



2010

*Saint-Samson-sur-Rance,
animation à l'occasion
de la signature du Contrat
enfance-jeunesse
le 26 juin 2010*

Rapport D'ACTIVITE





Sommaire

p 3

Édito du directeur

p 5

Les instances décisionnelles

p 7

Le conseil d'administration

p 10

L'équipe de direction

p 11

Une Caf au service des familles

p 12

Nos objectifs

p 15

L'année 2010 : une année d'événements

p 21

L'offre globale de services aux familles

p 33

Nos engagements de service

p 39

Une Caf dynamique et performante

p 40

La poursuite de la gestion des ressources humaines

p 43

Le dialogue social

p 44

La formation

p 45

La gestion comptable

p 46

La gestion amiable et contentieuse

p 50

La gestion des moyens et du patrimoine

p 52

Le nouveau siège de la Caf

p 54

Liste des sigles utilisés

Edito



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

La Caf des Côtes d'Armor

est à mi-parcours de son plan
de développement 2009-2012.

Les contextes français et européen sont la permanence d'une crise économique et d'une crise sociale qui affectent les familles et les personnes. Cette situation se traduit par le maintien d'un niveau élevé de sollicitations de la part des allocataires dont les situations de vie changent plus fréquemment. Malgré cet afflux de demandes de changement de situation de près de 15 %, notre Caf atteint en 2010 tous les objectifs de service auprès des allocataires et des partenaires.

Cette qualité de service est confirmée par l'enquête nationale allocataires réalisée par Tns Sofres début 2011 :

" 97 % des allocataires se déclarent globalement satisfaits des services rendus. Le taux est très significativement supérieur à celui obtenu sur l'ensemble des réseaux des Caf (94 %) " (extrait de la synthèse de l'enquête Tns Sofres).

Pour les allocataires, 2010 a été marquée par la mise en place en novembre de la nouvelle tarification téléphonique avec le nouveau numéro 0810 25 22 10 tarifié au prix d'un appel local, la mise en place du rSa en septembre pour les jeunes actifs et par le dispositif rSa déployé en juin 2009 et qui mobilise beaucoup les acteurs internes. Près de 89 000

allocataires et leurs proches ont bénéficié des prestations et des services de la Caf.

Le soutien à la fonction parentale, les conditions de logement et le cadre de vie des familles ainsi que l'accès à l'autonomie et au retour à l'emploi mobilisent notre Caf et sont des priorités pour le réseau des Caf.

Concilier la vie professionnelle et la vie familiale reste un axe majeur pour notre Caf pour créer des places d'accueil en structures collectives (près de 1 400 places existantes à la fin 2010) et en accueil individuel. La Caf s'est dotée d'un référent pour animer le réseau des 45 relais

Suite...

parents assistants maternels. Également, la mise en place d'une offre de conseil sur " le parcours maternité ", et la poursuite de l'offre d'accompagnement des parents pour le choix d'un mode de garde font de notre Caf un acteur majeur de l'accueil des enfants. Le renouvellement des contrats enfance jeunesse entrant dans leur deuxième génération conforte nos partenaires, les collectivités locales, dans la garantie de financement apportée par la Caf pour tous les services municipaux d'accueil des enfants. La mise en place des primes à l'installation des assistantes maternelles (300 ou 500 €), le prêt à l'amélioration de l'habitat (10 000 €) et le prêt véhicules sont aussi dans le champs de l'accueil individuel des garanties et des soutiens appréciés par les professionnels de l'accueil individuel que sont les assistantes maternelles.

Le parrainage apporté par notre Caf au film " Bébés " d'Alain Chabat qui a réuni plus de mille participants, dont une séance à Dinan, illustre cette place donnée à l'accueil des enfants.

La lutte contre les fraudes et la qualité de la liquidation mesurées notamment par " les boucles de qualité " sont aussi des priorités

conduites en 2010. Les allocataires du fichier des Côtes d'Armor sont désormais certifiés à 100 % et notre Caf est caisse contributive à la création du Répertoire national des bénéficiaires des prestations sociales qui va voir le jour en 2012.

Pour soutenir les techniciens-conseil dans l'exercice de leurs savoirs faire, la formation permanente a été priorisée. La refonte des formations législatives et la mise en place des ateliers de pratique professionnelle ont vocation à soutenir et développer les savoirs des techniciens-conseil.

La mise en place progressive de Nims, nouvel interface de traitement des situations individuelles, est caractérisée par un bon accueil des utilisateurs eux-mêmes. 332 actions de formation professionnelle ont été réalisées en 2010 au profit de tous les salariés.

La politique salariale, particulièrement dynamique, a permis de reconnaître tant collectivement (progression de la valeur du point et prime d'intéressement) qu'individuellement (132 promotions individuelles) les salariés de l'organisme.

La promotion à compter du 1^{er} juin 2010 de Vincent

CLERC comme agent comptable de la Caf du Morbihan et la nomination de Stéphane KERMARREC, directeur adjoint en charge de l'ation sociale dans cette fonction me conduisent à les remercier l'un et l'autre pour la qualité de leur collaboration.

En 2011, la Caf maintient son niveau de qualité de service et voit le chantier de son nouveau siège départemental commencer en juin 2011 pour une réception attendue (tant !) en janvier 2013.

Je salue et remercie les personnes parties en retraite et partage avec tous un souvenir attachant en la personne de Bertrand DANIEL, parti trop tôt.

Enfin, j'adresse mes remerciements à tous les salariés, administrateurs et partenaires pour leurs contributions aux services rendus aux allocataires des Côtes d'Armor.

Jean-Marie PEPERS

*Jean-Michel DEPAGNE, président du conseil d'administration et
Jean-Marie PEPERS, directeur au cours de la cérémonie de pose
de la première pierre du quartier des Plaines Villes, fin octobre*



LES *Instances* DÉCISIONNELLES

Les administrateurs



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

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

Le président :
Jean-Michel DEPAGNE

Les vice-présidents
1^{er} vice-président :
Jean SÉRANDOUR
2^e vice président :
Blandine BISILLAT-DONNET
3^e vice-président :
Lionel LE BORGNE

LES TITULAIRES

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

LES SUPPLÉANTS

Annie REY *CFDT*
Jean-Paul CORBEL *CFDT*
Pierre GUINARD *CFTC*
Michèle DERVAULT *CFE/CGC*
Louis-René SIFFERT *CGT*
Alain GUÉRIN *CGT*
Pierre LABBÉ *UPA-E*
Noël MARCHAND *UPA-TI*
Dominique VIEL *UDAF*
Régine LE HÉGARAT *UDAF*
Nathalie MONSIMERT-LE CHAT *UDAF*
Fabienne LE NOUVEL *FO **
Martial COLLET *FO **
Caroline LOTOUX PIOCH *CGPME **

LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

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

* depuis mars 2010

Le conseil d'administration

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

258

représentations extérieures en 2010



Une partie des membres du conseil d'administration au cours de la cérémonie de la pose de la 1^{re} pierre du quartier des Plaines Villes, fin octobre

Les commissions

Les commissions statutaires

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

Les commissions facultatives

- **La Commission sociale** délibère sur les demandes de financement collectif, agréé les projets des centres sociaux et les équipements collectifs pour les familles. Voir détails p. 29
- **La Commission des aides financières** aux familles délibère sur les demandes individuelles de secours et prêts.

Les commissions *suite*

Les commissions statutaires définies par arrêté ministériel

Désignation faites par le préfet

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

Les représentations auprès des institutions et associations départementales

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

L'action sociale par pays

- Conseil de développement du pays concerné
Les conférences territoriales Caf / Pays

- Comité de pilotage des centres sociaux
- Association de solidarité avec les travailleurs immigrés des Côtes d'Armor
- Associations d'aide à domicile
- Offices municipaux HLM
- Associations de médiation familiale
- Côtes d'Armor Habitat
- Cabri habitat
- Foyers de jeunes travailleurs
- Association "Rencontres parents / enfant" – Dinan

Les représentations auprès des institutions et associations régionales

- CRIJ Bretagne
Comité régional d'information jeunesse

Les représentations de la Caf auprès des organismes de Sécurité sociale

Au plan national :

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

Au plan régional :

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

Au plan local :

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



Jean-Marie PEPERS, directeur

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

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



Christelle POISNEUF, directeur adjoint

Le directeur adjoint est responsable du pilotage des départements prestations, contentieux et de la gestion opérationnelle de l'action sociale.



Vincent CLERC,
directeur administratif et financier

Placé sous l'autorité administrative du directeur, le directeur administratif et financier est chargé, sous sa responsabilité personnelle et pécuniaire et sous le contrôle du conseil d'administration, de l'ensemble des opérations de règlement des dépenses et d'encaissement des recettes. Il dirige également la fonction informatique.



Stéphane KERMARREC, directeur adjoint

Le directeur adjoint pilote les services d'action sociale territorialisés et le département des interventions financières d'action sociale. Il a aussi la responsabilité du Service de pilotage.

Stéphane KERMARREC a assuré l'intérim de Vincent CLERC parti fin mai et a été nommé directeur financier le 31 juillet. Le directeur a pris la responsabilité du Département des systèmes d'information à compter du 1^{er} juin et de tous les services d'action sociale, du Service communication et du Service études à compter du 1^{er} septembre.



Aurélie CADIOU,
sous-directrice des ressources humaines et des
moyens généraux

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

*Animation O' petits légumes,
centre social du Point du Jour à Saint-Brieuc*

A decorative graphic element consisting of a light green semi-circle with a small red circle at its bottom right corner, positioned on the right side of the blue background.

Une Caf AU SERVICE des Familles

La convention nationale d'objectifs et de gestion (Cog) 2009-2012

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

Mettre en place le revenu de solidarité active

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

Une approche globale des besoins des familles

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

aujourd'hui assumée et cohérente. Elle est au cœur des valeurs qui fondent l'engagement de l'ensemble des personnels et des administrateurs de la branche.



Créer 200 000 places d'accueils pour les enfants

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

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

2009-2012, quatre priorités pour notre Caf

1 Mettre en œuvre une offre globale de service aux familles

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

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

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

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

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

3 Poursuivre le développement de la gestion de ses ressources humaines.

La mise en place d'un schéma directeur des ressources humaines complétera la poursuite de la gestion anticipée des emplois et des compétences mise en place au cours du précédent contrat de gestion. Une attention

particulière sera donnée à la formation permanente des techniciens et à la proximité du management pour faire face à la complexité du quotidien de nos activités professionnelles. La forte mobilisation de nos ressources budgétaires sur l'anticipation des départs en retraite limitera les possibilités d'une politique salariale locale.

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

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

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

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

Le plan de développement local 2009-2012, un outil d'amélioration du service public des allocations familiales

La Caf des Côtes d'Armor a signé en 2009 un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion pour la période 2009-2012.

La Caf s'engage à :

- concevoir et mettre en œuvre une offre globale de services de qualité pour les allocataires ;
- développer des politiques et services territorialisés avec ses partenaires pour les familles costarmoricaines ;
- optimiser sa performance de gestion en maîtrisant nos coûts de fonctionnement et en sécurisant ses processus de gestion.

Pour atteindre ces objectifs, la Caf considère que son personnel et leurs conditions de travail constituent le premier facteur de réussite.

La gestion des ressources humaines et la construction du nouveau siège de l'organisme constituent deux objectifs complémentaires du plan de développement 2009-2012.



Rézo J, le site des professionnels de l'animation jeunesse



Professionnels
de l'animation jeunesse
en Côtes d'Armor

La Caf, la Direction départementale de la jeunesse et des sports devenue Direction départementale de la cohésion sociale, l'Inspection d'académie, le Conseil général et la Mutualité sociale agricole ont lancé, en février, le site internet www.rezoj.fr à destination des professionnels de l'animation jeunesse.

Sa conception et son développement ont été réalisés par la Caf.

Le site s'adresse à tous les acteurs de l'animation jeunesse en Côtes d'Armor, soit environ 200 professionnels.

Ce site répond à plusieurs objectifs :

- diffuser de l'information auprès des acteurs de la jeunesse ;
- animer le Réseau jeunesse placé sous le signe de la Charte éducative territoriale avec un outil pratique et informatif ;
- faciliter les échanges entre les acteurs de l'animation jeunesse en Côtes d'Armor ;
- informer sur des expériences et des pratiques existantes dans le département.

2010 était considérée comme une année expérimentale. 2011 sera l'année de l'évaluation, afin d'ajuster, abandonner ou proroger ce projet.



Les petits déjeuners vitaminés du Reaap 22

Le premier petit déjeuner du Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents s'est tenu le 28 janvier à la coopérative La Gambille. Cette rencontre a été l'occasion d'échanger sur les projets 2010 et de présenter la nouvelle version du site internet www.parents-cotesdarmor.org.

Bébés

Que s'est-il passé dans les Côtes d'Armor à l'occasion de la sortie du film bébés ?

Magalie COZLER,
chargée de communication :

" Partenaire du film, la Cnaf a proposé au réseau des Caf d'organiser deux avant-premières début juin. Nous avons choisi d'inviter les familles par le biais de nos partenaires : centres sociaux, associations d'aide à domicile, relais parents assistants maternels, établissements d'accueil de jeunes enfants, etc. Plus de 500 personnes ont ainsi pu découvrir le film au cours des deux séances".



Ce film réalisé par Thomas BALMÈS sur une idée originale d'Alain CHABAT raconte la première année de 4 bébés de 4 pays différents (Namibie, Mongolie, Japon et Etats-Unis).



Inauguration du nouveau centre social de Plédran

Côtes d'Armor Habitat conduit sur la ville de Plédran une opération de rénovation urbaine qui renouvelle totalement la configuration de la ville et de ses quartiers. Le quartier des Côteaux s'est transformé et 2010 a vu le déménagement de nombreux habitants. Le centre social, géré par la Caf et la ville de Plédran, se situait dans un immeuble qui devait être démoli.

Il devrait intégrer le pôle enfance-famille en construction dans le centre ville.



En attendant, les locaux transitoires ont été inaugurés en juin.

Nouveau numéro de téléphone

Toutes les Caf ont changé le numéro de téléphone destiné aux allocataires. En Côtes d'Armor, il faut désormais composer le 0810 25 22 10.

Le tarif est désormais celui d'un appel local depuis un poste fixe, la Caf prenant à sa charge le surcoût généré par l'appel.

Les services proposés sont les mêmes :

- obtenir des informations générales pour bénéficier d'une aide de la Caf ;
- connaître les lieux d'accueil Caf ;
- obtenir, avec son numéro d'allocataire et son code confidentiel :
 - le suivi des courriers adressés à la Caf ;
 - les dates et les montants des derniers paiements ;
 - une demande d'attestation de paiement ;
 - le conseil personnalisé d'un agent de la Caf du lundi au vendredi, de 8h45 à 12h00 et de 12h45 à 16h.

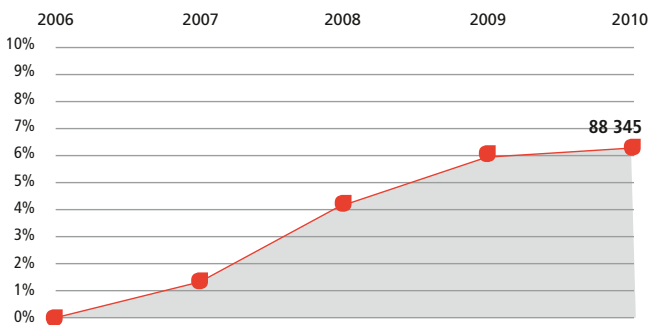
Depuis juin 2011, l'accueil téléphonique est assuré en continu de 9h00 à 16h00 du lundi au vendredi.



Les chiffres clés

- > Nombre d'allocataires au 31 décembre 2010 : **88345**
- > Nombre de personnes bénéficiaires des prestations : **243 000**
- **18 400** allocataires perçoivent la prestation du jeune enfant (Paje)
- **39 200** des allocations familiales
- **23 000** une allocation de rentrée scolaire (Ars) pour 39 500 enfants
- **44 840** une prestation logement
- **9 050** l'allocation adulte handicapé (Aah)
- **11 100** le revenu de solidarité active (Rsa)
- **60** le Rsa jeune
- > Montant des dépenses de prestations familiales : **477 000 000 d'euros**
- > Montant des dépenses d'action sociale : **24 500 000 d'euros**
- > Nombre de personnes accueillies : **109 000**. Dont **92 %** reçues en moins de 20 minutes
- > Nombre d'appels téléphoniques traités par les agents : **125 000**

NOMBRE TOTAL D'ALLOCATAIRES

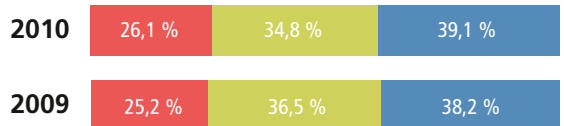


Lecture du graphique :

en 2010, la Caf a un nombre d'allocataires supérieur de 6 % à celui de 2006 (88 345 allocataires)

En 2010, 39 % des allocataires ne perçoivent que des prestations liées aux enfants, 34,8 % perçoivent une prestation logement et éventuellement des prestations familiales, 26,1 % perçoivent une prestation de solidarité (Rsa ou Aah) et éventuellement d'autres prestations (logement ou famille).

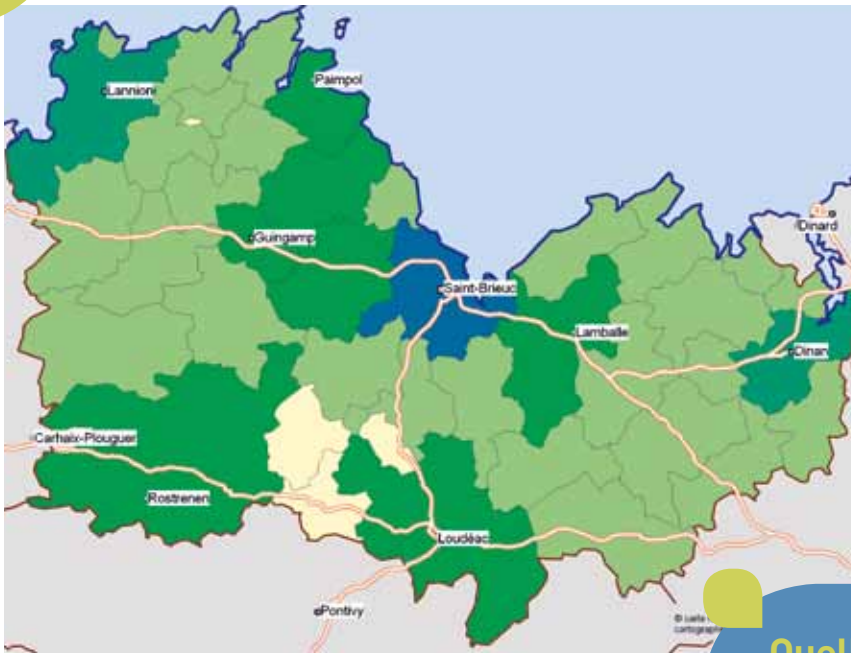
RÉPARTITION DES ALLOCATAIRES selon le type de prestations perçues



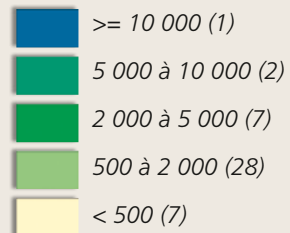
- Solidarité / Monoparentalité
- Logement (Alf, Apl, Als)
- Famille



Répartition des allocataires Caf



Nombre d'allocataires par Epci



Par Epci

23,4 % des allocataires de la Caf (soit 20 650) habitent la communauté d'agglomération Saint-Brieuc Baie d'Armor, 9,8 % (8 600) habitent la deuxième communauté d'agglomération (Lannion-Trégor), 7,8 % (6 900) la communauté de communes de Dinan et 4 300 la communauté de communes de Guingamp. Deux autres communautés de communes (Lamballe communauté et la Cidéral) regroupent environ 3 700 allocataires. A l'inverse, seize communautés de communes comptent moins de 1 000 allocataires chacune.

Par commune

Avec plus de 10 000 allocataires, la commune de Saint-Brieuc concentre 12 % du total des allocataires de la Caf. Toutes les autres communes du département concentrent moins de 5 % des allocataires. Les plus importantes sont Lannion (4,8 %), Dinan (3,2 %), Guingamp (2,6 %), Plérin (2,4 %), Ploufragan et Lamballe (2,1 %). 267 communes ont moins de 200 allocataires dont 93 moins de 50 allocataires et 81 entre 50 et 100 allocataires.

Quelles sont les caractéristiques du département pour le logement et les conditions de vie ?

François LAURAS :

"70 % des résidences principales sont occupées par leur propriétaire soit une proportion supérieure à celle constatée dans la région et plus encore en France de province.

Les maisons représentent 81,9 % des résidences principales soit 10 points de plus qu'en région Bretagne et 20 points de plus qu'en France. 16,8 % des résidences principales sont des appartements (en hausse de 2,2 % par rapport à 1999). Les autres résidences principales (chambres, habitations mobiles et de fortune, etc.) ne représentent plus en 2007 que 1,3 % des résidences principales.

Seulement 8 % des résidences principales du département sont des logements HLM loués vides en 2007 soit presque 3 points de moins que dans la région Bretagne et 6 points de moins que la France de province. Ces écarts se sont accrus depuis le recensement de 1999."

Chômage, emploi

Un taux de chômage faible

Le taux de chômage localisé au 4^e trimestre 2010 s'établit à 7,9 % dans le département soit un taux très légèrement supérieur à celui de la Bretagne (7,7 %) mais inférieur de plus d'un point à celui de la France de métropole (9,2 %).

Le taux de chômage du département qui était inférieur à celui de la région depuis 2006 a évolué de manière moins favorable à la fin de l'année 2010.

Le détail par zone d'emploi met en valeur les spécificités de zone d'emploi de Pontivy-Loudéac dont le taux de chômage est inférieur de 1,5 point à la moyenne départementale. Les zones d'emploi de Lannion et Dinan se situent, elles, au-dessus de cette moyenne.

Des salaires et des revenus plutôt faibles

En 2008, le salaire net horaire moyen du département est de 11,3 euros contre 11,6 en région Bretagne et 12 dans la France de province. Par catégorie socioprofessionnelle, les différences entre le département et la région sont faibles. L'explication de la différence de salaires est d'abord liée à la structure de l'emploi.

La contribution des salaires aux revenus des ménages est plus faible dans le département : ils représentent 54,9 % des revenus fiscaux des ménages en 2008.

Mais une pauvreté monétaire limitée...

En 2008, le taux de pauvreté monétaire du département (à 60 % de la médiane) est de 11,9 % (13,2 % en France de province et 10,8 % en Bretagne). L'intensité de la pauvreté est, elle-aussi, moindre : 16,8 contre 18,5 pour la France de province. Le revenu médian des personnes pauvres (9 483 euros) est supérieur de 2,1 % à celui de la France de province.

On note néanmoins que les indicateurs de pauvreté des Côtes d'Armor sont moins favorables que ceux de la région Bretagne.

La pauvreté dans les Côtes d'Armor atteint, comme partout, des seuils différents selon le type d'espace : le taux de pauvreté (à 60 % de la médiane) est à son maximum dans les pôles ruraux (14,7 %), il atteint une valeur proche dans les communes rurales isolées (13,8 %).

Les pôles urbains arrivent ensuite avec 11,6 %, puis les couronnes des pôles ruraux (10,6 %). Les deux types d'espaces qui accueillent le moins de personnes pauvres sont les communes multipolarisées (9,6 %) et les couronnes des pôles urbains (8,6 %). Au final, le taux de pauvreté des espaces ruraux du département est de 13,9 % contre 10,7 % pour les espaces urbains.

La pauvreté par âge montre quelques particularités du département : pour les personnes âgées (65 ans et plus), le taux de pauvreté y est plus important qu'en Bretagne et en France de province ; pour les plus jeunes (moins de 20 ans), le taux de pauvreté est supérieur à la moyenne bretonne tout en restant inférieur à celui de la France de province.

Démographie

Quels sont les événements à retenir sur la démographie des Côtes d'armor ?

Katell BIGOT :

" La population du département est évaluée à 585 000 personnes début 2009 soit une progression de 15,6 % par rapport à 1968. En réalité, la progression de la population des Côtes d'Armor est récente : elle a augmenté autant entre 1999 et 2007 qu'entre 1968 et 1999. Cette évolution est d'abord liée au solde migratoire, le solde naturel étant nul entre 1999 et 2007. Ce solde naturel nul est un paradoxe puisque, avec 6 600 naissances par an, le département des Côtes d'Armor connaît un taux de fécondité (2,18 en 2008) supérieur aux moyennes régionales et nationales (plus de 2 enfants par femme). Le solde naturel nul est d'abord dû au nombre de décès lié à la structure de la population.

Contrairement à certaines idées reçues, les entrées de population dans le département ne sont pas seulement le fait de personnes retraitées : entre 2002 et 2007, le taux annuel de migration nette pour 10 000 habitants est de 9,4 pour les moins de 18 ans, 10,8 pour les 25 - 39 ans, de 8,2 pour les 40 - 59 ans et de 6,6 pour les plus de 60 ans. Seule la tranche d'âge 18 - 24 ans connaît un taux négatif (-32)."

La Caf pour être au service des familles met en œuvre des services complémentaires et structurés :

- le conseil et l'accompagnement des familles ;
- le versement de prestations légales et extralégales aux allocataires ;
- l'aide au développement et le financement de services qui facilitent la vie quotidienne des familles.

Mission 1

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

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

- un soutien financier par le versement des prestations familiales ;
- une politique de développement des services afin que les enfants puissent être confiés, dans de bonnes conditions. Ainsi, la Caf accompagne techniquement et verse des aides au fonctionnement aux crèches, haltes-garderies, relais parents assistants maternels (Rпам), centres de loisirs péri et extra-scolaires.
- un accompagnement collectif ou personnalisé lors d'une naissance, d'une adoption ou d'une séparation. Il s'agit d'informer, de conseiller sur les prestations légales et d'action sociale, sur le choix d'un mode d'accueil approprié et sur toute autre question relative à l'organisation de la famille et à la fonction parentale.

PROGRAMME 1		en euros
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance		
Allocation d'adoption		0
Allocation de garde d'enfant à domicile		2 534
PAJE - Allocation de base et d'adoption		33 291 478
PAJE - Prime de naissance et d'adoption		4 919 777
PAJE Activité		18 510 931
PAJE Cotisations et rémunérations prises en charge		57 949 094
Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans		10 818 079
Total		125 491 893
PROGRAMME 2		
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse		
Temps libre des enfants		8 241 883
Total		8 241 883
PROGRAMME 3		
Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte		
Animation de la vie sociale - soutien aux jeunes		3 415 600
Total		3 415 600
Total Mission 1		137 149 376

■ Trouver un mode de garde pour son enfant

Quelles démarches avez-vous entreprises pour faire garder votre enfant ?

Aude LE CLAIRE,
mère de famille sur la communauté
de communes de Loudéac (CIDERAL) :

“Enceinte de 4 mois, je me suis rapprochée de la crèche de Loudéac, pour y inscrire mon futur enfant. Je savais qu’il s’agissait avant tout d’une crèche inter-entreprises, mais qu’il y avait quelques places pour des particuliers en passant par la communauté de communes. La directrice m’a donc orienté vers Karine TOUPIN de la CIDERAL. C’est elle qui m’a alors expliqué ce qu’était le DAJE et nous avons convenu d’un rendez-vous. J’ai trouvé cet entretien très utile et bien pensé puisqu’il combine des renseignements administratifs et financiers de la Caf d’une part, et des informations sur les modes de garde d’autre part. Pour moi, ce sont

bien deux choses indissociables. En sortant de cet entretien, j’avais obtenu beaucoup de réponses à des questions que je ne m’étais pas encore posées... mais qui seraient forcément venues un jour ! Par exemple : “À quoi aurons-nous droit auprès de la Caf (indemnités, congés...) ? Et quelles démarches effectuer pour en bénéficier ?”... Avec les administrations, on a parfois tendance à “se perdre” dans les papiers, mais là tout devenait plus clair. Bien sûr, nous avons également abordé les démarches pour une inscription en crèche en remplissant un dossier, ainsi que les autres solutions, comme une assistante maternelle. Nous sommes ressortis avec une estimation comparative du coût de ces deux solutions, un dossier déposé et une liste d’assistantes maternelles de la commune. Cet entretien a donc été pour nous très bénéfique, et je recommanderai volontiers le service DAJE à mes amies.”



Autre entretien dans le cadre du parcours DAJE sur le territoire de Centre Armor Puissance 4 entre Isabelle KERDAL, animatrice du Relais parents assistants maternels de Centre Armor Puissance 4, Sandrine BOURGET, mère de famille, Christine POTIER, assistante sociale de la Caf

Mission 2

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

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

- l’aide au développement de services aux familles permettant de résoudre les situations conflictuelles (la médiation familiale) ou de conforter les relations parents-enfants (lieux d’accueil parents-enfants, actions du Réseau d’écoute, d’appui et d’accompagnement des parents -Reaap)
- l’accompagnement personnalisé des familles lors d’une séparation. Les travailleurs sociaux Caf informent les familles sur leurs droits, les accompagnent dans leurs démarches, les conseillent. L’objectif est d’agir dans l’intérêt de l’enfant, celui-ci étant au cœur de nos préoccupations.

PROGRAMME 1		en euros
Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance		
Allocations différentielles		16 824
Allocations familiales		96 709 226
Allocations forfaitaires		650 535
Complément familial		13 893 270
Frais de tutelle autres prestations familiales		559 090
Prestations conventions internationales et Union européenne		23 137
Autres actions - écoute et accompagnement des parents		163 366
Autres actions - lieux d'accueil enfants parents		47 024
Total		112 062 472
PROGRAMME 2		
Contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles		
Allocation de rentrée scolaire		11 642 586
Autres actions - accompagnement à la scolarité		33 943
Total		11 676 529
Total Mission 2		123 739 001

Un nouveau Laep en 2010

Les Laep d'accueil enfants-parents sont l'une des actions menées par la Caf pour soutenir les parents. Que s'est-il passé dans ce domaine en 2010 ?

Catherine HULIN,
responsable de territoire et référente
parentalité :

“ Un nouveau Laep a vu le jour à Ploufragan, au centre social du Tremplin. Il s'intègre dans le projet 2008 - 2011 du centre. Il a pour objectif de développer le pôle famille et de faire de cette nouvelle structure un lieu ressource d'information, d'animation, d'orientation et d'accompagnement à la fonction parentale.

Les Laep favorisent les liens parents-enfants dès le plus jeune âge et donnent des outils aux parents pour favoriser l'épanouissement de leur enfant. C'est une passerelle entre la vie de famille et la vie en société. Les enfants peuvent expérimenter la relation aux autres dans un espace sécurisé en présence de leurs parents. C'est un premier pas vers la séparation.

*Animation dans le Laep
du Tremplin à Ploufragan*

Il permet enfin aux parents d'échanger dans un climat de convivialité, d'écoute afin d'apaiser les problèmes du quotidien et de créer des liens par le partage d'expériences.

La Caf a participé à l'élaboration de l'ensemble du projet. Elle finance trois lieux d'accueil sur le département à Ploufragan, à Pontrieux et à Saint-Brieuc. Un quatrième est en cours de finalisation à Lannion.”



Mission 3

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

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

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

PROGRAMME 1		en euros
Favoriser, pour les familles, de meilleures conditions de logement et un cadre de vie de qualité		
Aide personnalisée au logement		44 651 584
Allocation de logement familiale		28 107 735
Allocation de logement social et Allocation de logement transitoire		33 612 548
Prêt à l'amélioration de l'habitat		76 417
Logement et habitat		941 974
Total		67 204 258
PROGRAMME 2		
Faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne, en particulier au travers des centres sociaux et des petites structures de proximité		
Temps libre des enfants et des familles - temps libre des familles		8 241 883
Animation de la vie sociale		3 415 600
Total		11 657 483
Total Mission 3		78 861 741

La participation des habitants dans le centre social

Quelle est la place des habitants dans les centres sociaux ?

Mickaël BOSSARD,
responsable du centre social du Plateau
à Saint-Brieuc

“ La participation des habitants est essentielle. C'était le thème de la réunion de rentrée du centre social du Plateau fin septembre.

Les participants ont eux-mêmes défini ce qu'ils entendaient par "participation". L'équipe du centre a aussi fait le bilan de ses activités. Cette

présentation a été l'occasion de lister les formes de participation, les supports utilisés et de rappeler que "la participation des habitants constitue à la fois un des moteurs et une des raisons d'être des centres sociaux. Sans participation des habitants, il n'y aurait pas de développement social.

Cette réunion a aussi contribué à la préparation de la journée départementale des centres sociaux dont le thème est "Agir dans ma vie, agir dans ma ville - La participation des habitants dans les centres sociaux". La journée initialement prévue en décembre 2010 a été reportée à mars 2011 du fait de la neige.”

Mission 4

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

L'offre globale de service, c'est :

- soutenir financièrement des familles vulnérables par le versement des prestations sociales ;
- apporter une aide au développement de services permettant de créer les conditions favorables à l'autonomie et au retour à l'emploi (ADALEA, MDPH, ...);
- proposer aux familles confrontées à un événement de vie pouvant les déstabiliser (maladie, handicap, décès d'un enfant) une rencontre avec un travailleur social.

PROGRAMME 1		en euros
Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap		
Allocation adultes handicapés		66 065 625
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé		4 363 707
Allocation journalière de présence parentale		556 701
Frais de tutelle adultes handicapés		3 071 697
Total		74 057 730
PROGRAMME 2		
Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale		
Allocation de soutien familial		7 739 671
Accompagnement social des familles et de leurs enfants		4 649 013
Autres actions - médiation familiale		244 334
Total		12 633 018
PROGRAMME 3		
Accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité		
Allocation de parent isolé		- 33 321
Contrats d'avenir - CAV - CIRMA		685 829
Frais de tutelle Revenu minimum d'insertion		0
Prime exceptionnelle RMI - Etat		1 870 604
Prime retour à l'emploi		16 045
Revenu de solidarité active activité Etat		8 925 282
Revenu de solidarité active expérimental		3 954
Revenu de solidarité active socle département		37 143 005
Revenu minimum d'insertion - département		84 331
Revenu de solidarité active aux jeunes		26 142
APRE		244 212
Total		48 966 083
Total Mission 4		135 656 831

■ L'extension du Rsa aux jeunes

Le dispositif du Rsa a donc été élargi aux jeunes ?

Franck GAUTIER,
responsable d'unité prestations
et référent Rsa

"Oui, depuis le 1^{er} septembre, il est étendu aux moins de 25 ans, sans condition de charge de famille, en France métropolitaine, mais sous condition d'activité : avoir travaillé au moins deux ans durant les trois années qui précèdent la date de la demande. Le Revenu

de solidarité active garantit à ses bénéficiaires un revenu minimum et soutient le retour à l'activité professionnelle.

Fin 2010, sur les Côtes d'Armor, le Rsa jeunes comptait un peu moins de soixante allocataires et le Rsa "normal" 11 100 allocataires."



■ En bref, les temps forts 2010 pour une offre globale de services accrue

Convention sur l'insertion des personnes sortant de prison

La Caf a signé en décembre 2009 le protocole départemental sur l'insertion sociale et professionnelle des personnes sortant de détention. Avec des partenaires publics et associatifs, elle apporte aux personnes incarcérées une information ou un accompagnement dans la démarche d'accès aux prestations de la Caf notamment dans le domaine du logement ou du Rsa et garantit la mobilisation des ressources disponibles dès le premier jour de la sortie de détention.

D'autres sujets en lien avec le droit de la famille sont abordés (reconnaissance d'enfants, pension alimentaire). Ces échanges sont aussi l'occasion de faire le lien avec les travailleurs sociaux de la Maison d'arrêt.

Sensibilisation des étudiants sur les aides au logement

En septembre, la Caf est allée à la rencontre des étudiants sur les campus de Saint-Brieuc, Guingamp et Lannion pour les sensibiliser à l'utilisation du caf.fr et pour les aider à constituer leur dossier d'aide au logement.

Paiement des premières primes d'installation aux assistants maternels nouvellement agréés

En octobre, la Caf a versé la première prime d'installation à une assistante maternelle de

Plédran nouvellement agréée. Cette prime, de 300 ou 500 euros, est destinée à financer les achats en matériel de puériculture et de sécurité.

"Bailleurs, simplifiez-vous la vie avec la télédéclaration"

Une nouvelle fois, les bailleurs ont été invités à utiliser le site internet caf.fr pour déclarer les loyers de leurs locataires, au moyen d'un code d'accès à ce service. Un service téléphonique d'appui été proposé pour répondre aux questions.

Fin 2010, un contexte difficile

En novembre, la Caf a fait face à un afflux très important de dossiers, de contacts téléphoniques et de visites dans les accueils. Cette situation a généré une augmentation des délais de réponse pouvant aller jusqu'à quinze jours dans certains cas.

Pour traiter au plus vite les dossiers allocataires et maintenir l'ensemble des accueils ouverts, la Caf a fait appel au soutien d'une plate-forme régionale interCaf pour le traitement d'une partie des communications téléphoniques et à l'"atelier national de régulation des charges" pour le traitement d'une partie des dossiers allocataires. Les retards de traitement ont ainsi été résorbés tout en maintenant l'ensemble des services aux allocataires.

30 janvier

Inauguration du
jardin d'enfants
à Lanvally et
signature du Cej



6 février

Inauguration de l'accueil
périscolaire de Merléac

3 avril

Inauguration du jardin
d'enfants à Taden

9 avril

Inauguration de la garderie
périscolaire à Plélan-le-Petit

10 avril

Inauguration du
multi-accueil à Lézardrieux



7 mai

Inauguration de l'accueil
périscolaire de Trémorel

22 mai

Inauguration et signature de la convention pour la micro-crèche à Trélivan



26 juin

Signature du Cej à Saint-Samson sur Rance



25 septembre

Inauguration du multi-accueil à Lannion

30 septembre

Inauguration du multi-accueil à Languieux

Projets accompagnés et financés par la Caf en 2010

Commission sociale du 6 avril 2010

- Construction d'une garderie périscolaire à Noyal
- Acquisition et rénovation de la résidence Maignon pour Les foyers Igloo à Saint-Brieuc
- Terrains multi-sports à Saint-Brieuc
- Restauration de l'hébergement du Centre Forêt Bocage à la Chapelle Neuve
- Création d'une salle de sport et de motricité à Lanrodec
- Création d'un accueil de loisirs périscolaire à Lanrodec
- Extension et modernisation de l'Équi-centre de vacances du Rulan à Trégastel
- Création d'un pôle enfance-jeunesse pour la Communauté de communes des Trois Rivières (Minihy-Tréguier)
- Création d'une aire de jeux et d'un espace multi-sports à Lanmérin
- Aménagement de la garderie à Pleudihen sur Rance
- Création de places supplémentaires pour la Communauté de communes de Lanvollon-Plouha
- Construction d'une micro-crèche à Jugon-les-Lacs
- Construction d'une micro-crèche à Plestan
- Construction d'un multi-accueil pour la Communauté de communes du pays d'Évran

Commission sociale du 1^{er} juin

- Création d'un accueil de loisirs de la Croix Bertrand à Yffiniac
- Construction en extension du groupe scolaire des Plantes à Saint-Julien
- Travaux d'aménagement à Saint-Alban
- Extension de la crèche La courte échelle pour Lamballe Communauté
- Travaux de rénovation de l'accueil de loisirs à Bourbriac
- Création d'un accueil périscolaire à Lannion
- Travaux pour la garderie périscolaire de Plouguiel
- Création d'une ludothèque à Ploubalay
- Construction d'un espace multisports à Plumaudan
- Construction d'une garderie périscolaire à Langrolay
- Construction d'un accueil périscolaire à Saint-Denoual
- Construction d'une structure enfance-jeunesse à Plémet
- Construction d'une maison de l'enfance à Plémet
- Extension du multi-accueil La Cabriole à Trégueux

Commission sociale du 29 octobre

- Travaux de réhabilitation de l'accueil périscolaire de Langast
- Réfection du centre de vacances Chatillon en Michaille de Saint-Brieuc
- Construction de la garderie périscolaire du Merzer
- Rénovation et agrandissement d'une garderie périscolaire à Camlez
- Création d'une garderie périscolaire à Dolo
- Construction d'une maison de la petite enfance à Plénée-Jugon
- Construction d'un accueil de loisirs à Taden (A l'abord ages)
- Construction d'un accueil de loisirs à Caulnes
- Construction d'un accueil de loisirs périscolaire à Broons
- Construction d'une ludothèque à Ploubalay
- Création d'un accueil de loisirs à Saint-Nicolas-du-Pélem
- Création d'un multi-accueil pour la Communauté de communes de Beg Ar C'hra
- Création d'un jardin d'enfants à Plancoët
- Création d'un jardin d'enfants à Corseul



la Caf
finance
ce service



Tableau des bénéficiaires

Données générales	2009	2010	Evolution
Nombre total d'allocataires	88 099	88 345	0,3%
Nombre de personnes couvertes (allocataire + conjoint + personne à charge)	242 482	243 318	0,3%
Nombre d'enfants de moins de 25 ans à charge	109 218	109 957	0,7%
Nombre d'enfants de moins de 20 ans à charge	107 494	108 204	0,7%
Bénéficiaires d'au moins un minima (Aah, Api, Rmi, Rsa socle)	16 546	17 232	4,1%
Bénéficiaires du Rsa uniquement (socle et/ou activité)	2 901	3 239	11,7%
Bénéficiaires sans minima ni aide au logement	35 079	35 950	2,5%
Bénéficiaires d'une aide au logement (Alf, Als, Apl)	45 747	44 836	-2,0%
- Dont étudiants	2 950	2 814	-4,6%
- Bénéficiaires d'une aide au logement uniquement	21 700	21 008	-3,2%
Nombre de personnes couvertes par une aide au logement (allo- cataire + conjoint + personne à charge)	94 291	91 615	-2,8%

Soutien aux familles	2009	2010	Evolution
Allocations Familiales (Af)	38 918	39 195	0,7%
Complément Familial (Cf)	7 205	7 276	1,0%
Allocation de Rentrée scolaire (Ars)	22 982	22 985	0,0%
Naissance Jeune Enfant			
Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (Paje)	18 290	18 399	0,6%
- dont allocation de base	15 341	15 320	-0,1%
- dont complément d'activité (Clca)	5 384	5 148	-4,4%
- dont complément d'activité (Colca)	28	30	7,1%
- dont complément de mode de garde - assistante maternelle	8 541	8 761	2,6%
- dont complément de mode de garde-domicile	235	236	0,4%
- dont complément de mode de garde - structure	178	224	25,8%
Allocation de Soutien Familial (Asf)	4 637	4 617	-0,4%

Tableau

des bénéficiaires

suite...

Logement	2009	2010	Evolution
Allocation Logement Familiale (Alf)	10 456	10 307	-1,4%
Allocation Logement Sociale (Als)	16 877	16 542	-2,0%
Aide Personnalisée au Logement (Apl)	18 414	17 987	-2,3%
Ensemble des prestations, répartition par mode d'occupation			
- dont foyer	5 130	4 992	-2,7%
- dont location	34 174	33 762	-1,2%
- dont accession	6 443	6 073	-5,7%

Revenus garantis	2009	2010	Evolution
Revenu de Solidarité Active de droit commun (Rsa)	10 072	11 105	
- dont socle seul	5 993	6 627	10,6%
- dont activité seule	2 703	3 022	11,8%
- dont socle + activité	1 376	1 456	5,8%
- dont Rsa avec majoration pour isolement	1 554	1 605	3,3%
- dont Rsa jeunes		51	

Soutien aux familles	2009	2010	Evolution
Allocation Adultes Handicapés (Aah)	9 041	9 050	0,1%
-Taux plein (incapacité >= 80%)	4 535	4 381	-3,4%
-Taux plein (50% <= incapacité < 80%)	1 052	1 034	-1,7%
-Taux réduit (incapacité >= 80%)	2 833	2 933	3,5%
-Taux réduit (50% <= incapacité < 80%)	590	677	14,7%
-Autres cas	31	25	-19,4%
Ancien Complément Aah	32	22	-31,3%
Complément Aah garantie de ressources	1 739	1 639	-5,8%
Complément Aah majoration vie autonome	1 326	1 426	7,5%
Allocation d'Éducation Enfant Handicapé (Aeéh)	936	1 019	8,9%
Allocation Journalière de Présence Parentale (Ajpp) ou complément	51	55	7,8%

Nos engagements de qualité de service

Les Caf, et donc la Caf des Côtes d'Armor, s'organisent au quotidien pour être accessibles par tous, payer le bon droit, rapidement et du premier coup, en mobilisant le moins de ressources possibles et en respectant les dotations nationales.

Mieux accueillir les allocataires

Objectifs à atteindre en 2010

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

Le temps d'attente à l'accueil physique ne doit pas excéder 20 minutes dans 85 % des cas, depuis l'entrée dans le lieu d'accueil jusqu'à la prise en charge définitive de la demande.

Résultats de la Caf en 2010

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

Amplitude hebdomadaire moyenne sur l'année : **35,4 h**

Temps d'attente inférieur à 20 minutes pour **92,7 % des allocataires.**

Traiter rapidement les demandes

Objectifs à atteindre en 2010

Donner suite à toute demande dans un délai ne dépassant pas 15 jours dans 85 % des cas.

Ce délai s'entend de la réception de la demande à l'alimentation du compte, à l'envoi d'un courrier ou d'une notification à l'allocataire.

Ce délai est de 10 jours pour les demandes de minima sociaux.

Permettre à l'allocataire un contact téléphonique avec un agent de la Caf au moins 5 jours par semaine, selon une amplitude hebdomadaire de 35 h et avec un taux d'accès d'au moins 90 %.

Résultats de la Caf en 2010

98,5 % des pièces et dossiers sont traités sous 15 jours.

94,4 % des documents relatifs aux minima sociaux sont traités en moins de 10 jours.

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

Amplitude hebdomadaire moyenne : **30,5 h**

Taux d'appels traités par les agents : **90,2 %**



Développer la fonction contrôle

Le contrôle sur place des établissements et services aux familles

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

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

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

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

En 2010, le taux de contrôle pour les 450 équipements du département a été fixé à 7 %. 33 établissements ont été contrôlés.

Le contrôle au domicile de l'allocataire

La Caf compte quatre contrôleurs. Le contrôleur est un agent assermenté, mandaté par la Caf et titulaire d'une carte professionnelle. Il intervient en se déplaçant au domicile de l'allocataire. Il prend en compte la situation dans sa globalité et précise les droits et les obligations à l'égard de la Caf.

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

- 1 870 contrôles ont été faits en 2010
- 145 ont été suivis d'un rappel au bénéfice de l'allocataire, pour un montant de 153 333 €, et 354 ont créé des indus, pour un montant de 613 378 €.





*Claudine FOURNIER,
fondée de pouvoir
et Suzie LE BRETON,
responsable
fonctionnel de la
maîtrise des risques
et référent fraude*

La Cnaf s'est engagée, pour 2012, à garantir la qualité de l'information financière et en particulier l'exactitude des droits payés aux usagers.

Cette démarche conduit la branche Famille à revoir le pilotage de sa politique de maîtrise des risques, à optimiser les fonctions de contrôle, à développer la lutte contre la fraude et à renforcer les fonctions d'audit.

Sécuriser nos paiements et nos processus de gestion

Avoir un fichier allocataires de qualité

L'un des premiers risques financiers est de payer des prestations à la mauvaise personne.

L'existence de fichiers allocataires propres à chaque Caf a longtemps constitué un risque de fraudes aux prestations familiales. Une famille pouvait, en effet, s'inscrire dans plusieurs Caf et percevoir autant de fois des prestations.

C'est une des raisons majeures qui a conduit la Cour des comptes à ne pas certifier les comptes de la branche Famille. En 2010, pour la première fois les comptes de la branche Famille ont été certifiés notamment grâce à un travail important accompli autour du Rnb (recueil national des bénéficiaires). Le réseau des Caf a construit un répertoire national des bénéficiaires, actualisé chaque jour sur la base des Nir (numéro identifiant au répertoire) certifiés. Chaque personne est donc identifiée

avec son Nir et les services de la Caf traitent régulièrement les incompatibilités de rôle (doublons, noms mal orthographiés...).

En complément du recueil national des bénéficiaires, la branche Famille participe à la construction du Rncps (Répertoire national commun de la protection sociale).

Pour faciliter les démarches et mieux gérer les droits des bénéficiaires, les différents organismes qui servent des prestations sociales communiquent au Rncps des informations les concernant. Ces informations sont relatives à la nature des droits ou des prestations servies et à l'adresse déclarée à chacun de ces organismes. Le répertoire ne contient ni montants des prestations ni éléments relatifs aux ressources.

Les bénéficiaires disposent d'un droit d'accès aux informations inscrites au Rncps, auprès de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) et d'un droit de rectification auprès des organismes qui versent les prestations.

Sécuriser les données déclaratives

Il existe un véritable risque financier à payer des prestations sur la base de données déclaratives erronées.

Ainsi dans le cadre de son plan de maîtrise des risques, la Caf des Côtes d'Armor développe une politique de contrôle des informations transmises par les allocataires. corriger les écarts (fausse déclaration, omission..). 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, Cnam...) permettent de vérifier l'exactitude des données déclarées et de corriger les écarts (fausse déclaration, omission...). Sont ainsi contrôlés, les situations familiales et professionnelles, le logement, l'état civil, les ressources...

Maîtriser la qualité de l'étude des droits aux prestations

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

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

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

Les boucles qualités consistent à mettre en œuvre des démarches pour identifier les anomalies et mettre en place des actions de correction et évaluer les effets des corrections apportées..

Une première boucle qualité (cible 909) repose sur la vérification au fil de l'eau d'agents sur le traitement des dossiers.

Cette vérification s'opère sur des périodes de trois mois. La première période a commencé en décembre 2010.

Le travail de sept techniciens et un référent est vérifié, les rejets éventuels sont analysés par le référent ou le cadre et recyclés avec les agents.

Une deuxième boucle qualité (cible 433-1) est consacrée à l'aide au logement.

79 dossiers d'aide au logement ont été ciblés par la Cnaf en juillet et août 2010.

L'analyse des rejets a permis une analyse des anomalies dans la complétude des dossiers et des actions correctives, ce qui se traduit par :

- une sensibilisation des techniciens pour qu'ils s'assurent que le dossier est complet avant son traitement ;
- une remontée à la Cnaf des difficultés liées à la compréhension des imprimés par les allocataires ;
- un plan de communication en direction des allocataires et des bailleurs ;
- la poursuite de l'investissement en formation et du partage des bonnes pratiques.

La formation continue des techniciens conseil constitue un des leviers les plus importants pour payer le juste droit du premier coup. Des ateliers de pratiques professionnelles, mis en place par le Centre de formation interne fin 2010, viennent ainsi renforcer la formation interne. Ils ont pour objectif d'harmoniser les pratiques en s'appuyant sur des bonnes pratiques.

Déployer la démarche processus et la fonction d'audit

La branche Famille va progressivement déployer une démarche processus. Il s'agit d'analyser nos pratiques, nos circuits de liquidation par rapport au référentiel national, d'identifier les écarts, de les corriger ou les justifier.

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

Lutter contre la fraude

Un travail en réseau entre les Caf et avec les partenaires

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

Au niveau régional, il existe une instance de concertation et de coordination de lutte contre les fraudes.

Tous les organismes de la Sécurité sociale ont des référents fraude.

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

De l'oubli à l'escroquerie

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

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

CHIFFRES CLÉS

- > 2 000 contrôles d'allocataires à leur domicile.
- > 2 200 incompatibilités détectées après les échanges informatiques de fichiers.
- > 100% des identités des allocataires sont vérifiées à partir du fichier Insee.
- > Tous les dossiers des salariés de la Caf sont systématiquement contrôlés chaque année.

Des moyens de sanction accrus

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

Depuis 2007, la Caf peut sanctionner les allocataires fraudeurs par l'application d'une pénalité financière d'un montant proportionnel à la gravité de la fraude, qui varie de 294,60 € à 11 784 €.

La Caf peut également déposer plainte contre l'allocataire fraudeur qui pourra être jugé par le tribunal correctionnel et condamné à une peine d'amende pouvant aller jusqu'à 11 000 € et à une peine de prison.

Une pénalité financière peut également être appliquée en l'absence d'intention frauduleuse de l'allocataire, en cas de déclaration répétitive inexacte ou incomplète faite à la Caf, ou en l'absence de déclaration d'un changement de situation.

Dans ce cas, le montant maximum de la pénalité est fixée à 5 892 €.

*Cérémonie pour les médaillés du travail,
au gymnase de l'Igloo, le 9 septembre*



Une Caf Dynamique et PERFORMANTE



*Réunion des cadres, à Batipôle,
sur le campus de l'artisanat,
le 17 juin*

Directeur

Attachée de direction en charge de l'audit et du projet immobilier, correspondante Informatique et libertés

Directeur administratif et financier

- Fondée de pouvoir
- Département des systèmes d'information
- Pôle Maîtrise des risques
- Pôle Certification des comptes

Le Département des systèmes d'information passe sous la responsabilité du directeur à compter du 1^{er} juin.

Directeur adjoint

- Département Prestations
- Département Contentieux
- Service courrier

Directeur adjoint

- Département Action sociale
- Service de pilotage, études et communication

Le directeur adjoint assure l'intérim du directeur financier parti fin mai. Il deviendra directeur financier à compter de mi-octobre.

Les services communication et études passent sous la responsabilité du directeur à compter du 1^{er} septembre, ainsi que l'attachée de direction en charge de l'aide au pilotage.

Sous-direction en charge des ressources humaines et des moyens généraux

- Pôle ressources humaines
- Pôle formation professionnelle
- Services généraux



*Réunion d'information
pour le recrutement
d'agents administratifs
en avril 2010*

La poursuite de la gestion des ressources humaines

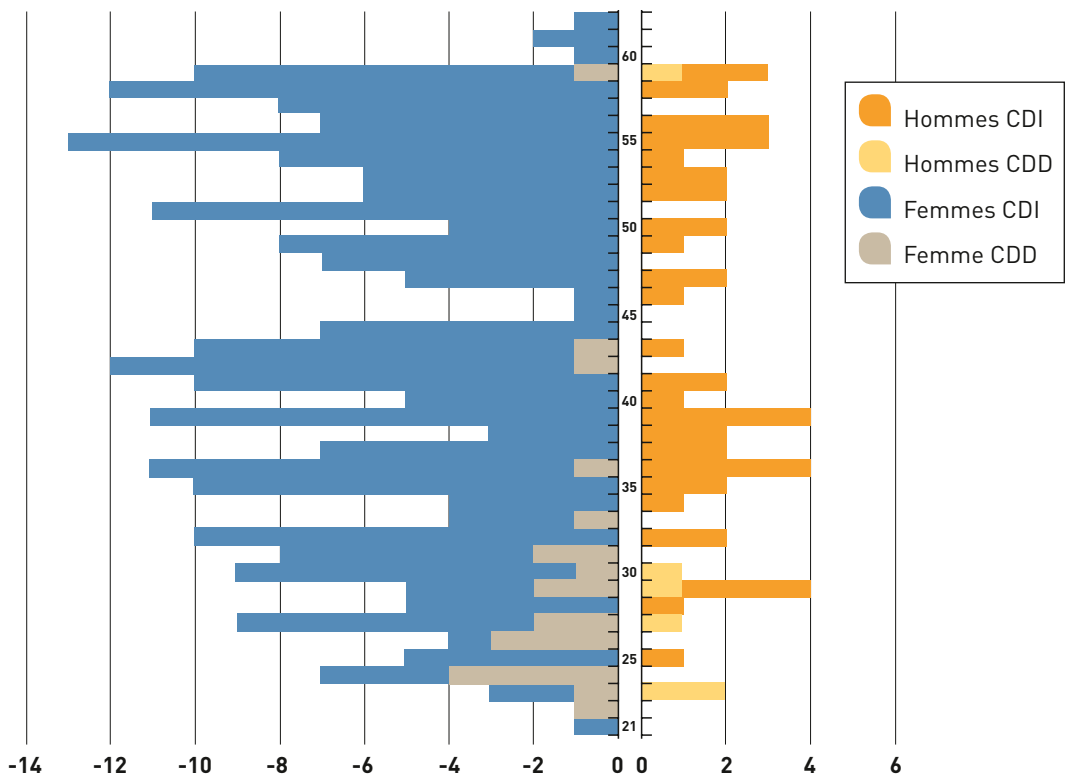
Les effectifs

- 184 agents titulaires au budget unique de gestion administrative (GA)
- 114 agents titulaires en action sociale (AS)
- > **Soit 299,28 équivalents temps plein (ETP) en moyenne sur l'année 2010**
- 68 agents titulaires bénéficient d'un contrat de travail à temps partiel soit 23% de l'effectif.
- 27 CDD présents au 31/12/2010 :
 - 16 contrats de professionnalisation (formation en alternance pour devenir technicien-conseil)
 - 3 CDD de surcroît (dont 2 contrats seniors)
 - 8 CDD pour remplacement d'agents absents
- 23 stagiaires accueillis



1^{re} journée des nouveaux agents, 1^{er} juin 2010

Pyramide des âges 2010



Les salaires

Les salaires sont fixés par une classification nationale des emplois et des rémunérations. Les employés et cadres sont classés dans cette grille de rémunération selon leur métier et leurs responsabilités.

La politique salariale

• Les mesures collectives :

- Augmentation générale des salaires de 0,80 % (passage de la valeur du point de 7,15018 € à 7,20738 €)

• Les mesures individuelles :

- Attribution des points d'ancienneté : 422 points pour 211 agents
- Attribution de points de compétences : 758 points pour 89 agents
- 43 promotions professionnelles dont 21 contrats de professionnalisation (2 sessions) + 10 autres mobilités internes.

Moyennes des salaires bruts sur l'année 2010, calculées sur 14 mois

Grille employés et cadres		
Coefficient	Total en euros	Effectif
188	1731,41	11
205	2130,98	91
230	2441,21	93
250 cadre et non cadre	2548,65	10
275 cadre et non cadre	3005,92	54
290	3182,66	2
305	2986,18	15
335	3355,04	1
350	3584,87	9
390	4212,71	1
Agents direction	6577,64	4

Grille informaticiens		
Coefficient	Total en euros	Effectif
205 INFO	1942,39	1
250 INFO	2564,63	1
281 INFO	2858,93	3
342 INFO	3506,39	1

Le comité d'entreprise



Couverture du bilan social 2009 transmis au CE en 2010

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

- **Collège employés :**
3 titulaires et 3 suppléants
- **Collège agents de maîtrise et interprofessionnels :** 1 titulaire et 1 suppléant
- **Collège agents de direction et cadres :** 1 titulaire et 1 suppléant

Les syndicats représentatifs sont la CFDT et CGT pour les 3 collèges. La CFDT est majoritaire au comité d'entreprise.

Les commissions :

- Formation
- Égalité hommes-femmes
- Logement
- Aides financières
- Loisirs-achats
- Contrôle
- Mutuelle
- Animation

Ces temps de rencontres et de réunions représentent un volume de 553 h (hors présence des agents de direction).

En 2010, le CE s'est réuni 12 fois.

Les délégués du personnel

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

En 2010, 12 réunions se sont tenues avec la Direction.

Le CHSCT

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

En 2010, le CHSCT s'est réuni 6 fois.

Les délégués syndicaux

2 représentants syndicaux représentent les 2 tendances syndicales présentes à la Caf des Côtes d'Armor : la CFDT et la CGT.

Délégation nationale

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



La formation

En 2010, la Caf des Côtes d'Armor a consacré 7 % de sa masse salariale à la formation professionnelle, dépassant largement l'obligation légale de 1,6 %.

Répartition des dépenses de formation en 2010

Formation interne	206 073 €
Transport hébergement fonctionnement	13 836 €
Versements obligatoires	112 928 €
Frais pédagogiques	88 747 €
Rémunération des stagiaires	236 125 €
Allocations de formation versées	21 €
Total	657 730 €

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

Adaptation à l'évolution technologique	0,91 %
Développement personnel	2,04 %
Maintenance des compétences	10,14 %
Professionalisation	9,60 %
Parcours professionnel (Vae)	0,01 %
Accès à un premier métier (Pass et Vademecaf)	72,23 %
Insertion milieu professionnel	5,08 %
.....	100 %

245 stagiaires, dont 41 hommes et 204 femmes, soit 73,80 % du personnel, ont suivi une ou plusieurs actions de formation/perfectionnement pour un total de 21 653 heures.

• les employés	57,55 %
• les agents de maîtrise et interprofessionnels	22,45 %
• les agents de direction et les cadres	20 %
.....	100 %

Bénéficiaires	Employés	Agents de maîtrise et interprofessionnels	Agents de direction et cadres	Total
Ensemble de l'organisme	203	83	46	332
Bénéficiaires de formation professionnelle	141	55	49	245

La gestion comptable

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

Pour la deuxième fois consécutive les comptes de la branche Famille ont été certifiés par la Cour des comptes. Quelques réserves ont été émises mais elles sont moins nombreuses que pour l'exercice 2009. Elles portent principalement sur la qualité du contrôle interne.

La branche Famille travaille prioritairement sur l'amélioration de la qualité de son contrôle interne. Elle est fortement mobilisée pour augmenter sa performance et garantir une qualité de service au meilleur coût.

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

Pour les comptes 2010, l'agent comptable national a adressé un courrier daté du 28 avril 2011, pour valider les comptes et formuler six observations ne nécessitant pas de rectification.

Le rapport financier de la Caf des Côtes d'Armor a été approuvé par le Conseil d'administration réuni en séance le 15 juin.

Les principales masses financières

	En euros
Prestations versées aux familles	476 980 000
Aides action sociale	24 442 000
Aides collectives	20 916 000
Aides individuelles	3 526 000
Gestion / frais de fonctionnement	19 173 000
Dont salaires	15 410 000
Assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf) *	31 260 000
Montant total des dépenses	551 855 000

* L'affiliation à l'Assurance vieillesse des parents au foyer (Avpf), instituée par la loi du 3 janvier 1972, permet d'assurer une couverture vieillesse à tout bénéficiaire percevant certaines prestations familiales ou assumant la charge au foyer familial d'un adulte handicapé.

Le paiement des cotisations pour les périodes d'affiliation à l'Avpf est pris en charge par l'organisme débiteur des prestations familiales.

Les cotisations sont versées à la Carsat (Caisse d'assurance retraite et de santé au travail) qui opère pour le compte de la Cnav.

La commission de recours amiable

La commission de recours amiable, dont le secrétariat relève du Service contentieux, procède à l'examen des demandes de remises de dettes et des contestations des allocataires relatives à leurs droits aux prestations (hors aide personnalisée au logement) et à l'admission en non valeur des créances irrécouvrables.

Nombre de décisions / avis de la CRA	Année 2010
Demandes de remises de dettes	2 886
Contestations	482
Admissions en non valeur	79
Total	3 477

Le contentieux des indus de Rsa et de la prime exceptionnelle de Noël

Le Service contentieux instruit les demandes de remises d'indus de Rsa activité et de prime exceptionnelle de Noël.

Le directeur a compétence pour statuer et a rendu :

- 254 décisions en matière d'indus de Rsa "activité" ;
- 137 décisions en matière de prime exceptionnelle de Noël.

La commission des aides publiques au logement (Cdapl)

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

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

La Cdapl conserve l'examen des contestations par l'allocataire des décisions de la Caf relatives à ses droits à l'Apl. 52 décisions ont été prises à ce titre en 2010.

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

Nature des décisions Cdapl	Année 2010
Maintien ou reprise du droit Apl	1 611
Suspension du droit Apl	21
Orientation vers un fonds d'aide	91
Saisine devenue sans objet	946
Total	2 723

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

Les diverses compétences de la Cdapl sont transférées à la Caf à compter du 1^{er} janvier 2011.

88,7 % des décisions prises en 2010 concernent le secteur locatif, 1,3 % concernent le secteur accession.

Les procédures judiciaires

La Caf est également représentée en justice par le Service contentieux, en cas de recours introduits par les allocataires en contestation de décisions de la Commission de recours amiable, ou en cas d'opposition à contrainte formée par l'allocataire débiteur.

Saisines des tribunaux	Année 2010
Recours	14
Oppositions à contrainte	6
Total	20

36 décisions ont été rendues en 2010 par les tribunaux, dont 30 favorables à la Caf, 6 favorables à l'allocataire.



Marie-Françoise LESTIC,
responsable du Service contentieux

Le recouvrement des pensions alimentaires impayées



Une partie de l'équipe du Service contentieux en formation

Le Service contentieux

- gère le droit à l'allocation de soutien familial, prestation qui peut être servie à titre d'avance sur la pension alimentaire impayée et recouvrable auprès du débiteur ;
- recherche le débiteur, lui notifie sa dette et négocie avec lui un plan d'apurement ;
- recherche les tiers susceptibles de détenir des fonds pour le compte du débiteur, en cas d'échec du recouvrement amiable ;
- met en œuvre les procédures de saisie appropriées ;
- surveille l'éventuel retour à "bonne fortune" des débiteurs se trouvant momentanément hors d'état de faire face au paiement de la pension.

1 369 dossiers sont en cours au 31 décembre 2010 et 26 dossiers ont été soldés dans l'année.

La saisie des prestations

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

2 657 saisies ont été exécutées en 2010.

La lutte contre les fraudes

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

En 2010, la Commission administrative s'est réunie à 9 reprises et a examiné 62 suspicions de fraude aux prestations familiales.

Elle a proposé les sanctions suivantes :

- 7 dépôts de plainte
- 39 pénalités
- 8 avertissements
- 5 sursis à statuer
- 3 classements sans suite

Le directeur a pris 7 décisions de plainte et 35 décisions de pénalité financière.

Le recouvrement amiable des créances

	2009	2010	Evolution en %
Montant des indus émis	14 875 548,09 €	13 683 420,76 €	-8,01 %
Montant des indus recouvrés	14 632 112,15 €	14 260 536,89 €	-2,54 %
Solde au 31/12 des indus à récupérer	6 724 739,34 €	6 147 623,21 €	-8,58 %
Taux de recouvrement	68,41 %	69,88 %	+1,47 %

Comment s'explique cette diminution du solde des indus entre 2009 et 2010 ?

Gillette LE MAITRE,
responsable du Pôle certification
des comptes et créances :

" Ces résultats sont la conséquence de l'application des différentes actions du plan de maîtrise des risques : échanges réguliers Caf/Pôle emploi, activation de cibles de contrôle, politique anti-fraude..."

Le recouvrement amiable des indus est pris en charge par le service Créances, dès le premier mois de défaillance, jusqu'à l'expédition d'une mise en demeure au débiteur (5 mois plus tard).

Le taux de recouvrement affiche une légère augmentation : 69,88 % en 2010 contre 68,41 % en 2009.

Ce résultat est le reflet d'un recouvrement actif tout au long de l'année, avec un objectif prioritaire : éviter la prescription.

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

Au titre du recouvrement forcé, 102 contraintes ont été émises en 2010."

Les prêts

Au 31 décembre 2010, 5 283 prêts aux allocataires sont en cours de remboursement, pour un solde de 2 671 208 €, contre 5 258 prêts pour un solde de 2 780 931 € en 2009.

Parallèlement, le nombre de prêts d'action sociale payés en 2010 (2 325) est également en baisse de 5,80 %.

Le fait marquant de l'année 2010 :

Pour le recouvrement, l'année 2010 a été marquée par la mise en place de la fongibilité (ou compensation inter fonds) avec le fonds Rmi/Rsa au 1^{er} janvier 2010. Elle fait suite à la mise en place au 1^{er} juin 2009 de la fongibilité avec le fonds national de l'habitat (Apl).

Cette compensation totale interfonds représente une avancée importante en matière de récupération des indus mais aussi des prêts.



Martine BELOEIL, assistante de direction, Gillette LE MAITRE, responsable du Pôle certification des comptes et créances et Stéphane KERMARREC, directeur financier

Gestion des moyens et du patrimoine



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

L'axe environnemental et économique vise à améliorer la performance environnementale tout en développant le contrôle de gestion.

Les principaux objectifs sont de :

- réduire le nombre de kilomètres parcourus par les véhicules tout en faisant appel à l'éco-citoyenneté des salariés, en les incitant à limiter leurs déplacements professionnels, à organiser des conférences téléphoniques et à pratiquer le co-voiturage ;

- réduire les consommations de papier, les consommables d'impression, le volume d'affranchissement et les enveloppes ;
- mieux consommer l'énergie à l'occasion des projets de construction ou rénovation d'immeuble ;
- intégrer des critères environnementaux dans les marchés.

Un axe social concerne la dimension humaine des interventions des services généraux pour :

- accroître l'insertion sociale en ayant recours à des Esat (établissement et service d'aide par le travail) pour certains services et fournitures ;

- veiller à la santé et sécurité au travail en développant la maintenance préventive : l'ergonomie des postes et des organisations de travail ;
- prendre en compte les attentes des personnels en instaurant un véritable processus de gestion de la relation fournisseur et d'évaluation des prestations.

> Sécurité (incendie et sauveteur secouriste du travail...) : formation

> Procédure et livret pour agressions et incidents, destinés au personnel en situation d'accueil : sensibilisation et information des salariés dans le cadre des réunions de service de toutes les unités de travail

> Protocole de sécurité des livraisons : communication du protocole aux salariés du service concerné

> Recommandations personnalisées d'un ergonome du travail afin d'optimiser l'agencement du poste de travail de chaque agent dans la perspective du nouveau siège départemental



La gestion du patrimoine au service des allocataires

Pour être au plus près des allocataires et de ses partenaires, la Caf des Côtes d'Armor occupe 14 sites de façon permanente (le siège, 8 centres sociaux, des antennes) et 7 sites de façon temporaire pour des permanences de techniciens conseil, d'assistantes sociales, de conseillers en développement social.

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

Un diagnostic d'accessibilité aux personnes handicapées a été réalisé pour mettre en œuvre un plan d'actions d'ici 2015. Les prochains travaux de rénovation visent à la mise au norme des locaux pour les personnes en situation de handicap.

Tous les sites sont soumis aux mêmes règles de gestion avec des objectifs fixés pour chaque lieu en termes de consommation d'énergie, de réduction de consommables, de kilomètres parcourus, ...



La construction du nouveau siège départemental

La Caf développe son engagement "développement durable" en construisant notamment son nouveau siège départemental. 2007 a marqué le coup d'envoi de la construction.

En 2008, l'assistant à maîtrise d'ouvrage Haute qualité environnementale (HQE) a été recruté et un 1^{er} audit HQE, stade programmation a été obtenu.

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

PC022 21510Q0044

C'est le numéro d'enregistrement du permis de construire du nouveau siège de la Caf délivré par la ville de Ploufragan. Après une instruction administrative conjointe de la commune et des services de l'État, début novembre, l'arrêté de délivrance du permis de construire a été publié. Cette instruction a duré 6 mois avec un passage devant la commission départementale d'accessibilité et le service départemental d'incendie et de secours.

Clauses d'insertion sociale

Le code des marchés publics prévoit une clause d'insertion sociale et professionnelle (article 14).

Il s'agit de demander aux entreprises soumissionnaires de prendre l'engagement de réserver une part des heures de travail générées par le marché à une action d'insertion.

Pour notre projet, 8 085 heures d'insertion sociale sont programmées en faveur des publics prioritaires suivants :

- personnes en difficulté particulière d'insertion professionnelle,
- bénéficiaires du Rsa,
- travailleurs handicapés,
- jeunes à faible niveau de qualification,
- jeunes n'ayant jamais travaillé et inscrits auprès d'une mission locale,
- chômeurs de longue durée inscrits à Pôle emploi depuis 1 an en continu ou 24 mois de chômage récurrent.

En 2010

JANVIER À SEPTEMBRE

> Rencontre avec le personnel et l'accompagnement d'un ergonome pour l'agencement des bureaux

> Questionnaire de déplacements envisagés pour accéder au nouveau siège, auprès du personnel

Les réponses font apparaître la prédominance forte de l'usage du véhicule. Un projet de service interne de mise en relation offre-demande en co-voiturage est lancé.

SEPTEMBRE

Rendu des études de projet (PRO) et du dossier de consultation des entreprises (DCE)

OCTOBRE

> 2^e audit HQE, stade conception

Dans le cadre du parcours de certification NF "Bâtiments tertiaires - démarche HQE" et d'obtention du label BBC EFFINERGIE, un auditeur auprès de Certivéa (organisme national de certification) a audité le système de management de l'opération et évalué la qualité environnementale du projet de construction au regard des 14 cibles qui composent le référentiel de certification.

> Pose de la 1^{re} pierre du quartier des Plaines villes

La 1^{re} pierre a été posée le 29 octobre en présence du préfet, des responsables de la CCI, de Saint-Brieuc et de l'Agglomération et de représentants de la Caf : le directeur et des membres du conseil de direction et du conseil d'administration.



Cécile LE CHÊNE, chargée du suivi du projet du nouveau siège et Agnès MORIN, responsable des Services généraux.

NOVEMBRE

Lancement du marché de travaux

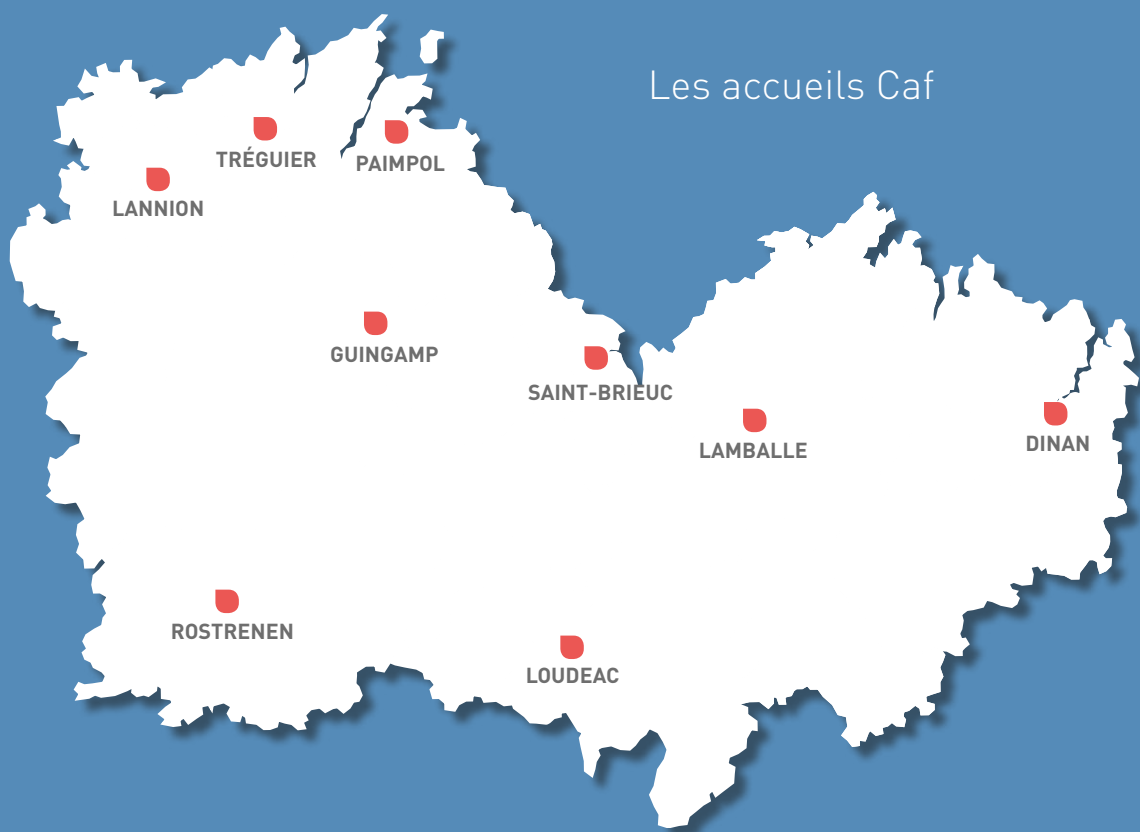
Le marché était composé de 21 lots :

- Lot n°1 : voiries et réseaux divers (Vrd), bassins
- Lot n°2 : gros œuvre
- Lot n°3 : charpente bois métallique
- Lot n°4 : couverture zinc et équipements photovoltaïques
- Lot n°5 : verrière
- Lot n°6 : ossature bois de façades, bardage et platelage(plancher de charpente)
- Lot n°7 : menuiseries extérieures, aluminium, murs rideaux
- Lot n°8 : métallerie
- Lot n°9 : menuiseries intérieures et parquets
- Lot n°10 : cloisonnements, doublages, cloisons modulables
- Lot n°11 : plafonds suspendus
- Lot n°12 : revêtements de sols carrelés, faïence et béton ciré
- Lot n°13 : revêtements de sols souples
- Lot n°14 : peinture et revêtements muraux
- Lot n°15 : plomberie, sanitaires
- Lot n°16 : chauffage, ventilation, climatisation, gestion technique centralisée
- Lot n°17 : ascenseur
- Lot n°18 : forage
- Lot n°19 : électricité, courants forts
- Lot n°20 : électricité courants faibles / SSI
- Lot n°21 : espaces verts



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

Pour Joindre la Caf des Côtes d'Armor



Les accueils Caf

www.caf.fr

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DES CÔTES D'ARMOR

53 boulevard Clemenceau
22096 Saint-Brieuc Cedex

0810 25 22 10

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

