

CAF DU FINISTÈRE
RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

2 LES CHIFFRES CLÉS

4 LES PRESTATIONS LÉGALES

6 LA RELATION DE SERVICE

14 LES PARTENARIATS

24 LES RESSOURCES

30 LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

34 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET LA DIRECTION



LES CHIFFRES CLÉS 2024

921 638 habitants

173 509 allocataires (-0,8%)

396 145 personnes couvertes

dont **155 171** enfants

43 % de la population

995 058 139 € prestations versées

soit **478 €**/mois en moyenne par bénéficiaire

Partenariat

ENFANCE

- 3 566** places PSU⁽¹⁾ accueil du jeune enfant
- 181** Maisons d'assistantes maternelles (MAM)
- 43** Relais petite enfance (RPE)
- 30** Lieux d'accueil enfants/parents (LAEP)
- 53** Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (CLAS)
- 26** Plans Mercredi
- 312** mini-séjours financés.

ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

- 38** Centres sociaux
- 26** Espaces de vie sociale (EVS).

CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES

- 22** CTG - **100 %** de la population couverte.

JEUNESSE

- 32** Promeneurs du Net agréés
- 216** départs via le dispositif Sac Ados
- 23** PS⁽²⁾ jeunes ou préfiguration à la PS agréées
- 56** projets Argent de poche.



⁽¹⁾Prestation de Service Unique.

⁽²⁾Prestation de Service.

Enfance



AF : 154 716 365,94 € (58 331 foyers allocataires)
ARS : 108 896 451,71 € (30 987 foyers allocataires)
PAJE : 33 623 405,81 € (19 325 foyers allocataires)

APL : 30 537 foyers allocataires
ALS : 27 060 foyers allocataires
ALF : 6 072 foyers allocataires

Logement



PPA : 124 312 178,91 € (59 433 foyers allocataires)
RSA : 92 818 250,04 € (13 932 foyers allocataires)
AAH : 189 423 499,25 € (20 400 foyers allocataires)
AEEH : 19 868 873,51 € (5 751 foyers allocataires)

Solidarité



Relation de service

81 362 personnes reçues à l'accueil
1 374 595 documents arrivés en région
73 944 courriels arrivés

Gestion interne

430 agents dont 27 en CDD (au 31/12/2024).
388,67 ETP* CDI moyenne annuelle.

*Équivalent Temps Plein.

Budget commun de gestion initiale :
28 513 017 €.

Jumelage

La Caf du Finistère a été fortement impliquée dans des missions nationales (Service National de Gestion de la Recette/informatique/formation/statistiques...) et des mutualisations régionales ces dernières années.

Récemment, certaines Caf du réseau ont rencontré des difficultés dans l'écoulement de la charge, compromettant la fourniture d'un service optimal aux allocataires dans les délais fixés par la Cnaf. À la fin de l'année 2023, la Cnaf a lancé un appel au réseau pour inciter les Caf volontaires à s'inscrire dans le dispositif de jumelage, auquel le directeur de la Caf du Finistère a répondu favorablement.

Ce dispositif de jumelage vise à garantir l'homogénéité du service fourni aux allocataires et aux partenaires sur l'ensemble du territoire. En tant que levier de performance au sein du réseau, il offre également une solution aux éventuelles difficultés de recrutement et de fidélisation des collaborateurs dans certains bassins d'emploi.

Le jumelage s'inscrit dans un plan plus global de soutien à la production du réseau. La Caf du Finistère s'est inscrite



dans ce dispositif depuis mars 2024, en créant une équipe de 8 agents de la branche Prestations légales dédiée au traitement des dossiers de la Caf du Bas-Rhin (Caf 67).

La stabilité de la production de la Caf du Finistère depuis 2023, ainsi que son expérience dans l'accompagnement des groupes de CDD, permettent le déploiement de ce dispositif et la création d'emplois dans le Finistère.

La formation des 8 agents a été réalisée par une équipe de formateurs de la Caf du Bas-Rhin, et les périodes de tutorat par la Caf du Finistère.

Une délégation de gestionnaires conseil allocataires (GCA) de la Caf du Finistère a rencontré, en décembre 2024, les équipes de la Caf du Bas-Rhin à Strasbourg. Ces quelques jours ont permis de partager les pratiques et les organisations des deux Caf. Mais ce temps fort a surtout permis de construire une bonne collaboration.

Rencontre des équipes de la Caf du Bas-Rhin.

En haut : la délégation de l'équipe Breizhel.



LES PRESTATIONS LÉGALES

Montant net social

Depuis le mois de juillet 2023, le « montant net social » (MNS) est progressivement affiché sur les bulletins de salaire. Au 1er janvier 2024, cet affichage est obligatoire pour tous les employeurs, comme pour les organismes de protection sociale versant des revenus de remplacement, qui doivent également faire apparaître le MNS sur les relevés de prestations. Le MNS constitue une avancée car il est calculé par l'employeur ou l'organisme versant les revenus en application de règles fixées par la réglementation. Il est progressivement lisible sur les documents de référence accessibles à l'allocataire (bulletin de salaire/relevé de prestations) et constitue ainsi une donnée prête à l'emploi pour déclarer les ressources utiles au calcul du RSA et de la prime d'activité.

Le MNS sera disponible dans les bases de données à compter de la date d'abonnement au DRM (dispositif de

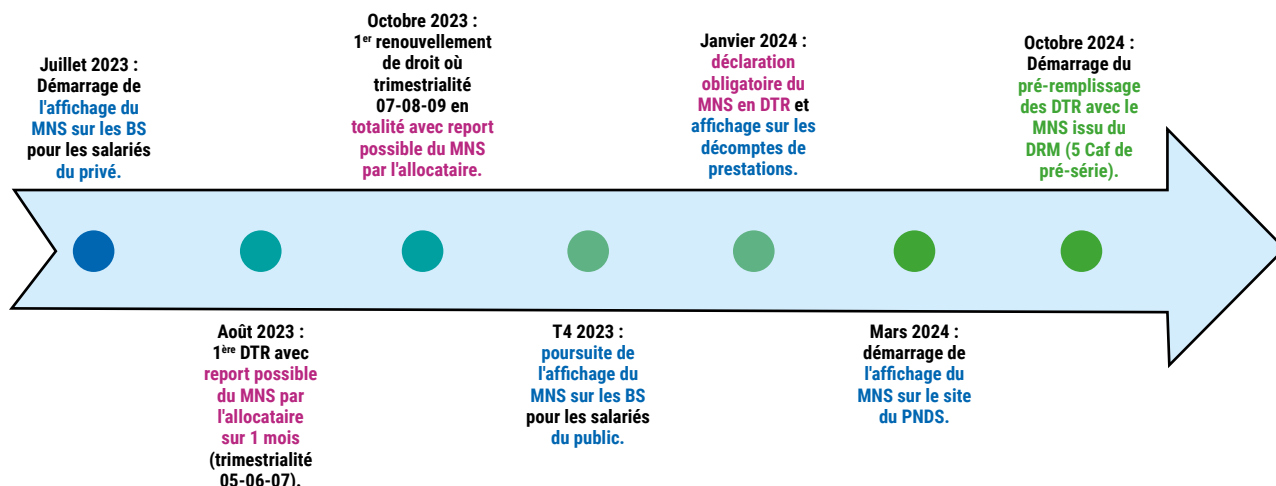
ressources mensuelles), début mars 2025, pour le calcul des droits RSA et prime d'activité.

Les allocataires ont l'obligation depuis le 1er avril 2024 d'utiliser le MNS pour renseigner les ressources perçues à compter du mois de janvier 2024 dans leurs demandes ou Déclarations Trimestrielles de Ressources (DTR).

Avec l'utilisation du MNS, les montants de droits au RSA et à la prime d'activité pourront varier, à la hausse ou à baisse, pour deux raisons :

- le MNS diffère du net perçu structurellement,
- le MNS diffère des pratiques déclaratives habituelles des allocataires.

Le MNS est toutefois plus fiable et permet ainsi de verser le « juste droit », garant de l'équité de traitement pour le service des Prestations légales.



Journées collectives

4 journées collectives, entre octobre et novembre 2024, ont été organisées pour l'ensemble des managers et techniciens du service Prestations et Service Accompagnement Métier à La Chocolaterie à Saint-Thonan.

Ces 4 journées étaient introduites par le directeur et animées par Vincent Yhuel et des ambassadeurs de la mission CPOG.

Deux temps forts ont rythmé ces journées : un temps de travail le matin sur la thématique « sens et culture du collectif au service Prestations » puis l'après-midi, deux activités ludiques : la visite de la chocolaterie et un quizz animé par la société Yllar.

Plus globalement, ces journées ont permis aux techniciens des sites de Brest et de Quimper de pouvoir



Visite de La Chocolaterie de St-Thonan.

échanger ensemble sur des préoccupations partagées. Ce qui est très rarement organisé au sein du département Prestations.

LA RELATION DE SERVICE

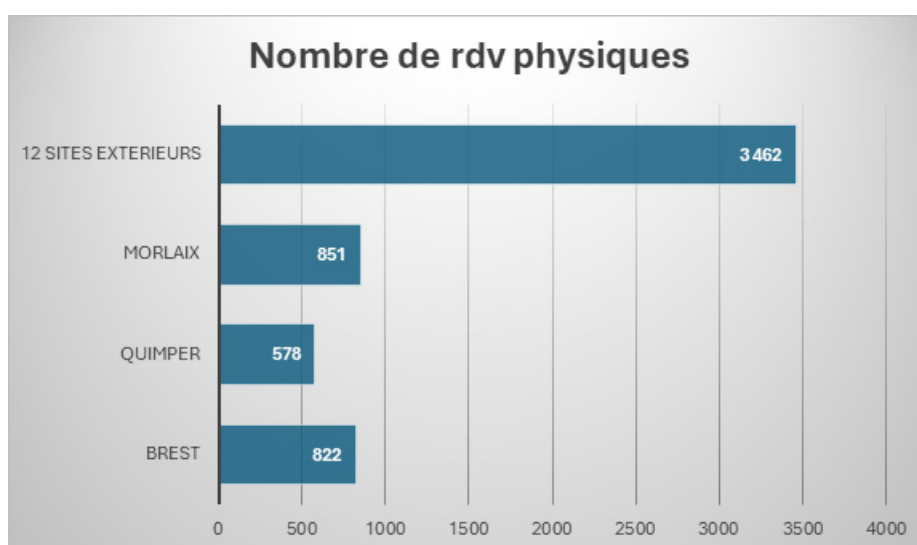
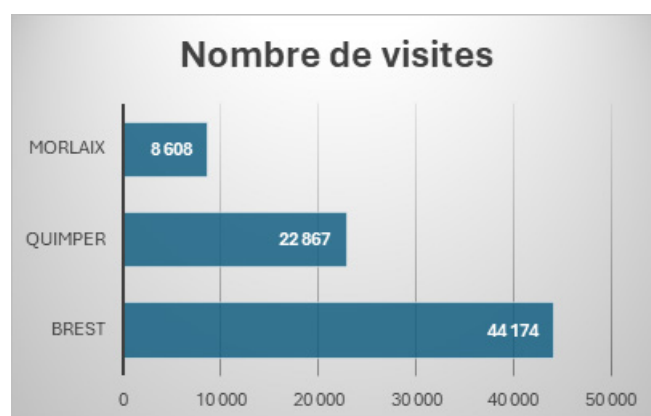
SERVICE LIGNE DU PUBLIC

L'accompagnement des allocataires

La Caf du Finistère accueille les allocataires sans rendez-vous, tout au long de l'année sur 3 sites : Brest, Quimper et Morlaix. En 2024, cela représente **75 649 personnes accueillies**.

Des rendez-vous sont proposés aux allocataires sur les sites de Brest, de Quimper, de Morlaix et en itinérance, au sein de 12 communes différentes.

En 2024, l'équipe des 6 agents d'accueil itinérants a assuré **5 713 rendez-vous physiques** sur l'ensemble du département.



Les agents vont à la rencontre des allocataires sur les communes de Carhaix, Châteaulin, Concarneau, Crozon, Douarnenez, Landerneau, Landivisiau, Lesneven, Pont-l'Abbé, Quimperlé, St-Pol-de-Léon et St-Renan. Ces interventions en proximité des allocataires soutiennent

l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours. Les échanges sont réguliers avec les partenaires présents au sein des structures d'accueil.

En 2024, la Caf du Finistère a reçu **73 944 mails**. Les agents sont mobilisés pour apporter une réponse de qualité aux allocataires. **64,20 %** des mails reçus ont fait l'objet d'**une réponse en moins de 48 heures**.

Afin d'apporter une réponse la plus complète possible en accueil ou par mail, nous avons poursuivi la formation des agents d'accueil. Le taux de transfert de la demande vers un autre service s'est à nouveau amélioré passant de 40 % en 2023 à 28 % en 2024.

Indicateurs	Valeurs	Évolution
Nombre de mails reçus	63 286	- 10 % 😊
Taux de réponse apportée en 48h	64,20 %	+ 11 % 😊
Taux de transfert	28 %	- 12 points % 😊

Les interventions auprès des partenaires

Les agents d'accueil itinérants de la Caf ont apporté **4 881 réponses aux partenaires** via l'outil CDAP⁽¹⁾, soit une nouvelle augmentation de +37 %.

Ils ont pris en charge les **1 129 appels téléphoniques reçus sur la ligne partenaires**. Le nombre de sollicitation est stable malgré une offre quotidienne qui n'a pas toujours pu être assurée.

⁽¹⁾ Consultation du Dossier Allocataire par les Partenaires.

En 2024, **55 contrôles auprès des partenaires** ont été réalisés, dans le cadre du plan de contrôle des accès au service CDAP.

34 conventions (CDAP et AFAS⁽²⁾) ont été signées, permettant ainsi aux partenaires de consulter les dossiers allocataires ou de réaliser des démarches en ligne pour leur propre structure.

⁽²⁾ Aides Financières d'Action Sociale.

L'évolution de l'offre de service

En complément de l'accompagnement mené auprès des France Services **une nouvelle offre de service** est ouverte depuis le 4 novembre. Une ligne téléphonique dédiée est disponible, quotidiennement, de 13h30 à 16h aux agents d'accueil de ces structures. Les conseillers de services à l'utilisateur (CSU) ont répondu aux **42 appels téléphoniques reçus sur la ligne France Services**.

Des rendez-vous personnalisés sur nos sites de Brest, Quimper et Morlaix sont organisés une fois par mois, avec les principaux organismes tutélaires, l'UDAF et l'ATP. L'objectif de ce service est d'apporter des réponses aux mandataires judiciaires pour des dossiers bloqués. En 2024, les CSU ont étudié **243 situations complexes**, dans le cadre de ce nouveau service attentionné.



LE SERVICE DES INTERVENTIONS SOCIALES AUPRÈS DES ALLOCATAIRES



Synthèse de l'action du SISA en 2024

En 2024, l'équipe de travailleurs sociaux de la Caf du Finistère a intégré 3 nouveaux travailleurs sociaux.

Au cours de l'année, les 18 travailleurs sociaux de la Caf ont mis en œuvre **2 503 interventions sociales** auprès des familles allocataires.

96 % de ces interventions correspondent aux offres en travail social attendues par la Cnaf, pour un objectif de 80 % a minima :

- accompagnement de familles confrontées à une situation de deuil,
- accompagnement de familles en situation de séparation,
- accompagnement de familles en situation de monoparentalité,
- accompagnement de familles en situation d'impayés de loyer.

80 % des situations rencontrées ont fait l'objet d'un accompagnement social, soit sur une intervention qui s'inscrit dans la durée, sur plusieurs mois et permet un suivi de l'évolution de la situation des allocataires.

Le taux de recours global à une intervention sociale est de 45 % pour un objectif de 40 % a minima.

Le point de vue des nouveaux travailleurs sociaux sur le service social à la Caf du Finistère

Nous repérons **une mise à disposition/un aller-vers auprès des allocataires** mais aussi un contact préventif avec le public sur le potentiel événement fragilisant pour la cellule familiale. Cela fait partie des spécificités du travail social en Caf.

Notre autonomie d'intervention est un point fort. Cela vient se traduire dans le choix de prise de contact avec l'allocataire, les lieux de rencontre, le planning, la durée de l'accompagnement. Cette autonomie est fortement appréciée par l'équipe.

Une facilité de contact entre les différents services en interne qui permet de faire le lien aisément en fonction des besoins des allocataires accompagnés.

Les possibilités d'accompagnement sont multiples, nous observons **une mixité sociale des profils des allocataires**, en lien avec l'offre de service en cas de séparation ainsi qu'en direction des parents non-gardiens.

La présence d'une technicienne, gestionnaire conseil allocataires, **au sein même de l'équipe** facilite l'ouverture et l'actualisation des droits des personnes accompagnées.

LE SERVICE LOGAFA

Le service LOGAFA (LOGement et Aides Financières aux Allocataires) est composé d'une responsable, de 5 conseillères, d'une référente technique et d'un poste en CDD pour la période du 01/07/2024 au 24/03/2025. Les missions confiées au service sont :

- le traitement des aides financières individuelles,
- le traitement de l'aide d'urgence pour les personnes victimes de violences conjugales (AVVC).
- l'interventions sur la thématique du logement : les missions du traitement des impayés, de la lutte contre les expulsions et du suivi de la non-décence.

Budget 2024

En 2024, les dépenses réalisées au niveau des aides financières individuelles se répartissent de la manière suivante :

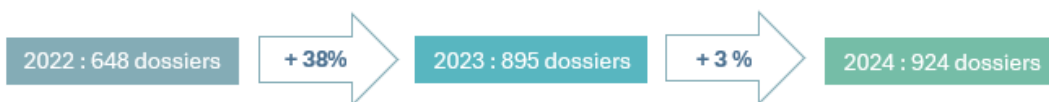
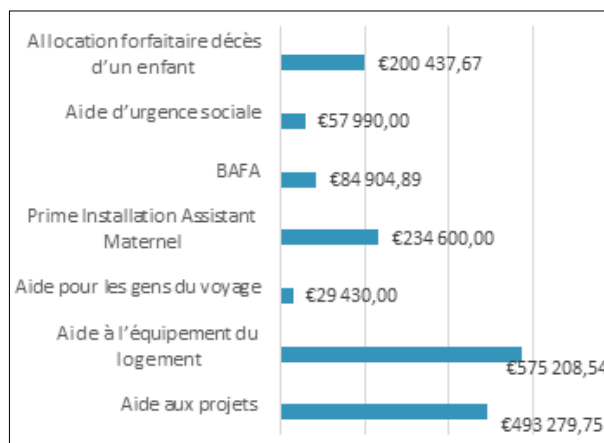
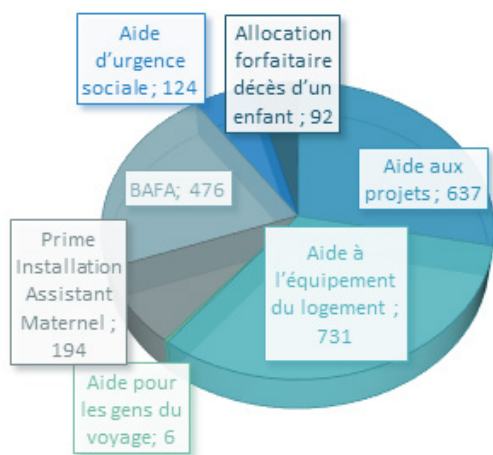
- fonds locaux : 1 736 761,88 € (**+2,8 %** / 2023),
- fonds nationaux : 330 586,89 € (**+45 %** / 2023).

Au global, les aides financières individuelles mobilisées au service des allocataires finistériens évolue de **+7,83 %** par rapport à l'année 2023.

2 260 aides financières attribuées aux allocataires

La Caf du Finistère positionne les aides financières individuelles à des moments clés de la vie des allocataires. Par le déploiement de ces aides, le service LOGAFA s'est fortement mobilisé pour garantir l'accès aux droits. Le service a été réactif et au cœur de l'offre de service allocataires.

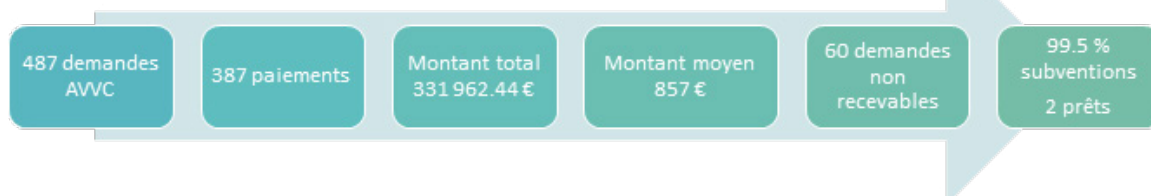
En 2024, 924 demandes ont été étudiées par la Commission d'attribution des Aides Financières Individuelles (CAAFI) à partir d'exposés rédigés par les travailleurs sociaux. Les aides sont attribuées sous forme de prêt ou de subvention. On constate une augmentation de 3 % entre 2023 et 2024.



Une nouvelle aide d'urgence pour protéger et soutenir les victimes de violences conjugales

La loi du 28 février 2023 crée l'Aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales (AVVC). Ce dispositif est entré en vigueur le 28 novembre 2023. Il s'agit

d'une prestation légale qui consiste à soutenir les victimes de violences conjugales.



LE SERVICE MUTUALISÉ DE GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS

Données d'activité

1 374 595 documents ont été traités par l'équipe GED pour les allocataires des **4 caisses bretonnes** en 2024.

La diminution globale des entrées se poursuit. En 2024 elle est de 3,84 % par rapport à 2023. Pour la Caf du Finistère elle atteint les 6,63 %.

Les entrées papier sont en recul au profit des transmissions dématérialisées. On observe toutefois un palier plancher dans l'utilisation de Caf.fr « transmettre un document » via Mon compte alors que l'envoi de pièces par l'appli mobile affiche une forte augmentation.

Caf de Bretagne - Nombre de pièces exportées du 01/01/2024 au 31/12/2024 par canal d'acquisition				
Canal d'acquisition	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023
OPEX (flux papier - domaine allocataires)	1 166 312	999 957	898 452	Diminution de 10,15 %
SCANNER (flux papier - domaine hors allocataires)	3 865	2 647	2 752	Augmentation de 3,97 %
MAILS	107 174	93 109	102 366	Augmentation de 9,94 %
RÉPERTOIRE	61 967	54 440	63 102	Augmentation de 15,91 %
CAF.FR	117 661	171 567	177 745	Augmentation de 3,60 %
MOBILE	70 066	107 709	130 178	Augmentation de 20,86 %
Totaux	1 527 045	1 429 429	1 374 595	Diminution de 3,84 %
% de flux papier	76,63	70,14	65,56	
% de flux dématérialisés	23,37	29,86	34,44	

Évolution des indicateurs de la GED au 1^{er} janvier 2024

Le délai d'intégration des pièces dans le système d'information passe à 90 % à J+1.

Le délai de traitement des bons de travail non identifiés (arrivant sans matricule), est à présent de 90 % à J+2.

L'évolution de ces deux indicateurs est importante, elle permet davantage de souplesse dans le pilotage des activités du service.

Des objectifs tenus tout au long de l'année

Le taux d'intégration des pièces à J+1 cumulé annuel est de 99,98 %

Le délai de traitement des bons de travail non identifiés à J+2 est de 98,7 %.

La recette des applicatifs GED, une spécificité dans le Finistère

L'activité du service c'est aussi celle de l'unité Recette : une équipe de 4 agents experts est chargée de tester les évolutions des applicatifs métiers sur des bases tests avant leur mise en production, c'est-à-dire la généralisation à l'ensemble des Caf de France.

Pour toute la branche Famille, sur ce domaine spécifique des flux papiers, c'est la seule équipe en France à réaliser ce travail.

L'activité est pilotée par le Service National de Gestion de la Recette (SNGR) qui fait le lien entre les demandes de la Maîtrise d'Ouvrage Gestion Des Flux (MOA GDF),

les possibilités des différentes équipes de la Direction du Système d'Information (DSI) et l'unité recette GED du Finistère.

A titre d'exemple, en 2024, 600 heures ont été consacrées à tester et sécuriser deux projets majeurs pour le réseau des Caf : la numérisation des chèques et la numérisation des flux hors allocataires via la solution OPEX.



**L'équipe
de recette GED
de la Caf du Finistère.**

L'ACCÈS AUX DROITS

La Caf du Finistère a été sollicitée tout au long de l'année pour participer à des forums, des événements thématiques, des temps forts dédiés à l'accès aux droits sur les territoires.

Au total, en 2024, ce sont **43 actions** qui ont été mises en œuvre par la cellule Accès Aux Droits.

Pour assurer ce plan d'actions, la cellule a su mobiliser et coordonner les interventions de collègues issus de différents services de la Caf.

Engagée en fin d'année 2023, l'expérimentation liée à la territorialisation de l'accès aux droits a été menée tout au long de l'année 2024. La cellule a co-porté le déploiement d'actions « d'aller-vers » la population.

Journée handicap

Le 16 avril 2024, la journée dédiée au handicap, qui s'est déroulée à l'espace Dan Ar Braz à Quimper, a été une véritable réussite collective.

L'événement était organisé en deux temps.

• **La matinée était consacrée aux partenaires.** Elle comportait une information sur les aides légales, à partir

d'illustrations concrètes issues du parcours de vie, de l'enfance à la retraite, laissant à chaque institution (Caf, CPAM, MDPH, Carsat, service PCH du Conseil départemental) la possibilité de présenter ses missions et mettant en évidence les complémentarités des organismes pour les personnes en situation de handicap.

• **L'après-midi était dédié à un forum** ouvert aux partenaires et aux usagers. Une large palette des acteurs du territoire était mobilisée pour présenter leurs missions : loisirs, répit, aidants, insertion professionnelle, mobilités...

Quelques chiffres :

- 33 personnes mobilisées (agents Caf et partenaires).
- 157 professionnels présents le matin.
- 250 visiteurs sur le forum.
- 32 structures représentées sur le forum.

Les échanges ont facilité l'interconnaissance. Ils ont soutenu la mise en réseau. Des collaborations perdurent aujourd'hui pour répondre au mieux aux usagers et débloquer des situations difficiles.

Cette journée a été l'occasion de tourner **un film** qui est mis à disposition des allocataires sur le site Caf.fr.



Les agents de différents services de la Caf ont contribué à la réussite du forum handicap du 16 avril 2024.

Croix rouge

La cellule Accès Aux Droits continue son travail en partenariat avec les associations caritatives du Finistère.

Pour répondre au mieux aux attentes des bénévoles de la Croix Rouge, le 1^{er} octobre, trois agents de la Caf ont participé à une maraude à Quimper : l'occasion de découvrir les locaux, les missions de la Croix Rouge et d'échanger avec les bénévoles et les personnes de la rue, sur les difficultés rencontrées pour accéder aux droits.

Le 2 octobre 2024, les bénévoles se sont rendus dans les locaux de la Caf à Quimper. Après une visite de l'accueil, Vanessa Le Page, la conseillère technique Accès Aux Droits et Élodie Raoul, conseillère service à l'usager, ont expliqué le fonctionnement de la Caf, les démarches, en réalisant des focus sur le RSA, les situations des personnes étrangères et les suspensions de droits.

Ce fut également l'occasion pour les agents de la Caf et

les bénévoles de la Croix Rouge de dresser de nouvelles perspectives d'interventions, comme l'expérimentation d'une présence de la Caf lors des tournées de maraudes.

Coopérative d'accès aux droits

Dans le cadre des missions nationales innovation, la Caf s'appuie sur un projet de coopérative d'accès aux droits portée par la Maison solidaire de Kermarron à Douarnenez. La structure s'adosse au vécu des habitants, à leurs problématiques d'accès aux droits ou à l'e-administration pour développer une entraide, une solidarité et un développement de la coopération partenariale évitant les problèmes de non-recours. A l'automne 2024, une campagne d'accès aux droits a été réalisée de manière partenariale, mobilisant des CSU pendant 15 jours.

1^{er} et
2 octobre
2024 :
maraude
et temps
d'informa-
tion à
la Caf.



LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE

En 2024, le service de Médiation Administrative a étudié **286 dossiers**.

Les allocataires sont à l'origine de 41 % des demandes. Le service est également saisi par **des tiers** (tuteurs...) à hauteur de 23 %, les délégués auprès du Défenseur des droits (14 %), les médiateurs des autres institutions (8 %), des services internes à la Caf (7 %), les représentants de l'État et les élus (4 %).

Le profil des allocataires finistériens ayant recours au service de médiation administrative est très proche de celui des allocataires à l'échelle nationale : part d'allocataires ayant un quotient familial inférieur à 500, part des travailleurs indépendants, part des inactifs.

Il se distingue sur deux points : la part des personnes porteuses de handicap est plus élevée et la part des familles monoparentales est moins élevée.

Une demande reçue par le service de la médiation peut concerner plusieurs prestations. Au cours de l'année 2024 les demandes concernent principalement les aides liées au handicap, au logement, aux prestations familiales, au RSA et à la prime d'activité.

Dans 78 % des cas, les allocataires saisissent le service de la médiation par l'envoi d'un mail.

Nouveautés 2024

Depuis le mois de mai, le service bénéficie d'un renfort de plusieurs heures par semaine d'une technicienne afin de seconder la médiatrice dans l'étude des dossiers.

Depuis fin novembre, une téléprocédure est proposée aux allocataires. Elle leur permet, en cas d'insatisfaction, de saisir leur médiateur via l'espace Mon compte sur Caf.fr.

Formation prévention des troubles langagiers auprès des RPE

La Caf du Finistère s'est associée à l'Agence Nationale des Solidarités Actives pour proposer une formation-action sur le soutien au développement langagier du tout-petit aux professionnelles des Relais Petite Enfance et une mise en réseau de ces dernières.

Dispensée sur trois jours, la formation outille les professionnelles des RPE dans leur rôle d'appui à la professionnalisation des assistantes maternelles et de lieux-ressources pour les professionnelles et les parents, sur les questions du langage des tout-petits et l'importance de la prévention, avec une attention particulière portée à celles et ceux en ayant le plus besoin.

Avec l'animation de réunions réseau des groupes formés les mois suivant la formation, la méthode d'intervention proposée ancre les apprentissages dans les pratiques, accompagne la conduite du changement et formalise un réseau de professionnelles formées.

Ce projet renforce la légitimité des professionnelles des RPE et des assistantes maternelles en tant qu'acteur de



Session de formation des professionnelles des RPE.

prévention dans le champ du langage, notamment au service des enfants et des familles les plus vulnérables.

Accompagnement des EAJE sur la santé environnementale

Les 4 Caf de Bretagne se sont associées à l'association Agir pour les générations futures afin de proposer un accompagnement aux Établissements d'Accueil du Jeune Enfant volontaires dans la prise en compte de la santé environnementale au sein de leur établissement afin de favoriser la prévention des 1 000 premiers jours de l'enfant.

Les objectifs étant de sensibiliser les professionnels et les parents à la santé environnementale, de promouvoir des environnements et des pratiques respectueux de l'environnement et favorables à la santé des enfants et des professionnels de l'établissement, de consolider la prise en compte de la santé environnementale par les EAJE, de créer une dynamique collective permettant l'échange de bonnes pratiques et de permettre aux EAJE pilotes de diffuser les pratiques exemplaires en Bretagne.



Réunion bilan de l'accompagnement des EAJE.

PÔLE DÉPARTEMENTAL

Semaines de la parentalité et journée départementale

Du 12 février au 3 mars 2024, le Réaap 29 a organisé les « Semaines de la parentalité ».

Sur l'ensemble du département, des partenaires ont mis en place des temps forts afin de réunir les parents, leur faire connaître les activités qui s'adressent aux familles. Elles ont pu s'appuyer sur la 4^e édition du programme de courts-métrages « Questions de familles ».

La 15^e journée départementale du Réaap qui abordait le thème « Adolescence & Parentalité » s'est tenue à l'ITES à Brest/Guipavas. Les quelques 200 participants (profes-

sionnels, parents...) ont pu entendre la conférence du psychologue clinicien Mathieu Favennec « D'une parentalité à l'adolescence – quels processus se mettent en Je ? » et se retrouver sur l'un des 8 ateliers proposés l'après-midi.

En savoir plus sur le Réaap 29 :
www.infoparent29.fr – rubrique Réaap.

Conférence de Mathieu Favennec, psychologue clinicien et docteur en psychologie clinique.



« Questions de familles » : des projections et des temps conviviaux

« Questions de familles » est un programme de courts-métrages conçu par le Réaap 29 et l'association Côte Ouest avec le soutien financier de la Caf du Finistère. Présenté en avant-première lors du Festival européen du film court de Brest, ce programme est élaboré avec un comité de sélection mis en place par le Réaap composé de professionnels, de parents et de jeunes. Les 6 courts-métrages de cette édition 2024/2025 abordent les thématiques de l'adolescence et de la parentalité. Les structures qui le souhaitent peuvent s'appuyer sur « Questions de

familles » dans le cadre des Semaines de la parentalité pour organiser des temps conviviaux et permettre aux familles d'échanger. En dehors des Semaines de la parentalité, ce programme a vocation à tourner et peut être loué jusque fin 2025.

Organiser une projection : <https://www.filmcourt.fr/Questions-de-familles-166.html>.

Action CDSF « mettre en place des formations à destination des professionnels de l'animation socio-culturelle »

Dans le cadre du Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF), La Caf du Finistère et le Service départemental à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (SDJES), en lien avec les associations et fédérations d'éducation populaire, poursuivent leur engagement à destination des Accueils Collectifs de Mineurs (ACM) au travers d'un catalogue de formation.

En 2024, **61** formations ont été organisées réunissant **722** participants.

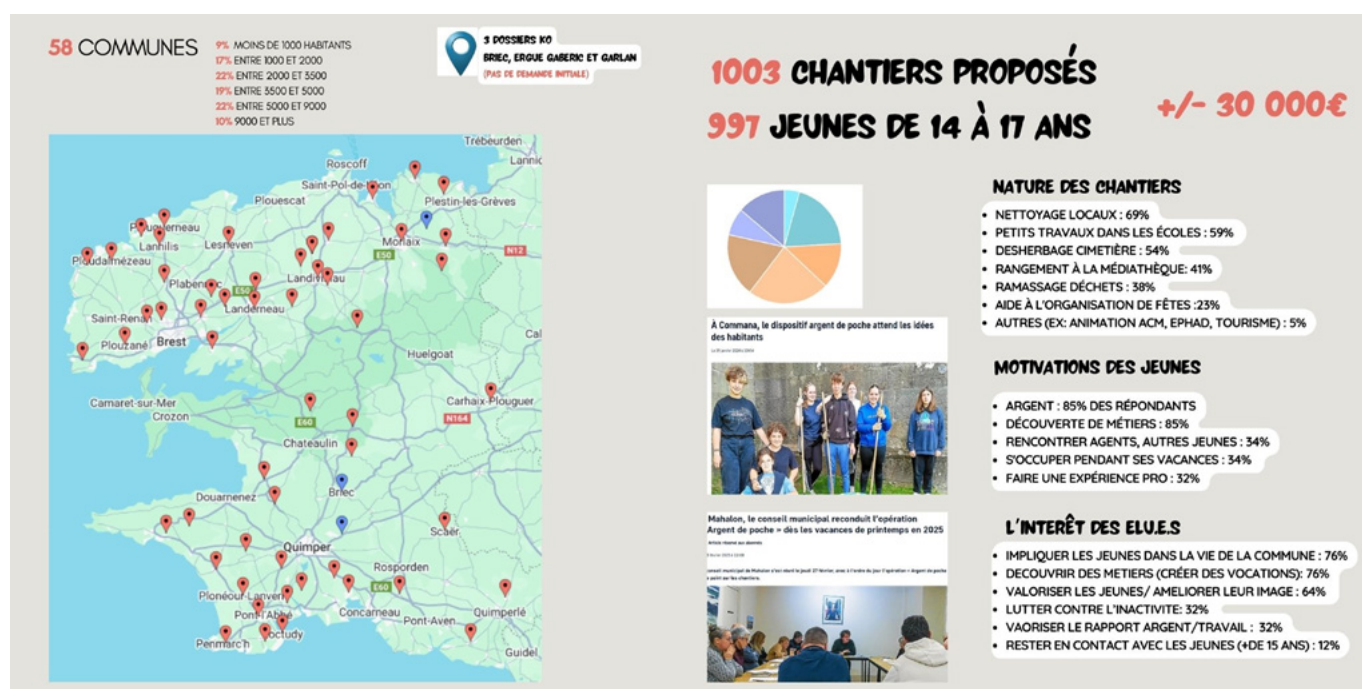
Parmi elles, deux temps fort : la journée « Prépare ta colo » réunissant **90** participants le 14 juin à Brasparts, et deux journées « L'ACM dans son environnement institutionnel » menée conjointement par la Caf et le SDJES. Matinée autour du contexte institutionnel et ateliers l'après-midi pour répondre aux questions techniques. Ces temps ont réuni **85** participants.



« Argent de poche », un rapport gagnant-gagnant entre élus et jeunes

« Argent de poche » ce sont des chantiers éducatifs pour les 14-17 ans. **58** communes ont proposé des chantiers éducatifs en 2024 et ont par ailleurs bénéficié du soutien

de la Caf du Finistère pour le financement des « gratifications ».



PÔLE DÉPARTEMENTAL

« Chez toit », l'expérimentation de la colocation intergénérationnelle par de jeunes monoparents

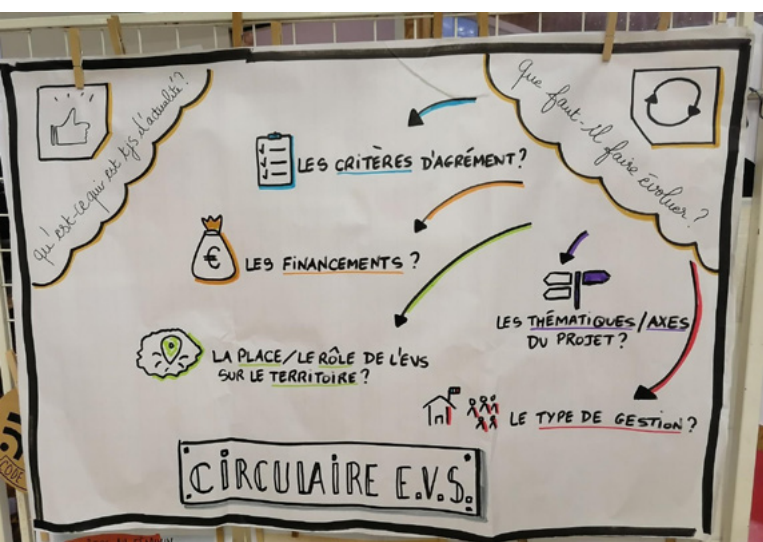
En janvier 2024, une équipe composée d'agents de la Caf du Finistère et de partenaires associatifs, avait participé au *hackathon* organisé par la Caisse nationale d'allocations familiales. Le thème à explorer était : « l'offre intergénérationnelle comme réponse aux besoins des territoires : accueil de la petite enfance, hébergement des jeunes, décohabitation conjugale... »

L'équipe finistérienne s'est illustrée en proposant une action innovante : « Chez Toit », un service de cohabitation solidaire à destination de jeunes monoparents (étudiant(e), salarié(e), en formation professionnelle, ayant un minimum de ressources) avec le versement d'une ALI (Aide au Logement Intergénérationnel) pour les « hébergeurs solidaires. »

L'expérimentation est en cours depuis fin 2024 et portée par l'association AILES 29. Elle s'étendra sur les trois prochaines années. Le projet est accompagné par l'équipe de la Caf du Finistère (référents innovation, évaluation et jeunesse).



Animation du réseau des Espaces de Vie Sociale



Les EVS, sur le Finistère, forment un ensemble de projets très hétérogènes (typologie des territoires, volume budgétaire, nature du projet...).

L'objectif du réseau EVS vise ainsi à favoriser les échanges entre les associations et notamment pour celles qui sont plus isolées, non affiliées à une fédération ou étant seule acteur AVS (animation de la vie sociale) sur leur territoire.

Lors de la dernière rencontre du 8 octobre 2024, les EVS présents se sont définis comme des acteurs de la mobilisation d'habitants, faisant la promotion de l'engagement bénévoles. Ils portent une attention particulière à ne pas être que dans le « faire pour faire » des actions et de bien rester dans le cadre général de la circulaire AVS et des moyens financiers qui sont les leurs.

La PS PAEJ et le temps fort Santé mentale

Dans le cadre du déploiement de la nouvelle prestation de service Point Accueil Écoute Jeunes en 2024, un temps de travail sur le sujet du bien-être des jeunes et de leur santé mentale a été organisé le mardi 25 juin dans l'amphithéâtre de L'ITES de Guipavas.

115 professionnels issus de différents secteurs d'intervention (du sanitaire, du social, de l'Éducation nationale, de l'animation socioculturelle ou encore des collectivités locales) ont répondu à l'invitation.

A partir de la présentation du rapport d'étude du CESER «Il faut toute une région pour favoriser le bien-être des jeunes bretons», les participants ont pu découvrir de nombreuses initiatives finistériennes ainsi que les différentes ressources existantes, dont les PAEJ finistériens (Le PAEJ du Pays de Morlaix, le PAEJ du Pays de Brest et le PAEJ du Pays de Cornouaille).

Ces services viennent compléter l'offre existante à destination des jeunes de 12 à 25 ans et de leurs parents, en offrant un accueil, une écoute, un accompagnement, en lien avec le partenariat local.

Les PAEJ bénéficient, après passage en commission d'action sociale, d'un agrément pour les cinq prochaines années.



PÔLE TERRITOIRES

Expérimentation accès aux droits sur Morlaix et le Cap-Sizun

S'appuyant sur les enjeux partagés de la CTG de **Morlaix Communauté**, une démarche « d'aller vers » pour lutter contre le non-recours aux droits a été initiée en 2024, avec la définition d'un plan d'actions. Le 14 octobre 2024 a eu lieu une journée d'accès aux droits par la mise en place d'ateliers Caf suivis par 80 professionnels locaux et d'un forum composé de 30 stands Caf et partenaires à destination de tout public. Cette journée visait l'inter-connaissance des acteurs du territoire, la découverte et l'amélioration de l'accès aux droits des habitants.

Pour aller plus loin et au plus près du public concerné par le non-recours aux droits, une action expérimentale d'intervention Caf auprès du Secours Populaire de Morlaix sera mise en œuvre à partir de février 2025 avec la mise en place d'une permanence Caf par mois. En parallèle et dans la continuité du plan d'action, un groupe de suivi partenarial d'accès aux droits va être organisé dès 2025.

Les mardi 24 septembre et jeudi 21 novembre après-midi, la Caf, la CPAM du Finistère et l'Espace France Services du **Cap-Sizun** ont proposé une permanence exceptionnelle conjointe dans les locaux de l'Épicerie solidaire à Plouhinec.

La mise en œuvre de cette action adaptée aux particularités locales est le fruit d'une collaboration rapprochée avec l'espace France Services du Cap-Sizun, l'équipe de professionnels et bénévoles de l'Épicerie solidaire du Cap-Sizun et la CPAM.

Une quinzaine de personnes ont été reçues : en majorité un public fragile, isolé et/ou peu voire pas mobile. Ce qui a permis d'éviter des ruptures de droit, de maintenir le versement des prestations et de rassurer les allocataires vis-à-vis de l'administration.

La présence des professionnels sur le même espace permet un accompagnement global du public et de renforcer la collaboration entre les opérateurs et la France Services.

C'est aussi un travail transversal entre les directions Allocataires et direction Partenaires : Ligne du public, équipe de territoire, cellule accès aux droits.



Les journées AAD sont le fruit du travail transversal entre différents services de la Caf.



Charte partenariale Ville de Brest / Caf

Un partenariat très ancien lie la Ville de Brest et la Caf du Finistère. La convention historique, cadrant notamment la gestion directe des centres sociaux brestois et le Contrat Enfance Jeunesse, a laissé la place à une charte partenariale dont l'ambition est de « promouvoir et déployer une feuille de route pluriannuelle d'actions coordonnées entre les deux institutions, et de fixer les principes de ce partenariat dans les domaines partagés de l'action sociale. »

Les principaux axes de coopération identifiés sont l'accessibilité pour tous les publics, le handicap et l'insertion, la petite enfance, l'enfance, la jeunesse, l'animation de la vie sociale et la parentalité.

Différentes instances sont mises en place pour animer cette charte, définir des priorités annuelles et en assurer la mise en œuvre opérationnelle. Ainsi, le comité opérationnel sur la thématique « petite enfance » a retenu 3 sujets pour l'année 2025 : la mise en place du Service Public de la Petite Enfance (SPPE), l'accompagnement des crèches associatives et l'accompagnement des LAEP dans le cadre de l'appel à projets Caf.

Une évolution importante des services aux familles à Plougonvelin

Le mercredi 18 septembre 2024 a eu lieu l'inauguration de la nouvelle crèche multi-accueil Ti Breizhou de Plougonvelin. Le projet a permis de transférer les 20 places existantes de l'EAJE L'Île aux Pitchounes et de créer 10 nouvelles places. La crèche, qui comprend 540 m² de bâtiments et 700 m² d'espaces verts, peut accueillir jusqu'à 40 enfants. Les parents présents ont exprimé leur satisfaction, soulignant la qualité des infrastructures et l'importance de cette capacité d'accueil pour répondre aux besoins futurs de la commune. Le projet, d'un montant de 1 161 000 € HT, a été soutenu par la Caf à hauteur de 430 000 €.

Parallèlement, les locaux libérés par l'EAJE L'Île aux Pitchounes sont en cours de transformation pour permettre à l'ALSH d'accueillir ses 120 enfants et plus dans des conditions optimales. Cette initiative centralisera l'accueil des enfants en un lieu unique, offrant plus de cohérence et de lisibilité pour les parents et les enfants. Le projet parentalité pourra également se développer dans les locaux de l'ALSH, améliorant l'accueil des assistantes maternelles.

Inauguration de
la crèche Ti Breizhou
le 18 septembre 2024.



PÔLE TERRITOIRES

Relogement de la crèche Arche de Noé à Quimper

Sur le territoire de Quimper Bretagne Occidentale, l'année 2024 aura été une année de mobilisation autour du projet de relogement de la crèche l'Arche de Noé.

Cette crèche de 38 places, située dans le centre-ville de Quimper est ouverte depuis 1937. Les projets de relogement se sont succédés sans aboutir. Face à l'urgence du relogement, les élus en font une priorité de leur mandat actuel.

Le site de Roz-Maria, a été identifié pour accueillir la future crèche dans les locaux de l'ancienne crèche départementale. Le budget prévisionnel est de 3,9 millions d'euros HT.

Un premier comité de pilotage a eu lieu en juin 2024, rassemblant l'ensemble des partenaires dont la Caf autour de ce projet. Par ailleurs, la Caf a été présente aux côtés du partenaire afin d'envisager plusieurs options dans le cadre de ce relogement, de façon à optimiser les financements possibles : développement de places, création de nids maternels portés par la collectivité dans le cadre de sa crèche familiale.

Pour l'instant, seule l'option de 4 places supplémentaires est retenue au niveau du multi-accueil, portant ainsi la structure de 38 à 42 places. Ouverture du site prévue au printemps 2028.

Investissement de QBO dans le cadre de l'appel à projet du Fond initiative petite enfance

Les 4 haltes-garderies de Quimper Bretagne Occidentale sont mobilisées dans une démarche visant à mieux répondre aux besoins des publics éloignés des services modes d'accueil du jeune enfant. Cette mobilisation vise à mieux faire connaître l'accueil occasionnel notamment auprès de publics éloignés des modes d'accueil (public en insertion...).

La collectivité souhaite lutter contre le non-recours en informant davantage les familles sur l'offre « haltes-garderies » existante et éventuellement « places d'urgence ».

La Caf est partenaire du projet et finance plusieurs actions dont l'élaboration d'un clip vidéo dédié.



Mise en oeuvre technique des réformes financières à destination des services

La Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2023-2027 signée le 10 juillet 2023 est porteuse d'ambitions fortes à destination des services aux familles. Ainsi, en 2024, à destination des services de la petite enfance, la Caf a mis en œuvre le « **bonus attractivité** » visant à accompagner les partenaires gestionnaires de crèches financées par la PSU qui revalorisent le niveau des rémunérations de leurs personnels en application des conditions d'éligibilité, le financement des **journées pédagogiques** afin de contribuer au renforcement du financement du temps de travail hors présence des enfants au sein des EAJE PSU, l'évolution de **fonds modernisation des EAJE** qui porte notamment l'ouverture aux micro-crèches PAJE et aux Maisons d'Assistants Maternelles (MAM), et à la revue des barèmes du **Plan d'investissement pour l'accueil du jeune enfant**.

A ceci s'ajoute les mesures à destination de l'enfance-jeunesse, notamment le « **bonus inclusion handicap** » qui

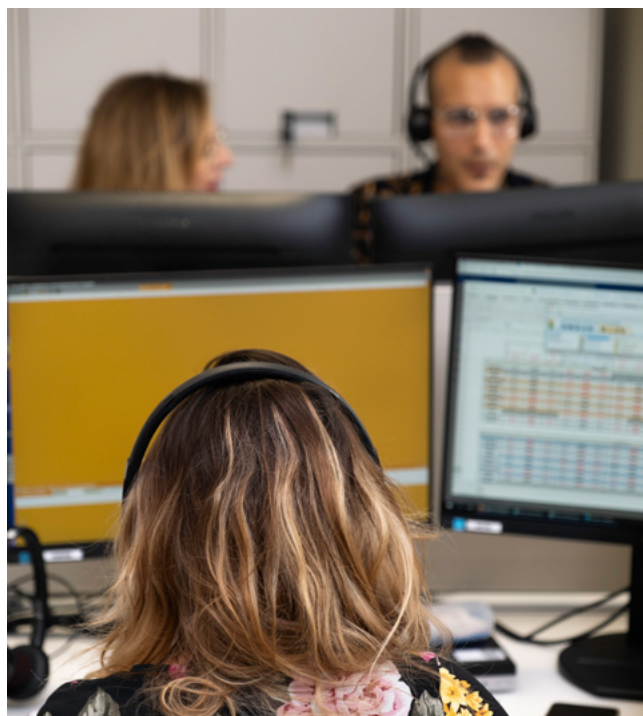
constitue une aide financière complémentaire à la PSO* ALSH, s'élève à 4,50 € par heure d'accueil d'un enfant ou adolescent bénéficiaire de l'AEEH, le **dégel des bonus territoires jeunesse** permettant de soutenir d'avantage l'offre nouvelle d'activité des ALSH, du soutien aux formations BAFA/BAFD et aux séjours, la création d'une prestation de service **PAEJ** qui s'accompagne d'un effort financier important réalisé par la branche Famille permettant de mieux solvabiliser un grand nombre de PAEJ.

Enfin, il est à relever l'évolution des **fonds public et territoires** dont la priorité est donnée à la consolidation des dynamiques engagées ainsi qu'à de nouveaux volets venant soutenir tout particulièrement les enjeux de renforcement de la qualité d'accueil et l'accompagnement de solutions émergentes.

*Prestation de Service Ordinaire.

Nouveaux outils de pilotage

La branche Famille généralise une démarche de management de la production dédiée à la gestion des aides aux partenaires. Aussi, la Caf a mis en place un plan de production des aides financières collectives visant à l'optimisation de la qualité de service rendu aux partenaires, afin de faciliter la mise en œuvre des politiques d'action sociale et à renforcer ses capacités d'écoulement de la charge de travail grâce à une meilleure connaissance et articulation des charges avec les ressources humaines puis informatiques. En complément, la Caf s'est dotée d'un plan de relance des partenaires pour encourager leurs contributions à l'écoulement du traitement des déclarations et subventions.



Refonte de l'architecture des conventions d'objectifs et financement

Cette évolution vise à adapter le dispositif de contractualisation entre les Caf et les partenaires financés au titre de l'action sociale. Cela se traduit par la suppression de la nécessité de signer des avenants trop fréquemment, et simplifier le contenu en créant un document complémentaire, appelé *addendum*, dans lequel sont intégrées

les évolutions sans impact juridique. Cette évolution facilite l'intégration dès à présent de l'ensemble des mesures nouvelles portées par la COG 2023-2027 au sein de convention ou d'avenant dit de portée générale.

INFORMATIQUE

Remplacement de matériel

Dans le cadre du maintien et de l'amélioration des conditions de travail des agents de la Caf du Finistère, l'outil informatique revêt une dimension centrale. Chaque année, un plan d'équipement informatique est mis en œuvre et permet de renouveler les matériels en voie d'obsolescence.

En 2024, au-delà des écrans, stations d'accueil, webcams,

claviers qui sont renouvelés régulièrement, 70 ordinateurs portables et 260 unités centrales Tiny ont été commandés puis installés par le service Informatique, avec la plupart du temps une amélioration de la performance du matériel.

Enfin, plus de 100 téléphones portables professionnels ont aussi été changés.

GDT : un nouveau projet collaboratif porté par la communauté ACDC

Le développement d'une application dédiée à la gestion du télétravail en Caf a débuté en février 2024 avec le support technique du Pôle ACDC (Accompagnement de la Communauté des Développeurs Caf) et le soutien logistique de la DRC (Direction de la Relation Client).

Cette application nommée GDT, Gestion Dématérialisée du Télétravail, est issue d'un développement réalisé initia-

lement par la Caf d'Ille-et-Vilaine.

La Caf du Finistère a contribué largement au déploiement de ce projet pour le compte de plusieurs Caf via nos services Informatique et Ressources Humaines. Les tests ont été réalisés de juillet à décembre 2024 et le passage en production a été concluant, permettant de simplifier ce processus.

Robots

La RPA (Robotic Process Automation) ou l'assistant digital est une solution logicielle sur mesure permettant d'automatiser les processus métiers. Elle permet de créer des scripts d'automatisation des tâches manuelles. Ceux-ci sont destinés à être réalisés par des robots.

La Caf du Finistère a des compétences en matière de développements d'automates et est amenée à en développer pour le compte du national à destination de l'ensemble des Caf, ou pour la Caf en local sur un sujet remonté par une équipe.

En local, le bilan est globalement satisfaisant en 2024, avec une belle progression par rapport à 2023, puisque le nombre de traitement a été doublé (avec un taux de réussite globale de 94,94 %).

LES RESSOURCES

Visite du DSI de la Cnaf

Le mardi 6 février, la Caf du Finistère a accueilli Laurent Tréluyer, directeur des Systèmes d'Information de la Cnaf. La journée a été rythmée par différents échanges avec les équipes.

Accueilli par M. Malfre, Laurent Tréluyer, qui a pris ses fonctions à la Cnaf en septembre 2023, a rencontré les collègues de différents services afin d'échanger sur nos problématiques et attentes en matière de SI :

- les prestations,
- la relation de service,
- les AFC,
- le service Informatique.

L'après-midi a été orientée autour des missions institutionnelles exercées par plusieurs agents de la Caf du Finistère :

- du service Informatique,
- du service EPS (Expertise - Production - SNGR),
- des chargées d'études,
- du *chatbot* et de l'intelligence artificielle au DARSEM.

Rencontre de Laurent Tréluyer et du service Informatique le 6 février 2024.



MOYENS GÉNÉRAUX

Choix du projet immobilier brestois

Le Conseil d'administration de la Caf du Finistère a validé, à l'unanimité en septembre, le choix du lieu retenu pour le nouveau siège brestois.

De nouvelles grandes étapes se profilent à horizon du premier semestre 2025 : validation au CA de la Cnaf, signatures et lancement des ateliers participatifs...



MOYENS GÉNÉRAUX

Travaux dans les centres sociaux

Comme chaque année, le service Patrimoine a mené des travaux dans les centres sociaux, soit liés à de la rénovation, de la réparation ou de l'amélioration de l'existant.

Au centre social de Kérourien, les menuiseries extérieures et la façade ont été refaites suite aux dégradations opérées pendant les émeutes de juillet 2024. Le raccordement au réseau de chaleur urbain, le changement de chaudière et le ravalement du bâtiment ont également pu être réalisés.

Au centre de Kérangoff, le ravalement de la partie béton de la façade extérieure a également été refait, et à Pen-ar-Créac'h c'est la grande salle d'activités qui a fait l'objet d'une rénovation suite aux dégâts de la tempête Ciaran.

Des travaux de rénovation sur l'ensemble des sites administratifs ont également été mis en œuvre.

A Quimper, on peut noter les travaux des ascenseurs, de la chaudière, le remplacement de l'onduleur.

A Brest, deux salles de réunions ont fait l'objet d'une rénovation complète (sols, peinture) : la salle Les Glénan, plus grande salle du bâtiment située au dernier étage et qui permet de multiples configurations, et le NevezLab, salle de créativité collective créée en 2024 pour favoriser les moments d'idéation.

**Centre social
de Kérourien
à Brest
et salle de
réunion
Les Glénan.**



RESSOURCES HUMAINES

Baromètre social institutionnel - BSI

Cette enquête auprès des agents de la Caf en CDI est mise en œuvre dans l'ensemble des organismes de Sécurité sociale tous les 3 ans, et est réalisée par l'institut indépendant BVA. Elle a pour objectif de mesurer la perception du travail et permet de comparer les évolutions temporelles, et les résultats avec les autres organismes (de la branche Famille ou de la Sécurité sociale).

Près de 65 % des agents ont répondu (contre 44 % en

2021) ce qui permet d'avoir des résultats significatifs. De nombreux items sont en progrès, par exemple 81 % des agents répondants sont satisfaits de leur travail, contre 71 % des agents de la branche Famille.

L'analyse des résultats a fait l'objet d'un plan d'actions qui sera suivi par le service RH et la Direction.

Négociations

Les échanges avec les organisations syndicales ont eu lieu durant toute l'année, et ont notamment abouti à deux nouveautés au bénéfice des agents de la Caf.

Le premier dispositif concerne **la semaine en 4 jours**. Cette proposition d'expérimentation est issue de l'équipage n°4 de la Mission CPOG saison 1 sur la qualité de vie au travail.

Le service RH a travaillé ces derniers mois de concert avec la Direction et les instances syndicales sur les contours de cette expérimentation.

En résulte une proposition selon deux formules au choix :
- 36 h avec 3 RTT,
- 35 h 33 sans RTT.

Cette expérience est prévue sur une durée d'un an à compter du 1er janvier 2025.

En matière environnementale et climatique, la loi du 24 décembre 2019 dite « Loi d'orientation des mobilités » a contribué à promouvoir la transition écologique au niveau national en créant notamment **le Forfait Mobilités Durables (FMD)** codifié à l'article L3261-3-1 du Code du travail.

Dans le cadre de la responsabilité sociétale des entreprises, les parties ont la volonté de réduire l'empreinte carbone de l'organisme en encourageant notamment le recours aux moyens de mobilité douce par les salariés.

Ainsi, l'accord met en place le Forfait Mobilités Durables au sein de l'organisme qui est un dispositif de prise en charge totale ou partielle des frais de transport des salariés effectuant leurs trajets domicile/lieu de travail au moyen d'un ou plusieurs modes de transports alternatifs à la voiture individuelle.

Transition écologique

La Caf du Finistère a nommé un chargé de mission à la Direction Ressources en mai 2024 dont une partie de l'activité est dédiée à la transition écologique.

En septembre 2024, un plan d'action transition écologique a été validé. Il s'agit d'une déclinaison de la fiche n°16 de la COG 2023-2027 « Renforcer l'engagement de la branche dans la transition écologique ». Il est structuré en trois axes. Un premier axe qui a pour vocation de « décupler, piloter et outiller la démarche de transition écologique ». Un deuxième axe qui a pour objectif de « faire évoluer le comportement de nos publics ». Et enfin le dernier qui a pour enjeu de « faire évoluer nos comportements ».

Pour mettre en place ce plan d'action ambitieux composé de 29 fiches actions, un cercle d'acteurs internes dédié à la transition écologique a été mis en place.

Ses membres ont bénéficié en fin d'année d'un atelier de sensibilisation à La Fresque du climat, dans l'objectif d'être formé à l'animation en début d'année 2025 et assurer un déploiement de cette formation aux salariés intéressés dès l'année 2025.



Atelier Fresque du Climat
le 5 décembre 2024.

Octobre rose

En 2024, la Caf a encouragé à nouveau les agents à participer aux courses solidaires Odyssée et Kemper'Ose, et a mis en place des ateliers de prévention et un webinaire de sensibilisation sur le dépistage des cancers et en particulier les cancers du sein.



Les collègues Caf à Quimper
le 6 octobre 2024.

RESSOURCES HUMAINES

Parcours d'intégration

Un groupe projet a été créé en avril 2024 pour travailler à une nouvelle proposition de parcours d'intégration des nouveaux embauchés à la Caf. Grâce à l'intelligence collective, des idées et prototypes ont été pensés et soumis au Codirel. Le parcours proposé a été validé fin 2024 dans son intégralité pour une mise en place en version test en janvier 2025. En voici les grandes lignes.

Objectifs de ce nouveau parcours :

- Offrir un accueil attentionné.
- Faciliter l'intégration et développer un sentiment d'appartenance.
- Bien préciser le rôle des différents acteurs.
- Avoir une bonne connaissance de ses droits et devoirs, de la culture et des valeurs institutionnelles.
- Accessible et modulable selon les spécificités des services.
- Autonomiser l'agent.
- Contribuer positivement à notre image employeur.



Séance d'idéation
du groupe projet
au Névez Lab.



2^e quin'zen du numérique

La Caf a renouvelé ce temps fort interne dédié à l'accompagnement numérique de ses agents. De nombreux ateliers ont été organisés par les agents (les facilitateurs numériques) et deux conférences, l'une sur l'IA et l'autre sur la sobriété numérique, ont passionné les agents tout

en leur donnant des clés de compréhension d'un environnement toujours en évolution.

Un *hackathon* a permis de faire travailler plusieurs équipes sur « l'infobésité ».



LES ATELIERS

Bonnes pratiques,
LinkedIn,
Viva Engage, Cafcom,
Outlook, Teams



LES CONFÉRENCES

Sobriété Numérique
ADEME
Intelligence artificielle
POLARIA



LE HACKATHON

Un événement usant
d'approches créatives
pour lutter contre
l'infobésité
En présentiel à Brest



PETIT-DÉJEUNER

Activité conviviale en
présentiel,
Sur les 3 sites

Communication

Accompagnement des services sur des actions internes et externes

La service Communication contribue à de nombreux projets, à la fois en interne comme les groupes transition écologiques, la rénovation du parcours d'intégration, Mission CPOG, les facilitateurs numériques, et en externe via la cellule accès aux droits, le parcours naissance, le parcours séparation, les forums et salons.

La Communication appuie, via son expertise, les autres services tout au long des projets et produit *in fine* toutes les réalisations graphiques à ce titre (logos, affiches, plaquettes, vidéos, visuels, rédactionnel, etc.).

En interne, le service s'applique à créer une dynamique interne facilitant un cadre de travail agréable et convivial, via des événements en présentiel comme les vœux en début d'année, la semaine de la QVCT, ou via l'intranet de la Caf (JO'bureau, Caf'lendrier pendant les fêtes de fin d'année...).



LES RESSOURCES au 31/12/2024

- 430 agents dont 27 CDD
- 361 femmes et 69 hommes
- 328 télétravailleurs

- 388,67 ETP CDI moyenne annuelle
- 26 personnes recrutées en CDI
- Frais de personnel : 23 954 137 €

LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

Une qualité davantage partagée

La stratégie interne, initiée en 2024 à la Caf du Finistère pour une qualité partagée, avait pour objectif principal d'aller au-delà du déploiement de la Démarche Qualité Intégrée, en faisant de la qualité un levier de responsabilisation des managers et des équipes.

Un pilotage qualité au service de la responsabilisation et de la dynamique collective, c'est cohérent avec l'esprit de notre mission CPOG.

Un plan d'actions 2024 s'est concentré sur :

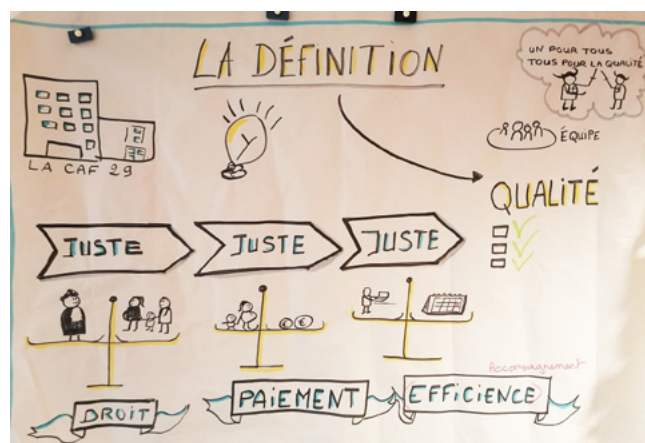
- le partage d'une définition commune de la qualité,
- l'accompagnement des managers,
- la communication interne,
- la mise en place de nouveaux modes d'évaluation.



Les 5 victoires qualité de l'année

- Un pilotage et une gouvernance affirmés en 2024 et une définition appropriée (illust. 1).
- Des plans d'actions opérationnels systématiques en cas de risque sur l'atteinte d'un objectif (illust. 2).
- Des indicateurs pris en main et suivis (illust. 3).
- La fluidité du déploiement de la DQI.
- Le lancement d'une nouvelle étape de travail collaboratif sur le thème de la qualité (illust. 4).

1



Un pour tous
Tous pour la qualité !

Plan d'action d'amélioration de la qualité de la liquidation des prestations

La qualité de traitement constitue un enjeu fort. Elle est constitutive du versement « au juste droit » de nos prestations et, par là-même, de la légitimité de notre action en tant que Caf.

La CAF du Finistère en fait une préoccupation principale, d'autant plus prégnante qu'une dégradation de l'indicateur IQLO est observée sur les derniers mois.

Poursuivre une meilleure qualité de la liquidation des prestations légales s'inscrit dans l'axe 1 du Cpg 2023-2027, à savoir de maîtriser durablement les principaux indicateurs de gestion en prenant appui sur la modernisation et la sécurisation du dispositif de délivrance des prestations.

Pilotage et suivi :

L'amélioration de la qualité de traitement fait l'objet d'une instance de suivi régulière et transverse : Instance Qualité des Prestations Familiales (IQPF) dont les membres sont :

Pour la direction Prestations	Pour la direction Comptable et Financière
• Stéphane LEBRUN (Directeur Adjoint) • Béatrice LE PALLEC (Responsable de la branche Prestations Légales) • Philippe TOUMINET (Responsable du service Prestations) • Armelle KEROUREDAN (Responsable du service Appui métier) • Angélique PERENNOU (Cadre de proximité service Prestations)	• Bénédicte EUGENE (Directrice Comptable et Financière) • Didier SUET (Fondateur de Pouvoir) • Maureen LE GENTIL (Responsable du service recouvrement/contentieux) • Roselyne MERCEL-APPRIOU (Responsable service contrôle allocataire et coordinatrice qualité) • Stéphanie CRESNO (Responsable du service vérification métier)

Cette instance a pour objet le suivi des indicateurs, le partage de données et d'analyse.

Elle décide également des actions à mettre en place et en assure le suivi.

La comité stratégique Allocataires (CSA), dont le Directeur est membre, est tenu informé des résultats mensuels en matière d'IQL et de l'aboutissement des actions correctives et préventives actées.

Plan d'action :

Le plan d'action de la CAF du Finistère pour l'année 2024 peut se scinder en deux thématiques :

1. L'affinage du pilotage par la compréhension des indicateurs et la formalisation de leur suivi via des outils coconstruits et utiles à tous les services concernés.



Ces actions ont reposé sur une communication dynamique et une implication des équipes, ainsi que sur l'innovation pour une amélioration continue.

Processus : Sélectionner tout (Vide) M1 Organiser l'offre et favo... M2 Répondre, orienter, acc... M3 Assurer un paiement ra... M4 Rétablir et améliorer le... M5 Accompagner, mainteni... P1 Définir et mettre en ou... P2 Piloter la qualité et le co... S1 Délivrer et garantir l'ac...

Intéressement : Tout

Part Variable : Tout

CPOG : Tout

COG : Tout

Cible : Tout

Recherche d'un indicateur : Tout

Année : 2024

Mois : octobre

Type de suivi : Sélectionner tout Annuel Mensuel

GLOBAL

Nom de l'indicateur	en N	en N-1	Objectif	CPOG	Intér.	Part Var.	PCI	DQI	Cible	Référent
Nb d'actions de prévention des indus mises en œuvre	3,0	4,0	3,0						Nationale	Béatrice Le Pallé Maureen Le Ger
Délai de démarche des contrôles sur pièces - M	0,0	3,9	25,0						Nationale	Béatrice Le Pallé/Philippe
Taux d'atteinte de l'objectif datamining pièces - M	89,0	40,8	100,0						Locale	Béatrice Le Pallé/Philippe
Taux de réalisation de l'objectif RAC Annuels	100,0	103,6	100,0						Nationale	Béatrice Le Pallé/Philippe
Taux de réalisation de l'objectif RAC Trimestriels	69,0	66,4	75,0						Nationale	Béatrice Le Pallé/Philippe
Nombre de créances prescrites de l'année	0,0	0,0	0,0						Nationale	Maureen Le Ger
Nombre de GMC traités	9,0	0,0	12,0						Nationale	Maureen Le Ger
Taux d'atteinte de l'objectif fraude - M	100,0	96,0	100,0						Locale	Maureen Le Ger
Taux de recouvrement des indus frauduleux (hors RSA)	86,9	77,0	77,0						Locale	Maureen Le Ger
Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus standard - M	87,6	88,7	88,5						Locale	Maureen Le Ger
Taux de recouvrement réel à 48 mois des indus frauduleux - M	86,8	65,7	90,0						Locale	Maureen Le Ger
Taux de recouvrement réel prospectif à 24 mois des indus standard	55,3	58,7	59,3						Locale	Maureen Le Ger
Taux de recouvrement réel prospectif à 48 mois des indus fraudes	52,5	62,9	63,6						Locale	Maureen Le Ger
CSP - Montant total d'IF détecté lors du traitement (CSP en montant)	2 571 158,0	3 153 456,0	3 881 929,0						Locale	Roselyne M.
Délai de liquidation des rapports de contrôle sur place - M	0,7	0,8	1,0						Nationale	Roselyne Merce
Délai de réalisation des contrôles sur place	4,0	0,0	5,0						Nationale	Roselyne Merce

Retour Sommaire

Vue mensuelle

Zoom sur les indicateurs de l'intéressement

Zoom sur les indicateurs de la part variable

Zoom sur les indicateurs exclusivement PCI

Une journée fraubuleuse

En 2024 a été organisée une journée collective à destination des acteurs de la lutte contre la fraude au sein de la Caf.

Un temps collectif a été proposé aux agents qui contribuent à détecter, rétablir le juste droit et sanctionner la fraude à la Caf du Finistère.

Étaient conviés le 6 juin 2024 :

- les contrôleurs assermentés et la référente du service contrôle,
- les gestionnaires conseil allocataires en charge de la régularisation des dossiers fraude,
- la référente et les conseillers contentieux en charge de la fraude,
- les référentes de la vérification comptable,
- une référente du service appui métier,
- les cadres en charge des services concernés,
- l'assistante DCF en charge de l'animation et de l'organisation de la journée.

Au-delà de l'inter-connaissance entre les participants, les enjeux étaient :

- Comment faciliter les échanges pour mieux travailler ensemble ?
- Comment favoriser les conditions d'atteinte des indicateurs de la lutte contre la fraude ?
- Comment communiquer en interne sur les métiers en lien avec la lutte contre la fraude ?

Les ateliers ont permis de repérer des axes de travail qui se sont concrétisés par la création d'un canal partagé « l'équipe fraubuleuse » (fraude + fabuleuse) entre tous les acteurs. Des temps de travail par thématique sont programmés en 2025.

Cette cohésion a permis de faciliter la mobilisation de tous les acteurs pour l'atteinte des objectifs de la lutte contre la fraude au 31 décembre 2024.



**Journée collective des
acteurs de la lutte contre
la fraude à la Caf
du Finistère.**

L'arrêté des comptes 2024 : un projet transverse répété annuellement

Qu'est-ce qu'un arrêté des comptes ?

L'arrêté des comptes est une étape cruciale dans la gestion financière d'une organisation. Il consiste à clôturer les comptes à la fin de l'année. Cette opération permet de vérifier et de valider toutes les transactions effectuées, de s'assurer que les comptes sont équilibrés, et de préparer les états financiers. En résumé, l'arrêté des comptes garantit la transparence et la fiabilité des informations financières, offrant ainsi une base solide pour la prise de décisions futures.

Concrètement, cela se traduit par un travail de compilation et de fiabilisation, en pilotage transversal en interne.

En 2024 à nouveau, ce travail de nombreux services ensemble, a bien fonctionné. Cette bonne maîtrise de cette opération est maintenant un acquis très positif.

De très bons résultats pour les comptes 2024 :

- Validation sans restriction des comptes pour la 5^e année de suite.
- Score de validation des comptes : 92 %.
- 5^e année avec uniquement des feux verts sur la comptabilité.

Au-delà de la tenue des comptes, ces résultats traduisent une bonne maîtrise de nos processus au service de la qualité rendue aux allocataires et aux partenaires.

Score de validation des comptes

92 %

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LA DIRECTION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les administrateurs représentent la Caf auprès de **72** partenaires, majoritairement des centres sociaux ou des acteurs institutionnels .

Ils ont participé à ce titre à **257** réunions en 2024.



J.-L. Guillard, 2^e vice-président, F. Schneider, présidente,
C. Charbonnier, 1^{ère} vice-présidente, C. Maguet, 3^e vice-président.

Les principales décisions du CA en 2024

- Le vote du CPOG 2023/2027.
- L'approbation des comptes de l'exercice 2023.
- L'approbation du rapport d'activité 2023.
- Le vote des budgets 2024 (budget commun de gestion 2024 et budget d'action sociale 2024).
- Le vote du projet immobilier brestois.
- Le règlement d'action sociale 2024.
- La signature d'un partenariat avec Brest Métropole pour une campagne allocation eau 2024/2025.
- La signature de Conventions Territoriales Globales.
- Le vote d'une motion en faveur du versement des allocations familiales dès le premier enfant.

En 2024 le CA a pris acte

- Du bilan de la commission recours amiable et pénalités.
- Du bilan des fraudes et plan de prévention des indus.
- Du portrait social de la Caf.
- De l'utilisation des fonds nationaux destinés aux partenaires.

Le bureau du Conseil d'administration (de g. à d.) :
I. Sudre, Ch. Auvet, C. Gratigny, A. Archimbaud,
S. Gourvil, J.-L. Guillart, F. Schneider, C. Charbonnier,
J. Jouaille, C. Maguet, F. Tanguy, F. Blanc.



Inauguration de la MAM de Plouegat-Moysan le 13 janvier 2025.





Signature du CPOG le 7 février, suite
au vote en CA le 31 janvier 2024.



Inauguration de la Maison de l'enfance
et de la jeunesse au Relecq-Kerhuon
le samedi 22 juin 2024.



Pose de la première pierre de la crèche
de Plouigneau le samedi 10 février 2024.

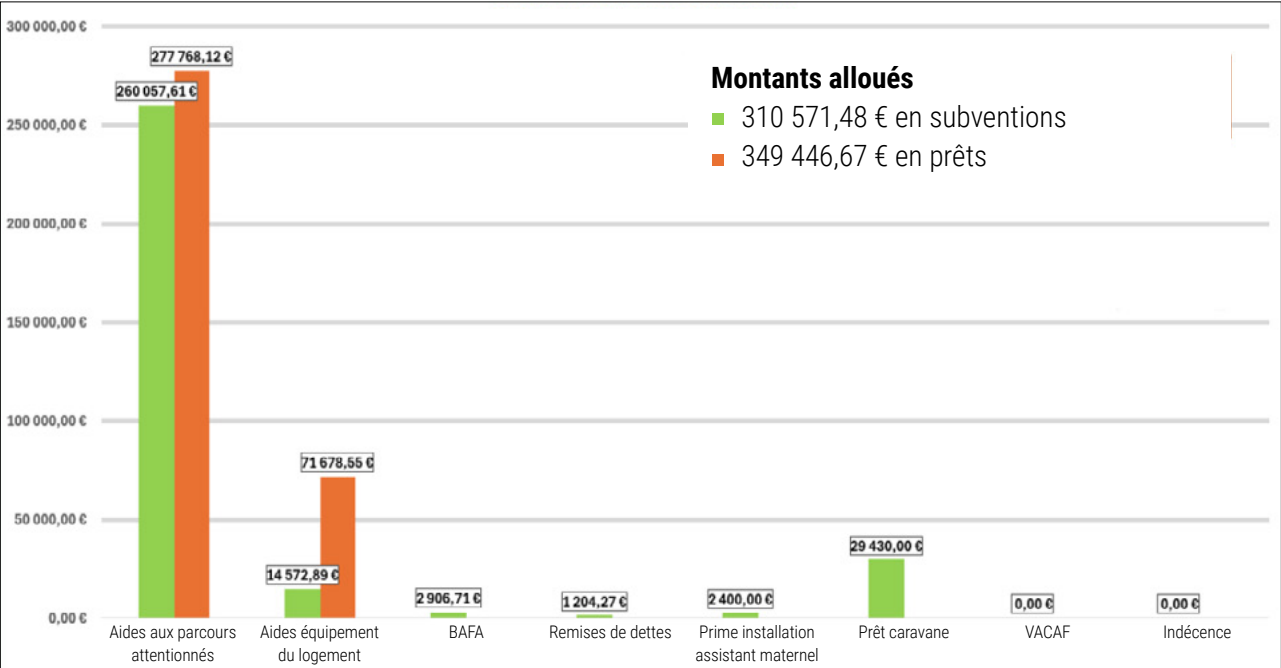
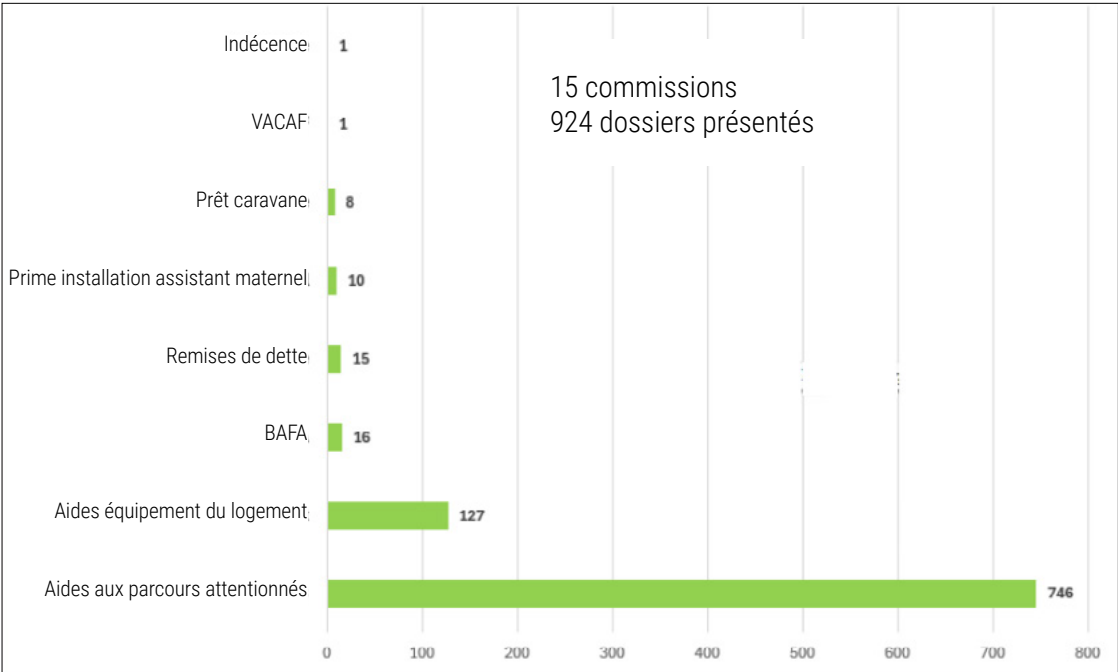


Composition de la Commission d'Attribution des Aides Financières Individuelles

Présidence : A. Le Menn (UDAF)

	Titulaires	Suppléants
Représentants des salariés	O. Milin	N. Cabresin
	M. Doche	C. Gratigny
	A. Archimbaud	P. Le Floch
	F. Schneider	P. Bouvet
	C. Auvet	J. Le Saux
Représentants employeurs et TI	I. Sudre	C. Guénégan
	S. Gourvil	D. Rosa
	C. Charbonnier	O. Toulemont
	F. Blanc	V. Fragni
	J. Jouaillec	
UDAF	A. Le Menn	F. Martin
Personne qualifiée	D. Gouley	P. Le Goff

La CAAFI en 2024



Soirée d'inauguration des
Semaines de la Petite Enfance
le jeudi 14 mars 2024 à Pleyben.

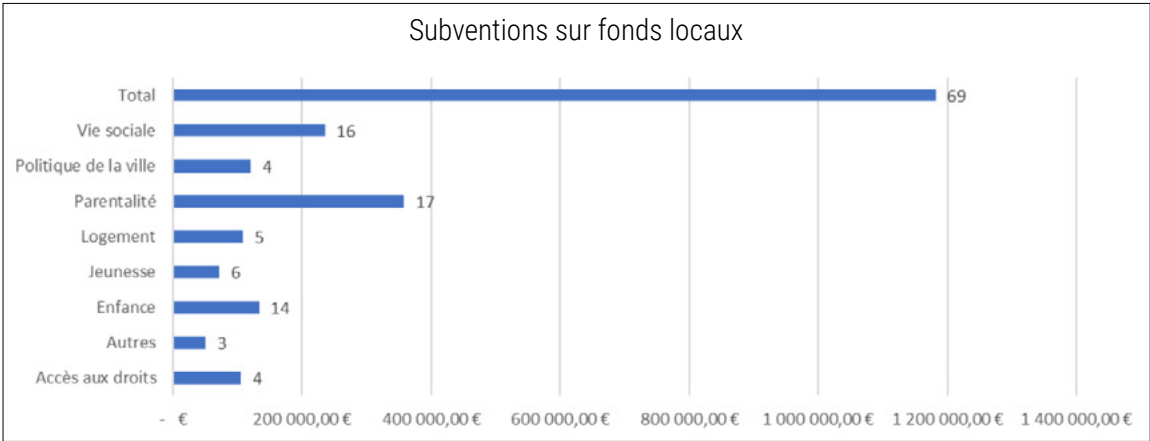


Composition de la Commission d'Action Sociale

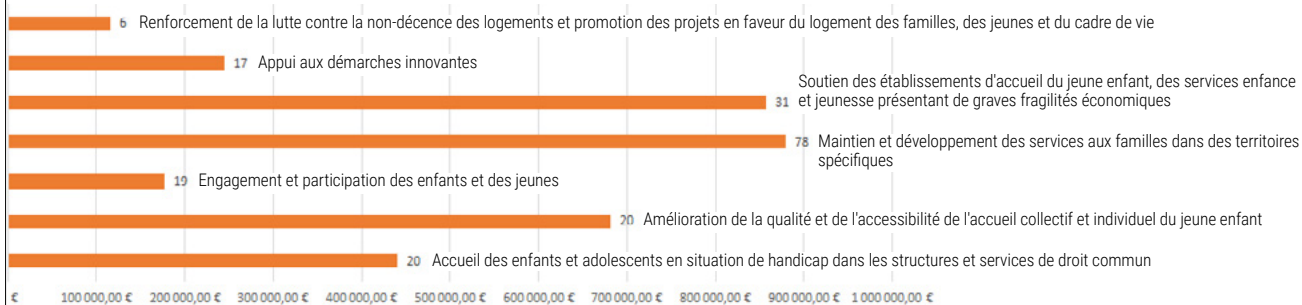
Présidence : C. Gratigny (CGT-FO)

	Titulaires	Suppléants
Représentants des salariés	O. Milin	A.-C. Klaus
	C. Gratigny	M. Doche
	P. Le Floch	F. Huguet
	F. Schneider	P. Bouvet
	C. Auvet	J. Le Saux
Représentants employeurs et TI	C. Charbonnier	S. Gourvil
	S. Lequellennec	
	I. Sudre	V. Fragni
	F. Blanc	M. Baillergeant
	H. Kermorgant	J. Jouaillec
UDAF	J. Le Yondre	S. Cap
Personne qualifiée	F. Tanguy	A. Guilloire

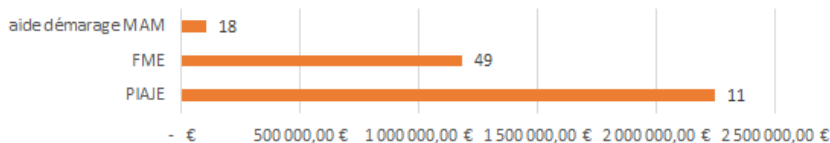
La CAS en 2024 :
nombre de dossiers
et montants financiers



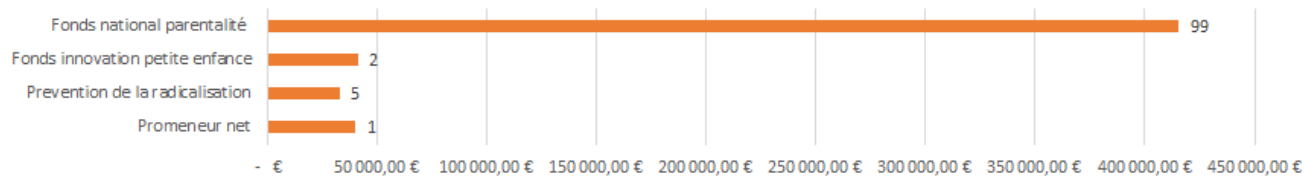
Fonds publics et territoires



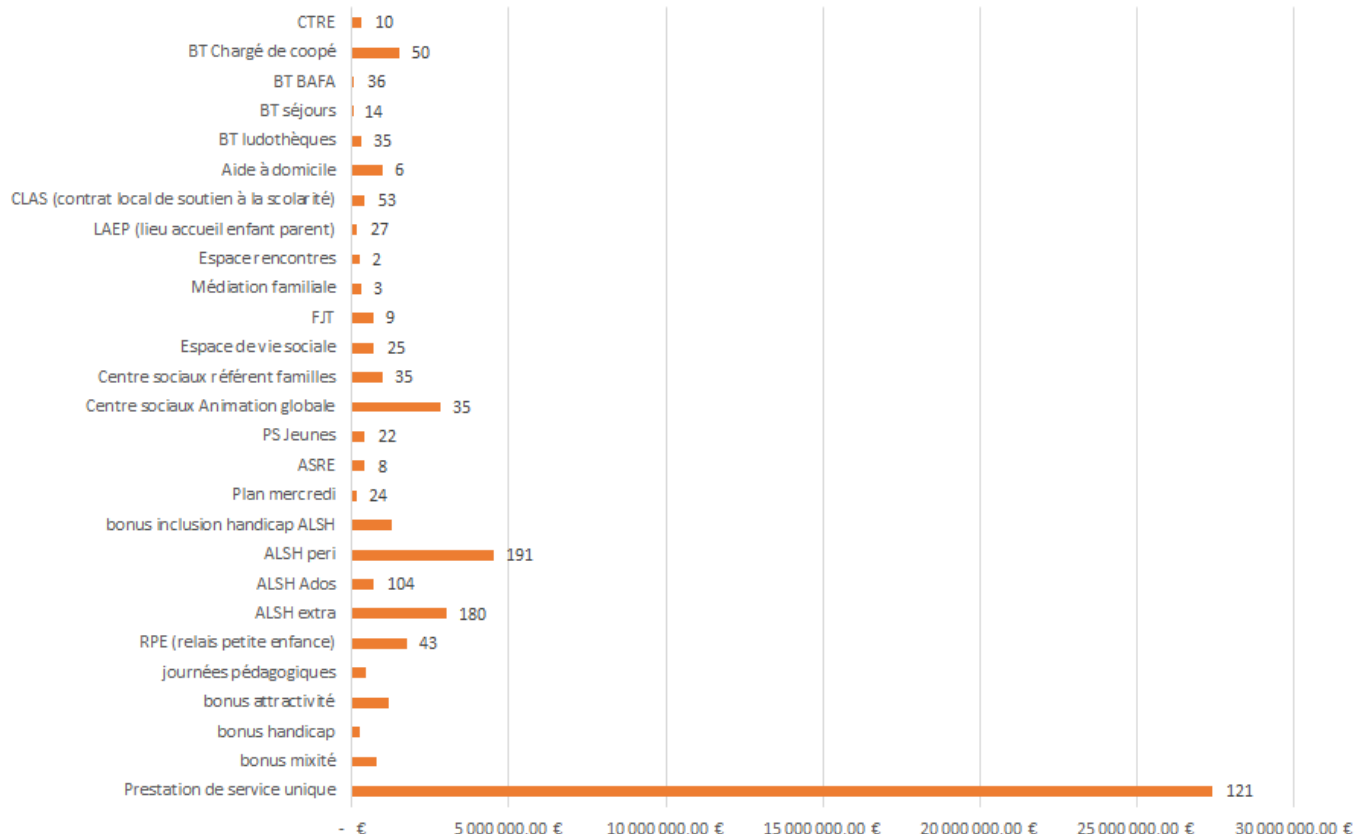
Petite enfance



Autres



Prestations de service de droit commun



Composition de la Commission de Recours Amiable

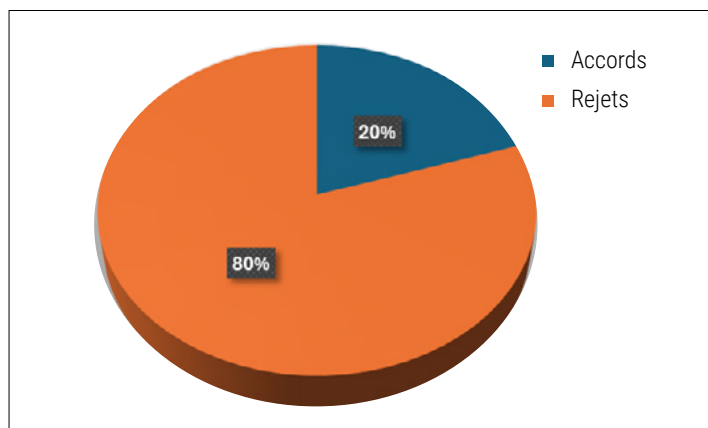
Présidence : S. Gourvil (U2P) / Vice-présidence : C. Auvet (CFE-CGC). *Décision : CRA 15/01/2024.*

Titulaires		Suppléants	
FO	M. Doche	CFTC	F. Schneider
CFE-CGC	C. Auvet	CFDT	J.-L. Guillard
UDAF	C. Maguet	Pers. qualifiée	F. Tanguy
U2P	S. Gourvil	MEDEF	S. Lequellenec
FNAE	J. Jouaillec	CPME	H. Kermorgant

La CRA en 2024

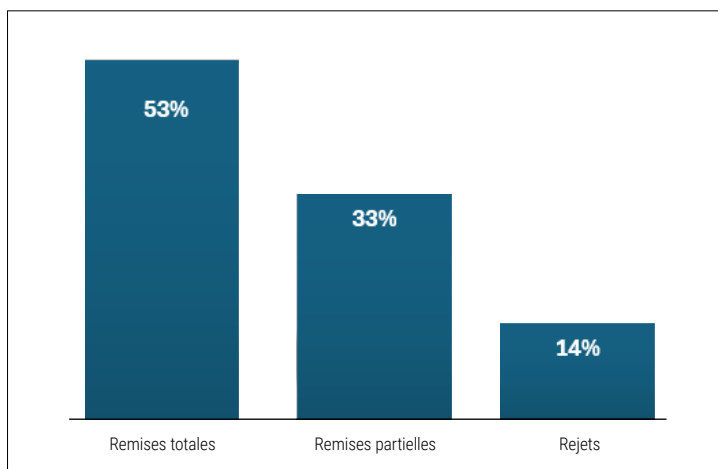
Contestations de droits

- 103 dossiers
- 11 commissions



Demandes de remises de dettes

- 4 068 dossiers analysés
- Montant moyen des remises accordées : 603 €



La commission Pénalités

- 6 séances
- 20 propositions de pénalités analysées
- Montant moyen des pénalités prononcées par la Caf en 2024 : 1 014 €

Les représentations extérieures des membres du conseil d'administration

	Titulaires	Suppléants
Centre social Ulamir - Lanmeur	S. Gourvil	F. Huguet
Centre social Carré d'As - Morlaix	A. Le Menn	F. Huguet
Centre social Ti an Oll - Plourin-lès-Morlaix	A. Le Menn	S. Gourvil
Centre social Gens du Voyage La Passerelle - Morlaix	S. Gourvil	F. Tanguy
Centre social MPT - Landerneau	I. Sudre	F. Blanc
Centre socio-culturel intercommunal Lesneven Côte des Légendes - Lesneven	I. Sudre	O. Milin
Centre social Ulamir de L'Aulne - Châteauneuf-du-Faou	M. Doche	F. Schneider
Centre social Kanéveden - Bellevue - Brest	F. Blanc	H. Kermorgant
Centre social Les Amarres - Kéréder - Brest	J. Le Yondre	P. Floch
Centre social Kérangoff - Comité d'animation - Brest	C. Gratigny	C. Maguet
Centre social Couleur Quartier - Kérourien - Brest	J. Le Yondre	C. Gratigny
Centre social La Clef - Pen-ar-Créac'h - Brest	C. Maguet	C. Gratigny
Centre social MPT du Guelmeur - Brest	H. Kermorgant	F. Blanc
Centre social Agora - Guilers	J. Le Yondre	I. Sudre
Centre social Astérie - Plougastel-Daoulas	C. Auvet	P. Le Floch
Centre social La Courte Échelle - Plouzané	F. Blanc	P. Le Goff
Centre social Horizons - Pontanézen - Brest	J. Le Yondre	C. Gratigny
Centre social J. Jacolot - Le Relecq-Kerhuon	A. Archimbaud	C. Auvet
Centre social Gens du Voyage La Roulotte - Brest	P. Le Floch	C. Gratigny
Centre social Ulamir - Crozon	C. Gratigny	F. Schneider
Centre social Ti Lanvenec - Locmaria-Plouzané	H. Kermorgant	C. Auvet
Centre social La Balise - Concarneau	S. Lequellennec	M. Doche
Centre social Chemins de Faire - Rosporden	M. Doche	J.-E. Cruau
Centre social MJC - Scaër	S. Lequellennec	M. Doche
Centre social Ulamir du Goyen - Poullan-sur-Mer	N. Cabresin	C. Charbonnier
Centre social MJC Ti an Dud - Douarnenez	C. Charbonnier	C. Lemel
Centre social MPT de Penhars - Quimper	J.-L. Guillart	F. Schneider
Centre social SIVOM Cap Glazik - Briec-de-l'Odé	J.-E. Cruau	J. Jouaillec
Centre social Les Abeilles - Quimper	J.-E. Cruau	C. Charbonnier
Centre social Polysonnance - Châteaulin	C. Lemel	R. Bellenger
Centre social MJC/MPT de Kerfeunteun - Quimper	A.-C. Klaus	J. Le Saux
Centre social MPT d'Ergué-Armel - Quimper	J. Le Saux	M. Doche
Centre social Ulamir E Bro Glazik - Plonéis	J.-L. Guillart	J. Le Saux
Centre social MPT du Moulin Vert - Quimper	J.-L. Guillart	J. Le Saux
Centre social MPT - Pont-l'Abbé	C. Charbonnier	J.-E. Cruau
Centre social des Monts-d'Arrée - Brasparts	F. Tanguy	F. Huguet
SDAVS - Comité de pilotage	Présidente du CA - F. Schneider	Président de la CAS - C. Gratigny
SDSF - Comité départemental de service aux familles	Présidente du CA - F. Schneider	Président de la CAS - C. Gratigny
Fédération régionale des centres sociaux	Présidente du CA - F. Schneider	Président de la CAS - C. Gratigny
Commission départementale consultative des Gens du Voyage	Présidente du CA - F. Schneider	Président de la CAS - C. Gratigny
CDAPH - Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées	2 ^e Vice-président - J.-L. Guillart	Présidente du CA - F. Schneider
Pôle Ressources Handicap - Comité de pilotage	Présidente du CA - F. Schneider	
Fondation Massé Trévidy - Conseil d'administration	Présidente du CA - F. Schneider	
Brest Métropole Habitat	C. Auvet	
Finistère Habitat - Office public de l'habitat départemental	Présidente du CA - F. Schneider	
Office Public de l'Habitat de Douarnenez	C. Charbonnier	
Office Public de l'Habitat de Quimper Cornouaille	Présidente du CA - F. Schneider	
ADIL - Conseil d'administration et bureau	P. Le Floch	I. Sudre
Mission Locale - Pays de Cornouaille	C. Charbonnier	
Mission Locale - Morlaix	A. Le Menn	
Mission Locale - Brest	I. Sudre	
Agora Justice (aide judiciaire)	J.-L. Guillart	F. Schneider
Archipel - Aide aux soins	A. Archimbaud	
Comité Breton d'Histoire de la Sécurité Sociale	Présidente du CA - F. Schneider	

LA DIRECTION

Équipe de Direction

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LA DIRECTION



Pôle appui pilotage

Innovation : création du NevezLab

Le NevezLab est un laboratoire dédié à l'innovation publique. Il se base sur l'expérience concrète des usagers (allocataires, partenaires ou agents) en les impliquant directement et en adoptant leur perspective pour transformer nos politiques et nos organisations. Ce laboratoire mise sur l'intelligence collective, la diversité des compétences et la créativité du groupe pour proposer des expérimentations susceptibles de devenir les normes de

demain. Composé d'un collectif d'ambassadeurs représentant les différents services et fonctions de la Caf du Finistère, le NevezLab a pour mission de promouvoir la culture de l'innovation et de faire remonter les attentes et besoins identifiés sur le terrain.

Un espace dédié a été inauguré le 18 juin à Brest par Isabelle Doal, directrice nationale de l'innovation à la Cnaf.



Inauguration
du NevezLab
sur le site de Brest.



Erasmus+ :

- Visite d'une recyclerie à Bruxelles.
- Visite d'une crèche en Italie.

Mobilités Européennes

Dans le cadre du programme Erasmus+, en 2024, deux groupes de 12 volontaires salariés de la Caf, issus de différents services, se sont rendu à Bruxelles et en Italie pour des immersions d'une semaine dans des associations locales.

Ces expériences, accompagnées de travaux collectifs, ont permis de réfléchir aux pratiques observées et de concevoir des solutions pour le Finistère. Les mobilités ont abouti à un plan d'action visant à réévaluer et améliorer l'accompagnement des équipements associatifs.



Mission CPOG, saison 2

Dans la continuité de la méthodologie utilisée pour l'écriture du CPOG en 2023, il a été proposé aux agents de participer à la mise en œuvre de certains projets.

En lien avec le CPOG 2023-2027 et les enjeux retenus pour notre caisse, 6 équipages ont été constitués pour cette nouvelle aventure collective. Ainsi, 70 agents poursuivent un travail collaboratif, animés par 12 maîtres du jeu.



Caf du Finistère - 06/2025.

Crédit photos :

© Caf du Finistère

© Photothèque Cnaf

© J.-F. Deroubaix

© M. Gruss

1, rue de Portzmoguer - 29602 Brest Cedex 2

3230 (prix d'un appel local)

caf.fr

