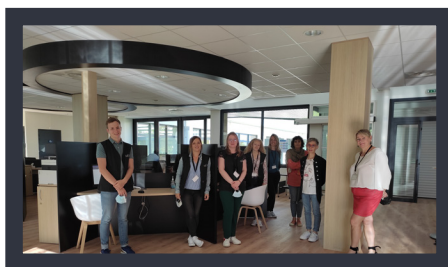
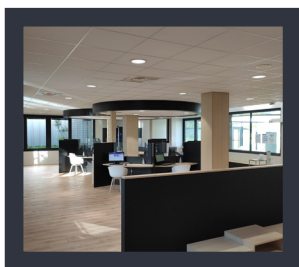


DOSSIER DE PRESSE

INAUGURATION DE L'ACCUEIL DE QUIMPER



18 NOVEMBRE 2021

Accueil



ESPACE
RENDEZ-VOUS



JE PRENDS
UN TICKET



J'ATTENDS



ESPACE
NUMÉRIQUE



J'IMPRIME UNE
ATTESTATION



JE CONSULTE
MON COMPTE



JE PRENDS
RENDEZ-VOUS



JE GÈRE
MON DOSSIER



JE DEMANDE
UNE PRESTATION



JE TÉLÉCHARGE
UN DOCUMENT



CONTACTS PRESSE

Malory Lemazurier Floch

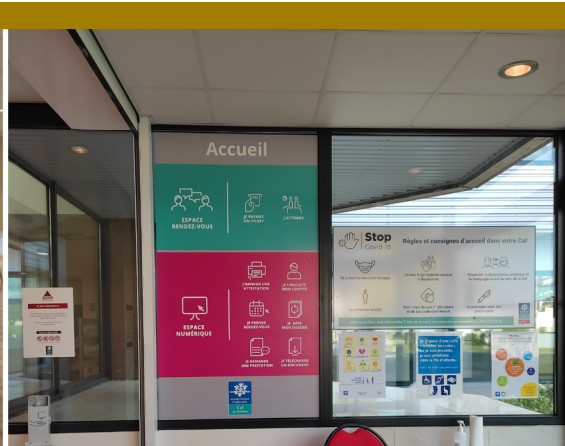
06 66 90 78 95

malory.lemazurier-floch@caf29.caf.fr

India Dagron

06 25 81 55 16

india.dagron@caf29.caf.fr



Après 4 mois de travaux, l'accueil de la Caf sur le site de Quimper a ouvert ses portes au public dans le courant du mois de septembre.

Cet accueil rénové en 2005 ne répondait plus aux attentes des allocataires et au besoin des conseillers qui s'attachent chaque jour à rendre un service de qualité.

Ces nouvelles modalités d'accueil ont été mises en place après écoute des agents et des usagers et des tests d'aménagements durant les dernières années.

La crise sanitaire récente a également été prise en compte pour permettre d'accueillir dans le respect de gestes barrières.

En moyenne
445 allocataires
accueillis chaque jour
sans rendez-vous

125
 allocataires accueillis
 chaque jour à
 Quimper

250
 allocataires accueillis
 chaque jour à Brest

70
 allocataires
 accueillis chaque jour
 à Morlaix



Mieux prendre en charge l'utilisateur en fonction de ses besoins et de son autonomie.

Les demandes des finistériens sont toujours plus nombreuses et la Caf se doit de s'adapter à leurs attentes et à leurs besoins. Si la plupart des démarches sont réalisables en ligne, à certains moments de leur vie, les allocataires ont besoin de se rendre dans un accueil Caf. Ce nouvel accueil permet de mieux accueillir l'ensemble des bénéficiaires qui se présentent, soit lors d'une démarche en ligne accompagnée, soit lors d'un rendez-vous.

Etre 100 % accessible

Les services publics se doivent d'être 100 % accessibles. La rénovation de l'accueil permet d'accueillir tous nos publics dans des locaux adaptés.

Prévenir les risques d'incivilités

Patienter dans un endroit apaisant, être mieux accueilli et mieux installé... permet aux allocataires et aux conseillers de service à l'utilisateur (CSU) d'engager le dialogue dans un climat plus serein, propice à l'accès aux droits et au dénouement des situations.

Un enjeu de confidentialité

Chaque allocataire peut échanger avec le conseiller de service en étant séparé par une cloison de l'allocataire à côté.

Garantir l'accès aux services

Chaque habitant du département doit pouvoir choisir son mode de contact : en ligne, par téléphone, dans un accueil.

UN ACCUEIL MIEUX ADAPTÉ AUX ATTENTES DES ALLOCATAIRES

Espace de 305 m² dédié à l'accueil du public.

Un accompagnement humain dans l'ensemble de l'accueil avec les conseillers de service à l'utilisateur et les gestionnaires conseil allocataire.

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h45 (excepté le jeudi, ouverture à 12h45).

UN ESPACE NUMÉRIQUE SANS RENDEZ-VOUS DES BUREAUX POUR DES RENDEZ-VOUS

Le site caf.fr et l'application mobile **Caf Mon Compte** permettent de réaliser les démarches du quotidien. Parfois les usagers ont besoin d'un coup de main pour les utiliser plus facilement.

- Un **espace «offre rapide»** permet aux usagers de se connecter au site caf.fr pour faire leurs démarches en toute autonomie.
- Un **espace «offre complète»** en posture assise, permet aux allocataires de mettre à jour leur dossier ou d'effectuer des démarches plus longues comme des simulations ou des demandes de prestation avec l'accompagnement d'un conseiller de service à l'utilisateur.

Afin que le public sache vers quel espace se rendre, un conseiller les oriente dès l'entrée.

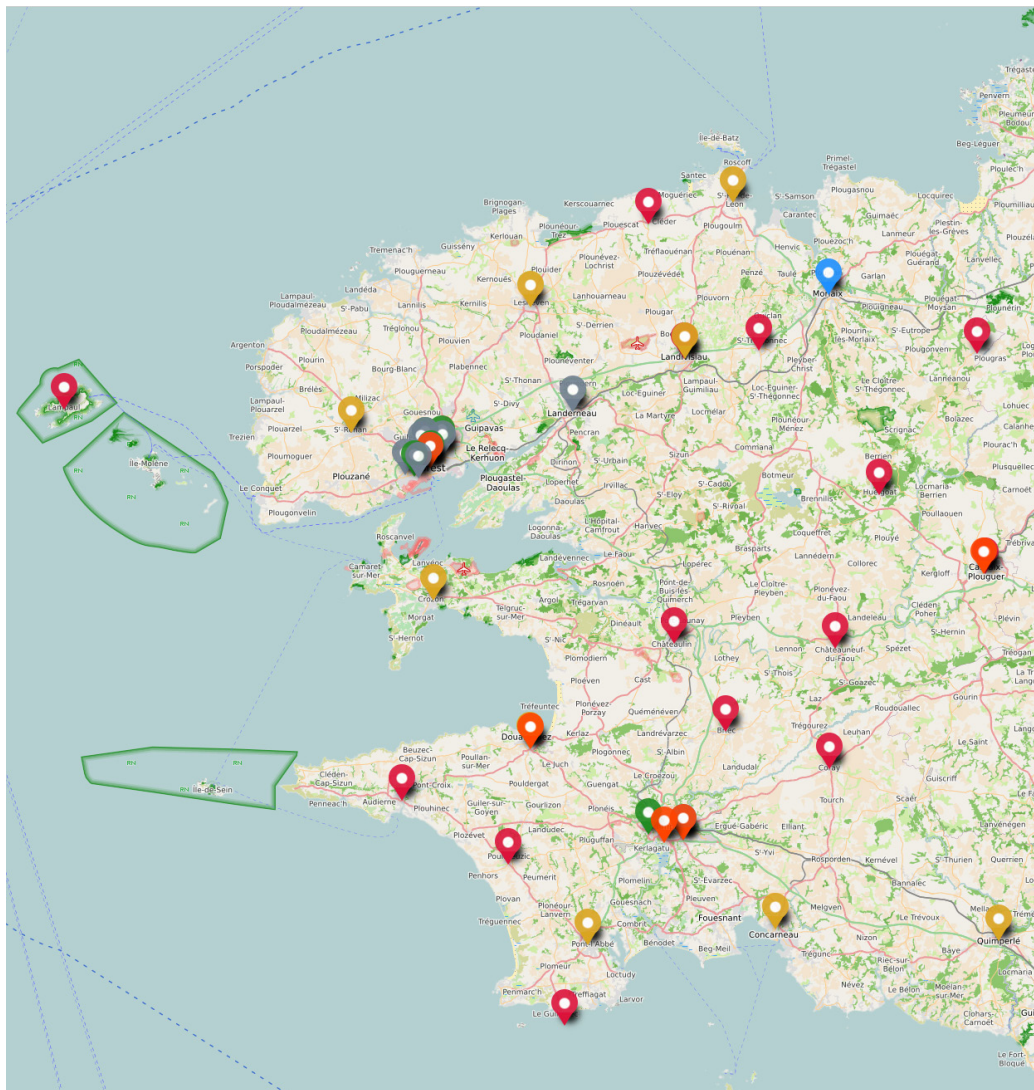
Recevoir sur rendez-vous, c'est permettre à des allocataires de bénéficier d'un point plus complet sur leur situation en fonction de leurs événements de vie : arrivée de l'enfant, décès, insertion professionnelle...

Le rendez-vous, c'est aussi permettre aux allocataires de choisir le moment de leur rencontre et de préparer leur visite : les documents nécessaires à l'étude du dossier sont transmis lors de la prise de rendez-vous. Les allocataires peuvent prendre rendez-vous sur le site caf.fr ou par téléphone au 3230 (*prix d'un appel local*).

Un accueil d'urgence est également prévu sur nos sites de Quimper et Brest.

UN MAILLAGE TERRITORIAL

ACCUEILS CAF & ACCUEILS PARTENAIRES



La Caf accueille les allocataires sur ses 3 sites principaux : Brest, Quimper et Morlaix toute la semaine et propose des accueils sur rendez-vous sur d'autres communes du département.

En complément des Msap et des Maisons France Services sont labellisées et formées par la Caf pour accueillir les usagers et les aider dans leurs démarches Caf. Renseignements sur le site caf.fr



UN NOUVEAU DIRECTEUR POUR LA CAF DU FINISTÈRE

Jean-Marc Malfre est le nouveau Directeur de la Caf du Finistère depuis le 1er septembre 2021. Il succède à Pascale Plessis-Miossec qui a fait valoir ses droits à la retraite.

Précédemment Directeur de la Caf de la Manche, la nomination de M. Malfre a été proposée au vote du Conseil d'administration de la Caf 29 par le Directeur général de la Cnaf.

Ayant un fort intérêt pour les politiques sociales, M. Malfre a fait tout son parcours au sein des Caf, la branche Famille de la sécurité sociale. Il a occupé ses fonctions dans divers services et connaît ainsi très bien tous les champs d'intervention d'une Caf.

Très sensible à la dynamique collective et à l'aventure humaine, M. Malfre s'est attaché dès son arrivée à rencontrer les équipes de la Caf du Finistère pour définir une feuille de route qui reflète les problématiques locales.

Soucieux de progresser dans la qualité de service rendu aux allocataires, M. Malfre s'appuiera sur ses équipes pour

consolider l'accès aux droits et traduire *«l'importance de la mission des Caf tel que son rôle éminent dans le maintien des équilibres de notre société.*

La crise sanitaire traversée depuis 2020 est, par exemple, venue rappeler le caractère déterminant des Caf, en particulier pour la partie la plus fragile de la population.»

1991 : Diplôme de l'En3s (école nationale supérieure de la sécurité sociale).

1991 : Responsable de l'action sociale à la Caf de la Haute-Loire.

1994 : Sous-Directeur en charge de l'action sociale à la Caf de la Drôme.

1999 : Caf de la Manche

2004 : Agent Comptable à la Caf du Calvados.

2010 : Directeur comptable et financier de la Caf de Seine-Maritime.

2018 : Directeur de la Caf de la Manche

2021 : Directeur de la Caf du Finistère

En synthèse les chiffres



En moyenne

445

allocataires accueillis chaque jour sans rendez-vous.

225

rendez-vous téléphoniques par semaine pour l'accompagnement aux démarches.

313

allocataires bénéficient chaque semaine d'un rendez-vous (sur site ou par téléphone) pour leurs prestations.

31

allocataires bénéficient chaque semaine d'un rendez-vous avec un travailleur social sur Quimper ou Brest.

Les principaux motifs de contact sur l'ensemble de nos canaux

- Je veux comprendre les derniers mouvements sur mon compte
- Je souhaite des explications sur ma dette
- Le montant de mes prestations a changé et je souhaite savoir pourquoi
- Je perçois l'allocation adulte handicapé et je souhaite signaler un changement de situation
- Je cesse ou je réduis mon activité pour élever mon enfant
- Je me sépare

• Caf du Finistère •
1 avenue de Ti Douar - 29000 Quimper
1 rue Portzmoguer - 29602 Brest Cedex 2