

# LE MOT DU DIRECTEUR

**R**épondre aux défis d'un environnement instable, préparer une évolution structurelle majeure, tels ont été les deux Pôles principaux de l'actualité de la Caf du Havre en 2010.

La Caisse du Havre a été confrontée, au cours de l'année 2010, à une demande sociale très forte, avec pour corollaire une forte mobilisation tant de la relation de service, que de l'activité de traitement des droits, l'instabilité des situations de nos allocataires se traduisant naturellement par de nombreuses variations de leurs prestations.

Si des tensions ont pu apparaître sur l'écoulement de la charge, la mobilisation de l'ensemble des équipes, et leur réactivité, auront permis de préserver une qualité de service mise en difficulté dans les premiers mois de l'année.

Ceci n'aura pas empêché l'engagement dans les chantiers du CPOG, 2010 étant la première année pleine de ce projet.

Au-delà, cette même année 2010 aura été celle de l'accélération des travaux préparatoires à la création de la Caf de Seine-Maritime : ma propre désignation en tant que responsable de la mission de préfiguration, directeur intérimaire de la Caf du Havre après le départ en retraite d'Yves Caltanella, ainsi que la relance des chantiers organisationnels, et des travaux ayant permis de saisir le conseil d'administration à la fin de l'année sur le projet d'accord inter-organismes, permettant de préciser les conditions de création de cette nouvelle Caisse départementale.

J'ai pu, à cet égard, remarquer à quel point la Caf du Havre avait, sur bien des aspects, anticipé cette évolution fondamentale, et je tiens à souligner l'action de mon prédécesseur qui m'aura facilité l'engagement dans cette perspective si structurante.

Défis du quotidien, défis uniques dans la vie de l'organisme, ce sont toutes les équipes de notre Caisse d'allocations familiales qui agissent dans l'intérêt de nos allocataires et dans la poursuite de ce service public auquel nous sommes tous attachés : ce rapport annuel d'activité en apporte le témoignage.

Que chacune et chacun soit remercié très sincèrement de cet engagement quotidien, porteur des valeurs de solidarité qui sont les nôtres, et qui trouveront à se déployer dans un cadre profondément renouvelé au cours des années prochaines.

Pascal HAMONIC.

# mmasso

## **LA CAF / SES MISSIONS**

- Environnement
- Chiffres clés
- Allocataires

## **ORGANES POLITIQUES**

- Le Conseil d'Administration
- Les commissions règlementaires
- Les commissions facultatives
- Les représentations extérieures

## **FACILITER L'ACCES AUX DROITS**

- L'offre de service aux allocataires
- L'offre de service aux partenaires

## **VERSER DES DROITS JUSTES**

- Régularité des paiements et délais de traitement
- Maîtrise Des Risques et politique de contrôle
- Recouvrement amiable des créances
- Contentieux

## **LUTTER CONTRE LA PRECARITE ET AIDER LES FAMILLES DANS LA VIE QUOTIDIENNE**

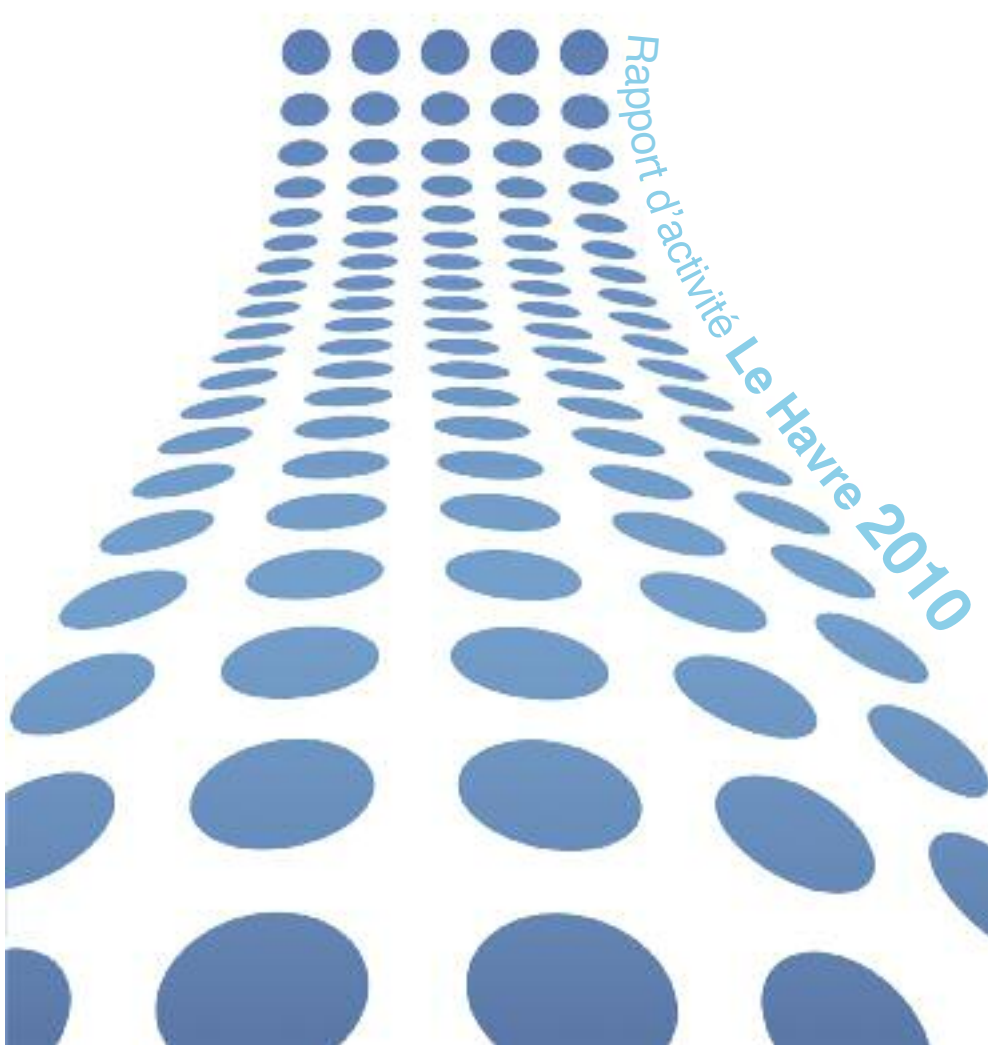
- Une offre adaptée de services et d'équipements
- L'accompagnement des familles

## **DES PROFESSIONNELS ET DES MOYENS AU SERVICE DES FAMILLES**

- L'équipe de direction
- Les ressources humaines
- Le service prestations
- L'action sociale
- Les services supports
- L'agence comptable
- Les budgets



## MISSIONS



# 1- LES MISSIONS

Organisme de droit privé, régie par le code de la sécurité sociale et assurant une mission de service public, la Caf du Havre fait partie du réseau des 123 Caisses d'Allocations Familiales, piloté par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales.

## DES PRIORITES

**Aider les familles dans la vie quotidienne et lutter contre la précarité, en mettant en oeuvre deux axes d'action :**

### VERSER DES PRESTATIONS FAMILIALES

Fixées par l'Etat selon les priorités des politiques familiales et sociales, elles concernent en particulier l'accueil du jeune enfant, les familles nombreuses, le logement et les familles monoparentales.

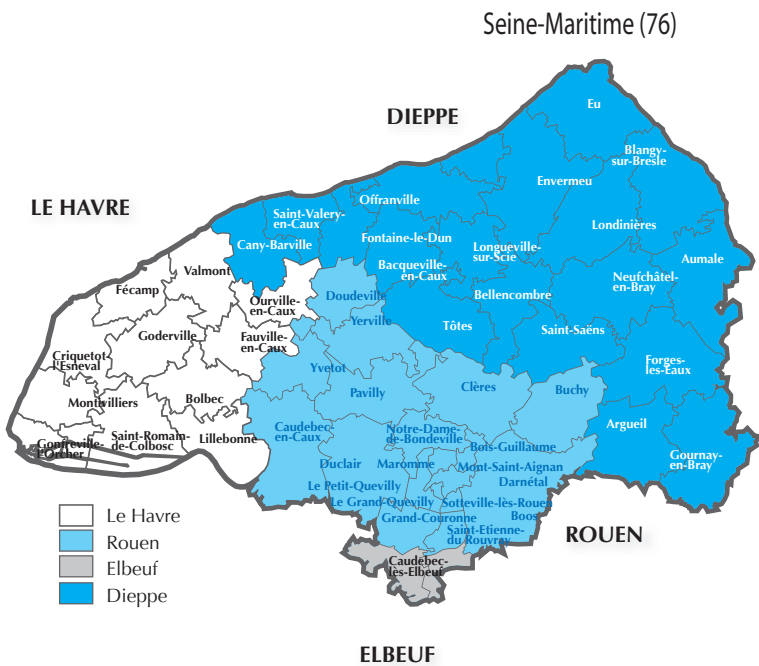
### DÉVELOPPER DES MESURES D'ACTION SOCIALE ET FAMILIALE

Le Conseil d'Administration définit la politique d'action sociale de la Caf en veillant particulièrement à aider les familles en difficultés financières ou sociales. Ces mises en oeuvre sont réalisées par des professionnels partageant des valeurs fondamentales : l'équité, la solidarité et la neutralité.

Les missions sont menées dans le cadre d'une convention d'objectifs et de gestion (2009/2012) qui garantit aux allocataires une réponse homogène mais adaptée aux territoires et une offre globale de service.

Concernée par la départementalisation intervenant fin 2011, la Caf du Havre se prépare à intégrer la future Caisse départementale de Seine-Maritime.

## 1.1- SON ENVIRONNEMENT



La Caf couvre 176 communes et 20 cantons sur 1 330 km<sup>2</sup>.  
Dernier recensement : 398 426 habitants concernés.  
Taux de chômage supérieur à la moyenne nationale et départementale.

## 1.2- SES CHIFFRES

76.003	allocataires (dont 2 CEE) : + 0,21%
91.248	enfants bénéficiaires : - 0,13%
425.583.053 €	de prestations versées aux familles
24.221.371 €	dépensés en action sociale
186.924	appels tél. reçus : - 16,36%
166.633	visites (-13,2% dû pour moitié à la fermeture de l'antenne de Caucriauville)
422.533	plis reçus : + 9,4%
916.256	courriers expédiés : + 3,15%
302.353	exemplaires «Vies de famille» expédiés
61.436	pages site web local consultées
242	agents

### Résultats de gestion :

**Coût d'un dossier 157,86 €**

**Taux de gestion :**

**2,70 € (pour 100 € versés)**

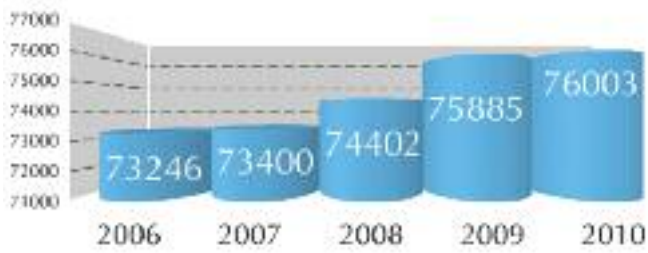
# 1.3- LES ALLOCATAIRES

## Bénéficiaires et dépenses de prestations en 2010

	2010	Evolution % 2009/2010
<b>Nbre allocataires hors TIM</b>	<b>Bénéficiaires</b>	
Nombre d'allocataires	76003	0.21
Nombre d'enfants (0-25ans)	91248	-0.13
Naissances	4845	1.06
Bénéficiaires Potent. ASS	44522	-1.31
Bénéficiaires FNPF	48447	-0.05
Population couverte	203637	-0.15
<b>ALLOCATION ENTRETIEN</b>		
Allocations Familiales	30899	0.06
Complément Familial	6200	0.67
ARS	19888	-1.87
<b>NAISSANCE JEUNE ENFT</b>		
PAJE	15740	0.32
<b>LOGEMENT</b>		
ALF	6710	-3.30
APL	23999	-0.39
ALS	12652	-1.49
<b>INVALIDITE</b>		
AAH (comp. inclus)	6369	1.58
AEEH (ex AES)	1112	-8.85
AJPP	20	-41.18
<b>PRECARITE</b>		
RSA	15406	8.32
Dont RSA avec majoration	2540	-0.59
Dont RSA sans majoration	12666	10.27
Nombre de pers. couvertes	33391	8.33
<b>MONOPARENTALITE</b>		
ASF	5674	-1.08
Allocation CEE	2	*

\* A partir de 2010 les TIM sont gérés par la Caf de Toulouse.

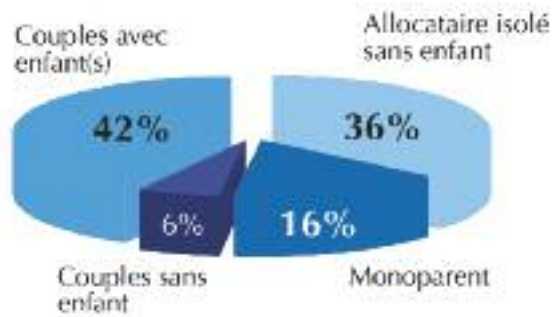
## Evolution des allocataires



## Evolution bénéficiaires Minima sociaux



## Répartition selon la situation familiale et le nombre d'enfants à charge



Répartition relativement stable par rapport à 2009 ; la part des allocataires isolés sans enfant et la part des familles monoparentales poursuivent leur progression même si elles décélèrent par rapport aux années précédentes respectivement : +1% et +2%.

35,88 % du fichier Caf est constitué d'allocataires isolés (27 273 personnes) dont 15 406 bénéficient du RSA au 31/12/10.

Parallèlement, si le nombre de naissances a évolué de 1,07%, le nombre d'enfants couverts par la Caf a diminué de 0,13% .

### La prestation Adulte Handicapé

En progression plus lente que les années précédentes : + 1,6 % en 2010.

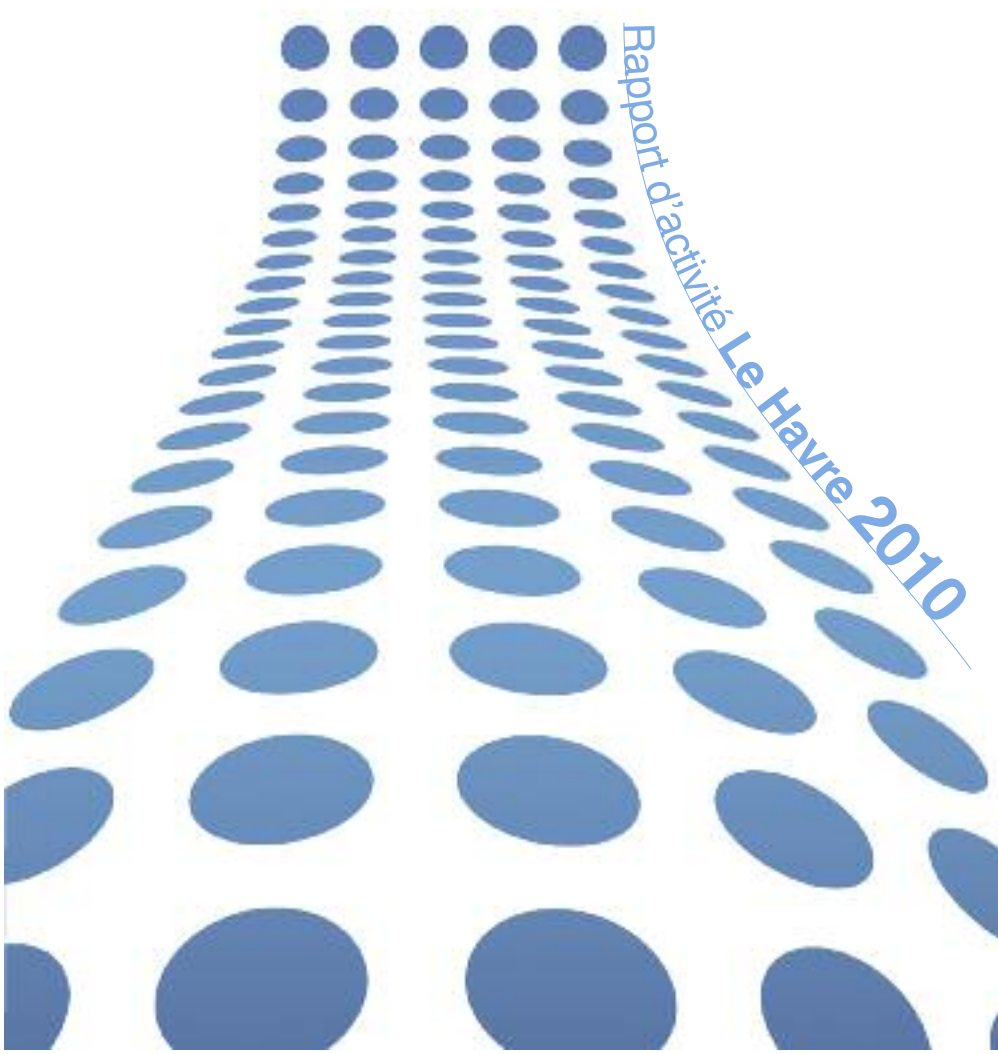
### Le logement

Le nombre de bénéficiaires d'une aide au logement a baissé de 1,17 %, soit plus que la moyenne nationale de -0,4 %, pouvant s'expliquer par la faible revalorisation des barèmes des aides au logement.



NOS  
ORGANES  
POLITIQUES

Rapport d'activité Le Havre 2010



# 2- LES ORGANES POLITIQUES

## 2.1- LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration, installé depuis le 11 Octobre 2006 pour une mandature de cinq ans est composé de 21 membres ayant voix délibérative.

Par arrêté du 8 Avril 2009, les Administrateurs représentant le Medef (Mouvement des Entreprises de France) ont rejoint le Conseil d'Administration pour représenter les employeurs.

Trois représentants du personnel siègent avec voix consultative.

Sa mission principale étant de «régler par ses délibérations les affaires de l'organisme» le Conseil d'Administration a pour tâches essentielles :

- d'arrêter le contrat pluriannuel de gestion de la Caf,
- de voter les différents budgets de la Caf,
- de contrôler l'application des dispositions législatives ainsi que l'exécution de ses propres délibérations,
- de contrôler l'activité de la Caf en se prononçant notamment sur les rapports remis par le Directeur sur les relations avec les usagers et sur l'action sociale,

Les membres du Conseil d'Administration se réunissent au moins quatre fois par an. Par ailleurs, les administrateurs reçoivent délégation pour siéger dans diverses commissions et organismes départementaux.

Le Conseil d'Administration a tenu 5 séances en 2010.

**Président : Jean-Claude RION – CFDT**

1er Vice-Président : Michel WALOSIK - UDAF

2ème Vice-Président : Jean-Pierre BELLANGER - CFE/CGC

3ème Vice-Président : Pierre LEBAS - CGT

### ADMINISTRATEURS SIÉGEANT AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE

#### REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS :

Titulaires	Suppléants	Tendance
Pierre LEBAS	Christelle BEQUET	CGT
Didier LEVILLAIN	Patrick LE BALC'H	
Marc AUBIN	Sylvie CHICOT-LOUISET	CGT/FO
	Michel MALANDAIN	
Thierry DELPECHES	Christiane GRANDSERRE	CFDT
Jean-Claude RION	Dominique PRINGARD	
Stéphane LAINE	Michel DOUESNARD	CFTC
Jean-Pierre BELLANGER	Denis COLBOC	CFE/CGC

#### REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS :

Malika CHERRIERE	Philippe BUATIER	MEDEF
Catherine DUBOIS	Dominique BLONDEL	MEDEF
Patrice LEGIGAND	Morgane VANIER	MEDEF

#### REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS :

Philippe DUCLOS	Philippe HOMONT	UPA
Fransisco FERNANDEZ	Yves CORBEAU	UPA

#### REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES :

Annie CHICOT	Véronique CHAPELLE	UDAF
Laurence VASSE		UDAF
Michel WALOSIK		UDAF
Frank ZITTEL		UDAF

#### PERSONNES QUALIFIÉES :

Catherine MARRE, Nathalie QUELQUEJAY-LECLERE,  
Jean-Claude LARGOUET, Marie-Françoise VALLERENT.

## ADMINISTRATEURS SIÉGEANT AVEC VOIX CONSULTATIVE

### COLLÈGE «CADRES»

<b>Titulaires</b>	<b>Suppléants</b>	<b>Tendance</b>
Anne GESTIN	Odette OVIEVE	CFDT
	<b>Collège « Employés »</b>	
Annick DAVOULT	Karima ZEGGAI	CGT
Dominique GOSSELIN	Sophie REGNIER	CFDT

## 2.2- COMMISSIONS RÈGLEMENTAIRES

### BUREAU DU CONSEIL

<b>Titulaires</b>	<b>Suppléants</b>	<b>Tendance</b>
Pierre LEBAS	Christelle BAQUET	CGT
Jean-Claude RION	Dominique PRINGARD	CFDT
	Michel MALANDAIN	CGT/FO
Stéphane LAINE	Michel DOUENARD	CFTC
J-Pierre BELLANGER	Denis COLBOC	CFE/CGC
Fransisco FERNANDEZ	Yves CORBEAU	UPA
Michel WALOSIK	Véronique CHAPELLE	UDAF
Jean-Claude LARGOUET		P.QUAL.

### COMMISSION DE RECOURS AMIABLE COMMISSION DES PÉNALITÉS

Elle examine les litiges entre la Caf et ses allocataires, et les remises de dettes.

La commission Recours Amiable s'est réunie 11 fois en 2010.

La Commission des Pénalités s'est réunie 4 fois.

<b>Titulaires</b>	<b>Suppléants</b>	<b>Tendance</b>
Pierre LEBAS	CGT Denis COLBOC	CFE/CGC
Stéphane LAINE	CFTC Thierry DELPECHES	CFDT
Philippe DUCLOS	UPA Fransisco FERNANDEZ	UPA
Philippe HOMONT	UPA Yves CORBEAU	UPA

### COMMISSION DES MARCHÉS

Elle intervient dans la politique d'achat de l'organisme et veille au respect des procédures de marchés publics : Président M. Franck ZITTEL.

La Commission des marchés n'a pas eu à se réunir en 2010.

<b>Titulaires</b>	<b>Suppléants</b>	<b>Tendance</b>
Catherine DUBOIS	MEDEF Monique BLONDEL	MEDEF
Denis COLBOC	CFE/CGC J-Pierre BELLANGER	CFE/CGC
Philippe DUCLOS	UPA Philippe HOMONT	UPA
Frank ZITTEL	UDAF Michel WALOSIK	UDAF
J-C. LARGOUET	P.QUAL. Annie CHICOT	UDAF

## 2.3- COMMISSIONS FACULTATIVES

### COMMISSION D'ACTION SOCIALE

**Président : Jean-Pierre BELLANGER**

**Vice-Président: Laurence VASSE**

Sur délégation du Conseil d'Administration, elle vote les aides aux associations et collectivités, elle autorise les signatures de contrats ou conventions.

La Commission s'est réunie 9 fois en 2010.

<b>Titulaires</b>	<b>Suppléants</b>	<b>Tendance</b>
Malika CHERRIERE	Catherine DUBOIS	MEDEF
Morgane VANIER	Philippe BUATIER	MEDEF
	Michel MALANDAIN	CGT/FO
Marc AUBIN	Sylvie CHICOT-LOUISET	CGT/FO
Pierre LEBAS	Christelle BEQUET	CGT
Didier LEVILLAIN	Patrick LE BALC'H	CGT
Thierry DELPECHES	Christiane GRANDSERRE	CFDT
Jean-Claude RION	Dominique PRINGARD	CFDT
Stéphane LAINE	Michel DOUESNARD	CFTC
Jean-Claude BELLANGER	Denis COLBOC	CFE/CGC
Philippe DUCLOS	Philippe HOMONT	UPA
Fransisco FERNANDEZ	Yves CORBEAU	UPA
Annie CHICOT	Michel WALOSIK	UDAF
Laurence VASSE	Frank ZITTEL	UDAF
Catherine MARRE	Nathalie QUELQUEJAY	P.QUAL.
M-Françoise VALLERENT	Jean-Claude LARGOUET	P.QUAL.

### COMMISSIONS D'ATTRIBUTIONS PRÊTS/SECOURS

**Président : Didier LEVILLAIN**

**Vice-Président : Marc AUBIN**

Sur délégation du Conseil d'Administration, elle examine les demandes de prêts et secours des familles.

La Commission s'est réunie 12 fois en 2010.

<b>Titulaires</b>	<b>Suppléants</b>	
Philippe BUATIER	Dominique BLONDEL	MEDEF
Malika CHERRIERE	Morgane VANIER	MEDEF
Patrice LEGIGAND	Catherine DUBOIS	MEDEF
Marc AUBIN	Sylvie CHICOT-LOUISET	CGT/FO
Didier LEVILLAIN	Patrick LE BALC'H	CGT
Jean-Claude RION	Thierry DELPECHES	CFDT
Michel DOUESNARD	Stéphane LAINE	CFTC
Jean-Pierre BELLANGER	Denis COLBOC	CFE/CGC
Philippe DUCLOS	Philippe HOMONT	UPA
Laurence VASSE	Annie CHICOT	UDAF
M-Françoise VALLERENT	Jean-Claude LARGOUET	P.QUAL.

## 2.4- REPRÉSENTATIONS EXTÉRIEURES

### RÉGION ET DÉPARTEMENT

#### Titulaires

#### Supléants

#### **Union Immobilière des Organismes de Sécurité Sociale**

Sylvie CHICOT-LOUISET

Jean-Claude RION

Stéphane LAINE

Frank ZITTEL

Michel WALOSIK

Yves CORBEAU

Francisco FERNANDEZ

Philippe HOMONT

#### **Commission Régionale des Foyers de Jeunes Travailleurs**

Stéphane LAINE

#### **Commission Départementale d'Action Sociale au profit des migrants**

Michel WALOSIK

#### **Commission Départementale des Tutelles aux prestations sociales**

Laurence VASSE

#### **Comité Départemental ADIL (suppléant)**

Jean-Claude RION

#### **Comité Départemental des Aides Publiques au Logement (suppléant)**

Jean-Claude RION

#### **Comité des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées**

Marc AUBIN

#### **Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques**

Jean-Claude LARGOUET

#### **CERTI de Bretagne/Normandie**

Michel WALOSIK

Jean-Claude LARGOUET

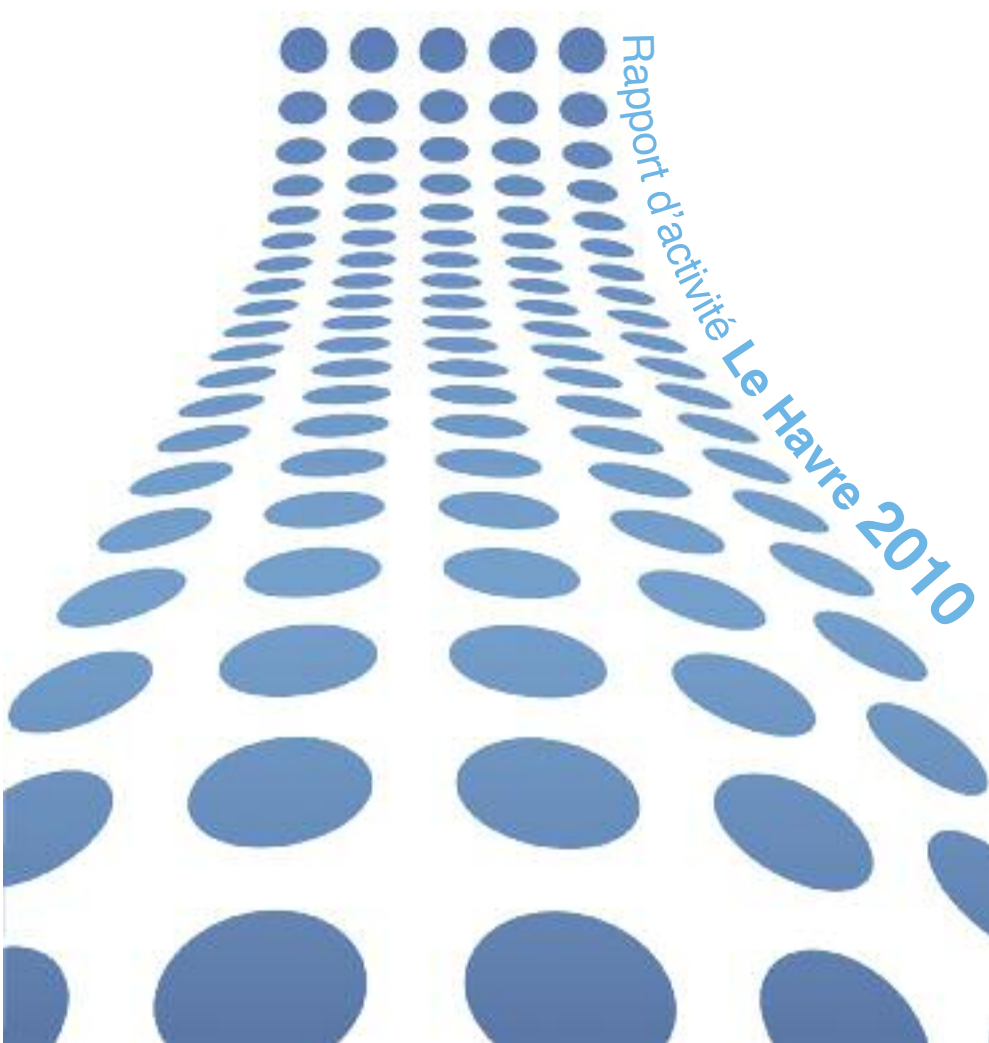
Philippe DUCLOS

Jean-Pierre BELLANGER



# L'ACCÈS AUX DROITS

L'ACCÈS AUX DROITS



# 3- L'ACCES AUX DROITS

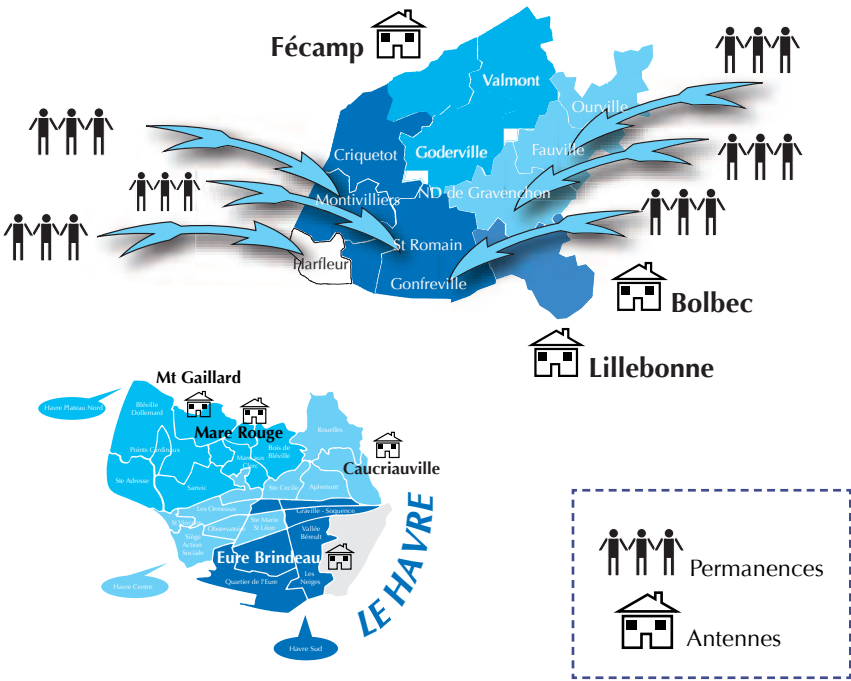
Permettre à tout citoyen d'accéder à l'intégralité de ses droits quand la réglementation est complexe.

Pour faciliter cet accès aux droits, la Caisse met à disposition des familles une offre de service mobilisant des moyens humains et techniques pour informer, accompagner, orienter, et s'appuie sur un réseau de partenaires en capacité de relayer efficacement l'information.

## 3.1- L'OFFRE DE SERVICE AUX ALLOCATAIRES

L'Accueil, une proximité pour répondre aux besoins des familles.

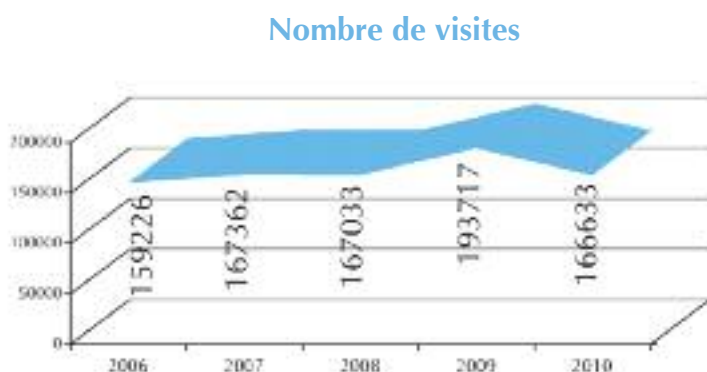
Pour un service de proximité, la Caf du Havre gère six antennes déconcentrées. Des experts-conseils effectuent des permanences et peuvent se rendre au domicile des allocataires pour les situations les plus complexes.



Cette politique de déconcentration des services permet la mise à disposition du public d'un point d'accueil à moins de 20 kilomètres du domicile ou du lieu de travail des allocataires : en 2010, 52% des visiteurs se sont présentés dans un site délocalisé (2009 = 55%). Le nombre de visites baisse en 2010 : -14%, expliqué pour moitié par la fermeture (pour travaux) de l'antenne de Caucriauville.

### 3.1.1- L'ACCUEIL ET LE RSA

Le RSA a représenté à lui seul 24,96 % des visites à l'accueil PF en 2010 contre 17,2 % en 2009, année de mise en oeuvre de la prestation.



> 41565 visites de demandeurs ou bénéficiaires RSA

> 2,7 visites par allocataire RSA par an en 2010 (nombre de bénéficiaires RSA au 31 décembre 2010 = 15406).

Ces visites RSA, assurées dans le flux, concernent les premiers contacts, les instructions et le recueil de données socio-professionnelles (les tests d'éligibilité effectués chez les partenaires ne sont pas comptabilisés).

Les temps d'entretien consacrés au 1er contact, puis au recueil des données socio professionnelles avoisinent les 25 mn pour chacun d'entre eux.

3262 instructions ont été menées au bénéfice de demandeurs RSA soumis aux droits et devoirs.

### 3.1.2- ACCUEIL ET OFFRE GLOBALE DE SERVICE

Les animatrices des «Points Info Famille» (PIF) ont été associées à la montée en charge du RSA, apportant conseil et accompagnement «administratif» aux demandeurs de RSA lors des tests d'éligibilité.

Dès aout 2009, les agents PF et Action Sociale ont reçu en binôme les demandeurs de RSA soumis aux droits et devoirs dans le cadre privilégié des rendez-vous.

Le bilan de cette expérimentation a conduit à généraliser cette procédure en avril 2010.

## L'AMPLITUDE D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL

42h30 par semaine : supérieure au socle de base défini dans la COG (35 heures), elle a été maintenue afin de répondre aux attentes du public en situation de précarité.

Parallèlement à la baisse des visites constatée en 2010, les temps d'attente se sont améliorés mais restent en deçà des objectifs nationaux.

	2007	2008	2009	2010	Objectif COG
<b>Attente &lt;20 mn</b>	88.45%	91.50%	78.10%	80.86%	85%
<b>Attente &lt;30 mn</b>	97.7%	98.52%	92.90%	94.20%	100%

## LA DÉLOCALISATION DE L'ACCUEIL

L'ensemble des sites de la Caf du Havre, siège et antennes, ont assuré le service au public sans discontinuité, tout au long de l'année 2010. Cependant, afin de mobiliser les équipes sur le traitement des dossiers RSA notamment, les permanences ont été ponctuellement fermées au cours de l'année 2010.

### 3.1.3- LES «POINT INFO FAMILLE»

Conçus comme des lieux d'accueil, d'information et d'orientation des familles, ils ont pour mission d'offrir une information complète, actualisée et généraliste sur l'ensemble des services auxquels les familles peuvent avoir accès et les orienter vers les dispositifs d'aide les plus adaptés à leurs besoins. Il existe 10 "Point Info Famille" sur l'arrondissement du Havre.

La réalisation d'un « Flash Info » diffusé à l'ensemble du personnel et la rédaction de « flyers » expliquant les services proposés par les PIF ont réactualisés la communication interne et externe.

## MODALITÉS D'INTERVENTION

Les animateurs de PIF assurent l'accueil sous forme de permanences, facilement accessibles aux familles, avec une documentation mise à jour et une borne d'accès à Internet.

Des animations à thèmes sont proposées aux partenaires pour répondre collectivement à des questions récurrentes de la vie quotidienne des familles ou bien sont réalisées à la demande des associations, comme le classement des papiers familiaux. Des expositions s'affichent dans les salles d'attente sur des conseils aux parents sur l'utilisation d'internet.

Depuis la mise en place du Revenu de Solidarité Active, les animateurs de PIF restent mobilisés afin d'accompagner les publics dans la réalisation des tests d'éligibilité RSA. La création du RSA Jeunes en 2010 a remobilisé les animateurs sur l'accès aux droits.

Les Animateurs sont aussi des interlocuteurs privilégiés pour faciliter la réservation des séjours familiaux travaillés par les partenaires et validés dans le cadre de l'appel annuel. Ils informent également les Assistantes Maternelles nouvellement agréées de la politique institutionnelle en leur faveur, à savoir la prime d'installation qui permet de s'équiper en matériel de puériculture ou le prêt à l'amélioration de l'habitat à taux 0 pour mettre leur logement en conformité avec l'accueil de la petite enfance.

## LE RÉSEAU DES P.I.F.

Le réseau des Animateurs P.I.F. se réunit chaque mois.

Il est avant tout un lieu d'échanges et d'information réciproques, l'ordre du jour étant alimenté autant par les Animateurs eux-mêmes ainsi que par la Conseillère Technique. Un réseau local a été mis en place pour aider au développement de ces nouveaux services. De nombreux « outils » sont élaborés en sous-groupes puis présentés et validés par l'ensemble des Animateurs, comme préparer un départ en vacances en famille ou louer un logement.

Le réseau départemental, institué par la circulaire de 2008, n'est pas encore réalisé. Au cours de l'année 2010, les Animateurs ont bénéficié, à leur tour, d'interventions de partenaires leur permettant de mettre à jour leurs connaissances comme l'aide à domicile, le service social régional de la CARSAT ou la Maison de la Justice et du Droit.

## LA POLITIQUE DE RENDEZ-VOUS

Fortement réduite dès 2009 au profit de la production, mais maintenue pour :

- *Informers les allocataires des indus dont ils étaient redevables*
- *Les aider à compléter leurs dossiers*
- *Leur expliquer la réglementation, les droits qui en découlent.*

Elle a néanmoins progressé dans le cadre du RSA :

- *pour prendre en compte la situation globale du demandeur, lui expliquer ses droits et devoirs*
- *commenter les démarches à entreprendre et enregistrer sa demande*

La procédure de rendez-vous s'est avérée la plus pertinente.

C'est dans ce processus de réception RSA que les TS de la Caf ont été intégrés, même si la Caf n'a pas reçu délégation pour l'accompagnement social.

Les TS ont pour rôle de compléter l'action des agents prestations et procéder au recueil des données socio professionnelles, expliquer les droits et devoirs, délivrer la notification d'orientation, et aussi, de façon plus spécifique à leur domaine d'intervention, ils se sont attachés à :

- *Identifier les besoins et difficultés périphériques à la reprise d'emploi,*
- *Mobiliser les ressources et les leviers de l'action sociale en appui de l'accompagnement mis en œuvre par le référent tant du service public de l'emploi que du Conseil Général.*

**Au total, en 2010, ce sont 3262 rendez-vous qui ont été proposés aux demandeurs RSA.**

### 3.1.4- L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Disponible 24h/24 pour des renseignements automatisés et 30 heures par semaine pour contacter un technicien-conseil : depuis 2008, la Caf du Havre utilise le système de gestion des appels téléphoniques.

#### **Evolution de la relation téléphonique 2010 :**

baisse sensible du nombre de communications téléphoniques.

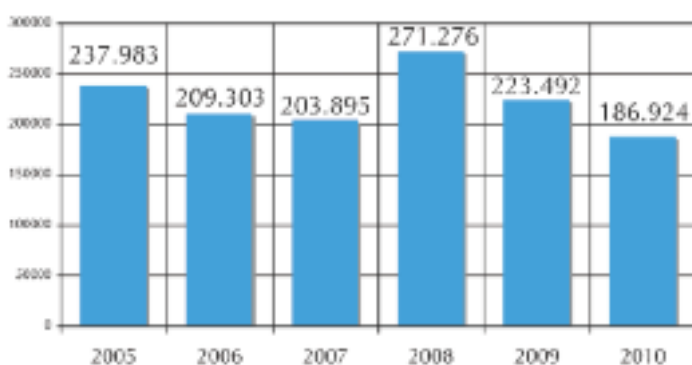
Plusieurs explications :

- le redressement de la situation des charges au cours du 1er trimestre 2010 (réduction de fait des appels allocataires)
- le rythme de croisière de la montée en charge du RSA
- la fermeture partielle de la plate-forme téléphonique en fin d'année 2010 réduisant l'accessibilité à ce mode de contact.

2010 : 186 924 appels téléphoniques reçus, soit une baisse de 16,36%.

(73 % des communications ont été traitées par les agents du service prestations, soit 82 % des communications « abouties »).

#### **Communications téléphoniques**



#### **L'apport de la plate-forme régionale**

Les Caf de Bretagne - Normandie, dont la Caf du Havre, ont bénéficié de l'apport ponctuel de la plate-forme régionale dont l'objectif était de prendre en charge les appels liés à l'Aide au logement étudiant.

#### **L'amplitude d'ouverture téléphonique**

Compte-tenu des flux et afin d'équilibrer le traitement des différentes natures de charges, la direction a décidé de réduire les plages d'ouverture de l'accueil téléphonique. En 2010 la plage d'ouverture a représenté 1.012 h d'ouverture réelle contre 1.127 h en 2009 soit une réduction de 10%, hors coopération de la plate-forme de Rennes.

### 3.1.5- LES BORNES INTERACTIVES

La Caisse met à disposition du public des bornes interactives et des micro-ordinateurs en libre service. Ces équipements permettent de réduire sensiblement les flux d'accueil et sont répartis sur l'ensemble de la circonscription de la Caf comme suit :

*2 bornes au siège*

*4 dans les différentes antennes de la Caf (Fécamp, Eure-Brindeau, Bolbec, Lillebonne):*

*1 à la Mairie du Havre*

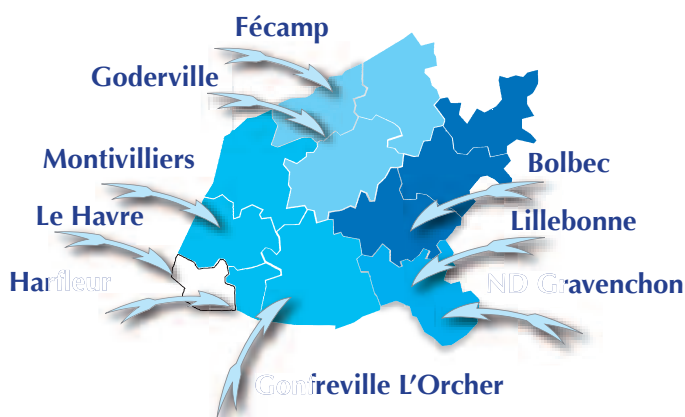
*1 à la Mairie de Lillebonne*

*1 dans chaque Point Info Famille (accueils)*

*3 micro-ordinateurs au siège (hall d'accueil)*



## Implantation Bornes



	2007	2008	2009	2010	Evol%
<b>Caf Libre Service</b>	66.580	64.765	69.092	53.471	-22,60

La baisse significative des consultations des bornes en libre service est principalement due à la fermeture de l'antenne de Caucrauville en 2010.

### 3.1.6- LA COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE LES SITES WEB

PAGES VUES PAR RUBRIQUE	2008	2009	2010
Accès dossier allocataire	1.778.993	3.192.003	3.302.462
Aide au logement étudiant	6.007	6.194	4.481
Cafpro	127.823	304.927	76.719
Complément mode de garde	3.195	3.534	3.086
Demande de code confidentiel	258	0	3.489
Dialogue	3.116	3.663	1.617
Déclaration ressources	8.041	13.556	12.124
Marchés Publics	3.498	4.112	4.757
Rubriques locales (caf.fr)	77.880	103.671	61.436
Simulation logement	79.038	112.376	118.023
Changement de situation	0	7.585	35.134
RSA WEB			124.612
Carte enfant famille			9.248

### LES SMS ET MESSAGES TÉLÉPHONIQUES, LES COURRIELS

Nombre total de SMS émis en direction des allocataires : 30523

Messages relatifs à :

- la campagne ressources 2009 : infos sur la nécessité de déclarer les ressources auprès de la DGFIP, de fournir la déclaration de revenus auprès de la Caf
- l'occupation des logements par les étudiants
- le renouvellement des droits etc...

### LA PROCÉDURE DE TÉLÉDÉCLARATIONS

Initiée en 2008, la procédure a été renouvelée dès Aout 2010 lors de la campagne d'appels des loyers AL de juillet 2010 :

- 1500 bailleurs ( 30,69 % ) ont utilisé la téléprocédure via Internet pour déclarer 8397 loyers ( 46,49 % ).

### 3.1.7- FORUMS ET AUTRES MANIFESTATIONS

Pour faire connaître son offre de service la Caisse saisit toutes les opportunités et assure une présence dans de nombreuses manifestations auxquelles elle est conviée par ses partenaires.

Dans le contexte difficile de l'année 2010, elle a tenu à être présente auprès de ceux-ci. Les activités de l'animation de réseau ont essentiellement concerné des actions en lien direct avec la mise en œuvre et l'évolution du RSA : de nombreuses actions de formation, de recyclage ont été dispensées.

La Caf a aussi assuré une présence dans la chaîne d'inscription des étudiants à l'Université du Havre.

### 3.1.8- LA COMMUNICATION ÉCRITE

Pour informer efficacement ses allocataires, le service prestations met en œuvre tous les moyens à sa disposition : notifications de droits et de paiements ou toute correspondance nécessaire à l'examen des droits. Pour les rendre plus explicites, il intervient également sur les libellés des notifications issues des traitements informatiques. Enfin la Caisse adresse la revue « Vies de Famille » et met de la documentation à disposition pour l'information sur les prestations et les services offerts.

Le tableau ci-dessous met en évidence l'évolution constante des charges reçues et la progression de production par agent

	2008	2009	2010	Evolution 2009/2010
Courriers reçus	361.608	386.164	422.533	9.42%
Pièces reçues	625.887	672.120	699.533	4.04%
dont prestations	543.841	596.842	631.314	5.78%
Autres services	40.742	40.839	35.801	-12.34%
Pièces traitées par agent	3.668	3.977	4.350	9.37%

### UNE COPRODUCTION AVEC LES PARTENAIRES

Pour optimiser le traitement des dossiers, simplifier les démarches des allocataires et limiter le nombre de sollicitations auprès des allocataires, la Caf du Havre se tourne vers ses partenaires pour obtenir les informations nécessaires à l'étude des droits (tout en respectant les principes édictés par la CNIL).

Lorsqu'un allocataire omet une information ou une pièce justificative dans son dossier, le technicien-conseil s'adresse directement à l'institution ou l'administration pouvant fournir l'information.

3696 actions ont ainsi été opérées en 2010 pour accélérer le traitement des dossiers à la grande satisfaction des allocataires et partenaires (retours de contacts partenaires).

## 3.2- L'OFFRE DE SERVICE PARTENAIRES

Eu égard au contexte, de la situation difficile du service prestations, des travaux à mener dans le cadre de la départementalisation, la Caf a tenu à poursuivre, pour l'essentiel, les actions démarrées les années précédentes.

Cependant, l'ouverture du centre de détention de Saint Aubin Routot a permis d'engager à nouveau des réunions d'information mensuelles destinées aux futurs sortants de prison. A cette occasion, un bilan de situation est réalisé avec les intéressés et les droits potentiels, au Rsa notamment, sont examinés afin d'anticiper leurs besoins lors de leur sortie.

La Caf a continué à assurer sa présence auprès des partenaires : poursuite de l'information Rsa auprès des CCAS, des associations, des Travailleurs Sociaux, du CARSAT, du Département...

Elle a participé à l'information sur les incidences du passage à la retraite sur les droits aux prestations sociales à destination des publics fragilisés. L'organisme a accompagné la mise en place de la téléprocédure destinée aux ESAT.

### 3.2.1- S.I.E.J.

Dans le cadre de la maîtrise des dépenses publiques, les Caisses d'Allocations Familiales ont pour objectif d'optimiser l'utilisation de leurs ressources grâce, notamment, à un pilotage financier renforcé et à un suivi régulier de l'activité des structures financées.

Depuis 2008, un site Internet commun à l'ensemble des Caisses a été mis en place. Il permet, chaque trimestre, le recueil automatisé des données d'activités réelles des équipements d'accueil du jeune enfant et des accueils de loisirs sans hébergement. L'utilisation du site par les partenaires s'est mise en place progressivement à compter d'avril 2008 avec un retour positif de leur part. L'actualisation régulière de leurs données permet une meilleure gestion de leur activité.

A noter que l'objectif de la Caisse Nationale, assigné aux Caisses en terme d'actualisation des données, est de 90 %. Tout comme en 2008 et 2009, l'année 2010 marque un dépassement de l'objectif grâce à la forte implication des Techniciens Conseil aides collectives sur le sujet.

En 2010, environ 200 structures différentes étaient concernées par ce site sur l'arrondissement de la Caisse du Havre.

Le taux d'actualisation assez faible au niveau du 1er trimestre s'explique par le fait que dans le cadre de la maîtrise des risques, des contrôles de cohérence ont été effectués entraînant des données d'activités parfois à revoir et ne pouvant de ce fait être validées.

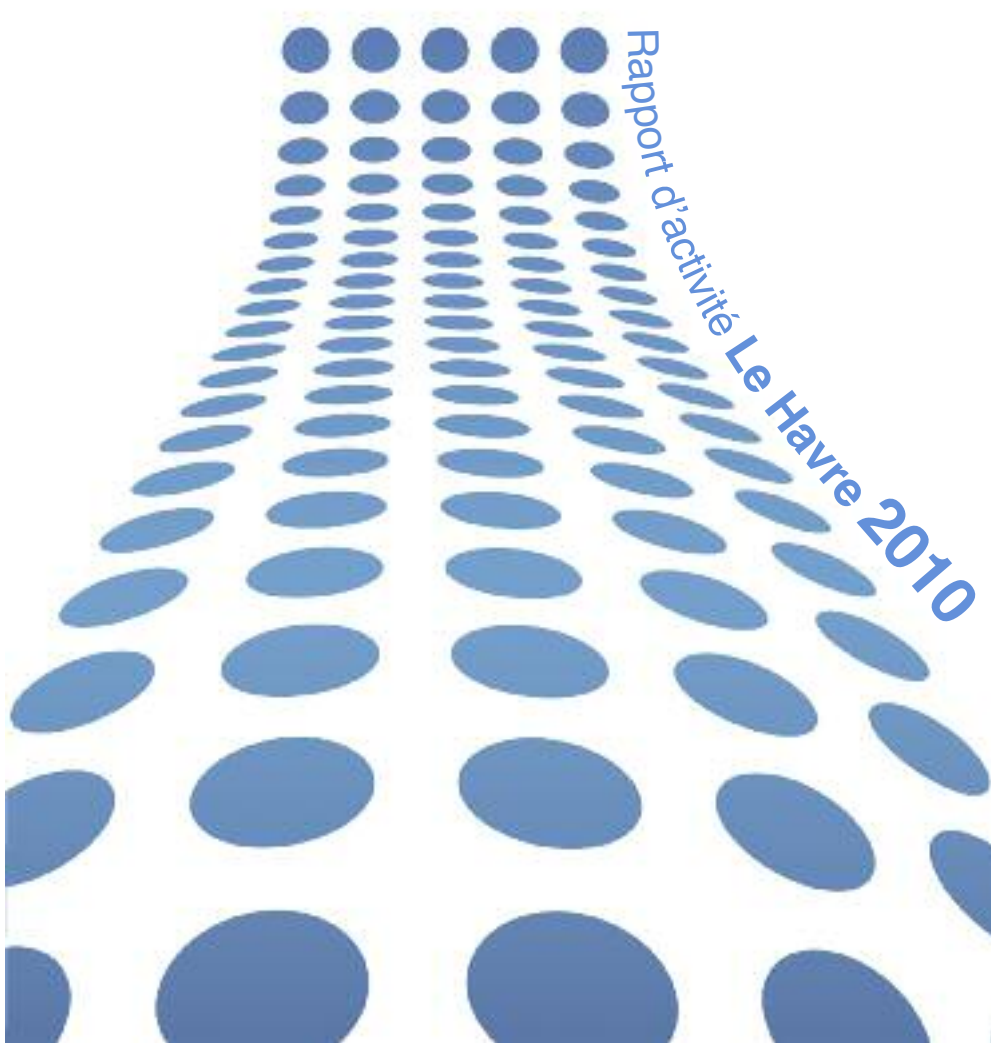
#### Évolution de l'utilisation du site par les partenaires et de l'actualisation des données en 2010.

	Taux d'actualisation des données EAJE	Taux d'actualisation des ALSH
1er trimestre 2010	56.33	51.82
1er semestre 2010	82.09	67.25
janvier à septembre 2010	81.30	78.45
au 17 décembre 2010	92.90	93.74
au 31 décembre 2010	92.92	94.72

Source SIAS AFC



# DES DROITS JUSTES



## 4. VERSER DES DROITS JUSTES

La gestion de fonds publics suppose une vigilance de tous les instants pour payer en temps et en heure mais également au juste montant.

La Caf du Havre a mis en place des outils pour maîtriser ses processus et moyens de traitement des données et s'assurer de l'exactitude des déclarations des allocataires. Elle veille également à ne pas laisser dans l'impunité toute tentative de fraude ou fausse déclaration.

### 4.1- RÉGULARITÉ PAIEMENTS ET DÉLAIS DE TRAITEMENT

Conformément à ses engagements, la Caisse a assuré la régularité du paiement mensuel, le 5 de chaque mois.

En 2010 on constate :

- une augmentation de 5,1 % de pièces justificatives à traiter par rapport à 2009 (les pièces justificatives liées au RSA représentant 15,5 % des PJ arrivées, à traiter dans un délai de 10 jours maximum).

Des investissements importants en temps de formation, de recyclages ont été réalisés pour la mise en place du RSA jeunes, l'évolution du RSA, la trimestrialisation AAH, NIMS, et la formation de nouveaux professionnels (Vademecaf).

Quelques mesures ont été prises afin de contenir au mieux cette situation difficile :

- la fermeture partielle du pool téléphonique,
- la fermeture temporaire des permanences

La Caf n'a pas procédé à la fermeture des accueils du siège et des antennes ni activé le mécanisme des «heures supplémentaires».

Le dispositif ARC en février 2010 a permis à la Caf de retrouver une situation conforme aux objectifs en terme de délais et de maîtrise de stock jusqu'en novembre 2010.

#### 4.1.1- DÉLAIS DE TRAITEMENT

	2007	2008	2009	2010
Traitement < 15j	96.40%	93.83%	67.93%	89.88%
Traitement minima sociaux < 10 j	97.80%	96.57%	79.99%	95.15%

Les techniciens conseil ont fait face à cette évolution des charges tout en veillant à l'actualisation de leurs connaissances afin de s'adapter aux évolutions réglementaires et technologiques.

La formation Vademecaf des nouveaux agents recrutés dans le cadre du RSA, démarrée en février 2009 terminée en juin 2010, a permis d'intégrer définitivement ces agents dans les unités territoriales en juillet 2010.

Parallèlement, 3 équipes de CDD ont été formées successivement, dans le but de renforcer, par le traitement de charges dites simples, les équipes de techniciens conseil.

L'activité des TC a été centrée essentiellement sur le traitement des charges prioritaires telles :

- le RSA, les minima sociaux en général,
- les rubriques de dialogue du site caf.fr (délais de réponse inférieurs à 5 jours)
- les fraudes
- les dossiers complexes

et ce en veillant à l'alignement des charges et à la maîtrise de l'antériorité pour ne pas pénaliser les allocataires.

## 4.2- MAÎTRISE DES RISQUES ET POLITIQUE DE CONTRÔLE

Pour accompagner le développement de l'offre de service de la Caf, une démarche de maîtrise des risques a été développée avec l'objectif, au travers d'une maîtrise des processus, d'une vérification financière et d'un contrôle des allocataires et des tiers pour garantir une bonne utilisation des fonds publics et développer la qualité du service rendu.

Le dispositif de maîtrise des risques est, à ce titre, un pilier essentiel pour la production de comptes de qualité « certifiables ».

Un plan national a été arrêté et comporte deux volets distincts et complémentaires :

> la maîtrise des processus stratégiques, dont la conception et la mise en œuvre relèvent de la Caisse Nationale,

> la mise en œuvre d'un plan dans chaque Caisse.

La Caf du Havre a donc développé un plan de maîtrise des risques qui associe l'ensemble des services par une approche transversale et globale

Ce dispositif comporte plusieurs volets :

1. maîtrise de l'ensemble des processus et les sécurités informatiques
2. vérification comptable des prestations familiales, le contrôle allocataire
3. vérification comptable prestations action sociale et contrôle des partenaires
4. de plus, pour une mise à disposition d'outils de production fiables et sécurisés, la Caf du Havre a reçu mission et délégation de la Caisse Nationale d'assurer la recette d'un certain nombre d'applications nationales (dont cristal) avant leur mise en production.

### 4.2.1- LA SÉCURISATION DES PROCESSUS ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION

#### **La maîtrise de l'ensemble des Processus**

Pour couvrir l'ensemble des risques liés aux activités, la Caf dispose d'une cartographie des processus et d'un répertoire des risques correspondants. Un socle commun de sécurisations et de contrôles doit être obligatoirement mis en œuvre par les Caf.

Tous les services de la Caf ont participé à cette démarche pour atteindre en 2010 un taux de couverture de 100 % du total des sécurisations « obligatoires fixées par la CNAF » ( soit 85 procédures).

Des notes de procédures ont été rédigées et la supervision, formalisée par des preuves matérielles est assurée par les managers.

## 4.2.2- TACITE : LES SÉCURITÉS «INFORMATIQUE»

Pour pallier les risques informatiques de toutes natures (perte ou détérioration des données, accès non autorisés, locaux insuffisamment protégés, etc.) la branche s'est dotée d'un outil répertoriant les bonnes pratiques au regard des risques potentiels.

Mis en place en 2006, le processus a été aménagé en 2008 (normes internationales ISO 27001-27002), puis révisé en 2010, notamment sur des bonnes pratiques devenues obsolètes : leur nombre passe de 340 à 206 (- 40%). Le contrôle de mise en oeuvre effective des sécurités du système d'information repose sur la réalisation d'audits de trois niveaux différents :

- > un audit interne effectué par l'agence comptable en décembre 2010
- > un audit par des auditeurs internes à l'institution, mais externes à la Caf
- > un audit diligenté par la CNAF et effectué par une personne externe à l'institution.

2010 : 15 bonnes pratiques imposées aux CAF.

### Etat de sécurité du système d' information au 31/12/2010 :

	Objectifs	Réalisations
1- Prise en compte de la bonne pratique	8%	22%
2- Etude de la bonne pratique	8%	22%
3- Décision prise	8%	21%
4- Mise en place bonne pratique imposée	100%	100%
5- Mise en place bonne pratique libre		14%

## 4.2.3- LA VÉRIFICATION COMPTABLE DES PRESTATIONS FAMILIALES, LE CONTRÔLE DES ALLOCATAIRES ET LA PRÉVENTION DES FRAUDES

La politique de contrôle mise en place par la Caf du Havre vise à garantir l'équité entre les allocataires. La Caisse est vigilante quant à la lutte contre la fraude et a mis en oeuvre les procédures visant à ne pas laisser dans l'impunité toute tentative de fausse déclaration.

### 4.2.3.1- LA VÉRIFICATION COMPTABLE PRESTATIONS VERSÉES

Le service Vérification de l'Agence Comptable est notamment chargé de vérifier par sondage la régularité et l'exactitude des droits versés à l'allocataire. En 2010 20% des faits générateurs saisis (soit 122 683 FG) ont été contrôlés.

#### Activité du service vérification comptable : contrôle métier

Taux de réalisation au 31/12/2010 : 105,33%.

## Contrôle données entrantes réalisé par le service vérification en faits générateurs

FG vérification comptable situation professionnelle	38
FG vérification comptable logement	426
FG vérification comptable Etat civil	21.678
FG vérification comptable ressources	0
FG vérification comptable situation familiale	488
FG vérification comptable divers	1.158
FG vérification comptable fraude	26
FG vérification comptable données de référence	8.013

### 4.2.3.2- LE CONTRÔLE DES ALLOCATAIRES

La Caf a élaboré sa politique de contrôle 2010 sur la base des orientations nationales en coordination avec les services de l'Agence Comptable.

La politique a exclu des résultats, les contrôles exercés via les échanges de données informatiques.

- 67407 FG contrôlés par le service ordonnateur

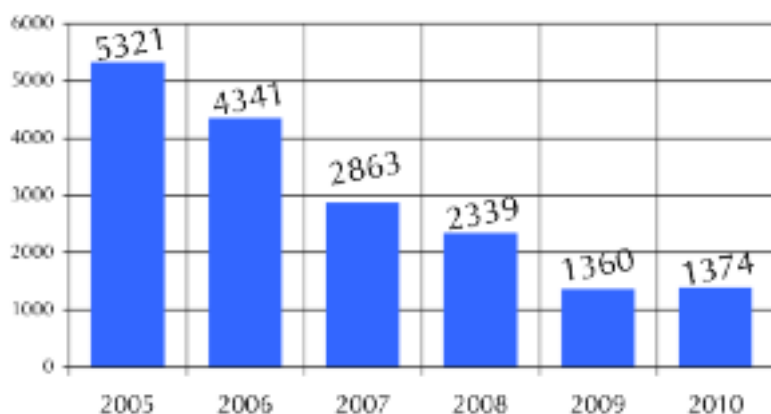
- 23790 FG contrôlés par l'agence comptable

soit au total 91.197 FG

Résultats :

Le nombre de contrôles sur place réalisés par les contrôleurs est conforme à l'objectif national (entre 453 et 474 contrôles par agent de contrôle), soit 458 contrôles par agent de contrôle ; l'objectif nombre de FG à contrôler pour 75.885 allocataires a été réalisé à 81,75%.

#### Contrôles sur place



L'activité des TC concernant l'enrichissement et le contrôle des NIR s'est poursuivie, 32.033 FG ont été saisis à cet effet, les cas « litigieux » ont été transférés dans les cibles fraudes.

Les impacts financiers de la politique de contrôle 2010 figurent dans le tableau ci-dessous. Ce sont les contrôles effectués dans les cibles «ressources», «situation familiale» (dont charge d'enfant) et les situations professionnelles, qui amènent à régulariser le plus fréquemment les dossiers des allocataires.

<b>INDUS</b>	<b>Clôturés</b>	<b>NB</b>	<b>Montant</b>	<b>Montant moyen</b>
Situation professionnelle	1.383	372	280.611.45	754.33
Logement	153	30	47.765.79	1.592.19
Etat civil	3.451	234	150.543.26	643.35
Fraude	277	39	99.627.03	2.554.54
Divers	337	7	74.455.79	10.636.54
Ressources	455	156	308.482.85	1.977.45
Situation Fam. charge enfant	579	125	339.555.42	2.716.44
<b>TOTAL</b>	<b>6.635</b>	<b>963</b>	<b>1.301.041.59</b>	<b>1.351.03</b>

<b>RAPPELS</b>	<b>NB</b>	<b>Montant</b>	<b>Montant moyen</b>	<b>Conformité</b>
Situation professionnelle	125	56.648.87	453.19	64.06%
Logement	17	15.487.31	911.02	69.28%
Etat civil	53	16.045.50	302.75	91.68%
Fraude	16	18.586.73	1.161.67	80.14%
Divers	7	5.791.49	827.35	95.85%
Ressources	85	49.114.91	577.82	47.03%
Situation Fam. charge enfant	100	161.473.20	1.614.73	61.14%
<b>TOTAL</b>	<b>403</b>	<b>323.148.01</b>	<b>801.86</b>	<b>79.41%</b>

#### **4.2.3.3- POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Selon les objectifs nationaux déclinés en local, 35539 FG étaient à vérifier par l'ordonnateur et la vérification comptable.

Dès 2007 (application du décret du 23 décembre 2006 précisant les modalités d'application des mesures prévues dans la loi sur la prévention et la lutte contre la fraude) la Caf du Havre avait élaboré, avec les trois autres Caf du Département, les procédures et circuits relatifs à la commission administrative et la commission des pénalités.

Les dossiers sont portés à la connaissance du Procureur en cas de récidive ou d'escroquerie et en ce qui concerne les créances PF la commission applique des pénalités.

Les indus RMI et RSA sont transmis au Conseil Général.

DONNÉES ENTRANTES	Prévisions Caf 2010	Réalisation au 31/12/10	% réalisation
Objectif ordonnateur	28.587	28.651	100.22%
Objectif Vérification comptable	22.426	16.222	72.34%
TOTAL	51.013	44.873	87.96%

Les contrôleurs se sont attachés à respecter les cibles nationales, ils ont œuvré en étroite collaboration avec les partenaires associés dans cette lutte contre la fraude.

Leurs missions ont été ponctuées par des actions particulières :

- > cible « évaluation de la fraude », cible 021, lancée par la CNAF : les enquêtes, les investigations se sont avérées longues, la procédure de formalisation très dense (69 dossiers ciblés de façon aléatoire et contrôlés totalement). L'opération a débuté fin année 2010 et s'est poursuivie début 2011
- > des dossiers importants concernant des pratiques déviantes, avec interventions de la police s'intégrant dans les actions du comité lutte contre la fraude
- > des signalements de partenaires (CPAM, CRAM, URSSAF, DGIP)
- > des dénonciations (175 reçues en 2010).

Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux pénalités administratives, la commission administrative de la Caf du Havre a examiné 123 dossiers :

- 98 qualifiés de fraude
- 24 fraudes non retenues
- 1 à surseoir
- 18 dossiers RMI / RSA ont été transmis au CG,  
sans passer par la commission administrative
- Sanctions :
  - 24 avertissements
  - 64 pénalités
  - 11 dépôts de plainte

#### 4.2.3.4- CONTRÔLE DES PARTENAIRES

En 2010, le nouveau module informatique de la gestion de l'activité de contrôle sur place dans le système d'information, livré en 2010, permet la préparation et le suivi des plans de contrôle sur place et contribue à fournir des données de pilotage et d'évaluation des contrôles tant au niveau local que national.

L'intégration du suivi du contrôle sur place et dans Sias permettra en outre d'évaluer la charge de travail générée par ces contrôles pour les services ordonnateur et comptable et de chiffrer l'appui financier (indû ou rappel) entraîné par ceux-ci.

De plus, de nouveaux guides de contrôles sur place ont été actualisés et livrés pour l'Accueil des Jeunes Enfants, l'Accueil de Loisirs sans Hébergement et les Foyers de Jeunes Travailleurs.

En 2010, 21 contrôles ont été réalisés, soit 7,17% des équipements financés en 2009 par la Caisse.

Ces contrôles ont été répartis de la façon suivante :

- 8 Thématiques
- 6 Sécurisations du droit
- 1 Complet
- 6 Hors guides nationaux

Ils ont permis de constater les impacts financiers suivants :

**Rappels = 27 594,82 €**

**Indûs = 74 413,55 €**

#### 4.3.2.5- CONTRÔLE «MÉTIER» ET DONNÉES ENTRANTES

Le contrôle métier, réalisé par le service comptabilité, a porté essentiellement sur le contrôle de l'exactitude des droits, alors que le contrôle «données entrantes» exercé conjointement par le service action sociale et comptabilité s'est attaché à vérifier l'exactitude des informations présentes dans les dossiers ainsi que la bonne application des procédures nationales et locales.

**Le tableau suivant traduit synthétiquement les contrôles réalisés :**

Contrôle métier aides financières individuelles	12%
Contrôle métier aides financières collectives	41.41%
Contrôle métier Contrat Enfance Jeunesse	54.93%

#### 4.2.3.6- LA CAF DE RECETTE

La Caf du Havre, au travers de son service « recette », est très impliquée dans cette mission : Le Directeur et l'Agent Comptable de la Caf du Havre ont reçu mission et délégation du Directeur et de l'Agent Comptable de la Caisse Nationale pour procéder à la recette d'un certain nombre d'applications nationales dont « CRISTAL » (progiciel de gestion des prestations légales).

En 2010, le service recette s'est prononcé notamment sur la diffusion de :

> 5 versions CRISTAL majeures et plusieurs versions intermédiaires complémentaires

> 2 versions CORALI (application de recouvrement amiable et forcé des créances)

> plusieurs outils relatifs à l'accueil physique (NIMS) et téléphonique.

## 4.3- LE RECOUVREMENT AMIABLE DES CRÉANCES

### 4.3.1- LA PHASE CONTENTIEUSE

Prise en charge des créances pour lesquelles tous les moyens permettant d'aboutir à un recouvrement amiable ont échoué. S'engage alors une procédure de contrainte adressée en recommandée AR et ensuite une saisie sur rémunération auprès du Tribunal d'Instance.

Éventuellement, et en dernier lieu, une procédure en admission en non-valeur peut être lancée dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

EVOL. ACTIONS EN JUSTICE	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Contraintes					93	668
Oppositions à contraintes						6
Tribunal d'Instance	12	9	13	15	16	51
Tribunal Affaires de Sécurité Sociales	7	69	77	54	61	9
Tribunal Administratif	0	32	47	16	42	11
Cour d'Appel	2	1	2	1	3	2

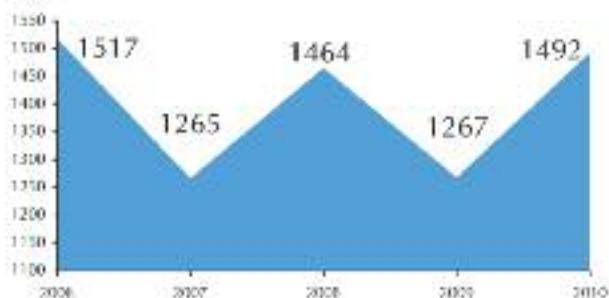
### 4.3.2- LES CRÉANCES NON CONTENTIEUSES

La politique de contrôle, certaines déclarations tardives, ainsi que les règles concernant les dates d'effet de droits conduisent à des régularisations de droits positifs ( rappels) ou négatifs (indûs).

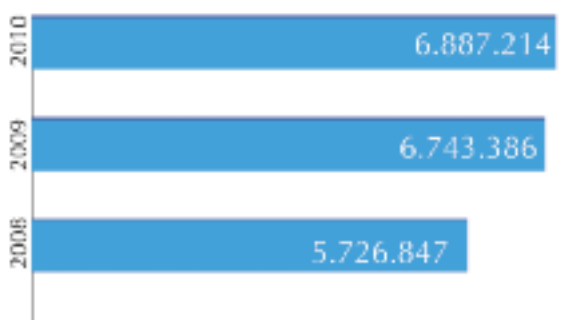
Le recouvrement de ces indûs s'effectue soit par prélèvement sur les prestations soit par remboursement selon un barème national et local qui tient compte de la situation des familles et de leur capacité de remboursement. Le service recouvrement amiable est chargé du suivi de ces créances .

SITUATION DES INDUS	2009		2010	
	NB	Montant	NB	Montant
Solde exercice précédent	8.343	5.726.847	7.790	5.743.386
Mise en indûs au cours de l'ex.	24.561	12.199.032	28.824	13.374.334
Comptes soldés par				
Admission en non valeur		17.053		40.589
Remises, annulations		1.827.425		1.593.481
Indus RMI/RSA transféré au CG		811.819		649.554
Remboursements		9.526.196		9.946.881
Solde au 31/12 de l'exercice	7.790	5.743.386	9.344	6.887.214

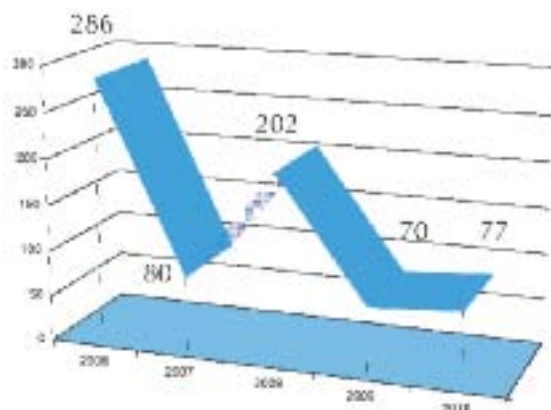
## Créances contentieuses (source Corali)



## Evolution solde à recouvrer



## Admissions en non valeur



Admissions en non-valeur 2010 : 77 créances soumises

- > créances inférieures à 80 € : 36
- > personnes décédées : 26
- > personnes disparues : 11
- > personnes insolvable : 4

Depuis mars 2009, les créances admises en non valeur peuvent être techniquement réactivées dès ouverture de droits au bénéfice d'un débiteur.

Depuis juillet 2009, la réforme portant sur la fongibilité des fonds permet un meilleur taux de recouvrement et une baisse sensible des créances en « ANV ».

### 4.3.3- LES VOIES DE RECOURS

Les allocataires peuvent contester une décision de la Caisse dans un délai de deux mois auprès de la Commission de Recours Amiable. Le recours devant cette commission est un préalable obligatoire à toute procédure contentieuse devant le Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale (TASS).

L'allocataire ayant contracté une dette auprès de la Caf peut également demander une annulation partielle ou totale de cette dette. Les membres de la commission statuent au regard de la nature de la dette, de la situation financière de la famille, et la bonne foi de l'allocataire .

2010	Soumis	Accords		Rejets
		total	partiel	
Contestations de droits	166	30		136
Demande de remises de dettes	2492	2131	155	206
Décision du directeur (A)	1029	765	91	173

L'approbation du barème RSA par le Conseil Général n'étant parvenue qu'en septembre 2010, les résultats 2010 concernant le RSA sont donc partiels.

Les remises de dette concernant les primes RSA et prime retour à l'emploi sont dans l'attente d'une circulaire relative aux voies de recours (circulaire parue fin 2010).

La CRA s'est réunie 11 fois en 2010 et a examiné 166 dossiers en contestation de droit.

Les principaux motifs de contestations de droits concernent :

*les allocations familiales*

*les aides au logement*

*l'ARS*

*Le complément mode de garde*

*le libre choix d'activité*

*L'AAH*

**et plus particulièrement :**

*Les enfants, les allocataires sans titre de séjour*

*Les charges d'enfant et vie maritale*

*Les montants d'aide au logement*

*L'ARS du fait des limites d'âge et ressources*

*Les dates d'effet du complément mode de garde*

*L'allocation aux adultes handicapés*

*Le complément libre choix d'activité en raison d'une activité insuffisante.*

Les accords donnés par la commission portent sur :

> l'ARS pour les enfants atteignant 18 ans dans les 15 premiers jours de septembre 2009.

> le complément de garde pour les demandes tardives de 1 ou 2 mois

> le complément libre choix concernant le 1er mois lorsque la fin de congé maternité se termine dans les 5 premiers jours du mois.

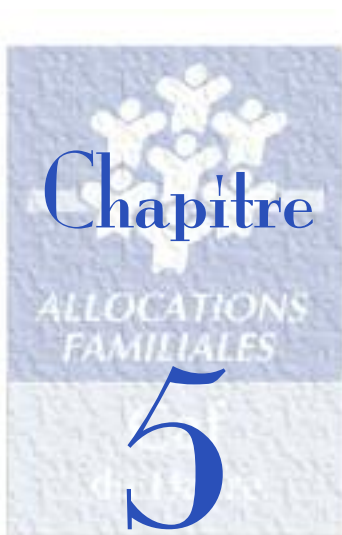
Les motifs d'indûs concernant les remises de dettes sont essentiellement liés aux changements de situation professionnelle.

Les décisions de maintien du versement de l'Aide personnalisée au logement aux allocataires présentant une dette de loyer sont du ressort de la Commission Départementale des Aides Publiques au Logement (CDAPL).

Cette commission est instituée auprès du Préfet et présidée par lui-même ou par son représentant.

### Dossiers des allocataires Caf du Havre traités par la CDAPL

	2008	2009	2010
Retard de paiement			
LOCATION	5723	5158	5121
ACCESSION	22	30	19



**MISSION  
DE  
SERVICE  
PUBLIC**

**Rapport d'activité Le Havre 2010**

**L'OFFRE DE SERVICE**

## 5. MISSION DE SERVICE PUBLIC

### 5.1- AMÉLIORER LA VIE QUOTIDIENNE DES FAMILLES PAR UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE ET LE VERSEMENT DE PRESTATIONS FAMILIALES

#### 5.1.1- FACILITER L'ARTICULATION «VIE FAMILIALE, VIE PROFESSIONNELLE ET VIE SOCIALE»

Evolution naissances



#### 5.1.1.2- LES ÉQUIPEMENTS D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (EAJE)

Répartition des places par type d'accueil au 31 décembre 2010 :

Au 31/12/2001	Nb d'équipements	Nb de places agréées
Crèche collective	4	137
Crèche familiale	5	156
Crèche parentale	1	14
Multi accueil	22	699
Halte-garderie	23	386
TOTAL	55	1392

L'année 2010 marque les évolutions suivantes en terme d'offre petite enfance :

- > Création de deux multi-accueils de 10 places sur les communes de Froberville et Les Loges en gestion intercommunale.
- > Création d'un multi-accueil de 30 places avec extension prévue à 50 places ultérieurement en gestion entreprise privée avec places employeurs et places collectivités au Havre.
- > Transfert d'une halte-garderie de 20 places en multi-accueil de 40 places en gestion entreprise privée pour les familles de la communauté de communes de Saint Romain de Colbosc.
- > Fermeture définitive de la halte-garderie du Bois du Parc à Notre Dame de Gravenchon.
- > Diminution des places d'accueil à la halte-garderie Ribambelle de Lillebonne.
- > Transfert de la halte-garderie Ribambelle de la Communauté de Communes de Criquepot l'Esneval avec création de 4 nouvelles places.

### 5.1.1.3- LA HALTE «PUSSY CAF» EN GESTION DIRECTE

Concernant la fréquentation, le premier semestre a connu un taux d'occupation stable, mais on constate une baisse pour la seconde partie de l'année. Le taux d'occupation est de 51,38% pour l'année 2010 ( 62,37% en 2009).

Cette baisse peut s'expliquer par le départ de 50 enfants à l'école maternelle, et la demande d'inscription pour de nombreux bébés qui n'ont pu tous être accueillis dès la rentrée. Par ailleurs, les travaux importants du chantier Tramway rendent l'accès à la structure difficile depuis le second semestre de l'année 2010. 175 familles se sont inscrites en 2010 (182 en 2009). Dix séances d'adaptation ont été menées avec les parents et les enfants (7 en 2009).

Concernant la situation des familles, nous constatons l'augmentation de la part des familles qui sont au tarif plancher de la PSU, soit 42% (36% en 2009). Les familles monoparentales représentent 31% en 2010, en progression. Il est constaté une fréquentation irrégulière des enfants, en 2010 aucun contrat d'accueil n'a été conclu. Ces données reflètent les difficultés socio-économiques des familles du quartier.

A noter que 5 enfants ont quitté la structure pour une place en crèche.

L'animation à thème au sein de la structure s'est poursuivie, autour des animations «éveil musical» et «conte».

Les familles ont pu bénéficier des propositions de l'animation globale de la Passerelle Bleue. Elles ont participé nombreuses aux temps forts de Noël et de sortie familiale de fin d'année.

Certaines familles se sont inscrites aux sorties familiales durant l'été et ont participé aux mini-événements réalisés autour du conte à la Passerelle Bleue, ou aux sorties culturelles.

Le partenariat sur le Quartier du Rond Point, renforcé par la démarche «Parentalité» Ville / Département / CAF s'est appuyé sur la participation d'une auxiliaire de puériculture à l'animation du «Rendez-vous des tout-petits» à la PMI. Cette action a renforcé l'orientation des familles du quartier vers la Halte Pussy CAF.

#### **5.1.1.4- ACCUEIL ENFANTS PORTEURS DE HANDICAP**

La quasi totalité des établissements d'accueil du jeune enfant a inscrit dans son projet éducatif et social la possibilité d'accueillir des enfants porteurs de handicap.

C'est le médecin référent qui autorise (ou pas) l'admission de l'enfant. L'équipe de professionnels doit être «volontaire» et formée à cet accueil car ces enfants mobilisent beaucoup d'énergie et d'attention.

Les bénéfices tirés de la fréquentation régulière d'une petite collectivité sont encourageants pour les enfants et permettent aussi aux familles de «souffler».

Cette année, la Caisse Nationale a proposé de nouvelles mesures en faveur des enfants en situation de handicap dans les établissements d'accueil du jeune enfant et les accueils de loisirs, en lien avec l'Allocation pour l'Éducation de l'Enfant Handicapé. Un appel à projets a eu pour objectif d'identifier la nature et les besoins en personnel supplémentaire, en formation et en budget de fonctionnement.

Depuis le premier janvier 2010, la PSU peut être versée jusqu'aux cinq ans d'un enfant, si celui-ci ouvre droit à l'Allocation d'Éducation pour Enfant Handicapé (AEEH).

#### **5.1.1.5- LES PLACES D'ACCUEIL SOCIAL**

A la crèche Washington de l'association ADEO, il existe 3 places réservées à des enfants issus de familles en difficulté qui ont besoin d'être aidées pour mettre en œuvre leur responsabilité parentale et d'être soutenues dans leur relation enfants parents.

La convention qui lie l'association, la Caf et le Département est renouvelée jusqu'en mai 2012.

En 2010, les 3 places ont été occupées par 7 enfants de 6 familles différentes avec un taux d'occupation de 64,17%.

Le bilan partagé avec l'association est positif : une équipe motivée qui cherche à améliorer son intervention sociale, des parents soutenus qui retrouvent l'estime d'eux-mêmes et qui le disent, et surtout, des enfants qui vont mieux et qui peuvent intégrer la crèche ou l'école maternelle comme n'importe quel enfant. En 2010, une famille a rompu le contrat volontairement et l'enfant a dû quitter la crèche sans suite.

### 5.1.1.6- LIEUX D'ACCUEIL ENFANTS PARENTS (LAEP)

La Caf du Havre soutient actuellement quatorze Lieux d'Accueil Enfants Parents répartis sur six territoires différents au bénéfice des familles domiciliées sur Le Havre, Bolbec et Gruchet le Valasse, Gonfreville l'Orcher et Gainneville, Harfleur, Montivilliers et sur la Communauté de Communes de Fécamp.

Le LAEP « Le jardin des tout-petits » géré par le Centre des Jeunes de la Sous-Bretonne sur la commune du Havre semble avoir du mal à fonctionner malgré la mobilisation des professionnels de la Ville du Havre, du Département de Seine-Maritime, de la CAF et du Centre Social. Il y a encore trop peu de familles fréquentant cet accueil.

#### **La Caf gère un LAEP.**

En 2010 le LAEP a fonctionné sur 35 séances, en stabilité. 20 enfants et 12 parents ont participé, soit 4 enfants et 2,6 adultes par séance, en diminution.

Le nombre de nouvelles familles inscrites en 2010 a été faible, 5 familles.

Comme en 2009, les familles sont venues en majorité régulièrement à ce temps d'accueil enfants /parents.

Les familles qui poussent la porte de la Passerelle Bleue sont souvent à la recherche d'un mode de garde pour leur(s) jeune(s) enfant(s). L'accueil enfants /parents leur est proposé et présenté soit parce qu'elles recherchent plus particulièrement un premier lieu de socialisation pour leur enfant, soit qu'elles viennent d'arriver au Havre et cherchent à créer du lien avec d'autres familles et/ou parce qu'il y a un temps d'attente avant une possible inscription à la halte-garderie. De plus, lorsque les premières venues d'un enfant à la halte-garderie Pussy-CAF se révèlent difficiles pour l'enfant et/ou ses parents, les professionnelles proposent aux parents de participer à l'accueil enfants/parents du mercredi.

Comme les années précédentes, les familles qui se rencontrent lors de l'accueil enfants/parents créent des liens qui leur permettent de s'entraider ou bien d'organiser entre elles des sorties avec les enfants. Elles participent aux temps forts de la Passerelle Bleue et aux différents projets menés à partir de cet équipement.

Cet accueil a connu une baisse de fréquentation en 2010. Cela s'explique sans doute par un manque de communication sur ce projet en démarrage d'année, particulièrement auprès des écoles du quartier.

Il est à noter que le territoire connaît un nombre croissant de familles en situation de précarité, ce qui nécessite une présence et un accompagnement plus soutenus. Ce constat est largement partagé avec les partenaires.

### 5.1.1.7- LES RELAIS ASSISTANTS MATERNELS (RAM)

Le territoire de la Caf est aujourd'hui quasi totalement couvert par des Relais Assistants Maternels, puisque seul le canton de Criquebot l'Esneval ne dispose pas encore de ce type d'équipement.

Les territoires des Communautés de Communes de Valmont et Communautés de Communes «Campagne de Caux» s'étaient dotés d'un Relais Assistants Maternels mais l'ouverture au public avait été retardée sur 2010.

Au total, ce sont quelques 17 relais qui fonctionnent sur l'arrondissement, soit 15,54 ETP. La réunion de réseau rassemble chaque mois les 23 Animateurs.

A terme, les missions des RAM devraient évoluer vers l'accueil à domicile des Assistants Maternels ou des parents.

En parallèle des «Regroupements d'Assistants Maternels» à l'initiative de la CNAF -petite structure d'accueil où les Assistants Maternels prennent en charge les enfants mais restent employés par les parents- le législateur a créé des «Maisons d'Assistants Maternels». La question de la fusion de ces 2 formes de projets est posée. Une prime d'installation réservée aux Assistants Maternels et un prêt à l'amélioration de l'habitat à taux zéro sont destinés à faciliter le démarrage d'activité professionnelle des Assistants Maternels nouvellement agréés, l'objectif étant de créer des places d'accueil pour aider les familles à concilier vie familiale et vie professionnelle. En 2010, 49 primes ont été versées pour un montant de 16 300 €.

### 5.1.1.8- LE RELAIS ASSISTANTS MATERNELS EN GESTION DIRECTE

**Permanences individuelles : 80 permanences ont été assurées en 2010.**

> 393 parents et assistants maternels ont contacté le service (453 en 2009), 60% en visite et 40% par téléphone

> 66% du public est parent employeur d'un assistant maternel et 34% assistant maternel, en stabilité

> 79% du public rencontré habite sur le territoire du RAM.

**Nature des échanges en permanence :**

Comme pour les années précédentes les questions liées au contrat de travail, la rupture du contrat, le calcul du salaire mensualisé sont les principaux sujets abordés.

Le constat des parents est que ce mode de garde manque de la souplesse qui leur serait utile et devient de plus en plus onéreux. Bien souvent les parents ont des propositions horaires de travail ou de formation atypiques et ne trouvent pas de réponse ou doivent renoncer pour des raisons financières.

**Accueils collectifs :**

31 séances ont été proposées en 2010 (29 en 2009).

28 assistants maternels (21 en 2009) et 74 enfants (60 en 2009) ont participé à ces temps d'accueils collectifs.

La demande étant forte, quatre groupes successifs ont été constitués sur l'année. En septembre 2010, la demande ayant à nouveau augmenté, 5 groupes ont été créés sur l'année scolaire ; chaque enfant et assistant maternel bénéficie de 5 à 6 séances. La demande démontre un besoin important autour de ces temps collectifs, à laquelle la réponse est limitée actuellement.

Les assistants maternels participent activement aux temps forts de la Passerelle Bleue, et aux différents projets menés au sein de l'équipement.

## LES CEJ ENFANCE SIGNÉS EN 2010

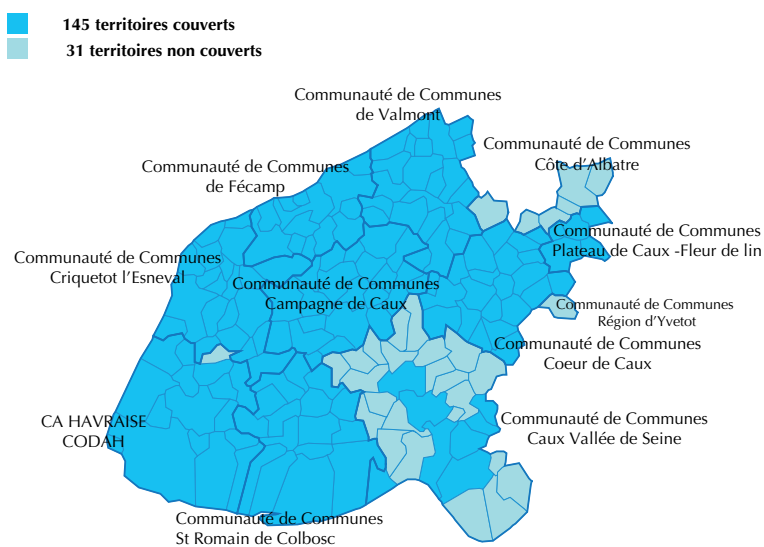
Il n'y a pas eu de nouveau CEJ volet enfance en 2010 mais 2 avenants à des CEJ existants ont été signés pour intégrer une nouvelle action :

- La commune de Lillebonne pour une extension de la ludothèque,
- La commune du Havre pour 11 places de multi-accueil.

De nombreux avenants de prolongation ont permis à des CEJ d'avoir une échéance au 31 décembre 2010, comme c'est la règle désormais.

Des avenants de prolongation ont été signés tout en développant une action nouvelle :

- La communauté de communes de Fécamp pour une extension du multi-accueil de Froberville
- La communauté de communes Campagne de Caux pour la création de places de crèche à Goderville.



**82,4% de communes couvertes par un CEJ volet enfance**

Utilisation de l'enveloppe financière des actions nouvelles des CEJ (volet enfance) signés en 2010.

	ENVELOPPES	ENGAGEMENT	CONTRATS PSEJ	TAUX
2010	1.045.282€	843.722€	13.518	82.02%
2011	1.045.282€	32.603€		
2012	1.045.282€			
2013	1.045.282€			

En juillet 2010, la CNAF a notifié de nouvelles enveloppes financières attribuées aux CEJ, enveloppes revues à la baisse.

La Prestation de service enfance jeunesse de tous les CEJ prolongés jusqu'au 31 décembre a été revalorisée.

## 5.1.2- FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT DES ENFANTS ET DES JEUNES PAR UNE POLITIQUE ADAPTÉE DES TEMPS LIBRES

### 5.1.2.1- LES ACCUEILS DE LOISIRS

Données 2010 (prévisionnelles actualisées)

Sources : données issues de SIAS AFC

#### Nombre de places d'accueil

	Grandes vacances	Petites vacances	Mercredi et Samedi	Periscolaire
- 6 ans	1.574	1.239	1.150	1.228
+ 6 ans	6.732	5.835	5.262	5.079
TOTAL	8.306	7.074	6.412	6.307

#### Nombre d'heures de fréquentation

	Grandes vacances	Petites vacances	Mercredi et Samedi	Periscolaire
- 6 ans	314.982	173.172	114.390	169.874
+ 6 ans	1.248.207	720.846	551.288	720.723
TOTAL	1.563.189	894.018	665.678	890.597

La comparaison avec les chiffres 2009 confirme ce qui était pressenti à savoir une baisse générale de la fréquentation des ALSH et donc, une adaptation de l'offre. En effet, le mode de gestion des ALSH (par inscription selon les périodes de vacances) permet plus de souplesse. Les animateurs sont recrutés en fonction des besoins.

Le nombre de places d'accueil a diminué de façon générale. La fréquentation semble en baisse générale, excepté pour les grandes vacances (fréquentation équivalente) mais les modalités de calcul de la PSO ALSH ayant été modifiées par la CNAF, l'évolution sera à affiner, équipement par équipement.

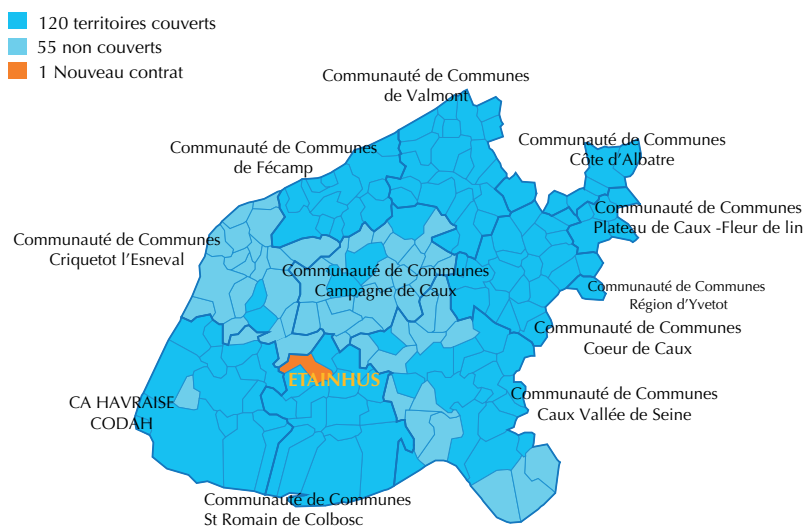
Comme l'année précédente, une analyse de l'activité des ALSH sera réalisée en 2010.

Les Travailleurs Sociaux de la Caf accompagnent les partenaires : ils sont en soutien technique dans l'élaboration des diagnostics de besoins et dans l'élaboration des projets sur les aspects éducatifs, et en coopération avec les Techniciens Conseil, sur les aspects réglementaires et financiers. Les différents professionnels apportent ainsi leur concours à la qualité des projets.

### L'informatisation des Accueils de Loisirs Sans Hébergement

En 2010, le financement de l'informatisation a été proposé aux gestionnaires des ALSH comprenant la prise en charge d'un logiciel, la formation nécessaire et l'achat d'un équipement informatique. Une enveloppe de 100 000 euros a été attribuée à ce projet, elle a été utilisée à 55% pour 16 gestionnaires.

## 5.1.2.2- LES CEJ JEUNESSE SIGNÉS EN 2010



68,7% de communes couvertes par un CEJ

Il n'y a pas eu de nouveau CEJ volet jeunesse en 2010 mais 2 avenants à des CEJ existants ont été signés pour intégrer une nouvelle action :

- la commune de Lillebonne pour une extension de l'accueil périscolaire,

- la commune de Gainneville pour la création d'un accueil jeunes conventionné.

De nombreux avenants de prolongation ont permis à des CEJ d'avoir une échéance au 31 décembre 2010, comme c'est la règle désormais.

Un avenant de prolongation a été signé avec la Communauté de communes de Saint Romain de Colbosc en intégrant la commune d' Etainhus pour la création d'un accueil périscolaire.

Le Contrat Enfance Jeunesse de la commune de Gonneville la Mallet a été dénoncé puisque les actions développées ont cessé d'exister.

Utilisation de l'enveloppe financière des actions nouvelles des CEJ (volet jeunesse) signés en 2010

	ENVELOPPES	ENGAGEMENT	CONTRATS PSEJ	TAUX
2010	429.000	371.531	5.816	88%
2011	429.000	171.871	0	
2012	429.000	0	0	
2013	429.000	0	0	

En juillet 2010, la CNAF a notifié de nouvelles enveloppes financières attribuées aux CEJ, enveloppes revues à la baisse, compte tenu du faible taux d'utilisation constaté les années précédentes.

La Prestation de service enfance jeunesse de tous les CEJ prolongés jusqu'au 31 décembre 2010 a été revalorisée.

### 5.1.2.3- LES SÉJOURS FAMILIAUX

La finalité des séjours familiaux est de favoriser le lien social et les liens familiaux par la mise en œuvre de projets préparés avec les familles. Ces projets conduits majoritairement par les partenaires font l'objet d'une évaluation partagée entre les porteurs d'actions et la Caf.

L'année 2010 a permis de poursuivre les partenariats de terrain et une collaboration efficace avec le service commun VACAF.

En 2010, 18 partenaires ont organisé des séjours aidés collectifs et individuels pour environ 243 familles et pour un montant de 165 451 euros, avec un financement à près de 50% par le dispositif VACAF. En parallèle, 19 séjours individuels, pour un montant de 13 240 euros ont été réalisés par les Travailleurs Sociaux Caf.

Au total, 262 familles ont pu bénéficier de séjours pour un total de 181.463 €.

#### 5.1.2.4- LA POLITIQUE TEMPS LIBRES EN 2010

Les résultats 2010 en baisse confirment la nécessité de faire évoluer la politique locale.

L'utilisation des titres de réduction «libr'étés» est de 1 787 titres pour 1 865 titres estimés, soit une utilisation à 95,80%. La dépense réelle est de 148 902 € en 2010 contre 170 880 euros en 2009, soit une diminution de près de 13%. L'utilisation des tickets pour les séjours de vacances de plus de 11 jours a diminué de 16% entre 2010 et 2009.

L'utilisation des titres de réduction «loisirs 4 saisons» financés sous forme de contrat de progrès se concrétise par 30 gestionnaires bénéficiant de 478.555 €, contre 29 gestionnaires et 483 778 € en 2009.

Les «passeports vacances» pour les jeunes n'ont concerné qu'une seule commune, 5 jeunes aidés en 2010 pour un montant de 840 €, au lieu de 19 jeunes aidés pour 3 192 € en 2009. Une autre commune de la couronne Havraise avait prévu un projet mais ne l'a pas réalisé. Il y a donc une réelle érosion de ce dispositif.

Les loisirs diversifiés ou aides aux projets des jeunes concernent des sorties ou séjours culturels ou sportifs co-financés par les collectivités territoriales ou l'État : un seul projet subventionné à hauteur de 1 600 €, au lieu de 4 projets pour 6 943 € en 2009, 9 projets pour 10 568 € en 2008. Là encore l'érosion est marquée.

En 2010, la CNAF a lancé une expérimentation pour la mise en œuvre de projets en direction des adolescents. L'appel à projets relayé aux associations ou centres sociaux ciblés a permis de faire remonter au niveau national 8 projets qui ont tous été validés et financés à hauteur de 52 000 € pour 2010, 47 000 € pour 2011 et 45 000 € pour 2012.

Les formations BAFA ont été financées pour 164 jeunes et 46 153 € en 2010, une dérogation pour 3 stagiaires de plus de 25 ans comprise. Pour mémoire, 157 stagiaires et 47 890 € en 2009, 144 stagiaires et 40 457 € en 2008.

Le montant moyen d'aide financière passe à 281 € en 2010 (301 € en 2009 et 279 € en 2008).

Le nombre de jeunes se spécialisant dans le domaine de la petite enfance reste stable : 51 sur 164 soit 31%.

## 5.1.3- SOUTENIR LES RELATIONS SOCIALES DE PROXIMITÉ

### 5.1.3.1- LES CENTRES SOCIAUX

Onze Centres Sociaux sont agréés sur l'arrondissement, dont 3 sur les bases d'un nouveau contrat de projet 2010/2013 (agréés fin 2009), à savoir Val Soleil - Le Havre, AMISC - Montivilliers et Arpège – Notre Dame de Gravenchon.

Pour le Centre Social AMISC, ce nouveau contrat démarre avec l'arrivée d'une nouvelle directrice ; pour Arpège, le nouveau contrat démarre dans des locaux neufs, et celui du Val Soleil sur les bases d'un territoire d'impact élargi. Le travail de renouvellement des contrats se veut donc avant tout un moment de réflexion partagée sur les objectifs poursuivis par les structures.

Au cours de l'année 2010, seul le centre social pré fleuri/AHAM - Le Havre a eu son renouvellement de contrat à préparer, non finalisé entièrement du fait du départ imprévu de la directrice, du référent animation familles et de l'entrée en formation du référent jeunesse.

Cette préparation a été autorisée exceptionnellement sur une durée de 18 mois, afin de permettre à la nouvelle équipe nommée de mener l'élaboration du projet, avec une contractualisation fixée en septembre 2011.

En général, quel que soit le centre social concerné, la CAF du Havre vise à conforter le centre social dans sa dimension d'acteur porteur «du vivre ensemble» et contribuant à l'animation de la vie sociale sur son territoire. Cette mission introduit de fait, une complexité du travail à mener pour produire le projet social d'un centre social. Son élaboration en est d'autant plus fondamentale. C'est pourquoi, tout nouveau professionnel doit prendre le temps de "comprendre l'environnement de l'équipement", que ce soit le contexte géographique, social, économique, structurel, partenarial..., d'appréhender comment fonctionner avec ses collaborateurs, et / ou s'articuler avec les autres acteurs du territoire...

Cette phase, pendant laquelle la Caf apporte un soutien constant, inscrit la «logique centre social», et participe du travail de diagnostic ; lequel permet de dégager les problématiques du territoire, et convenir des axes d'intervention à contractualiser avec la Caf, et la collectivité territoriale.

Pour les 7 autres centres sociaux, en cours de contrat, le soutien au projet du Centre Social est surtout apporté par l'intervention du Travailleur Social du territoire.

A noter que pour les 5 centres sociaux en fin de contrat au 31/12/2011, le travail d'appui a, dès le dernier trimestre 2010, été mobilisé sur la préparation des éléments de diagnostic du territoire.

Par ailleurs, la dynamique globale d'arrondissement générée par l'action de formation partenariale autour de l'animation collective familles, travaillée avec 7 Centres Sociaux, s'est poursuivie à différents niveaux de travail :

> Entre les directeurs eux-mêmes fonctionnant davantage en réseau : ce sont des rencontres auto animées, dont les contenus portent sur les préoccupations de gestionnaire -équipement, contraintes matérielles, organisationnelles- de tout ce qui fait le fonctionnement au quotidien.

> Entre les professionnels stagiaires, en termes de partage d'expériences, de projets menés ou perspectives projetées avec leurs publics. Ce sont des temps en partie auto animés, cautionnés par leurs directeurs, pouvant participer selon l'objet de travail.

> En interne des équipes CS : les effets « stagiaires » observés sur leurs collègues ont suscité des émulations collectives, des « envies, des demandes à faire aussi pour eux ».

> De façon plus formalisée, sur un travail d'élaboration de démarches, conduit et coordonné par la Caf avec une dimension d'analyse plus globale de la réalité des centres sociaux, ce qu'il est nécessaire de faire évoluer pour conforter les projets d'intervention et leur place de centres sociaux. Trois pistes se sont dégagées fin 2010 :

*1- travailler auprès de l'ensemble des professionnels sur « la culture centre social » (les fondamentaux)*

*2- travailler la dimension équipe globale au service d'un projet social global : rôle / fonction / conduite actions / projets / posture professionnelle...*

*3- l'outillage nécessaire du côté des directeurs : l'animation pédagogique de l'équipe globale / les rapports-articulations à induire / les supports-matériaux proposés / quelle aide-accompagnement aux professionnels, salariés...*

### **5.1.3.2- L'ANIMATION LOCALE**

En 2010, l'arrondissement du Havre compte 12 associations agréées « Animation Locale de Proximité » ; dont 4 sur le Havre, 3 sur le Pays des Hautes Falaises et 4 sur le Pays Caux vallée de Seine.

Pour quatre d'entre elles, 2010 marquait le renouvellement de l'agrément. Pour une association, il a été limité à la seule année 2010 afin de permettre de vérifier la faisabilité du projet, l'adéquation des objectifs visés et les moyens de fonctionner.

Au terme de l'année 2010, cette association a choisi de ne pas redemander son agrément animation locale ; par contre pour les 3 autres, et à l'image de ce qui est communément observé, l'opportunité de ré-interroger le projet et sa mise en œuvre génère une nouvelle impulsion. La contribution et le soutien du Travailleur Social Caf au cours de cette phase d'interrogations/ analyse/ évaluation est très importante autant sur l'élaboration du contenu du projet, que sur la stabilité de la vie associative elle-même.

En 2010, le Groupe de Réflexion Animations Festives et Familiales a procédé à la ré-écriture d'un nouveau projet, contractualisé fin 2010 pour la période du 01/01/2011 au 31/12/2013. Au-delà de la mobilisation générée, une interrogation est partagée avec les partenaires du territoire pour faire évoluer l'animation vers la création d'un centre social, lequel « reprendrait » -en partie- certains domaines portés à ce jour par le GRAFF.

### **5.1.3.3- L'IMPLICATION DES USAGERS**

Que ce soit dans les centres sociaux ou dans les associations d'animation locale, la place des habitants est un des principes fondateurs de ces structures. L'animation de la vie sociale, au sens du vivre ensemble, ne peut se concevoir sans les «protagonistes» qui font la raison d'être du vivre ensemble. C'est l'échelle et le degré d'impact qui est moindre dans l'animation locale que dans le centre social.

De fait, les habitants ont à avoir un rôle actif dans la mise en place des actions (implication dans le CA, animation de certains ateliers, bénévoles, organisation de temps forts...).

Les décisions de l'association se prennent de façon collective : réunions hebdomadaires de l'équipe avec le bureau pour le fonctionnement habituel, réunion du CA pour les décisions plus importantes.

Un Travailleur Social est en soutien auprès de chacun des acteurs associatifs, que ce soit centre social ou animation locale. Il intervient à la demande du partenaire et de façon plus suivie sur les temps d'évaluation du projet. La Conseillère Technique est ressource pour ces professionnels en soutien, et est amenée à rencontrer ces acteurs en particulier lors des renouvellements d'agréments.

Les associations sont les forces vives sur les territoires, partenaires essentiels pour produire des dynamiques locales, vivier de développement social, dimension soutenue par la Caf du Havre.

### **5.1.3.4- LES RÉSEAUX DES ANIMATEURS RURAUX**

Le réseau a pour objectif de soutenir la qualification des professionnels proposant une offre d'accueil diversifiée en faveur de la jeunesse, sur des communes de moins de 3 000 habitants.

En 2010, la Caf a organisé 5 journées de travail afin de répondre aux préoccupations exprimées par les animateurs impliqués dans ce réseau.

#### **4 thèmes ont été abordés :**

1- la gestion des conflits rencontrés par les animateurs dans le cadre de leur activité professionnelle (conflits au sein d'une équipe d'animation, mais aussi, gestion des conflits entre enfants accueillis ou avec les parents usagers de la structure). Cette thématique a fait l'objet de 2 journées de réunion, avec une intervention d'un psychologue de l'association Accueil Écoute Parents Enfants.

2- le développement durable avec présentation de l'action développée par le Mouvement Actif pour une Vie Durable

3- la mobilisation des adolescents au sein des accueils de loisirs : les animateurs ont échangé sur leurs expériences d'actions, avec pour objectif de repérer les éléments favorables à la conduite des projets

4- le financement des projets à partir de la connaissance de dispositifs, mais aussi sur des montages judicieux qui permettent de réduire certaines dépenses de fonctionnement (mutualisation des transports, prêt de matériel...)

Les réunions ont été organisées sur les lieux d'accueil et ont permis ainsi aux animateurs de découvrir :

- *l'association Piân'Piâne située à Saint Vigor-d'Ymonville qui propose des activités autour de la médiation par l'âne.*

- *le fonctionnement des Accueils de Loisirs de Sandouville, d'Étretat, de La Remuée.*

Des Travailliers Sociaux investis sur les territoires ruraux continuent d'apporter un soutien technique aux animateurs impliqués dans la préparation, la co-animation des réunions et l'élaboration des comptes-rendus.

La Caf prend également en charge l'organisation du déjeuner, afin de permettre aux animateurs de poursuivre leurs échanges sur le temps du midi.

Le pilotage de ce Réseau assuré par la Caf reste très apprécié des animateurs : il contribue à l'échange sur des projets mis en œuvre, au renforcement de compétences professionnelles et à l'ouverture au partenariat local.

## 5.2- ACCOMPAGNER LES FAMILLES, EN PARTICULIER LORSQU'ELLES SONT CONFRONTÉES À DES MOMENTS SPÉCIFIQUES DE LEUR VIE

### 5.2.1- LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

L'action de la branche Famille sur le champ de la parentalité est donnée, notamment, au travers de la mission « Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents enfants » de la COG 2009-2012.

La branche s'engage ainsi à poursuivre des actions aux moments clés de la vie de la famille : naissance, changements de rythme de vie (passages scolaires), disparition d'un parent, rupture conjugale ...

Elle encourage, en veillant à une couverture équilibrée des besoins sur l'ensemble du territoire, l'offre en matière : de médiation familiale, de lieux d'accueil des enfants et de leurs parents, de lieux d'échanges entre parents et entre parents et professionnels, de soutien aux couples en difficulté et aux parents dont les enfants ne résident pas en permanence avec eux.

Enfin, les Caf s'engagent à poursuivre les actions en faveur de l'aide scolaire par les Contrats Locaux d'Accompagnement à la Scolarité.

#### 5.2.1.1- LES RÉSEAUX D'ÉCOUTE, D'APPUI ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS (REAAP)

Avec les partenaires de l'arrondissement, volontaires associés à la réflexion, nous avons proposé de nouvelles méthodes de travail partagé : des rencontres trimestrielles appelées « réseau en action » rassemblant les porteurs d'actions de manière à privilégier les échanges autour des expériences menées et des « espaces ressources », plus ponctuels, portant sur le sens du travail mené, les valeurs communes ... Cette organisation a été mise entre parenthèse à partir du 31 août, date de départ en retraite de l'animateur départemental du REAAP.

En 2010, le comité de lecture et de financement des projets REAAP a validé 15 actions spécifiques à l'arrondissement et 4 actions à vocation départementale, ce qui entraîne l'engagement des partenaires dans un co-financement du dispositif. L'État s'est désengagé du financement du REAAP. En parallèle, la CNAF a affecté à chaque Caf une enveloppe financière en compensation. En 2010, la Caf a financé à hauteur de 46 482 euros les projets labellisés REAAP pour un montant d'enveloppe de 52 000 €uros, soit une utilisation à 89%.

La Caf a également financé des actions sous forme de subventions identifiées au titre de la parentalité, mais le plus souvent de façon globale en soutien à l'association. Le financement se fait aussi sous forme de prestation de service LAEP par exemple.

Le Comité national de soutien à la parentalité a été créé par décret en novembre 2010. Il s'agit d'une nouvelle instance unique de pilotage pour l'ensemble des dispositifs d'appui à la parentalité. Sa déclinaison au niveau départemental devrait se faire en 2011.

### **5.2.1.2- LE CONTRAT LOCAL D'ACCOMPAGNEMENT À LA SCOLARITÉ**

Une circulaire interministérielle de 2009 considérait l'année 2009/2010 comme une année de consolidation du dispositif d'accompagnement éducatif de l'Éducation Nationale. Pour la CNAF, c'était aussi une année de transition et d'observation de l'impact de ce nouveau dispositif sur le CLAS.

L'accompagnement éducatif de l'Éducation Nationale concerne les élèves des écoles élémentaires et collèges et consiste en un enseignement de soutien, mais également en découverte et pratique d'activités artistiques et sportives.

D'autres dispositifs ont été mis en place précédemment comme le « réseau ambition réussite » piloté par l'Éducation Nationale pour les collèges, avec aide aux devoirs 4 fois par semaine sous forme de programmes personnalisés et le « Contrat de Réussite Éducative Départemental » (CRED), piloté par le Département de Seine-Maritime avec aide aux devoirs pour des élèves repérés en difficulté et sélectionnés par les chefs d'établissements, mais aussi avec le financement de projets culturels, sportifs ou citoyens.

En 2010, une circulaire interministérielle reconduisait le dispositif en valorisant l'appui à la parentalité afin d'offrir aux familles un accompagnement et des conseils dans le cadre du suivi de la scolarité de leur enfant et de les soutenir dans leur dialogue avec l'école.

Pour l'année 2010/2011, le nombre de groupes est de 126 contre 131 groupes en 2009/2010 et 146 groupes en 2008/2009.

### **5.2.1.3- L'AIDE À DOMICILE À LA FAMILLE**

Il convient de noter que la Caf du Havre applique depuis 2008 les modalités de prise en charge issues de la réforme de 2007 avec un financement sur la base de postes équivalents temps pleins pour les trois associations présentes sur son territoire.

Les échanges et rencontres de travail sont réguliers avec les trois associations dans un cadre local ou départemental.

Les difficultés du secteur de l'aide à domicile se sont manifestées au niveau local au cours de l'année 2010.

En terme d'activité, l'année 2010 confirme et accentue la tendance à la diminution de l'activité TISF. Sans doute cela traduit-il une forte évolution dans la demande des familles et la difficulté de trouver une intervention qui permette de concilier objectifs éducatifs et attentes des familles. À l'inverse, l'activité AVS continue de croître, certes à un rythme plus modéré qu'entre 2008 et 2009, révélant ainsi une attente toujours plus marquée des familles pour ce type d'intervention.

	TISF	AVS
2007	29.614	18.759
2008	27.326	19.069
2009	23.059	27.429
2010	18.458	29.201
Variation 2009/2008	-15.60%	43.80%
Variation 2010/2009	-19.95%	6.46%

Données en heures. Pour les TISF 1 ETP = 1300h

Pour les AVS 1 ETP = 1450h

Sources SIAS AFC

## 5.2.1.4- MÉDIATION FAMILIALE EN GESTION DIRECTE

### Deux faits marquants sont à retenir pour l'année 2010 :

> La signature d'une nouvelle convention avec le tribunal de Grande Instance du Havre en février 2010.

Cette convention a pour objectif de faciliter la mise en œuvre de médiations familiales ordonnées par le Juge aux Affaires Familiales.

> La mise en place d'un travail avec le service Prestations de la Caisse, dans le cadre de l'Offre Globale de Service et des objectifs de notre CPOG (Mission 2, programme 1). Ce travail a permis d'identifier des situations dans lesquelles il serait souhaitable que les familles allocataires bénéficient de l'information sur la médiation familiale : les demandeurs de RSA ne bénéficiant pas d'une pension alimentaire pour leurs enfants, le recouvrement des pensions alimentaires, les situations de résidence alternée. Le travail se poursuit en 2011.

Concernant l'activité du service, il est à noter que l'arrêt de travail d'une des médiatrices a amené à retenir des priorités. Cependant, l'activité de médiation familiale a augmenté, du fait de la dynamique engendrée par la convention avec la Justice principalement :

146 entretiens d'information préalable ont été menés en 2010 (182 en 2009). Parmi ceux-ci 71 entretiens ont été menés dans le cadre de l'injonction à s'informer, ordonnée par les Juges aux Affaires Familiales.

40 médiations familiales se sont terminées en 2010 (27 en 2009), dont 20 médiations familiales judiciaires (3 en 2009).

113 séances de médiations familiales ont été menées en 2010 (82 en 2009).

Toutes les médiations familiales concernent des situations de divorce et de séparation.

Concernant l'organisation du service, deux permanences hebdomadaires ont été supprimées, au bénéfice de la prise de rendez-vous, correspondant mieux à l'augmentation et à la nature de la demande des familles.

Dans le cadre des priorités retenues, la promotion de la Médiation familiale et les informations collectives ont été réduits.

On peut toutefois noter une information collective à l'AGIFEN, auprès des étudiants éducateurs de jeunes enfants en 2ème année.

## 5.2.2- L'INVESTISSEMENT AUTOUR DU CADRE DE VIE DES FAMILLES

A l'échelle locale, en 2010, la Caf a poursuivi et maintenu son inscription dans divers projets et / ou dynamiques partenariales.

Dans les « opérations » avec les collectivités locales

> les opérations programmées d'amélioration de l'habitat (OPAH), toujours 4 en cours

> les programmes d'intérêt général (PIG), toujours 2 en cours

> les programmes locaux de l'habitat (PLH) 2 en cours.

La Caf du Havre apporte un financement au fonctionnement des équipes d'animation pour chacune de ces opérations, et participe aux instances de décision : comité de pilotage, comité de suivi et dans certaines commissions thématiques.

Quelle que soit l'instance de participation, la Caf défend la prise en compte de la place des familles et la production de logements permettant aux publics «éloignés» des circuits ordinaires, d'accéder au logement et de s'inscrire dans une dynamique de parcours logement autonome.

### Les OPAH

#### 1- Le Havre :

2 OPAH-RU ont été soutenues en 2010 ; une depuis 3 ans, dans le quartier Eure-Brindeau (démarrée juillet 2007, contractualisée 2006/2011) et 1 suite à l'étude préparatoire sur le quartier Havre centre ancien, validée en 2009, et commencée en 2010.

#### 2- Bolbec :

1 OPAH-RU est toujours en cours en 2010, depuis 3 ans (2006/2011) avec l'opérateur «Page 9». L'analyse menée en 2010 sur les opérations en cours permet de pressentir que la résorption des logements dégradés ne sera pas aboutie ; de nouveaux sites sont identifiés au fur et à mesure des prospections. De ce fait, l'OPAH devrait être prolongée et son périmètre étendu : la municipalité envisage de soumettre un projet de nouvelle OPAH-RU à l'échéance de celle en cours (31/12/2011).

#### 3- Fécamp :

L'étude préparatoire menée sur 2008 -suite à une OPAH ordinaire 2002-2005. a conduit au projet d'une OPAH-RU contractualisée en novembre 2009 jusqu'au 31/12/ 2016.

Quel que soit le site et l'équipe d'animation, les constantes observées sont :

> le délai « d'amorce » d'une année à minima pour lancer le dispositif en tant que tel : communiquer, informer autour de la notion même d'OPAH, repérer les patrimoines potentiels d'intervention, la période de promotion et démarchage auprès de ces propriétaires potentiels, pour les amener à adhérer au principe  
> travailler avec eux sur le montage de dossiers : technique bâti, financier, travaux entreprises....

Une OPAH nécessite donc obligatoirement du temps, fonctionne avec des inerties de procédures incontournables et est surtout reconnue dans les visibilité qu'elle donne : c'est une démonstration en continue, qui peut être source de dynamisme.

## **Le dispositif PIG (Programme d'Intérêt Général)**

1- Au niveau de l'agglomération Havraise (CODAH), 2010 marque le démarrage d'un nouveau PIG. Ce dernier s'inscrit sur la période 2010-2015 (en renouvellement du précédent 2007-2009).

Il porte globalement sur les mêmes finalités en privilégiant la production de logements à loyers maîtrisés et la lutte contre l'habitat indigne.

La Caf apporte un financement au fonctionnement de l'équipe d'animation et participe aux comités technique et de pilotage. Ce PIG est animé par une équipe spécifique en régie CODAH.

2- Sur le Pays Caux Vallée de Seine, au terme du PIG en cours (mars 2008 à mars 2011), les objectifs visés n'ont pas été atteints. Ceci du même fait des "délais de temps nécessaires "(cités précédemment pour les OPAH). Aussi, la perspective d'un nouveau PIG a t-elle été posée fin 2010. Les interventions concernent beaucoup de propriétaires occupants, souvent de revenus modestes, nécessitant le montage de dossiers de financements complexes.

La Caf n' a pas apporté de financement sur ce PIG 2008- 2011, cependant elle a toujours été invitée aux temps de travail techniques.

Le PIG est conduit par la Communauté de Communes, avec l'opérateur «Page 9». La finalisation du projet du prochain PIG est en cours.

## Les PLH

1- Au niveau du Pays Caux Vallée de Seine : la préparation du prochain PLH, suite à l'étude préparatoire conclue en 2008, vise à atteindre la construction de 2 258 logements en 6 ans, sur l'ensemble du territoire (47 communes) dont 619 locatifs aidés et 362 en accessions sociales ; avec une attention particulière pour la production de PLAI (objectif national 30%) ;

2- Pour l'agglomération Havraise /CODAH : l'étude préparatoire lancée fin 2008, finalisée en juin 2009, a été validée en novembre 2009. 2010 a donc été le début de ce nouveau PLH 2010-2015. Un accent particulier est mis sur le travail à mener en direction des propriétaires privés pour la production de PLAI.

### **Dans les opérations plus circonscrites :**

En 2010, l'opération de rénovation urbaine sur le quartier de Bléville au Havre a aussi mobilisé la Caf, en particulier sur le volet relogement des familles. La Caf participe aux comités de pilotage, et comités de suivi. C'est un projet prévu jusque 2012, conduit par la ville du Havre avec le bailleur Alcéane, visant à requalifier le cadre de vie d'un point de vue urbanistique, des logements, et contribuer ainsi à réintroduire un « mieux vivre ensemble ».

### **A l'échelle de chaque pays de l'arrondissement du Havre :**

La Caf du Havre est présente dans 3 comités locaux du PDALPD sur 2 thématiques : l'habitat dégradé et le maintien dans le logement /lutte contre les impayés (non présente dans la thématique accès).

Pour rappel, le PDALPD a un fonctionnement « nouvelle gouvernance » depuis le 01/01/2009. Celui de la CODAH, animé par l'équipe habitat CODAH est opérant depuis septembre 2009, ceux des Pays des Hautes Falaises et Caux Vallée de Seine, animés par des animateurs du PDALPD, se sont mis en place au cours du dernier trimestre 2010.

La Caf du Havre est par ailleurs représentante des Caf de Seine-Maritime dans diverses instances sur la thématique habitat (comités de pilotage et comités techniques), ainsi que dans 35 groupes de travail.

### 5.2.2.1- SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS INTERVENANT SUR LA QUESTION DU LOGEMENT/ HABITAT

Dans le domaine de l'habitat, la Caf soutient les associations de l'arrondissement qui agissent au service des publics familles et des publics jeunes dans leur devenir adulte.

6 associations, dont 3 pour la question du logement des jeunes, sont présentes sur le territoire d'intervention de la Caf du Havre.

Ces associations répondent aux besoins des familles par un accueil «personnalisé» avec écoute et orientation, auquel peut s'y adjoindre soit un accompagnement, soit des offres de logement. La Caf soutient chacun de ces acteurs en apportant un financement au fonctionnement du projet associatif, sur la base d'un contrat d'objectifs.

> **L'ADIL**, avec des permanences décentralisées sur le Havre, Fécamp, Bolbec. L'année 2010 marque la mise en place d'un nouveau contrat avec cette association. Le soutien à l'ADIL s'appuie sur 2 niveaux de son intervention : au-delà de son apport aux particuliers, notamment avec sa compétence juridique, c'est un acteur qui a une approche à l'échelle globale et référencée.

> **L'AIVS F3 immobilier** (Agence Immobilière à Vocation Sociale) : Si l'association a comme champ d'action l'ensemble de l'arrondissement -à partir de ses statuts- elle intervient aujourd'hui essentiellement sur la commune du Havre en permettant l'accès par des offres logement à des familles très fragilisées. Sur l'année 2010, deux dimensions de travail sont constatées par l'association :

> Quel développement envisager ? Et avec quels moyens au regard des besoins potentiels repérés ?

> Du fait du départ du gestionnaire, nécessité de préserver « la stabilité » du fonctionnement – d'autant que l'an dernier il y avait déjà eu un nouveau professionnel sur le poste de directeur logement -

Le nouveau contrat d'objectifs à établir sera l'opportunité d'apporter des orientations de réponses à ces constats.

> **Habitat et Humanisme de Seine-Maritime**, agit donc à l'échelle départementale. Pour l'arrondissement du Havre, elle est présente sur les territoires du Havre et Fécamp. La Caf soutient plus spécifiquement le travail d'accompagnement auprès des familles logées et la production de logements adaptés à ces situations familiales exclues du logement ordinaire.

Le travail d'appui sera à reposer dans le cadre de la préparation du renouvellement du contrat d'objectifs (2009/2011), dimension peu opérante en 2010 du fait de l'absence du poste de coordinatrice.

## **Dans les associations mobilisées spécifiquement sur le logement des jeunes,**

et avec offres de logements, l'appui est variable selon leur démarche d'accompagnement proposé aux publics jeunes.

Les associations avec lieu de résidence reconnu « Foyer de Jeunes Travailleurs » (compétence Caf) : sur la base du projet socio-éducatif et autour duquel la Caf apporte un travail d'appui important auprès de ces partenaires pour faire évoluer les démarches. Deux associations sur l'arrondissement et trois lieux de vie.

> **UCJG (Union Chrétienne de Jeunes Gens) sur Le Havre** : Depuis fin 2009, l'association gère 2 FJT répartis sur trois sites : Schweitzer / Mont-Joly et Normandie (respectivement 129 et 117 lits). L'année 2010 a marqué le démarrage réel de la structure UCJG Résidence Normandie, avec la nécessité d'inscrire cette dernière dans le territoire et auprès des partenaires. A noter une montée en charge très progressive de l'accueil de résidents, nécessitant un important travail partenarial en cours pour améliorer l'attractivité de la structure et la faire connaître auprès de publics cibles.

> **OASIS sur Fécamp (17 lits)**. Cette association fait l'objet d'un suivi marqué de la part de la Caf, son projet ayant connu une redéfinition suite à un travail partenarial mené depuis 2008. L'année 2010 a surtout été consacrée aux effets de la réorganisation globale de ce partenaire, que ce soit au niveau de sa vie associative, ou de son équipe socio-éducatif, et même sur la « redistribution des espaces de vie ».

Un projet de FJT était également en cours sur l'agglomération Havraise. Le faible taux de fréquentation de la structure UCJG Normandie a conduit à stopper les réflexions sur ce projet. Une analyse des moyens pour répondre aux besoins des jeunes en terme de logement devra être affinée.

> **Dans le champ partenarial « foyers de jeunes travailleurs »**, la Caf du Havre est présente dans les dynamiques départementales, entre autres avec l'URAHJ (Union Régionale des Accueils Habitats Jeunes) et participe aux divers comités techniques : répartition postes FONJEP avec DRCS par exemple, autour de l'évaluation des projets socio-éducatifs) avec le département, la DRCS...

> **Le CLHAJ (Comité Local Habitat Accueil Jeunes)** a un contrat d'objectifs avec la Caf du Havre sur son activité CLHAJ en tant que telle, avec son action d'information, d'orientation et de « guide » auprès des jeunes dans leurs démarches / apprentissage logement, avec son offre de logements et avec la gestion locative adaptée permettant aux jeunes –dans cette phase expérimentale, d'apprentissage- de se maintenir dans leur logement.

> **Une implication de la Caf dans certains groupes de travail partenariaux**, en particulier ceux animés par le PIL/ CODAH : en 2010 au-delà des comités de pilotage, 3 groupes de travail mobilisent la Caf du Havre :

- sur la lutte contre les expulsions
- sur le parcours coordonné du logement des jeunes
- sur l'observation globale de la fluidité des circuits logements pour les publics.

## Globalement, sur l'ensemble de l'arrondissement du Havre

La Caf du Havre est présente auprès de tous les acteurs locaux intervenant dans le domaine logement de l'arrondissement, que ce soit :

- en soutenant des dispositifs spécifiques
- en contractualisant avec des associations sur des objectifs visant à apporter des éléments de solutions aux situations de familles, de jeunes
- en s'inscrivant dans des opérations ponctuelles et circonscrites à un territoire
- en agissant, de sa place, à la politique logement nationale, et plus spécifiquement sur la question du logement indigne.

Cette mobilisation s'inscrit dans les orientations politiques de la convention d'objectifs et de gestion, et met en œuvre les choix du conseil d'administration de la CAF du Havre.

### 5.2.3- LA LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS

Les aides financières aux familles font soit l'objet d'une présentation devant la Commission d'Attribution des Prêts et Secours (CAPS), soit l'objet d'une délégation traitée par le service des aides individuelles. Ce dernier est composé d'un Technicien Conseil qui depuis 2008 présente les dossiers devant la commission et de 3 Secrétaires qui contribuent, avec le Technicien Conseil, au traitement des demandes et à l'information des familles et des partenaires.

En 2010, la caisse a accordé 1 335 aides financières individuelles contre 1 245 en 2009 et 1 178 en 2008, soit 589 178,48 euros (à comparer aux 533 790 euros de 2009) sur 1 694 demandes soumises. Ces chiffres traduisent de manière forte les effets de la crise économique sur les populations du territoire.

Sur les aides accordées, 757 sont des prêts ménagers, 355 des prêts mobiliers et 223 sont des prêts accordés par la CAPS.

	2008		2009		2010	
	Soumis	Accordé	S	A	S	A
Prêts mobilier	5	7	5	4	4	3
Prêts ménagers	8	8	9	21	8	14
secours	293	184	286	188	275	180
Remises de dettes	13	7	8	5	1	1
Prêts honneur	0	3	0	1	1	3
Prêts et secours	46	25	52	28	45	22
TOTAL	365	234	360	247	334	223

Les données chiffrées traduisent une relative stabilité de l'activité de la Commission d'Attribution des Prêts et Secours, l'évolution socio économique ayant été plus fortement ressentie sur les dispositifs traités par voie de délégation.



# DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DU PUBLIC

Rapport d'activité Le Havre 2010

## 6.1- L'EQUIPE DE DIRECTION

**M. Yves CALTANELLA, Directeur**, ayant fait valoir ses droits à la retraite, a quitté notre organisme le 30/09/2010.

**Son remplaçant, M. Pascal HAMONIC, Directeur par Intérim**, a pris ses fonctions le 01/10/2010.

Il est chargé des Directions des Caisses du Havre et d'Elbeuf. Dans le cadre de ses fonctions, il a en charge les travaux préalables à la création de la future Caisse Départementale de Seine-Maritime.

**M. Eric LECOMTE, Agent Comptable**

Chargé de l'ensemble des opérations financières, sous l'autorité administrative du Directeur et le contrôle du Conseil d'Administration. Et personnellement responsable des opérations effectuées (sauf réquisition). Il est suppléé par un **fondé de pouvoir, M. Jean-Yves DESLANDES.**

**M. Guillaume MOREL, Directeur Adjoint**

Remplace le Directeur en son absence et a en charge la mise en oeuvre de la politique d'action sociale décidée par le Conseil d'Administration.

**Mme Françoise LEGER, Sous-Directeur**

Responsable du service Prestations, elle en assure le pilotage et la coordination.

## 6.2- LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES

Constitué : d'un responsable, d'un adjoint au responsable, de deux référents techniques, d'un technicien.

Le service met en oeuvre la politique des ressources humaines, dans le cadre de la convention collective et du droit du travail.

Gestion de la corbeille électronique :

L'année 2009 avait été marquée par la mise en oeuvre de la numérisation de tous les dossiers des agents du personnel. Cette démarche s'est poursuivie en 2010 avec la gestion du flux. Désormais, tout document entrant au service des Ressources Humaines est numérisé et déposé dans des corbeilles virtuelles.

Il appartient ensuite au technicien RH d'aller les récupérer pour les exploiter et les traiter. Ces documents sont insérés dans les dossiers numérisés des salariés, ils sont immédiatement consultables par les agents habilités à utiliser cet outil.

Mutualisation de la paie :

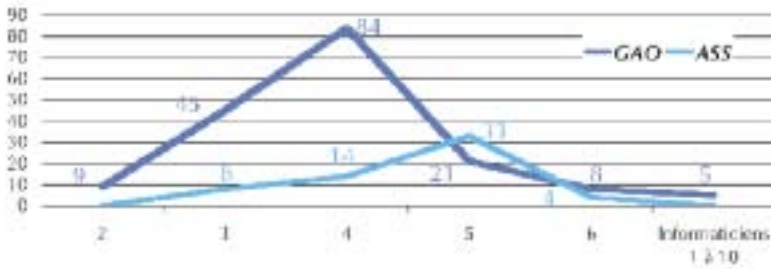
Un des temps forts de l'année 2010 a été, pour le service des Ressources Humaines du Havre, la mutualisation de la paie avec la Caf d'Elbeuf. Ce qui représente un volume de 70 bulletins de paie.

Toute information pouvant impacter le calcul de la rémunération est transmise au service RH du Havre, par le biais des corbeilles s@fir, qui gère le fait générateur par l'outil GRH et en contrôle le traitement.

La vérification comptable est également assurée par les comptables de la Caf du Havre qui valident et donnent le feu vert à la Caf d'Elbeuf pour le paiement.

# CHIFFRES PERSONNEL CAF DU HAVRE

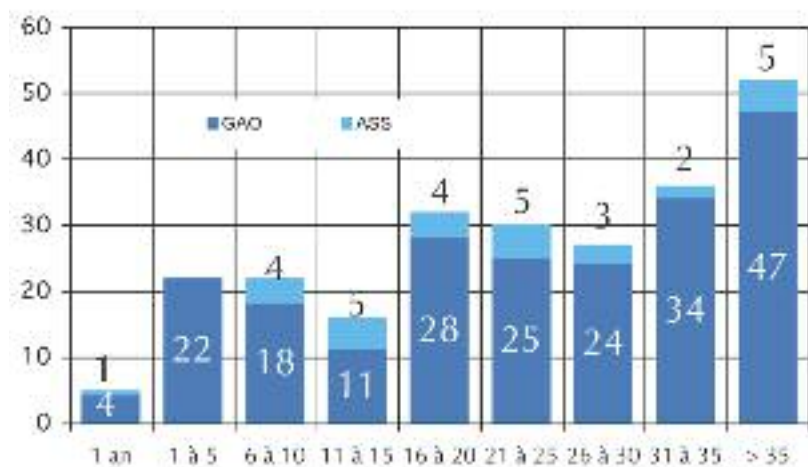
## Qualification professionnelle



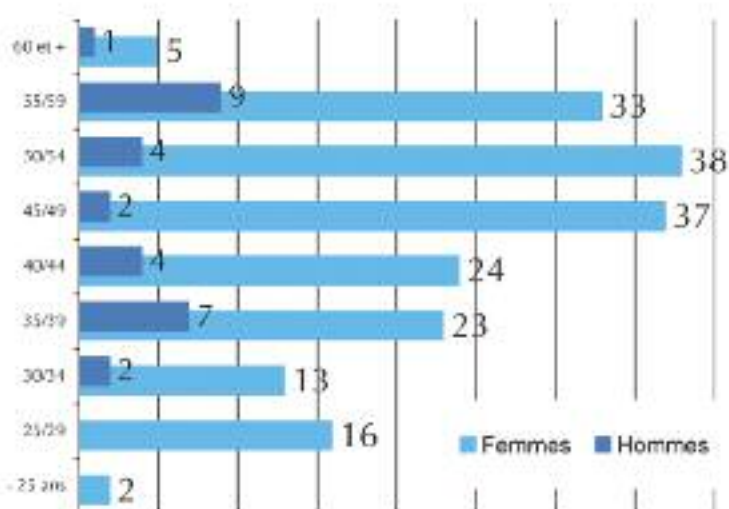
## Niveau de qualification professionnelle

NIVEAU	GA	ASS
2	9	-8
3	45	14
4	84	-
5A	8	33
5B	13	4
6	8	1
7	-	3
8	2	1
9	2	-
Informaticiens	5	-
Agents de Direction	3	-
TOTAL	179	63

## Ancienneté dans l'entreprise



## Répartition par âge et sexe



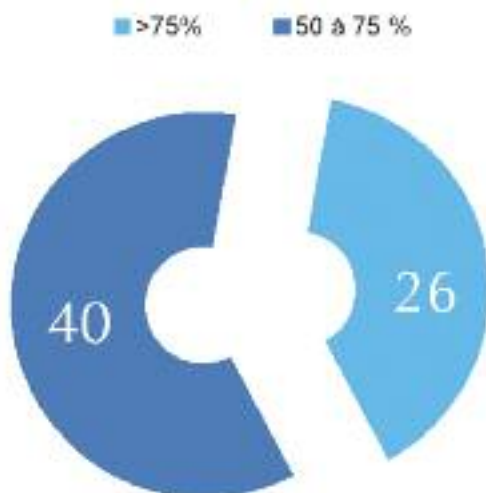
Au 31/12/2010, le taux de féminisation est de 88,02% : légère augmentation par rapport à 2009 (87,76%).

La moyenne d'âge est de 46 ans 4 mois pour les femmes, et de 46 ans 11 mois pour les hommes. (moyenne globale : 46 ans 7 mois).

## Mouvements de personnel

	GA		ASS		TOTAL
	CDI	CDD	CDI	CDD	
ENTREES	2	30		14	46
CDD > CDI	7				7
DEMISSION	1				1
RETRAITES	3				3
MUTATIONS ENTREES	2				2
MUTATION SORTIE					
DECES					
FIN DE CONTRAT		27		11	38
LICENCIEMENTS	2				2
<b>TOTAL ENTREES</b>	<b>11</b>	<b>30</b>		<b>14</b>	<b>55</b>
<b>TOTAL SORTIES</b>	<b>6</b>	<b>27</b>		<b>11</b>	<b>44</b>

## Répartition horaire temps partiel



66 agents travaillent à temps partiel dont 26 travaillent à 80% (28h48).

## Absentéisme

	GA				ASS				TOTAL	
	Hommes		Femmes		Hommes		Femmes			
	Hres	%	Hres	%	Hres	%	Hres	%	Hres	%
<b>ABSENTEISME</b>										
Maladie	2.436	71.77	25.839	64.16	1.780	88.21	6.674	47.48	36.729	61.48
Congés Mat/Pat.			3.493	8.67			1.980	14.09	5.473	9.16
<b>AUTRES ABSENCES</b>										
Form.	360	10.61	6.141	15.25	40	1.98	3.308	23.53	9.849	16.49
Grève	383	11.28	3.534	8.77	61	3.02	980	6.97	4.958	8.29
Mandats	215	6.34	1.269	3.15	137	6.79	1.114	7.93	2.735	4.58
<b>TOTAL</b>	<b>3.394</b>	<b>100</b>	<b>40.276</b>	<b>100</b>	<b>2.018</b>	<b>100</b>	<b>14.056</b>	<b>100</b>	<b>59.744</b>	<b>100</b>

## La formation

La formation est un effort permanent, pour une professionnalisation des acteurs de l'entreprise.

Les orientations du Plan de formation sont définies à partir des objectifs de la Convention d'Objectifs et de gestion, déclinés au plan local, et prennent en compte les besoins spécifiques de chaque service.

L'effort de formation est important et au dessus de l'obligation légale de 1,6% de la masse salariale.

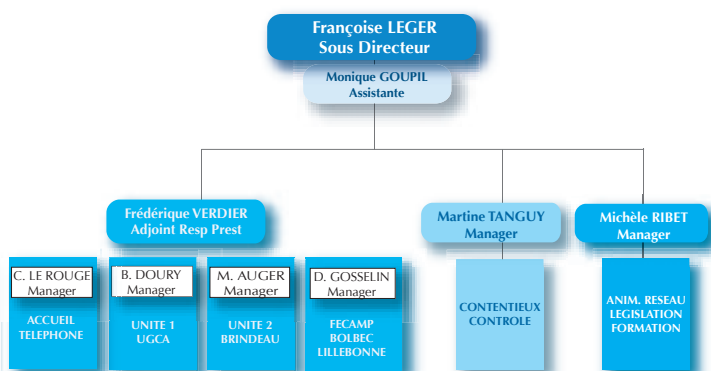
Départements	Heures théoriques travail	Heures formation	Heures théoriques formation	Equivalent agents Tps plein
Direction/CAP	32.000	616	0.50%	0.10
Adm. Générale	25.600	347	1.35%	0.22
Finances	46.400	459	0.99%	0.29
Prestations	177.600	5.733	3.23%	3.58
Action Sociale	105.600	2.270	2.15%	1.42
<b>TOTAL</b>	<b>387.200</b>	<b>8.969</b>	<b>2.32%</b>	<b>5.61</b>

## 6.3- LE SERVICE PRESTATIONS

Placé sous l'autorité du Sous Directeur, le département Prestations dispose d'un effectif de 108 agents chargés de :

- > réceptionner, identifier et numériser les documents, les courriels adressés par les allocataires, les partenaires et les fournisseurs
- > liquider les droits des allocataires
- > accueillir, informer, conseiller les familles, soit à l'accueil, soit par téléphone, soit par courriel
- > assurer le contrôle des déclarations des allocataires, sur pièce, sur place et par échange de données informatisées
- > traiter les demandes de remise de dette, les contestations et les procédures judiciaires
- > informer, conseiller les partenaires pour tout ce qui concerne le versement des prestations familiales.

### Organigramme service Prestations



Les structures du service prestations ont été modifiées en 2010 pour tenir compte des départs de managers.

## Les résultats PF

A l'instar de toutes les Caf, l'activité du service Prestations a été marquée, comme indiqué précédemment, par les opérations en lien direct avec :

- la montée en charge du RSA
- la mise en oeuvre du RSA jeune
- la trimestrialisation AAH
- la mise en oeuvre de NIMS
- l'intensification des sessions d'informations et de formations
- l'intensification des actions de monitorat.

De fait, le constat est le suivant : sans pondération, les objectifs n'ont pu être tous atteints, malgré les efforts fournis par les différents professionnels.

	OBJECTIF	RÉALISATION
Délai de traitement 0 à 15j	85%	89.96%
Délai traitement minima sociaux <10j	100%	95.15%
Accueil : attente < à 20 mn	85%	80.90%
Accueil : attente < 30 mn	100%	94.20%
Taux d'efficacité téléphonique	90%	78.90%
Taux contrôle et sécurisation FG	30%	35.80%
Amplitude horaire accueil physique	35 h	42 h
Amplitude horaire téléphone	30 h	19.9 h

## 6.4- LE SERVICE ACTION SOCIALE

L'année 2010 marque la mise en place sur le terrain des orientations du CPOG 2009-2011.

Pour mémoire et au niveau national, deux priorités sont fixées pour cette période contractuelle avec l'État :

- *le développement de l'accueil du jeune enfant,*

- *la mise en place du revenu de solidarité active.*

Ces deux dossiers majeurs trouvent échos au travers des quatre missions et dix programmes qui structurent la COG 2009-2012 de la branche famille. Celle-ci introduit la notion d'offre globale de service, entendue comme une combinaison des interventions issues du versement des prestations légales et de la mise en œuvre d'une action sociale familiale, devant permettre d'apporter des réponses adaptées à la diversité des situations et des besoins des allocataires. Elle est déclinée dans le CPOG au travers du Schéma Directeur Territorialisé des Politiques et du Service à l'Allocataire.

Le Département Action sociale, par la mobilisation des professionnels issus de différents métiers, concourt à sa réalisation.

Au titre du RSA, l'année 2010 marque, pour le département Action sociale, la généralisation de l'expérimentation initiée en 2009 autour de l'accueil commun AS / PF des bénéficiaires RSA soumis à l'obligation droits et devoirs. Ce sont 22 des 32 travailleurs sociaux de la Caisse qui sont désormais impliqués dans cette action. L'objectif principal consiste à accompagner les usagers dans leur parcours en leur délivrant un certain nombre d'informations de nature à favoriser leur accès aux droits. La logique d'intervention territorialisée de la Caisse permet de proposer un accueil en proximité (siège et antennes) avec de la part des travailleurs sociaux une connaissance pointue des partenaires locaux et de leur offre de service.

La Caf du Havre a donc souhaité, au regard du positionnement du Conseil Général sur l'accompagnement social, pouvoir investir le premier palier de l'offre de service nationale RSA.

Au titre de 2010, il convient de souligner que la Caf du Havre a initié une réflexion autour d'un projet de travail social. Celle-ci s'inscrit bien entendu en lien avec la future Caisse départementale de Seine-Maritime. La démarche voulue participative a permis de mobiliser les travailleurs sociaux de l'organisme pour une première journée de travail sur la base des éléments préalablement rassemblés par l'encadrement.

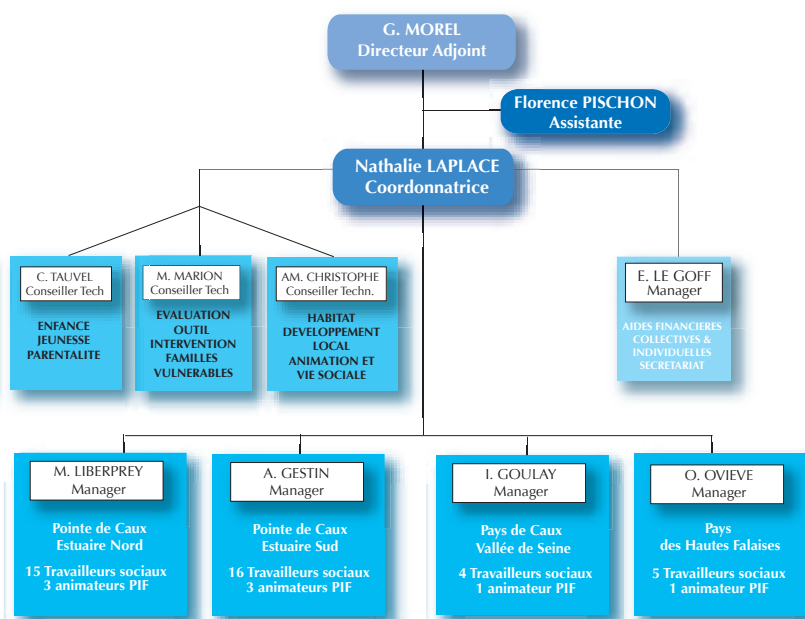
Au niveau du partenariat local, cette année 2010 marque une tendance assez ambivalente. Le partenariat avec les collectivités territoriales a connu un renforcement avec l'arrivée à terme de projets (notamment en terme de petite enfance) ou le lancement de nouveaux, ainsi que le partage de réflexions sur les politiques enfance jeunesse à l'échelle des territoires.

Au niveau des acteurs associatifs, la situation s'avère plus complexe : l'année 2010 a vu des associations au profil divers connaître de fortes difficultés entraînant la démission des équipes en place, voire la cessation d'activité. Il reste que l'arrondissement du Havre demeure marqué par une présence associative particulièrement dynamique, tant en nombre de structures qu'en terme de publics concernés, cela sur l'ensemble des domaines d'intervention potentiellement soutenus par la Caf du Havre.

L'année 2011 doit permettre de poursuivre des travaux de convergence entre les Caf de Seine-Maritime dans l'objectif de mise en place de la caisse départementale au mois d'octobre. A ce titre, un rapprochement des politiques d'action sociale des quatre Caf de Seine-Maritime est recherché.

En terme de dynamique partenariale, l'année 2011 marquera pour la Caf du Havre le passage aux Contrats Enfance Jeunesse de deuxième génération (CEJ 2G). Au-delà de la mise en place de ce dispositif national, il s'agira pour l'ensemble des acteurs de la Caf du Havre de pouvoir appuyer, à travers cet outil, les initiatives des partenaires locaux.

Cette année 2011 sera également celle d'une mise en place effective et complète des procédures nationales de traitement des Aides Financières Collectives (AFC), 2010 ayant permis de construire des outils et d'initier la démarche.



## 6.5- LES SERVICES SUPPORTS

### 6.5.1- LA CELLULE D'APPUI AU PILOTAGE

#### MISSION

Mise à disposition de tous les acteurs de l'entreprise des outils permettant d'opérer un contrôle de gestion et de mettre à disposition des outils informatiques indispensables au fonctionnement des services.

Sous l'autorité d'un chef de département, elle comprend trois secteurs d'activités distincts et complémentaires :

#### > Le Service Informatique

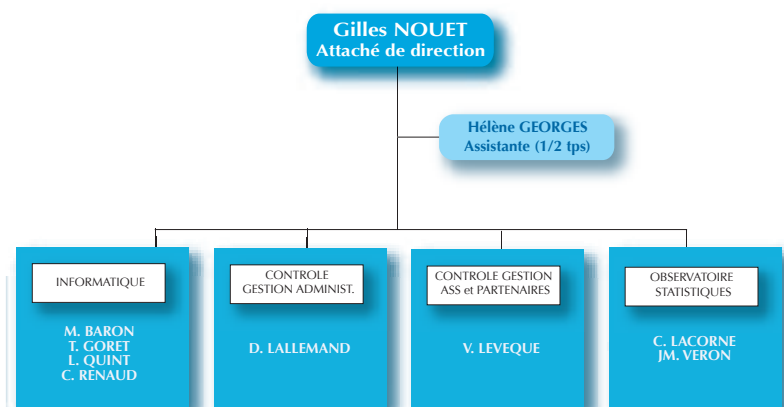
assure le bon fonctionnement des moyens informatiques et téléphoniques pour l'ensemble des services utilisateurs et veille aux sécurités dans le cadre des bonnes pratiques

#### > Le Contrôle de Gestion et le Contrôle des Partenaires

dont les tâches sont liées à la gestion budgétaire, contribue à l'élaboration des budgets et à leurs suivis et assure également le contrôle des associations subventionnées par la Caisse

#### > L'Observatoire Statistiques

met à disposition des services des données statistiques et tableaux de bord pour orienter la politique de la Caisse. Ce service met également ses compétences au service des partenaires ayant signé une convention avec la Caisse.



## 6.5.2- LE SERVICE INFORMATIQUE

2010 : le service informatique a poursuivi de manière intensive le renouvellement des équipements.

La Caisse a fait l'acquisition de 138 écrans plats, 14 imprimantes et mis en oeuvre des logiciels dans le cadre de l'harmonisation des outils entre les 4 Caf de Seine-Maritime.

L'équipe a continué de s'investir au plan local et national. Les membres du service participent depuis plusieurs années aux travaux lancés dans différentes instances et sont amenés à mener des expérimentations au sein de la Caisse du Havre. En 2010 : le service a contribué aux côtés de la « Caisse de Recette » à la recette des versions Cristal et des applications en relation avec Cristal.

Au niveau régional, la Caf du Havre a poursuivi sa participation aux réunions concernant la Gestion Electronique des Documents «Non allocataires». Ce projet vise à la numérisation de la majorité des documents n'incomant pas nécessairement à la gestion des dossiers des allocataires. L'organisme a participé au nouveau marché régional d'opérateur «téléphonie» fixe et mobile à échéance du 1/01/2011.

Au niveau départemental, un groupe a été constitué afin de démarrer les travaux concernant les habilitations pour la mise en place de la départementalisation.

Dans le cadre de la séparation CAF-CPAM d' ELBEUF, les équipes informatiques des 2 organismes ont travaillé avec les services Ressources Humaines à la mutualisation de la gestion de la paie à la Caf du Havre.

Sur le plan local, l'équipe s'est attachée à répondre aux besoins des utilisateurs et à mettre son savoir-faire à disposition des différents services dans la conduite des projets.

La Gestion Electronique des Documents (GED) « Non allocataires » a été mise en oeuvre pour la gestion des Ressources Humaines. L'année 2010 a été consacrée au workflow du traitement de la paie. Les conventions CAFPRO ont été intégrées.

En lien avec le département Administration Générale, le service a procédé aux études sur l'aménagement des locaux (câblage, installation des équipements en informatique et téléphonie) à l'occasion de changements de lieux ou d'agrandissement (VALLES) et participé à la mise en oeuvre de ces aménagements.

### 6.5.3- LE SERVICE CONTRÔLE DE GESTION

En 2010 : poursuite de la politique de contrôle des partenaires en prenant notamment appui sur une doctrine nationale améliorée permettant l'établissement de rapports de contrôles structurés.

Le service a procédé :

- > à l'élaboration d'un nouveau marché de location de véhicule
- > au marché « travaux » pour le remplacement de la climatisation de la salle informatique et de la centrale de détection incendie.

Il a poursuivi le contrôle des ressources du Budget Unique de l'Organisme afin de satisfaire au critère de performance économique pour la mesure d'intéressements.

Sur le plan national, il a participé aux tests de validité de la nouvelle version de la Simulation Budgétaire GRH.

### 6.5.4- LE SERVICE OBSERVATOIRE STATISTIQUES

Le service observatoire statistiques a poursuivi en 2010 ses activités habituelles dont notamment :

- > la validation des statistiques annuelles pour la filière Bull en lien avec les équipes de la CNAF et les développeurs des différentes applications
- > la fourniture de données statistiques à la demande de partenaires, d'étudiants et de collectivités locales
- > la contribution à la fourniture de données et d'analyses à la demande des agents de direction et des services de la Caisse
- > la mise en œuvre de tableaux de bord à son initiative et au fur et à mesure de l'expression des besoins
- > l'Observatoire s'est largement impliqué dans les groupes de travail et les tâches afférents à la nouvelle COG, notamment en fournissant les informations statistiques et en produisant diverses cartes à l'échelle de la circonscription, du département ou des territoires d'Action Sociale
- > l'encadrement des travaux d'un stagiaire en licence professionnelle de statistiques et marketing. Ces travaux ont largement contribué à la tâche précitée et à l'enrichissement des données cartographiques mises à disposition sur le Portail de l'Observatoire
- > la mise en œuvre en Avril 2010 de l'application basée sur les outils du web pour gérer les habilitations "CAFPRO" et ceci pour l'ensemble des Caf de Seine-Maritime à partir d'Avril 2010. De plus, l'assistante du département gère l'ouverture des accès sur les fichiers CRISTAL des 4 Caf du Département ainsi que la tenue de la mise à jour de la base départementale 'HABCAFPRO'. Elle assure également l'archivage des documents liés à CAFPRO sur la base documentaire SAFIR.

#### Les perspectives de l'année 2011 :

L'année 2011 sera consacrée à la mise en œuvre de la départementalisation dans tous les domaines, ainsi que l'harmonisation des pratiques des Caf.

## 6.6- LE SERVICE COMMUNICATION

Sous l'autorité du Directeur, le service gère la communication interne en lien avec la direction et le service Grh au travers du portail Intranet de l'entreprise et la communication externe en lien avec tous les services et a en charge la documentation.

Il gère aussi en partie la communication de la CAF d'Elbeuf : réalisation de documents, tenue du site internet, commandes de documents auprès de la Cnaf. 2010 : Compte-tenu de l'absence du Chargé de Communication en titre, les missions ont été prises en charge durant l'année 2010 par le référent Comelec et la technicienne PAO.

Les campagnes nationales ont toutes été relayées et déclinées dans les différents services concernés.

Les Rapports d'Activité des deux organismes ont été réalisés et édités.

2010 : Une seule parution du journal des partenaires « Rencontres » a pu être assurée, mais le service a opéré en 2010 la dématérialisation du journal et reconstruit un fichier « partenaires » à jour.

Les encarts Vies de Famille ont été conformes au plan établi.

Communication Electronique : Les sites internet (Caf Le Havre et Elbeuf, mon-enfant.fr, site partenaires), bornes, écrans d'accueils ont été tenus à jour en fonction de l'actualité et de la réglementation.

### Chiffres :

RUBRIQUES	PAGES VUES	CONSULTANTS
Caf.fr national	3.758.621	45.105
Cafpro	451.339	509
Cafle-havre.fr	61.436	Non connu
Bornes	322.172	53.471

Dans le contexte de la départementalisation, le référent Comelec a contribué au groupe de travail national sur la refonte des sites des Caisses infra-départementales.

Le référent Comelec, en collaboration avec la Cellule d'Aide au Pilotage a réalisé la départementalisation du service CAFPRO, en gérant le site départemental de gestion des habilitations « [www.cafpro76.org](http://www.cafpro76.org) » et en positionnant la Caf du Havre comme Caf pivot pour cette gestion.

## **6.7- LES SERVICES GÉNÉRAUX**

### **6.7.1- GESTION DU PATRIMOINE**

> Siège : gestion commune aux organismes de sécurité sociale.

Surface : 3 421 m<sup>2</sup>

> 6 antennes administratives. Surface : 1 575 M<sup>2</sup>

> 5 centres d'activités sociales et familiales. Surface : 2 394 M<sup>2</sup>

### **6.7.2- ENTRETIEN ET LOGISTIQUE**

Intervient sur l'ensemble des sites, pour tous travaux de mise en conformité, entretien, sécurité, aménagements.

### **6.7.3- GESTION PARC AUTOMOBILE**

Entretien, propriété, disponibilité pour 13 véhicules.

### **6.7.4- GESTION DES ACHATS**

Gère les contrats d'achats, location et maintenance, étudie les demandes des services, gère les commandes, règle les factures, réalise les inventaires.

2010 : 1610 factures réglées.

> 21 mises en concurrence lancées en procédures adaptées

> 5 procédures de mise en concurrence en procédures coordonnées avec le Centre de Traitement Informatique de Bretagne/Normandie, L'Union Immobilière ou la Cnaf.

Marchés les plus importants :

> réhabilitation de Caucriauville Vallès

> travaux climatisation, détection incendie des locaux informatiques

> location véhicules

> fournitures de bureaux

> liaisons journalières, assurances, tickets Libr'été

> acquisition écrans plats, papier photocopies, mobilier.

### **6.7.5- OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES**

> Réalisation des travaux de restructuration des divers locaux de Vallès et St Wandrille avec une intégration des équipes en Décembre 2010.

> Mise à disposition de tous de locaux apportant toutes les conditions de travail et d'accueil satisfaisants.

## 6.7.8- L'ATELIER REPROGRAPHIE

### Tirages atelier reprographie

	2007	2008	2009	2010
Photocopies	616.935	441.530	579.681	512.468
Offset	1.176.800	747.400	476.600	352.400

	2007	2008	2009	2010
Photocopies couleur	970.369	470.498	187.276	129.072

EXPÉDITION COURRIER	2008	2009	2010
Caf du Havre	167.522	222.465	195.128
Certi	316.829	321.813	386.439
Autres	40.249	35.949	34.336
Vies de famille	314.099	308.054	302.353

### Sécurité des personnes et des biens :

En 2010 des volets roulants métalliques ont été installés dans les locaux Vallès. La climatisation des locaux informatiques au siège a été remplacée. L'étude du projet de remplacement du système de détection incendie des locaux informatiques a été effectuée et l'appel d'offre lancé en fin d'année.

## 6.8- L'AGENCE COMPTABLE

Placé sous la responsabilité de l'agent comptable :

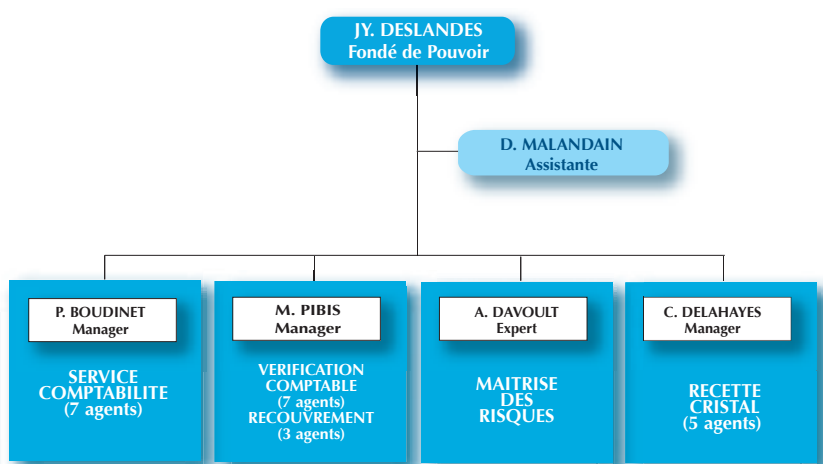
**Le service comptabilité :** a pour mission d'assurer les opérations comptables et financières de l'organisme au cours de l'exercice. En fin d'année, il est en charge des opérations de fin d'exercice et de clôture des comptes annuels, Il exerce également un contrôle de conformité et de régularité sur les opérations de gestions budgétaires, de gestion du personnel et sur les dépenses Action Sociale.

**Le service vérification :** à partir d'un plan de contrôle national et local, vérifie les droits prestations légales, ces contrôles portent à la fois sur la bonne application de la législation – le contrôle métier – et sur la qualité des données contenues dans les dossiers allocataires – le contrôle données entrantes.

**Le groupe créances :** il est chargé du recouvrement, dans la phase amiable du recouvrement des créances. Il étudie également les demandes «oppositions et saisies attribution» sur les prestations familiales, exercées par le Trésor Public et les huissiers.

**Le service recette :** le directeur et l'agent comptable de la Caf du Havre ont reçu mission et délégation du directeur et de l'agent comptable de la Caisse Nationale pour procéder à la recette d'un certain nombre d'applications nationales dont «CRISTAL» (progiciel de gestion des prestations légales). Le service recette est chargé de l'ensemble des opérations de contrôle permettant à l'Institution de disposer d'applications fiables.

**Un poste d'expert «maîtrise des risques»** a été créé en 2008 pour assurer la coordination des différentes composantes de la maîtrise des risques au sein de la Caf.



# LES BUDGETS

## LE BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Pour l'année 2010, Les dépenses augmentent de 1,77 % soit 204 700 €.

Les frais de personnel diminuent de 0,38 % et concernent principalement :

La suppression de 3 postes dans le cadre de l'accord Etat-Branche Famille sur la restitution de postes « organigramme »

- l'augmentation de la valeur du point de 0,8 % au 1/05/2010

- le financement du GVT à hauteur de 2,00%.

<b>budget unique : évolution des dépenses</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Evol %</b>
<b>TOTAL FONCTIONNEMENT</b>	11.396.561	11.295.087	-0.89
Frais de personnel	9.048.897	9.014.531	-0.38
Autres dépenses	2.347.664	2.280.556	-2.86
<b>TOTAL INVESTISSEMENT</b>	150.940	457.114	NS
Immobilier	51.088	376.743	NS
Informatique	98.598	66.667	NS
Autres	1.254	13.704	NS
<b>TOTAL DES DEPENSES</b>	11.547.501	11.752.201	1.77

Les autres dépenses de fonctionnement ont diminué d'environ 68 000 €, soit de 2,86%. Cette variation résulte notamment :

- de la non reconduction de dépenses exceptionnelles en 2009
- de la prise en charge du R.S.A. (Affranchissement, etc...)
- des achats de biens et services nécessaires dans le cadre de la grippe AH1N1
- de la poursuite de la rationalisation de nos matériels d'édition par l'acquisition d'appareils multifonctions permettant de diminuer les coûts « consommables et locations »
- du nouveau marché concernant les assurances.

L'augmentation des dépenses d'investissements est dûe essentiellement aux travaux de l'antenne VALLES.

## DES RECETTES EN AUGMENTATION

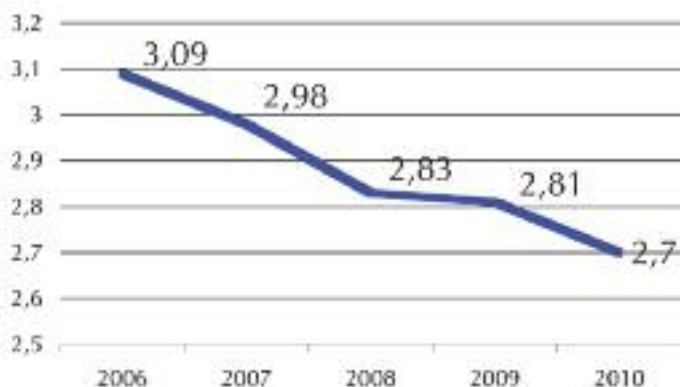
Les recettes locales augmentent de 553 653 € du fait :

- > de la diminution des amortissements et de la fin du financement national concernant l'autocom en 2009.
- > de la prise en compte de l'excédent N-1. En 2009, seule la dotation pour les dépenses non pérennes RSA était prise en compte dans ce poste.
- > de l'augmentation des recettes locales notamment les frais de gestions RSA versés par le Conseil Général dans le cadre de la convention.

	2009	2010	Evol. %
<b>RECETTES NATIONALES</b>	11.291.428	11.198.597	-0.82
CRÉDIT DE RÉFÉRENCE (ET INTÉR.)	10.096.755	10.095.077	-0.02
MISSIONS INSTITUTIONNELLES	708.208	708.208	0
AMORTISSEMENT & FINANCEMENTS NATIONAUX	486.465	395.312	-18.74
<b>RECETTES LOCALES</b>	361.968	915.621	152.96
EXCÉDENT N-1	73.457	345.997	371.02
AUTRES RECETTES	288.511	569.624	97.44
<b>TOTAL RECETTES</b>	11.653.396	12.114.218	3.95

Le coût de fonctionnement rapporté aux prestations versées poursuit sa diminution. Celle-ci, en 2010, est liée aux effets conjugués de l'augmentation de la masse financière des prestations versées et la diminution des dépenses de fonctionnement.

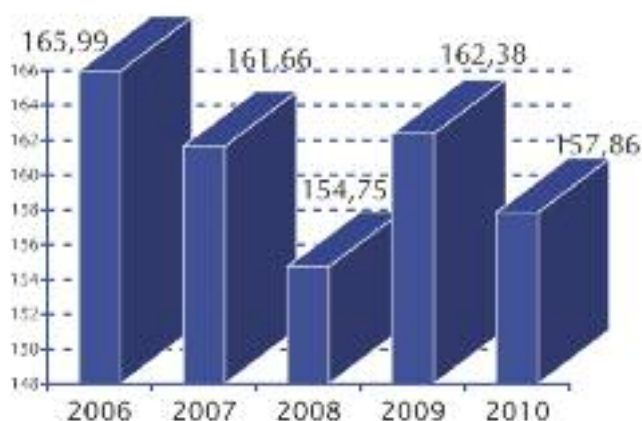
### Coût FNGA par rapport aux prestations versées



## DES COÛTS DE GESTION QUI ONT DIMINUÉ

Parallèlement, le coût de gestion a diminué en 2010 compte tenu de l'augmentation du nombre d'allocataires et la diminution des dépenses de fonctionnement.

### Coût de gestion par allocataire

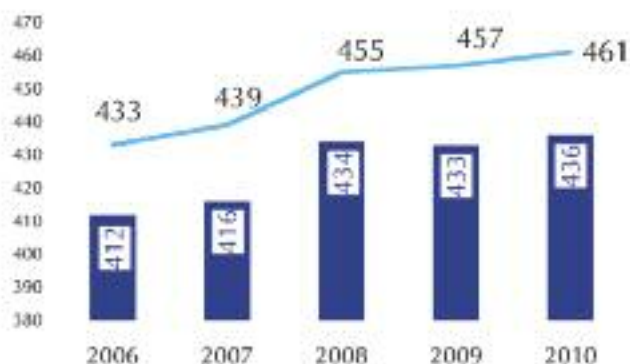


### Un nombre d'allocataires suivi par agent en augmentation.

La mise en œuvre du schéma des emplois et l'augmentation du nombre d'allocataires a permis une légère amélioration de ce ratio.

En raison de l'implication de la Caf du Havre dans des missions institutionnelles, deux ratios sont calculés :

- l'un intégrant les agents travaillant pour les missions institutionnelles, 436 allocataires par agent, soit une progression de 0,69 %
- le second excluant ces agents, ce qui amène ce ratio à 461 allocataires par agents, soit une augmentation de 0,88 %



## BUDGET ACTION SOCIALE DEPENSES

SECTEUR INTERVENTION	AIDES AUX FAMILLES	EQUIPEMENTS ET SERVICES		TOTAL DEPENSES	% EVOL
		Aides partenaires	Gestion Caf		
<b>TOTAL DEPENSES</b>				<b>24.221.373</b>	<b>2,91</b>
<b>Accueil Jeunes enfnts.</b>				<b>9.323.109</b>	<b>3,01</b>
Aides aux structures		5.225.540	231.584	5.457.124	<b>4,41</b>
Fonction globale (CEJ-E et expertise)		3.290.956	48.235	3.339.191	<b>0,59</b>
Aide à l'investissement		526.795		526.795	<b>4,35</b>
<b>TEMPS LIBRES</b>				<b>6.888.140</b>	<b>-0,79</b>
Accueil enfants/jeunes	59.874	2.755.073		2.814.947	<b>5,38</b>
Accueil des familles	92.561	80.845		173.406	<b>-23,88</b>
Fonction globale (CEJ-E et expertise)		3.852.018	47.769	3.899.787	<b>-3,57</b>
<b>ACCOMP. SOCIAL</b>				<b>4.586.303</b>	<b>17,68</b>
Travail social			3.106.153	3.106.153	<b>2,85</b>
Aide au foyer	1.111.967	358.539		1.470.506	<b>69,66</b>
Aides financières - Secours - Prêts	9.644			9.644	<b>-8,79</b>
<b>LOGEMENT/HABITAT</b>				<b>904.244</b>	<b>5,40</b>
Amélioration habitat		77.043		77.043	<b>-1,03</b>
Aide à l'équipement	517.319			517.319	<b>8,23</b>
Accès/maintien habitat		253.055	56.827	309.882	<b>2,58</b>
<b>ANIM. VIE SOCIALE</b>				<b>1.670.336</b>	<b>-14,37</b>
Animation sociale		1.585.657	48.456	1.634.113	<b>-14,64</b>
Soutien vie associative		36.223		36.223	<b>0,32</b>
<b>ACCOMPAGNEMENT FONCTION PARENTALE</b>				<b>849.240</b>	<b>1,56</b>
Médiation familiale		15.500	68.070	83.570	<b>-12,29</b>
CLAS		237.652		237.652	<b>-2,89</b>
REAP		173.427	354.591	528.018	<b>6,41</b>

L'augmentation des dépenses d'Action Sociale (+ 2,91 %) provient principalement :  
 > de l'accueil des jeunes (+ 3,01 %) en matière de fonctionnement courant et d'aide à l'investissement ;

> de l'accompagnement social (+ 17,68 %) ; en 2010, la régularisation de l'année N-1 de l'aide au foyer avait entraîné une variation atypique de cette activité.

> du Logement et Habitat (+ 5,40 %) du fait de l'aide à l'équipement des familles.

Le Temps Libre (-0,79 %) et l'accompagnement à la fonction parentale (+ 1,56 %) sont quant à eux stabilisés.

## RECETTES

	2009	2010	Evol %
DOTATIONS	6.343.602	6.595.582	3.97
REMBOURSEMENT PRETS AU PERSONNEL + INTERETS	1.920	2.244	16.84
REMBOURSEMENT PRÊTS ASSOCIATIONS ET ALLOCATAIRES	878.818	1.010.207	14.95
PRESTATIONS DE SERVICE	15.672.635	16.620.157	6.05
- PRESTATIONS SCE ORDINAIRE	8.411.266	8.907.723	5.90
- CONTRATS PETITE ENFANCE	3.268.451	3.587.283	9.75
- CONTRATS TEMPS LIBRES	3.992.917	4.125.150	3.31
AIDE À L'INVESTISSEMENT PE(FIPE AEI DAIFE)	504.858	248.329	-50.81
BAFA	16.000	15.503	-3.10
AIDE AU FOYER, CONTRIBUTION CNAM	270.037	687.519	154.60
DOTATION AIDE À L'INSTALLA- TION ASSISTANTS MATERNELS		16.300	
DOTATION AIDE AU FONCTION- NEMENT REAAP	20.030	46.482	
CESSIONS D'AMORTISSEMENTS			
REPRISES SUR PROVISIONS	6.889	16.742	143.01
PRODUITS DIVERS ET EXCEPT.	49.675	5.532	-88.86
PRODUITS DE CESSIONS DES ÉLÉMENTS D'ACTIFS	0	0	
QUOTE PART SUBVENTION INVESTISSEMENT	12.805	12.805	0
<b>TOTAL</b>	<b>23.777.274</b>	<b>25.277.407</b>	<b>6.31</b>

Les recettes d'Action Sociale sont en augmentation du fait :

- > de la dotation d'Action Sociale qui n'a subi en 2010 aucun écrêtement 2009
- > de la dotation « Prestations de Service »
- > de la contribution CNAM pour les aides au foyer. En 2008, la réduction provenait de la régularisation de l'année précédente.
- > des remboursements des prêts aux associations compte tenu de la politique de rappel des partenaires mise en oeuvre.

Compensée par la diminution des aides à l'investissement Petite Enfance qui n'est que la contrepartie des paiements réalisés au cours de l'année.