minima sociaux.

Les tickets stpG@ci « Experts législation » et « Experts informatiques » pour l'année 2016 :

	Nombre de tickets ouverts	Nombre de tickets résolus	Nombre de tickets en retard	Nombre de tickets clos
Expertise « Réglementation »	264	260	0	263
Expertise « technique »	618	617	0	589

Mission institutionnelle et contribution à la vie du réseau :

François LAURAS, chargé d'études et statistiques, est détaché à temps complet sur des travaux confiés par la Cnaf sur le thème des indicateurs Ressources humaines.

Nelly PHILIPPE participe à un groupe de travail national visant à la refonte des services en ligne.

BILAN 2016 DE LA MAISON ENFANCE FAMILLE (MEF)

et du parc cyclologique

Le parc cyclologique de la Caf des Côtes d'Armor a été imaginé autour des différents cycles :

- Le cycle de l'eau : La récupération de l'eau de pluie est renvoyée dans les bassins par l'éolienne et l'eau de pluie est utilisée dans les wc...
- Le cycle de la matière : le compostage des déchets du jardin sur place.
- Le cycle de l'énergie : le bâtiment a obtenu la certification Haute qualité environnementale avec l'utilisation des panneaux solaires..

La Maison enfance famille, située sur le parc de la Caf, accueille des familles, des écoles, des Aish autour d'activités d'éducation à l'environnement (le jardin, les abeilles ...). L'éducation à la citoyenneté et à la parentalité sont les axes majeurs du projet de la Maison enfance famille. Un animateur nature environnement est en charge du projet de la Mef et dispose d'une salle d'animation, d'un jardin pédagogique, d'un rucher et de bassins.



Les objectifs de la Mef :

- Mettre en avant les compétences des participants, leurs capacités, pour encourager l'autonomie,
- Sensibiliser les enfants et les familles au développement durable,
- Permettre l'accès au parc pédagogique pour tous et plus particulièrement aux familles.



Les animations pour les familles :

- 26 dates (52 séances) de février à décembre,
- Participation de 550 personnes.

Les animations scolaires :

- Plus de 800 élèves de la moyenne section au CM2 ont bénéficié d'une animation.
- 35 enseignants et une centaine de parents (accompagnateurs) ont pu découvrir le site et la démarche de la Caf.
- Du mois de février au mois de novembre, 35 classes sont venues participer (70 demi journées d'animations).

À noter :

Chaque classe a apporté un gîte à insectes fabriqué en amont en classe. Cette démarche participative et pédagogique contribuera à la construction d'un hôtel à insectes dans le parc.



Les animations Alsh :

- Plus de 300 enfants de 3 à 13 ans ont bénéficié des animations,
- 16 Alsh de l'ensemble du Département se sont déplacés.

Les animations auprès des salariés :

- 13 thématiques d'animation,
- 34 séances adaptées aux horaires de chaque service,
- 77 participants.



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 troisième 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 (Plan d'Eco Responsabilité Local et Social).

Périmètre immobilier	Résultat 2015	Résultat 2016	Evolution 2016/2015
Nombre de sites (ayant au moins une implantation en tant que Retardateur de flamme bromé)	18	18	0
Surface utile brute de ces sites (m ²)	13 755	13 755	0
Effectif cumulé au 31 décembre 2016	307	296	- 11

Enjeux 1 : Évaluer et maîtriser l'impact environnemental de nos activités	Résultat 2015	Résultat 2016	Evolution 2016/2015
Émissions de gaz à effet de serre	1427.073	1356.61	-4,94%



Enjeux 2 : Poursuivre l'intégration des enjeux de développement durable dans la gestion du patrimoine immobilier	Résultat 2015	Résultat 2016	Evolution 2016/2015
Consommation d'énergie non corrigée (kWh)	1 346 703	1 125 505	- 16,43 %
Consommation d'énergie corrigée (kWh) - Référence 2009	1 403 255.324	1 134 892.14	- 19,12 %
Coût total énergie (€)	131 333	109 512	- 16,62 %
Consommation d'énergie corrigée (kWh) par agent	4 570.6	3 834.1	- 16,12 %
Consommation d'énergie corrigée (kWh) par m ² de surface utile brute	102.02	82.51	- 19,12 %
Consommation d'eau (m3)	1 361	867	- 36,3 %
Coût total d'eau (€)	6 695	3 796	- 43,3 %
Consommation d'eau (m ³) par agent	4.43	2.93	- 33,86 %
% d'établissements recevant du public accessibles	88.24	88.24	0
Achat de papier (tonnes)	14.05	11.07	- 21,21 %
% de papier écoresponsable	100	100	0
Mise en place d'un plan de traitement des déchets	oui	oui	
Quantité totale de déchets produits (tonnes)	11.02	15.98	+ 45,01 %
% de déchets recyclés	43.19	38.11	- 5,08 points
% de déchets papier et carton recyclés	74.65	81.96	+ 7,31 points

Enjeux 3 : S'engager en faveur de la mobilité durable	Résultat 2015	Résultat 2016	Evolution 2016/2015
Mise en place d'un plan de déplacements entreprise	non	non	
Nombre d'équipements installés (visio et vidéo conférence)	14	14	
Nombre de km total parcourus	425 616	476 598	+ 11,98 %
Distance parcourue en voiture - déplacements professionnels (Km)	354 484	382 932	+ 7,92 %
Distance parcourue en train - déplacements professionnels (km)	68 670	92 070	+ 34,08 %
Distance parcourue en avion -	2 112	1 596	- 24,43 %

La consommation d'eau :

Objectif national pour 2014 :

Moins 8 % en m³ par rapport à l'année 2009.

Résultats :

■ **2 094 m³** en 2009

■ **1 361 m³** en 2015

■ **867 m³** en 2016

S'agissant du siège de la Caf, une baisse des m³ consommés sur le réseau d'eau de ville est constatée depuis 2013.

La Caf est équipée de cuves de récupération des eaux pluviales pour alimenter les chasses d'eau dans les sanitaires. Dès lors que la cuve d'eau de pluie est vide, l'alimentation du bâtiment bascule automatiquement sur le réseau d'eau urbain

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 :

À noter : Des travaux ont été programmés en 2016 et en 2017 pour rendre le siège de la Caf conforme et accessible pour les personnes à mobilité réduite.



Les visio conférences :

L'année 2016 se caractérise par l'organisation de plus de 186 visio conférences contre 126 en 2015.

Zoom sur **sur l'action phare 2016 concernant le volet développement durable : Diminution des imprimantes individuelles au bénéfice des équipements d'impression partagés**

L'Agenda 21 de la Caf des Côtes d'Armor fixe parmi ses objectifs l'engagement d'une démarche consistant à réduire le nombre d'imprimantes individuelles en usage dans l'organisme ; les imprimantes individuelles étant génératrices de surcoûts par comparaison aux équipements multi-fonctions partagés entre plusieurs utilisateurs.

En 2016, la réorganisation du parc d'impression a été engagée en privilégiant le libre-service autour d'une sélection d'imprimantes et de photocopieurs multifonctions à usage partagé et ceci pour viser un gain de temps pour les utilisateurs et d'efficacité pour les équipes chargées de la maintenance.

En effet, les équipements d'impression collectifs présentent plusieurs avantages par rapport aux imprimantes individuelles :

■ Les matériels moins nombreux sont en revanche plus performants.

Les nouveaux matériels collectifs offrent une plus grande rapidité et des prestations de service plus nombreuses ; recto/verso, agrafage, numérisation, impression différée, programmée et sécurisée...

■ Il y a moins d'interventions des équipes d'assistance informatique.

Une diminution du nombre de matériels au profit de photocopieurs et d'imprimantes aux capacités accrues entraîne une diminution du nombre de pannes. Ce gain de temps pour les services informatiques est accru si la maintenance des nouveaux copieurs et la fourniture

des consommables est assurée par le titulaire du marché.

■ Il y a moins de commandes.

L'harmonisation des matériels d'impression diminue le nombre de références à gérer, tant au niveau de la commande que des consommables et du suivi comptable.

Cette opération a permis de passer d'un parc de 117 imprimantes (utilisées à des fins individuelles ou pluri-individuelles) à un parc de 63 imprimantes maintenues pour des raisons de service en complément d'un total de 16 copieurs au siège.



■ La responsabilité sociale

La responsabilité sociale interne s'illustre par des actions concrètes visant notamment à valoriser la diversité et le bien-être au travail, facteur de performance collective :

En 2016 :

- Engagement d'une réflexion sur le télétravail.
- Recrutement de collaborateurs en contrats aidés, emploi avenir.
- Respect des obligations d'embauche des travailleurs handicapés et accompagnement des salariés dans le maintien dans l'emploi et son évolution en lien avec les structures identifiées.
- Recours à des Esat ou des entreprises adaptées.
- Suivi en lien avec le Chsct du plan d'actions sur les conditions de travail sur la plateforme téléphonique.
- Des dispositions spécifiques permettant la conciliation vie professionnelle et vie personnelle, familiale ont été mises en oeuvre (aménagement des horaires, visioconférence,...).
- Poursuite de la mise en oeuvre du dispositif de retour après longue absence.

Enjeux 1 : Garantir la non - discrimination dans l'emploi	Résultat 2015	Résultat 2016	Evolution 2016/2015
Mise en place d'une méthode favorisant la sécurisation des processus d'embauche	oui	non	
Taux d'emploi légal de travailleurs handicapés	5.43	5.95	+ 0.52 points
Proportion de salariés âgés de moins de 26 ans parmi l'ensemble des embauches en contrat à durée indéterminée (Cdi) (%)	33.33	14.29	- 19.04 points

Enjeux 2 : Assurer l'égalité de traitement et renforcer le maintien dans l'emploi tout au long de la vie professionnelle	Résultat 2015	Résultat 2016	Evolution 2016/2015
Part des salariés de 45 ans et plus parmi les bénéficiaires d'au moins une action de formation dans l'année	87.29	89.08	+ 1.79 points
Part des salariés en situation de handicap parmi les bénéficiaires d'au moins une action de formation dans l'année	100	66.67	- 33.33 points
Sensibilisation de l'ensemble des salariés à la diversité	oui	oui	
Proportion de femmes pour la catégorie « Employés »	84.68	86.27	+ 1.59 points
Proportion de femmes pour la catégorie « Cadres »	70.45	68.75	- 1.7 points
Proportion de femmes pour la catégorie « Agents de direction »	33.33	25	- 8.33 points
Proportion de femmes pour la catégorie « Managers »	70.73	72.5	+ 1.77 points

Enjeux 3 : S'engager en faveur de la qualité de vie au travail	Résultat 2015	Résultat 2016	Evolution 2016/2015
Formalisation d'un document de bonnes pratiques favorisant la conciliation vie professionnelle / vie personnelle	oui	oui	=
Mise en place d'un plan d'actions sur la qualité de vie au travail	oui	oui	=
Mise en place d'un accord sur la qualité de vie au travail	non	non	=



■ 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 oeuvre 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 2016 est de qualité écoresponsable.

Zoom sur sur les 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 cyclogique 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.



des sigles utilisés

AAH	Allocation adulte handicapé	CFE/CGC	Confédération française de l'encadrement / Confédération générale des cadres
ADFAAM	Association départementale des familles d'accueil et assistants maternels	CFI	Centre de formation interne
ADIJ	Association pour le développement de l'informatique juridique	CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
ADIL	Agence départementale pour l'information sur le logement	CGPME	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	CGT	Confédération générale du travail
AF	Allocations familiales	CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
AFC	Aides financières collectives	CLAS	Contrat local d'accompagnement à la scolarité
AFDMA	Association pour la formation des motards	CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
AFI	Aides financières individuelles	CNAF	Caisse nationale d'assurance vieillesse
AJPP	Allocation journalière de présence parentale	CNAMTS	Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés
AL	Allocation logement	CODAF	Comité départemental administratif de lutte contre les fraudes
ALE	Allocation logement étudiant	CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
ALF	Allocation de logement familiale	CQP	Certificat de qualification professionnelle
ALS	Allocation de logement sociale	CSU	Conseiller de service à l'utilisateur
ALSH	Accueil de loisirs sans hébergement	DDCS	Direction départementale de la cohésion sociale
APEDYS	Association de parents d'enfants dyslexiques	DGFIP	Direction générale des finances publiques
APEL	Association de parents d'élèves de l'enseignement libre	DP	Délégués du personnel
API	Allocation de parent isolé	DQI	Démarche qualité intégrée
APP	Ateliers de pratiques professionnelles	EAJE	Etablissement d'accueil du jeune enfant
APL	Aide personnalisée au logement	EPCI	Etablissement public de coopération intercommunale
ARS	Allocation rentrée scolaire	EPHAD	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
AS	Action sociale	ESAT	Etablissement et service d'aide par le travail
ASF	Allocation de soutien familial	ETP	Equivalent temps plein
AT	Accidents du travail	FAP	Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés
AVPF	Assurance vieillesse du parent au foyer	FCSB	Fédération des centres sociaux et sociaux culturels de Bretagne
BAFA	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur en accueils collectifs de mineurs	FJT	Foyer des jeunes travailleurs
CA F	Caisse d'allocations familiales	FO	Force ouvrière
CARSAT	Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail	FSL	Fonds de solidarité logement
CCAS	Centre communal d'action sociale	GA	Gestion administrative
CCI	Chambre du commerce et de l'industrie	GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
CCMOSS	Commission consultative des marchés des organismes de sécurité sociale	HQE	Haute qualité environnementale
CDC	Communauté de communes	HLM	Habitation à loyer modéré
CDD	Contrat à durée déterminée	IME	Institut médico éducatif
CDI	Contrat à durée indéterminée	INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
CE	Comité d'entreprise	IRP	Instances représentatives du personnel
CEJ	Contrat enfance-jeunesse		
CF	Complément familial		
CFDT	Confédération française démocratique du travail		

LAEP	Lieux d'accueil enfants parents	SNAP	Service national d'appui à la production
LOLF	Loi organique relative aux lois des finances	SMQI	Système de management par la qualité intégrée
MAM	Maison d'assistants maternels	TACITE	Traitement de l'acquittement du contrôle interne pour la certification de l'information avec tableaux d'évaluation
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées	TAP	Temps d'accueil périscolaire
MDR	Maîtrise des risques	UCANSS	Union des caisses nationales de sécurité sociale
MEDEF	Mouvement des entreprises de France	UDAF	Union départementale des associations familiales
MJC	Maison des jeunes et de la culture	UIOSS	Union immobilière des organismes de sécurité sociale
MNC	Mission nationale de contrôle des organismes de sécurité sociale	UNAFAM	Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapés psychiques
MP	Maladies professionnelles	UNSA	Union nationale des syndicats autonomes
NIR	Numéro identifiant au répertoire	UPA	Union professionnelle des artisans
PAJE	Prestation accueil jeune enfant	URSSAF	Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales
PASS	Parcours d'accueil à la sécurité sociale	VADEMECAF	Valoriser les acquis de base du métier de technicien Caf
PSO	Prestation de service ordinaire	VAE	Validation des acquis de l'expérience
REAAP	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents		
RNB	Recueil national des bénéficiaires		
RPAM	Relais parents assistants maternels		
RSA	Revenu de solidarité active		
SENACS	Système d'échanges national des centres sociaux		
SCOP	Société coopérative ouvrière de production		



Table des matières

Mot de la Directrice

Pages 2 & 3

La branche Famille

Page 4

La démographie du département des Côtes d'Armor

Pages 5 & 6

Evolution de la population en Côtes d'Armor
Comparaison intercommunale entre 1968 et 2014
Les naissances

Le portrait de la Caf des Côtes d'Armor

Pages 7 à 9

Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population
Les terminologies

Nombre de familles bénéficiaires par prestation au 31 décembre 2016

Nos enjeux et défis

Pages 10 & 11

La Convention d'objectifs et de gestion
Notre contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion

Le projet d'entreprise

Le développement durable

Nos engagements et nos résultats

Pages 12 à 20

Notre qualité de service

Sécuriser nos paiements et nos processus de gestion

Lutter contre les fraudes

La relation de service

Pages 21 à 25

Des services 100 % en ligne

Nos canaux d'information

La médiation administrative

Les réformes réglementaires

Pages 26 à 28

La mise en œuvre de la prime d'activité

L'aide au logement dégressive

La Garantie des impayés de pensions alimentaires

L'Allocation de rentrée scolaire consignée

Les missions de la Caf

Pages 29 à 38

Le schéma territorial des services aux familles

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

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

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

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 fédération bretonne des Caf

Notre gestion

Pages 40 à 58

Le Conseil d'administration

Les principales délibérations

L'équipe de Direction et le Codir

Les ressources humaines et la formation

L'offre de service allocataires

La direction financière et informatique

L'offre de service partenaires

Le pôle communication

La cellule d'appui au pilotage

Le pôle achats, patrimoine et développement durable

Le centre de ressources internes

Bilan 2016 de la Maison enfance famille et du parc cyclologique

Pages 59 & 60

Le développement durable

Pages 61 à 68

La responsabilité environnementale

La responsabilité sociale

La responsabilité économique

L'implication dans la vie locale

La communication

La liste des sigles utilisés

Pages 69 & 70

The logo for caf.fr, featuring the text 'caf.fr' in white on a red speech bubble background, with four colored dots (blue, green, purple, orange) to the right.

RAPIDE

FIABLE

PROCHE DE VOUS

Pour

Joindre

la Caf des Côtes d'Armor

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)



« Seul, on va plus vite ; Ensemble, on va plus loin ! »

Proverbe africain

Crédits photos : Caf des Côtes d'Armor