



La Cité du design vue du ciel

Les faits marquants de l'année 2009



L'année 2009 gardera la trace des premiers effets concrets de la démarche de rapprochement des deux caisses d'Allocations familiales de Roanne et de Saint-Étienne. Dans le cadre d'une démarche de longue haleine, qui trouvera son terme avec la mise en place de la Caf de la Loire, les deux caisses ont, en 2009, commencé l'harmonisation de leurs règles d'attribution des aides financières relevant de leur action sociale.

Le fait est tout à fait symbolique de la volonté de construire, ensemble, le futur organisme à vocation départementale qui leur succédera. Mais l'on verra, dans les pages qui suivent, que nombre d'actions qui ont marqué l'année 2009 sont également des constructions communes ou l'aboutissement d'efforts communs.

À tous ceux, administrateurs, cadres et agents qui se sont, en 2009, fortement impliqués dans ce grand projet qui fédère maintenant toute notre démarche de développement, je tiens à dire ma gratitude. Dans un département où les Caf, conscientes de leurs responsabilités et soucieuses avant tout de construire l'avenir, s'emploient avec énergie et succès à surmonter toutes les difficultés inhérentes à ce type de démarche, c'est pour moi un honneur de piloter désormais les deux organismes.

Philippe LABUSSIÈRE

La mise en place du revenu de solidarité active (Rsa)

Généralisé par la loi du 1^{er} décembre 2008, il est entré en vigueur au 1^{er} juin 2009. Il vise à garantir un revenu minimum ("*Rsa socle*") et, pour les bénéficiaires en activité, un niveau de ressources supérieur à ce minimum grâce à un complément de revenu ("*Rsa activité*").

Par ailleurs, il engage les bénéficiaires, sauf dispense, à une démarche d'insertion professionnelle, ou d'insertion sociale préalable, pour laquelle il prévoit un accompagnement.

Les Conseils généraux sont pilotes de ce dispositif, financé par l'Etat et les Départements, où sont impliqués de nombreux partenaires : Etat, Région, Centres communaux d'action sociale (Ccas), Caf, Mutualité sociale agricole (Msa), PLIE, Pôle emploi...

Caf et Rsa

Les Caf versent la prestation Rsa. À ce titre, elles mettent en œuvre une réglementation très complexe qu'elles ont dû apprendre à maîtriser sur de courts délais en 2009.

Du fait des liens étroits entre l'ouverture des droits à la prestation et la gestion du parcours d'accompagnement correspondant, elles ont aussi dû se familiariser avec des outils de recueil d'information nouveaux et partagés, destinés notamment aux échanges avec le Conseil général.

Nous avons travaillé avec la Caf de Roanne pour construire des procédures communes de gestion des droits et mettre en place une même offre de service.

Au-delà, les Caf de la Loire se sont associées avec le Conseil général pour apporter une information spécifique aux usagers, en mettant en place une plate-forme téléphonique dédiée.

A l'occasion des séances publiques de nos conseils d'administration, nous avons rassemblé le Conseil général et les acteurs impliqués dans le Rsa, pour faire un point sur le partenariat et rappeler l'importance du rôle des Caf.

De nombreux bénéficiaires potentiels ne se sont pas encore manifestés et le nombre d'allocataires du Rsa sur 2009 est inférieur aux prévisions. Toutefois, la charge de travail induite ne lui est pas proportionnelle : le volume de demandes instruites sans avoir abouti à l'ouverture de droit est en effet important (*environ un tiers des demandes*). De plus, la fréquence des opérations à réaliser sur les dossiers des bénéficiaires est très soutenue du fait de la fluctuation des composantes du droit (*Rsa socle – Rsa activité*) entraînant celle de son montant.

L'Adaptation de notre offre et de notre relation de service dans un contexte difficile

En 2009, la branche famille est marquée par une forte augmentation des sollicitations de ses usagers. Elle peut être attribuée à plusieurs facteurs : en premier lieu la dégradation de la situation économique et de l'emploi, la création du Rsa, mais aussi les dysfonctionnements liés à la mise en place de certaines réformes comme celle de la collecte des ressources des allocataires.

De ce fait, la plupart des Caf ne sont pas parvenues à respecter la totalité de leurs engagements de service. La Caf de Saint-Étienne a connu les mêmes difficultés.

Cela s'est traduit, en début d'année, par des restrictions significatives de l'offre de service (*fermetures temporaires de nos lieux d'accueil*), afin d'éviter de dégrader trop fortement nos délais de traitement des demandes.

La situation a été rétablie au printemps, époque à laquelle les Caf de la Loire ont décidé de participer à la mise en place des "Ateliers de régulation des charges" initiative de la Caisse nationale destinés à favoriser l'entraide entre Caf.

Ce contexte de difficultés a incité la Caisse à diverses initiatives pour améliorer l'efficacité de la relation de service.

Depuis juin 2009, nos nouveaux allocataires reçoivent un livret apparenté à un mode d'emploi des relations entre usagers et Caf. Par ailleurs, l'acquisition d'un logiciel destiné à réaliser des campagnes d'e-mailing, et à en mesurer les retombées, nous permet de développer la communication électronique pour transmettre plus rapidement notre information.

Nous incitons aussi nos allocataires à utiliser ce mode de contact. Les échanges dématérialisés réduisent les délais de traitement, améliorant sur ce point la qualité du service.

Une approche territorialisée du service des Caf dans le département de la Loire

Adapter notre service au contexte, c'est aussi tenir compte des collectivités locales, des associations, de nos partenaires institutionnels et des aspects spécifiques des territoires où nous intervenons. Notre offre de service doit notamment, pour être efficace, s'articuler de façon cohérente avec celle du Conseil général, compte tenu de ses compétences en action sociale.

Afin d'optimiser cette articulation, les Caf d'un même département fusionneront fin 2011, à l'échéance du mandat actuel de leurs administrateurs.

En 2009, les Caf de Roanne et de Saint-Étienne ont avancé sensiblement dans la préparation de cet évènement majeur. Elles ont en particulier acté que la future Caf de la Loire serait, comme le Conseil général de la Loire, organisée dans une logique de service territorialisé.

Un service territorialisé

Notre conseil d'administration a organisé la représentation politique de notre organisme en cohérence avec cette logique territoriale du service.

Il s'est doté fin 2008 d'une commission par territoire, Forez-Montbrisonnais, Gier-Ondaine-Pilat et Saint-Étienne, chacune d'elles étant délégataire du conseil d'administration pour les actions et interventions intéressant leur territoire.

2009 a été l'année de la mise en œuvre des premiers projets de territoire portant, à partir d'un diagnostic de l'existant, la stratégie de développement de la politique institutionnelle sur le territoire concerné.

L'objectif est d'aider au développement local en adaptant notre offre à la réalité du territoire et en favorisant le travail en partenariat pour l'ensemble de ses acteurs.

Des avancées vers un pilotage du service Caf à l'échelle départementale

L'année 2009 a permis de franchir un pas important vers la Caf départementale.

L'agent comptable de la Caf de Roanne est devenu celui des deux Caf de la Loire en février et, en juillet, le directeur de la Caf de Saint-Étienne est également devenu celui des deux Caf.

Les deux Caisses disposent désormais d'un comité de direction commun, garantissant d'ores et déjà l'unité de leur pilotage et facilitant l'uniformisation progressive de leurs pratiques et procédures.

La mise en place du Rsa a été l'occasion privilégiée de l'illustrer.

Des nouveautés dans le développement de la politique petite enfance

La convention d'objectifs et de gestion, signée entre la Cnaf et les pouvoirs publics en avril 2009 pour la période 2009 à 2012, traduit notamment la volonté de développer l'offre d'accueil des jeunes enfants et l'information qui la concerne. C'est, avec la mise en place du Rsa, la priorité en matière de développement de l'offre de service.

Sa déclinaison sur le terrain implique des échanges avec les partenaires, notamment le Conseil général.

Le 21 décembre 2009, la signature, avec le Département, d'un contrat enfance jeunesse (Cej), est venue couronner diverses avancées dans un secteur majeur de l'action sociale des caisses d'Allocations familiales.

Ouverture du site internet www.mon-enfant.fr

La création de "mon-enfant.fr" en 2009 a pour but de favoriser la conciliation des vies familiale et professionnelle. Il met à disposition des internautes un moteur de recherche de toutes les structures d'accueil d'enfants répertoriées dans une zone géographique donnée.

En collaboration avec la Caf de Roanne, nous avons souhaité fédérer tous les acteurs de l'enfance et de la jeunesse de la Loire à l'occasion du recensement de l'offre d'accueil.

"mon-enfant.fr" est accessible depuis mai 2009. Les crèches, haltes-garderies, jardins d'enfants, centres de loisirs, relais d'assistantes maternelles et lieux d'accueil parents enfants de notre département y sont répertoriés avec toutes leurs informations pratiques.

Il s'agit d'une première étape, le site devant, à brève échéance, être enrichi d'informations relatives à l'offre d'accueil des assistantes maternelles et d'améliorations fonctionnelles.

Imaje : indicateur de mesure de l'accueil des jeunes enfants

Les Caf ont mis en place cet outil informatique en 2009. Il mesure l'état de l'offre et de la demande en matière d'accueil des jeunes enfants avec l'avantage de la fiabilité des données grâce à leur production automatisée. Sa fonction de mise à disposition de la branche famille d'indicateurs homogènes de mesure fait d'Imaje un outil de pilotage des politiques d'accueil du jeune enfant.

Une convention en faveur des enfants porteurs de handicap

En complément du Cej départemental, une convention a été conclue entre ses signataires (*le Département, les Caf de Roanne et de Saint-Étienne, la Mutualité sociale agricole*) et la Maison départementale des personnes handicapées (*Mdph*).

Son objet est de favoriser l'accueil d'enfants porteurs de handicap ou de maladie chronique, au sein des structures d'accueil collectif. Outre la mise en place d'un dispositif d'aides financières aux familles d'enfants porteurs de handicap pour leur permettre d'accéder à ces structures, la convention prévoit le développement d'actions de soutien aux équipements eux-mêmes.

L'adaptation de notre propre offre d'accueil des jeunes enfants

Nous avons, par ailleurs, optimisé l'offre d'accueil de la crèche de notre centre social, "Le jardin d'éveil". Son taux d'occupation est passé de 76 % en 2008 à 84 % en 2009. L'adoption d'un nouveau règlement, cohérent avec ceux des autres crèches de la ville, a permis de diminuer le coût horaire d'accueil pour les familles tout en améliorant l'encadrement des enfants.