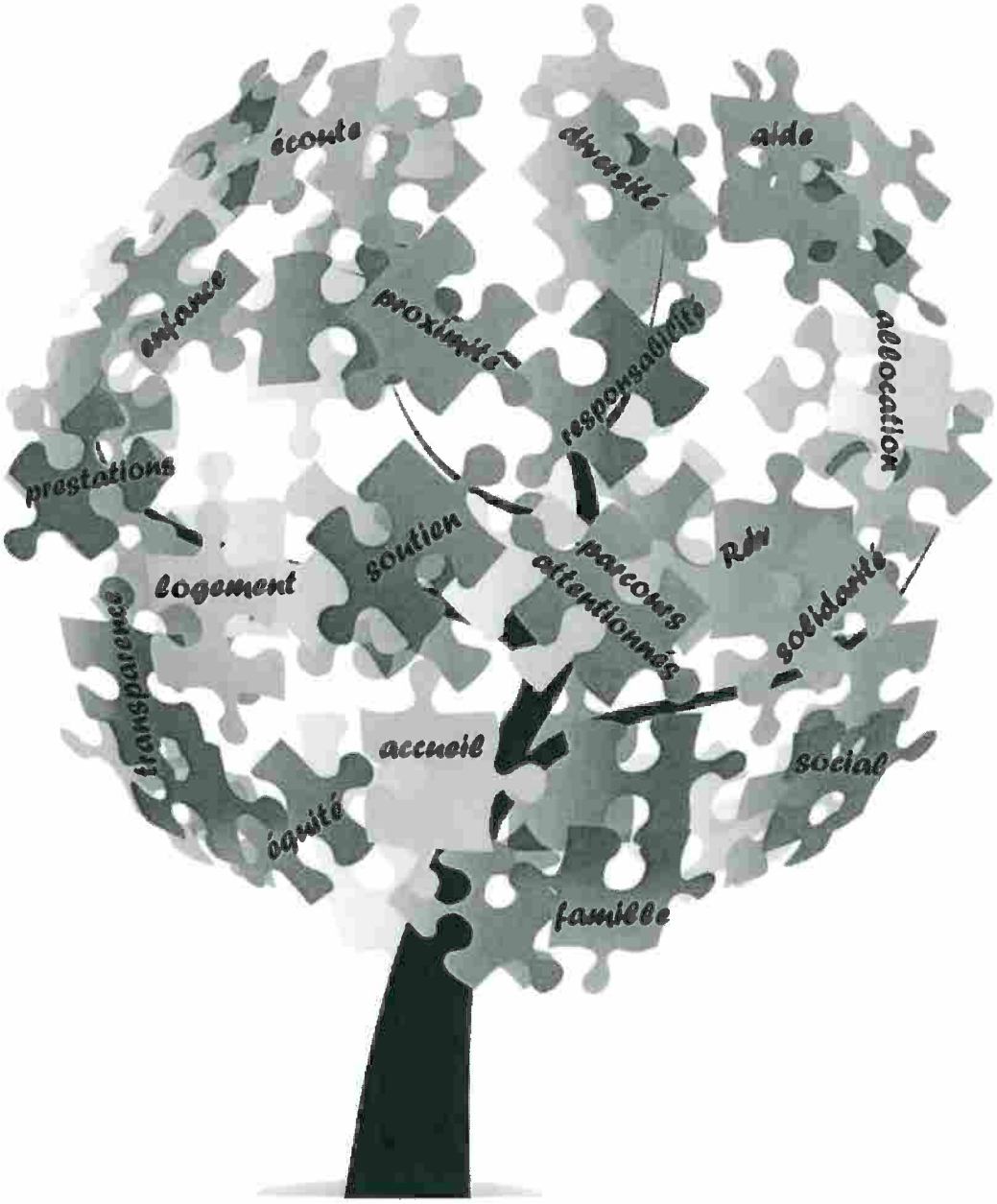
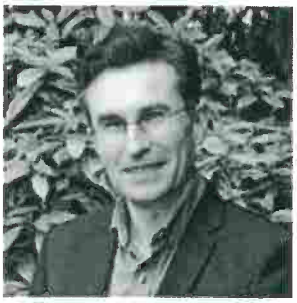


ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf
de la Savoie

Rapport d'activité 2014

Editos



« L'année 2014 a été une année riche en événements pour notre caf, une année très riche et peut être aussi trop riche.

Très riche parce que :
- Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion qui fixe la feuille de route en 5 grands axes pour 2013-2017 a été largement approuvé par notre conseil le 23 mai et signé avec la Caisse Nationale ;
- Nos modalités d'accueil de nos allocataires ont été revues : des permanences sur 4 lieux et un accueil sur rendez-vous au siège avec une promotion immédiate des nouveaux outils numériques depuis le 1er juin 2014. Nos résultats sont d'ailleurs très bons en matière d'utilisation du caf.fr par nos allocataires
- La refonte de notre partenariat avec le conseil général a abouti à une nouvelle convention de partenariat global votée à l'unanimité de l'assemblée départementale et de notre conseil en juin 2014. La polyvalence de secteur demeure mais de manière plus ressérée, tandis que l'offre globale de service s'instrumentalise et vit avec la mobilisation, notamment de nos conseillères en économie sociale et familiale ;
- La redéfinition de nos politiques en matière d'aides financières individuelles à destination des familles. Principe voté à l'unanimité par le Conseil du 28 février, abouti par le vote également unanime du nouveau règlement des AFI le 19 décembre. Nos politiques ont ainsi été revisitées : des actions ont été confirmées ou amplifiées (vacances et BAFA), d'autres vont être abandonnées (secours d'urgence) et de nouvelles interventions voient le jour : aides à projets, allocation de chèques vacances aux familles ayant des revenus du travail modestes, programme alimentaire malin...
- Notre organisme a également pris sa pleine place dans le dialogue régional en lien avec la constitution et la déclinaison du schéma régional de mutualisation : après l'Allier en 2013, nous avons ainsi pris en charge la gestion de la personne des Caisses de l'Ain (mai 2014) et de la Haute Savoie (octobre 2014)
- Nos organisations internes ont évolué (prestations, action sociale, agence comptable...) et nos processus RH ont été revisités, notamment la politique de rémunération qui donne lieu à un cycle complet du débat d'orientation au bilan de sa mise en œuvre.

Trop riche certainement, parce que les chantiers sont multiples et engendrent des évolutions structurelles fortes : des difficultés ont pu naître. Nous avons ainsi perdu la maîtrise de notre production sur les mois d'été et à la rentrée, ce qui nous a conduit à mener des actions énergiques avec le concours de la Caisse Nationale : la situation de nos soldes s'est ainsi rétablie. Nous avons parfois du mal à concrétiser les principes d'un travail collaboratif ou en processus. Nous avons également des interrogations ou des inquiétudes des personnels traduites notamment par des résultats mitigés du Baromètre Social de début 2014. Nous avons dû différer un certain nombre d'actions ou de chantiers pour faire face à nos multiples priorités.
Ces difficultés réelles ne doivent pas masquer les avancées précitées. Nos résultats de gestion ont d'ailleurs été meilleurs en 2014 qu'en 2013, notre caisse se hissant dans le premier tiers des caisses pour la prime d'intéressement et ses indicateurs associés.
D'autres éléments sont porteurs d'espoir : les organisations tendent à se stabiliser pour donner davantage de lisibilité à nos actions, les dispositifs construits se déclinent progressivement en actions concrètes, nous disposons de moyens pour renforcer nos équipes et planifier également un vaste programme de rénovation de notre bâtiment. Une feuille de route est solidement tracée et les personnels sont mobilisés avec le concours sans faille du conseil d'administration, tout un collectif que je souhaite saluer et remercier de son implication. C'est donc avant tout l'humain, avec toute sa diversité mais aussi sa complexité et ses paradoxes, qui sera gage principal de la réussite de la déclinaison de notre CPOG au bénéfice de nos allocataires et de nos partenaires. »

Vincent CLERC, Directeur

« La Caisse d'allocations familiales de la Savoie est, plus que jamais, un acteur majeur de la politique familiale départementale.

Cette année 2014, qui vous est présentée dans ce rapport d'activité, est une année de transition pour notre Caisse d'allocations familiales, qui s'est mobilisée, encore plus, sur ses deux cœurs de métier que sont le versement des Prestations légales et l'action sociale familiale.

Avec la signature du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, la volonté des administrateurs a été de s'interroger sur de nouvelles initiatives et opportunités en faveur des allocataires. Cet objectif devait correspondre à la volonté de renforcer l'action de la Caf et d'asseoir son efficience. Ainsi, de nouveaux outils contributifs au renforcement de l'accès aux droits et de la place des allocataires au sein de notre collectivité ont vu le jour dans une dimension de réflexions partagées entre administrateurs et administratifs, aboutissant, notamment, à l'adoption du nouveau règlement intérieur des aides financières individuelles et au développement de l'offre globale de service au travers de parcours attentionnés.

Renforçant nos processus identitaires et leurs appropriations permises par les allocataires, comme les collectivités accompagnées par notre Institution, ces évolutions se déclinent dans de nombreux registres :

- la déclinaison de notre offre globale avec la mobilisation des conseillères en économie sociale et familiale,

- la participation au programme alimentaire Malin,

- une politique de solvabilisation des départs en vacances,

- une nouvelle approche de promotion des actions de loisirs, de sport ou de culture de proximité, à destination des familles travailleurs au pouvoir d'achat modeste,

- et une politique relayée par des acteurs locaux par le biais d'appels à projets et de points relais.

Dans un contexte économique de plus en plus difficile pour les familles, la Caisse d'allocations familiales de la Savoie prend ainsi en compte et accompagne toutes les familles, dans leurs besoins et leurs attentes, afin de pouvoir répondre à leurs problématiques dont les registres d'expression appellent une prise en compte la plus personnalisée possible.

Mobilisée à informer nos partenaires sur nos champs d'implications et d'actions, à l'image des différentes réunions mobilisées sur les territoires à destination des élus et autres gestionnaires de structures, notre organisme entend ainsi poursuivre sa réelle volonté à faire de la réalité familiale la référence inspiratrice de son ambition à servir la légitime attente des familles de notre département. »

Régis ALLARD, Président

Sommaire

Page

AGIR SUR LES POLITIQUES FAMILIALE ET SOCIALE

Les temps forts 2014 8

La Caf de la Savoie face aux défis du CPOG 10

Zoom sur les politiques d'intervention en action sociale 12

Zoom sur le www.caf.fr et les téléprocédures 14

DEVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICE PAR TERRITOIRE

L'action de la Caf en chiffres... sur le département 18

... sur Aix-les-Bains 20

... sur Albertville - Ugine 22

... sur l'Avant Pays Savoyard 24

... sur Chambéry et sa couronne 26

... sur la Combe de Savoie 28

... sur la Maurienne 30

... sur la Tarentaise-Vanoise 33

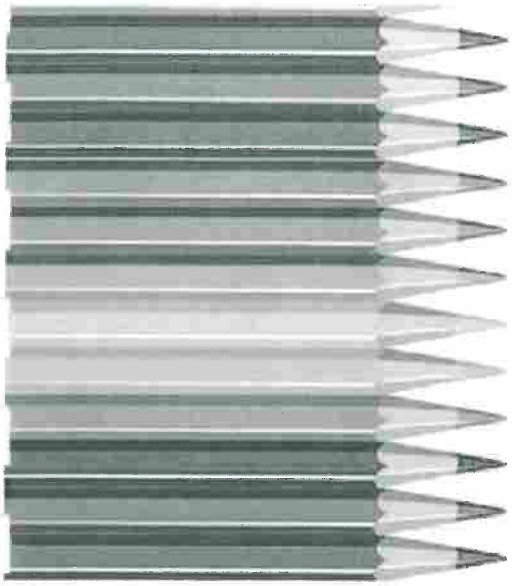
MOBILISER DES EXPERTISES ET DES MOYENS

Les instances de pilotage 36

Les acteurs au service des familles 38

La maîtrise des risques 40

Le développement durable 42



Agir sur les politiques familiales et sociales

La caisse d'allocations familiales de la Savoie est un interlocuteur privilégié pour les familles car présente à chaque étape de la vie : naissance, rentrée scolaire, entrée dans un logement d'une famille ou d'un étudiant, évènements difficiles (décès, demande de Rsa,...).

Avec le nouveau Contrat d'Objectifs et de Gestion, la Caf de la Savoie continue son action en renforçant son offre globale de service et plus particulièrement les parcours attentionnés.

La construction du contrat pluriannuel d'objectif et de gestion a été l'occasion pour les différents acteurs de la caisse (administrateurs et administatifs) de se requestionner sur les politiques familiales et sociales et d'innover en créant de nouvelles offres. Un des enjeux est de renforcer la politique d'accompagnement à la fois des allocataires mais également des partenaires, des élus et gestionnaires de structures, par l'intermédiaire d'une part du soutien des conseillères en économie sociale et familiale, et d'autre part de l'expertise des responsables de territoire.
Pour ce faire, de nouvelles organisations se sont mises en place dès 2014, et le partenariat avec le département a été revisité.

L'année 2014 a également été celle de la participation à la réforme des rythmes éducatifs, mais aussi de la signature d'un schéma régional de mutualisation entre les Caisses de la région Rhône alpes auvergne .

Les temps

La réforme des rythmes scolaires présentée aux élus

La Caf de la Savoie a invité les élus des collectivités territoriales à venir s'informer sur les aides financières qui entrent dans la prise en charge des temps périscolaires, redéfinis à l'occasion de la mise en place des nouveaux rythmes scolaires.

En Savoie, seules deux communes appliquaient déjà ces nouveaux rythmes depuis septembre 2013, et ce sont donc plus de 300 mairies qui ont entamé courant 2014 cette réflexion quant aux modalités effectives de cette nouvelle semaine scolaire.

7 réunions ont été organisées à l'initiative de la Caf sur les différents territoires du département en présence du Président et du Directeur de la Caf, Régis Allard et Vincent Clerc, ainsi que des représentants de l'action sociale. Ces présentations se sont déroulées en partenariat avec les services de l'Etat impliqués dans la réforme : Préfecture, inspection académique, services de l'emploi... Les élus ont ainsi pu bénéficier d'une présentation des aides et obtenir des réponses à leurs interrogations.

Signature du Contrat pluriannuel d'objectif et de gestion et du plan de développement local

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG) qui lie notre caisse avec la Caisse nationale a été voté à une très large majorité par le conseil d'administration du 23 mai 2014. Validé par la Cnaf, il a été signé par le Président, Régis Allard, le directeur, Vincent Clerc, le Président de la Cnaf, Jean-Louis Deroussen et le Directeur général de la Cnaf, Daniel Lenoir. Ce document est valable jusqu'au 31 décembre 2017. Il constitue la feuille de route de la Caf de la Savoie pour les années à venir et devient ainsi le document juridique de référence pour ces prochaines années, tant en gestion administrative qu'en action sociale.

Le CPOG a ensuite été décliné dans le plan de développement local adressé en mai 2014 à la Cnaf. Il détaille en 5 axes le plan d'action de la caisse dans le cadre de ses enjeux et défis.

Signature du Schéma régional de mutualisation

La Caf de la Savoie, en partenariat avec l'ensemble des caisses de la région Rhône Alpes Auvergne, a participé à l'élaboration du Schéma régional de mutualisation qui a été validé par la Cnaf en juin 2014 à la suite de sa transmission le 3 février 2014.

La Caf de la Savoie s'implique fortement dans ce schéma notamment en se positionnant comme Caf pivot pour la gestion de la personne. La numérisation des documents en ged amont a été transférée depuis septembre 2013 auprès de la Caf de l'Ain.

La gestion de la paie a été, quant à elle, transférée le 1er novembre 2014 au service national de gestion de la paie de l'Ardèche (SNGP).

forts 2014

L'Opération Premières pages continue

Le Conseil général de la Savoie, la Caf et la Mutualité sociale agricole Alpes du Nord ont poursuivi leur partenariat en direction des jeunes parents pour la 4ème année consécutive, en offrant un livre aux 4 444 enfants nés ou adoptés en 2013. Cet album intitulé « Tranquille comme fossile » (aux Editions Hélium, de Natacha Andriamirado et Delphine Renon) raconte l'histoire d'un crocodile paisible qui n'a qu'un souhait : être seul, loin de toute agitation. Mais, c'est sans compter ses 25 amis...

151 structures (Relais assistants maternels, bibliothèques municipales, structures multiaccueil) se sont mobilisées afin de promouvoir cette opération au travers de 82 animations.

Refonte des aides financières individuelles

Face à l'essoufflement du système actuel, les administrateurs se sont réinterrogés sur les aides financière individuelles. Par décision du 28 février 2014, ils ont voté à l'unanimité la refonte du nouveau règlement intérieur de ces aides, en retenant les principes de subsidiarité, complémentarité et logique expérimentale. Le nouveau règlement intérieur des aides financières a été adopté à l'unanimité du Conseil d'administration du 19 décembre 2014.

Signature en décembre 2014 de la convention territoriale globale avec le Conseil général

Le partenariat avec le Conseil général a été confirmé par le vote unanime, tant de l'assemblée départementale du 23 juin 2014 que du conseil d'administration de la Caf du 27 juin 2014, d'une convention départementale de partenariat. Cette convention fixe le cadre politique des actions de chacun en identifiant précisément tous les champs de coopération, ainsi que d'autres partenaires à impliquer. Elle donne de la visibilité sur les complémentarités d'action avec un horizon calé sur le Cpog, soit jusqu'au 31 décembre 2017.

La première réunion du comité stratégique de suivi de la convention de partenariat qui rassemble trois administrateurs de la Caf, le Président, le Directeur et cinq conseillers généraux, s'est tenue le 10 décembre 2014 au Conseil général.

Focus sur les nouvelles modalités d'accueil au siège

- **Développement de l'accueil sur rendez-vous tous les jours de la semaine à compter de juin 2014** (auparavant 1 jour par semaine)

avec le **renfort de l'agent d'orientation** qui contribue au bon déroulement de la journée d'accueil en allant au devant des allocataires afin de les questionner sur le motif de leur visite et le cas échéant enregistrer l'arrivée des personnes ayant rendez-vous

- **Promotion du www.caf.fr, par les nouveaux conseillers à l'usager** ayant en charge d'accompagner les allocataires dans leurs démarches dématérialisées.

- **Expérimentation d'un accueil social au siège depuis le 13 octobre 2014, en complémentarité de l'accueil administratif**

Les 5 conseillères en économie sociale et familiale du siège ont pour mission d'écouter, informer, orienter, sur rendez-vous, les usagers dont les besoins ont été détectés par les agents du service Prestations.

La Caf de la Savoie
Contrat pluriannuel d

Le 23 mai 2014, la Caf de la Savoie a adopté par le vote majoritaire de son conseil d'administration le Contrat Pluriannuel d'objectifs et de gestion qui constitue la feuille de route de la caisse jusque fin 2017.
Les enjeux et axes de progrès qui ont ainsi été définis, sont portés par une équipe de direction intégralement renouvelée depuis deux ans. C'est ainsi que de nombreux chantiers ont d'ores et déjà débuté :

Quelles sont les 5 priorités de la Caf de la Savoie ?

1 / Une production se devant d'être efficiente et de qualité pour pouvoir décliner l'offre globale de service

L'objectif est de donner la priorité à l'affectation des moyens à la ligne de production pour garantir dans le temps un écoulement fluide de la charge de travail et assurer un service de base que sont en droit d'attendre les allocataires.

Les actions mises en places :
-> réorganisation du service Prestations en juin 2014 basée sur la conciliation de l'autonomie des techniciens et le traitement plus qualitatif des dossiers avec, pour finalité, le traitement homogène de la charge
-> mise en place d'un accueil sur rendez-vous tous les jours à compter de juin 2014
-> recrutement de conseillers de service à l'usager (CSU) en renfort de l'agent d'orientation afin d'accompagner les allocataires dans l'espace dédié au www.caf.fr
-> développement des parcours attentionnés (décès, naissance...) avec notamment la mise en place d'un accueil social au siège depuis le mois d'octobre 2014.

2 / Les politiques sociales amplifieront l'offre globale de service
3 / et les partenariats devront évoluer

L'année 2014 a été marquée par un requestionnement des acteurs des politiques d'intervention sociale qui a abouti à une refonte du règlement intérieur des aides financières individuelles et au lancement de nouvelles expérimentations. Les principes retenus sont : subsidiarité, complémentarité et logique expérimentale. Les modalités pratiques consisteront, dès 2015, à aller au-devant de l'allocataire et non plus à attendre l'expression des demandes formulées auprès des travailleurs sociaux. La Caf interviendra sous la forme d'aides à projets en fonction des évènements de vie identifiés dans le fichier allocataire et de nouveaux services seront également proposés (programme alimentaire pour les enfants en bas âge, délivrance de chèques vacances pour les familles ayant une activité professionnelle précaire...).

4 / Le fonctionnement interne est réinterrogé à l'aune de l'efficience de gestion

Cela se fera à la fois en restituant des postes pour pouvoir faire face aux contraintes budgétaires, mais également en maintenant la place de la caisse au sein du réseau.

s'engage face aux défis du
'objectifs et de gestion

C'est ainsi que la gestion de la paie a été mutualisée en la cédant au SNGP (service national de gestion de la paie) piloté par la Caf de l'Ardèche, avec une mise en place effective en novembre 2014. A compter du 12 mai 2014, la Caisse d'allocations familiales de la Savoie a pris en charge le traitement des corbeilles de la Caf de l'Ain, dédiées à la gestion de la personne et la certification des NIR, telles que définies par le processus national « Référencement de la personne ». C'est la deuxième Caf qui adhère à l'offre de service proposée par notre organisme, après celle de l'Allier en juillet 2013.
Dans le cadre du Schéma régional de mutualisation qui a été transmis à la Cnaf le 3 février 2014, d'autres caisses sont intéressées par notre offre de service.

5 / Bien travailler ensemble est le mot d'ordre du quotidien

Le concours et l'implication des salariés sont les conditions principales de la réussite.

Les différents moyens mis en place en 2014 pour améliorer la communication interne :
-> refonte de l'Intranet dédié aux salariés
-> création d'un «Info Hebdo» consultable sous l'Intranet, recensant chaque semaine les principales activités des agents de direction et des services
-> création d'un Journal interne publié dans l'Intranet tous les 3 mois
-> diffusion tous les deux mois, à l'ensemble des salariés, de la « Lettre du Directeur » informant de l'actualité de la caisse au niveau local et national
-> organisation de journées d'information et d'échanges avec le personnel : en mars 2014, les échanges ont porté sur la Cog

Parallèlement, la direction a la volonté de faire participer les salariés au développement durable et d'améliorer la qualité de vie au travail.
-> succès de la participation au Challenge écomobilité Rhône Alpes du 5 juin 2014, avec 36 % d'agents ayant renoncé à leur voiture pour parcourir 511 km en mode de transport alternatif
-> mise en place en partenariat avec la Cpam d'une campagne don du sang en août 2014 et de vaccination contre la grippe en novembre 2014
-> expérimentation du télétravail au sein du secrétariat de direction, permettant la structuration des temps de travail entre phase de production et celle de coopération (expérimenté pour la rédaction de procès-verbaux de réunions des instances).

Zoom sur le panorau d'action sociale de la

En chiffres

32,8 millions d'euros de dépenses d'action sociale de la Caf, soit 6 % des dépenses annuelles

+ de 80 % versés à des partenaires

3/4 des dépenses destinées à financer des investissements et le fonctionnement des structures à destination de l'enfance et de la jeunesse

EAJE : 11,3 millions d'euros
ALSH : 2 millions d'euros

L'année 2014 est une année charnière dans l'évolution des politiques d'intervention sociale de la Caf de la Savoie.

Le 28 février 2014, le conseil d'administration a voté à l'unanimité la refonte des aides financières individuelles d'action sociale qui ont été déclinées ensuite à travers deux des cinq enjeux et axes de progrès du Cpog voté le 23 mai 2014.

Les politiques sociales amplifient l'offre globale de service

Devant l'essoufflement paradoxal des aides financières individuelles face aux besoins pourtant supposés de la population, il est apparu nécessaire de redéfinir cette politique d'aide en basant la réflexion à la fois sur la subsidiarité, la complémentarité et la logique expérimentale.

L'objectif est de recentrer les interventions sociales de la Caf sur la politique familiale en s'abstrayant du seul critère des ressources pour privilégier l'approche par évènement et redéfinir des champs d'intervention tout en mobilisant des personnels pour décliner les politiques redéfinies.

Cette nouvelle politique sera déclinée et expérimentée en 2015 avec la volonté des administrateurs d'en procéder à l'analyse et l'évaluation : politique de solvabilisation des départs en vacances, participation au programme alimentaire Malin proposant des bons de réduction pour des produits alimentaires à destination des enfants en bas âge, accompagnement nutritionnel, politique de solvabilisation via des chèques vacances visant à promouvoir les activités de loisirs, sport et culture à destination des enfants de familles de travailleurs au pouvoir d'achat modeste.....

EN BREF

- mise en place de l'accueil social au siège à compter d'octobre 2014
- soutien financier aux formations Bafa et Bafd avec revalorisation de plus de 45 % du plafond de ressources pour être éligible
- mobilisation complémentaire mise en place entre le service prestations et l'action sociale dans le cadre de parcours attentionnés (décès, soutien à la parentalité : 1ère naissance, naissance multiple, adoption, séparation, décès), dans le cadre de la politique logement (impayé de loyer, logement non décent), dans le cadre de la politique d'insertion (famille monoparentale).

ma des politiques d'intervention Caf de la Savoie

Les partenariats évoluent

La Caf de la Savoie travaille depuis des années en polyvalence de secteur avec le Conseil général, partenaire privilégié.

Nous sommes l'une des dernières caisses où la polyvalence de secteur subsiste. La Caisse a décidé de poursuivre cette polyvalence de secteur mais avec un périmètre plus restreint. Un important chantier de redéfinition des missions, des moyens et des modes d'intervention de chacun, a abouti à la signature d'une convention territoriale globale qualifiée de convention globale de partenariat, votée à l'unanimité par la Commission des aides collectives de la Caf le 28 juin 2014 et le conseil départemental le 23 juin 2014.

La convention de travail social a également été révisée en redéfinissant la répartition des effectifs de la Caf mobilisés par le Conseil général. Désormais, les 14 conseillères en économie sociale et familiale de la caisse sont réintégrées avec le pilotage exclusif de la Caf afin de mettre en oeuvre l'offre globale de service. Une dizaine d'assistantes sociales, secrétaires sociales et coordinatrices cohésion sociale restent quant à elles à la disposition des politiques du Conseil général.

La Caf de la Savoie a également engagé une réflexion auprès des partenaires et plus particulièrement les centres sociaux afin de les associer au développement de la déclinaison des politiques de la caisse en les mobilisant en tant que relais des politiques d'accueil de la Caf.

Un appel à projets a ainsi été lancé le 30 novembre 2014 auprès des centres sociaux pour un déploiement à compter du 4ème trimestre 2015.

Rencontre avec les centres sociaux du 26 novembre 2014

Focus sur les réunions d'informations à destination des élus

Après le succès de la présentation de la réforme des rythmes éducatifs sur les 8 territoires du département, la Caf a décidé de renouveler l'expérience. Sept réunions d'échanges ont été organisées pour présenter aux nouvelles équipes municipales les missions de la Caf, en lien avec leurs responsabilités politiques.

Les différents modes d'accompagnement des politiques d'action sociale de la caisse ont été valorisés, ainsi que le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion.

Le président de la Caf de la Savoie, Régis Allard, accompagné du Directeur, Vincent Clerc, des responsables de territoires et de la responsable partenaires en action sociale ont ainsi rencontré les représentants de 85 communes et 19 communautés de communes et syndicats intercommunaux de juin à octobre 2014, soit 117 élus et de nombreux administratifs.

Zoom sur les téléprocé

Le site www.caf.fr vise deux ambitions majeures :

- Faciliter la vie des familles et des allocataires en offrant un accès au dossier, aux informations et téléprocédures 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 ;

- Moderniser la relation avec les allocataires en dématérialisant une grande partie des échanges (envoi de notifications, d'informations, appel de pièces justificatives, messages d'alerte...).

Dans ce cadre, 61 075 allocataires utilisent le site caf.fr, soit plus de 90 % des allocataires de la Savoie avec plus de 2,5 millions de consultations sur l'espace « mon compte ».

Rubrique « mon compte »

. Accès au dossier allocataire
. Consultation des dernières démarches et paiements
. Demande d'une attestation de paiement et de QF

2,5 millions de consultations

Information sur les prestations et l'offre de service de la Caf Savoie

-> Prise de rendez-vous en ligne
-> Paiement en ligne des trop perçus
-> Téléchargement des imprimés pour les partenaires de l'action sociale

Téléprocédures

-> Déclarations de ressources
-> Déclarations trimestrielles Rsa, Aah
-> Aide au logement
-> Complément de mode de garde, Paje
-> Changement de situation

51 681 téléprocédures

caf·fr

RAPIDE FIABLE PROCHE DE VOUS

Simulations

- Aide au logement
- Rsa
- Paje

59 251 simulations

Contacter ma Caf

= envoi d'un courrier

22 361 courriels

dures et le www.caf.fr

L'espace www.caf.fr

Le regard d'Isabelle Diochon, responsable de l'accueil sur le nouveau métier de Conseiller de service à l'usager avec l'arrivée de Melissa et Timothée

« Dans le cadre de la nouvelle organisation basée sur l'accueil sur rendez-vous, il est apparu primordial de développer l'accès à l'espace « caf.fr » tous les jours de 8 h à 16 h. Mélissa et Timothée ont été les premiers Conseillers de service à l'usager recrutés dans cet objectif.

En tant qu'agents d'accompagnement sur le caf.fr, leur rôle principal est de développer l'autonomie des allocataires dans l'utilisation des outils mis à leur disposition, en se plaçant dans une véritable logique de promotion du caf.fr ».

49,58 % des visiteurs ont été reçus uniquement dans l'espace « caf.fr» ou à l'orientation.

Evolution des flux dématérialisés entre 2012 et 2014

Nombre d'allocataires distincts utilisant le caf.fr : **+ 10 %**

Téléprocédures : Changement de situation : **+ 11 %**

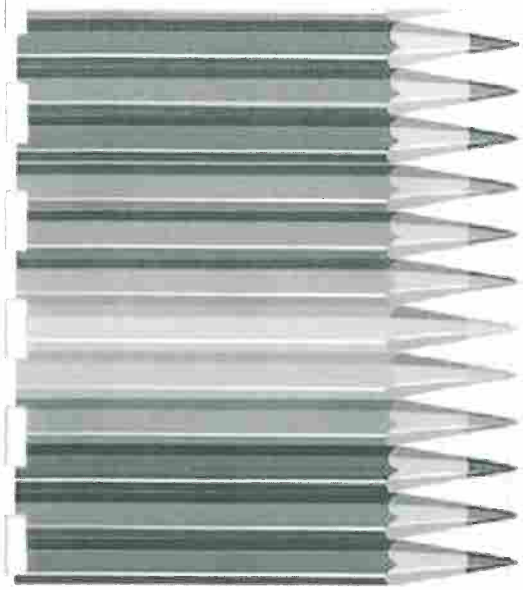
Déclaration de ressources : **+ 36 %**

Déclarations trimestrielles Rsa : **+ 24 %**

Courriels : **+ 23 %**

Simulations : **+ 20 %**

Cafpro (nombre de pages vues) : **+ 4 %**



Développer une offre de service par territoire

L'offre globale de service de la Caisse d'allocations familiales de la Savoie se développe par l'action conjointe des services Prestations et Action sociale sur les sept territoires de notre département.

Elle se caractérise au travers des thématiques de la petite enfance, du logement et de la précarité, et par diverses actions collaboratives en direction des élus, gestionnaires de structure, bailleurs, allocataires... tout au long de l'année, ce afin de répondre aux besoins exprimés localement.

Repères

68 304 allocataires

189 318 personnes bénéficient directement ou indirectement des prestations (allocataire, conjoint, enfants, personnes à charge)

45,2 % de la population savoyarde est couverte par l'action de la Caf

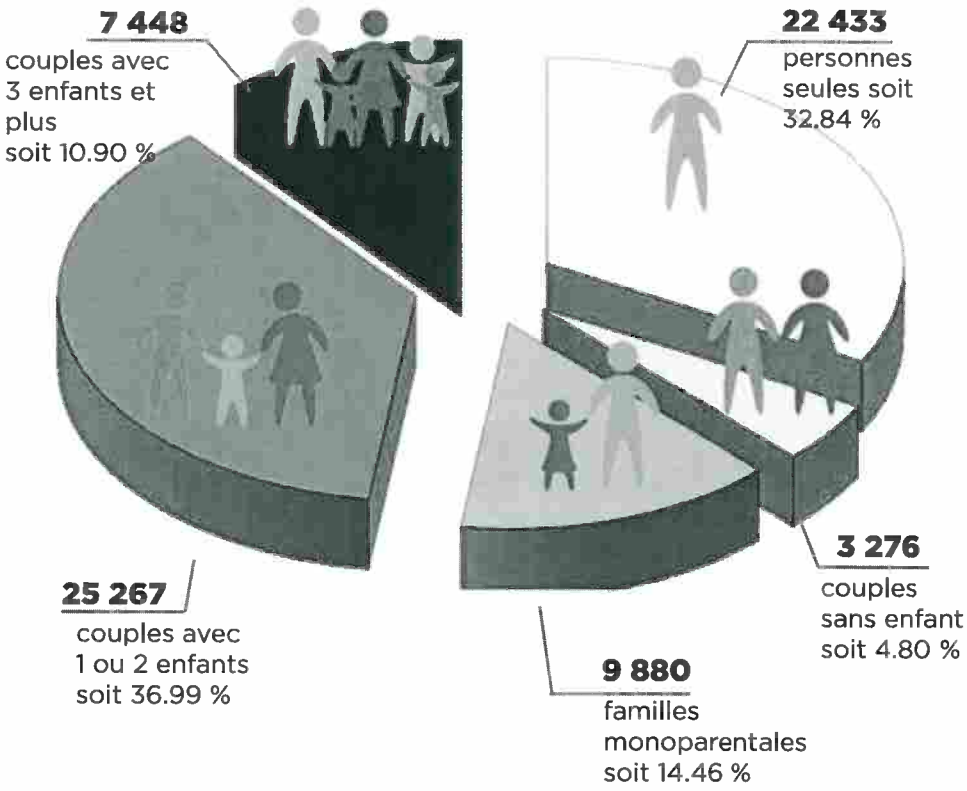
14 174 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant pour **85,60 millions d'euros**

418 949 habitants
(source INSEE - recensement 2011)

79 616 enfants âgés de moins de 18 ans

23 % des allocataires ont un quotient familial (QF) inférieur à 610

Les allocataires



En 2014, la Caf de la Savoie a versé près d'1,06 million d'euros par jour, soit :
> 356,09 millions d'euros en prestations légales
> 32,87 millions d'euros en action sociale.

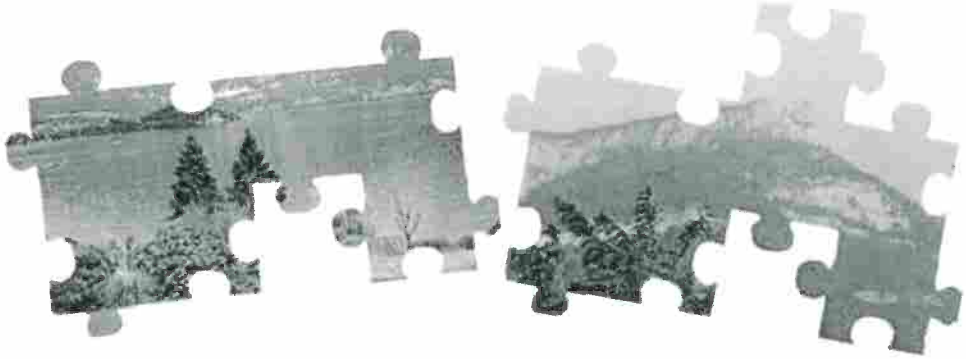
Aider à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

2 531 places de crèche.

287 structures financées dont :
- 108 équipements d'accueil du jeune enfant,
- 37 relais assistant(e)s maternel(le)s,
- 134 accueils de loisirs sans hébergement,
- 8 foyers de jeunes travailleurs.

36 contrats enfance jeunesse.

Ce qui représente **plus de 23,82 millions d'euros d'aides au fonctionnement et à l'investissement**.



Soutenir la fonction parentale

30 861 familles bénéficiaires d'allocations familiales, soit **77,92 millions d'euros** versés.

4 949 familles bénéficiaires du complément familial pour **10,09 millions d'euros.**

28 actions ont été financées par la Caf dans le cadre du Reaap (Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement à la Parentalité), ainsi que
2 services de médiation familiale,
2 espaces rencontre,
26 lieux d'accueil enfants parents,
51 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité,
ce qui représente **262 596 euros versés au titre de la fonction parentale**.

16 578 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire, ce qui représente **10,65 millions d'euros** versés.

4,7 millions d'euros ont été versés dans le cadre de l'allocation de soutien familial (Asf).

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

33 610 bénéficiaires d'aides au logement, dont :
18 071 au titre de l'aide personnalisée au logement,
10 780 au titre de l'allocation de logement sociale,
4 759 au titre de l'allocation de logement familiale,
ce qui représente près de **81,7 millions d'euros.**

27 structures financées : 18 centres sociaux et 9 espaces de vie sociale, à hauteur de **1,72 million d'euros** d'aide au fonctionnement et à l'investissement.

La Caf a suspendu sa subvention de fonctionnement au Fonds de solidarité logement (Fsl) dans l'attente de la redéfinition du règlement intérieur du Fonds.

Favoriser l'autonomie et l'insertion sociale

5 897 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (Aah), soit **45,13 millions d'euros** versés.

936 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), à hauteur de **3,45 millions d'euros.**

L'allocation journalière de présence parentale (Ajpp) représente, quant à elle, **374 700** euros.

7 294 bénéficiaires du Rsa (revenu de solidarité active), dont :
4 276 bénéficiaires du Rsa socle,
2 068 bénéficiaires du Rsa activité,
950 bénéficiaires du Rsa socle et activité.
Ce qui représente un total de **32 millions d'euros** versés au titre du Rsa, auxquels s'ajoute **1,19 million d'euros de prime exceptionnelle et 93 553 euros versés au titre du Rsa jeunes.**

Les flux entrants en chiffres

68 534 visiteurs ont été accueillis, dont :
> 36 984 au siège
> 31 550 dans les permanences

149 810 appels téléphoniques dont :
> 88 830 traités par un agent,
> 60 980 appels sur le serveur vocal.

478 387 courriers ont été reçus, ce qui représente 813 838 documents.

61 075 allocataires utilisent le caf.fr.

22 361 courriels ont été traités.

Logement

> Financement du Pact dans le domaine de la lutte contre la non décence des logements : 8 500 €.

> Financement de l'Adil dans le domaine de l'information des locataires et des bailleurs privés dans le domaine de la prévention des expulsions et de la non décence des logements : 22 000 €.

La protection juridique des majeurs représente **1,80 million d'euros.**

La protection juridique de l'enfance est financée par la Caf à hauteur de **460 961 euros.**

Sur le territoire d'Aix les Bains

Repères

10 809 allocataires

31 027 personnes bénéficient directement ou indirectement des prestations (allocataire, conjoint, enfants, personnes à charge)

44,5 % de la population du territoire est couverte par l'action de la Caf

2 209 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant pour **13,37 millions d'euros**

68 725 habitants
(source INSEE - recensement 2011)

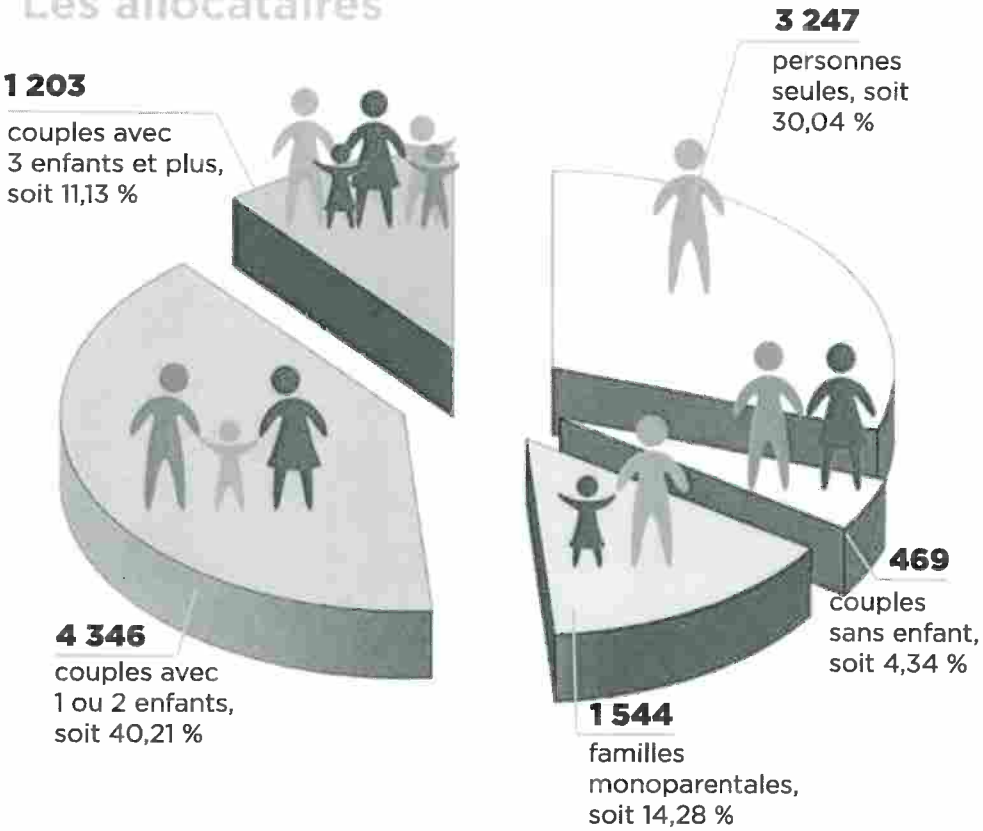
13 174 enfants âgés de moins de 18 ans

4 239 enfants âgés de moins de 6 ans

2 082 enfants âgés de moins de 3 ans

21 % des allocataires ont un quotient familial (QF) inférieur à 610 €

Les allocataires



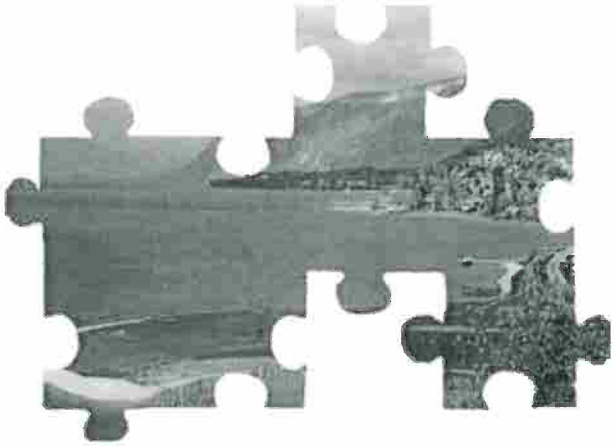
Aider à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

497 places de crèche.

36 structures financées dont :
- 15 équipements d'accueil du jeune enfant,
- 6 relais assistant(e)s maternel(le)s,
- 14 accueils de loisirs sans hébergement,
- 1 foyer de jeunes travailleurs.

6 contrats enfance jeunesse.

Ce qui représente **3,93 millions d'euros d'aides au fonctionnement et à l'investissement**.



Soutenir la fonction parentale

5 180 familles bénéficiaires d'allocations familiales, soit **13,09 millions d'euros** versés.

794 familles bénéficiaires du complément familial pour **1,62 million d'euros**.

5 actions financées par la Caf dans le cadre du Reaap
5 lieux d'accueil enfants parents,
6 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité,
soit plus de 35 698 euros versés au titre de la fonction parentale.

2 597 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire, ce qui représente **1,67 million d'euros** versés.

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

4 866 bénéficiaires d'aides au logement, dont :
2 184 au titre de l'aide personnalisée au logement,
1 807 au titre de l'allocation de logement sociale,
875 au titre de l'allocation de logement familiale,
ce qui représente **11,85 millions d'euros**.

3 centres sociaux financés, à hauteur de **238 420 euros** d'aide au fonctionnement et à l'investissement.

Favoriser l'autonomie et l'insertion sociale

969 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, soit **7,44 millions d'euros** versés.

155 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), soit **573 370 euros** versés.

1 066 bénéficiaires du Rsa (revenu de solidarité active), dont :
596 bénéficiaires du Rsa socle,
340 bénéficiaires du Rsa activité,
130 bénéficiaires du Rsa socle et activité.
Ce qui représente un total de **4,71 millions d'euros** versés au titre du Rsa.

Le Regard de...
Hervé Daréous, responsable territorial.

L'année 2014 a été marquée par le lancement de la campagne de renouvellement de l'ensemble des contrats enfance jeunesse de ce territoire et par l'aboutissement fin 2014 de celui du Canton du Grésy sur Aix et celui de la ville d'Aix les Bains.
Pour ces deux contrats, ce sont, sur 4 années, plus de 3 092 000 € versés par la Caf de la Savoie qui viendront soutenir les politiques petite enfance et enfance jeunesse de ces collectivités.

Par ailleurs, le Centre social de l'association « Les amis des Bauges » situé au Châtelard, s'est vu renouveler son agrément (délivré par la Caf) d'animation globale et d'animation collective famille, pour 4 années, grâce à la qualité d'un nouveau projet social sur un territoire co-construit avec l'ensemble des partenaires et la population.

Un développement des places de crèche (+ 25) apporte une meilleure réponse aux besoins repérés et croissants des familles en matière d'offres de service de modes de garde collectifs..

Repères

9 362 allocataires

26 861 personnes bénéficient directement ou indirectement des prestations (allocataire, conjoint, enfants, personnes à charge)

45,5 % de la population du territoire est couverte par l'action de la Caf

2 094 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant pour **12,67 millions d'euros**

59 061 habitants
(source INSEE - recensement 2011)

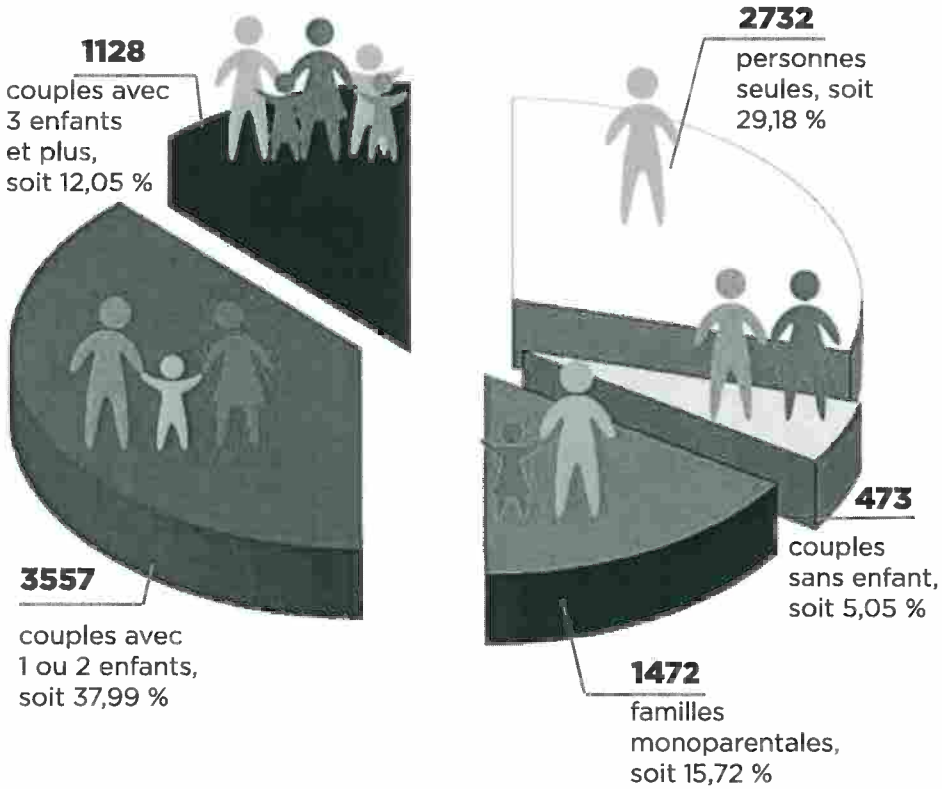
11 559 enfants âgés de moins de 18 ans

3 836 enfants âgés de moins de 6 ans

1 878 enfants âgés de moins de 3 ans

26 % des allocataires ont un quotient familial (QF) inférieur à 610 €

Les allocataires



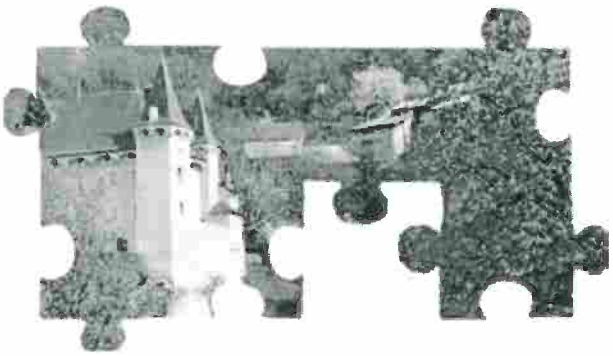
Aider à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

134 places de crèche.

29 structures financées dont :
- 7 équipements d'accueil du jeune enfant,
- 6 relais assistant(e)s maternel(le)s,
- 16 accueils de loisirs sans hébergement,

6 contrats enfance jeunesse.

Ce qui représente **2,09 millions d'euros d'aides au fonctionnement et à l'investissement**.



Soutenir la fonction parentale

4 467 familles bénéficiaires d'allocations familiales, soit **11,29 millions d'euros** versés.

803 familles bénéficiaires du complément familial pour **1,64 million d'euros**.

4 actions financées par la Caf dans le cadre du Reaap
1 lieu d'accueil enfants parents,
1 service de médiation familiale,
1 espace rencontre
1 contrat local d'accompagnement à la scolarité,
soit plus de 19 845 euros versés au titre de la fonction parentale.

2 612 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire, ce qui représente **1,68 million d'euros** versés.

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

4 471 bénéficiaires d'aides au logement, dont :
2 839 au titre de l'aide personnalisée au logement,
943 au titre de l'allocation de logement sociale,
689 au titre de l'allocation de logement familiale,
ce qui représente **10,89 millions d'euros**.

4 centres sociaux financés, à hauteur de **317 946 euros** d'aide au fonctionnement et à l'investissement.

Favoriser l'autonomie et l'insertion sociale

984 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, soit **7,55 millions d'euros** versés.

154 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), soit **569 670 euros** versés.

1 162 bénéficiaires du Rsa (revenu de solidarité active), dont :
717 bénéficiaires du Rsa socle,
312 bénéficiaires du Rsa activité,
133 bénéficiaires du Rsa socle et activité.
Ce qui représente un total de **5,13 millions d'euros** versés au titre du Rsa.

Le Regard de...
Michèle Gandy, responsable territorial.

La loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014 donne un élan à l'action des pouvoirs publics, en faveur des quartiers prioritaires.

C'est ainsi que le Commissariat Général à l'Egalité des Territoires a retenu la ville d'Albertville, pour son quartier « Contamines - Val des Roses », comme quartier prioritaire.

Le quartier du Champs de Mars continuera, quant à lui, à faire l'objet d'une attention particulière.

Tous ces éléments seront pris en compte dans le contrat de ville de la Communauté de communes de la région d'Albertville dont le comité de pilotage a été installé le 5 janvier 2015.

Sur le territoire de l'Avant Pays Savoyard

Repères

4 367 allocataires

13 832 personnes bénéficient directement ou indirectement des prestations (allocataire, conjoint, enfants, personnes à charge)

47,2 % de la population du territoire est couverte par l'action de la Caf

1 089 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant pour **6,59 millions d'euros**

29 305 habitants
(source INSEE - recensement 2011)

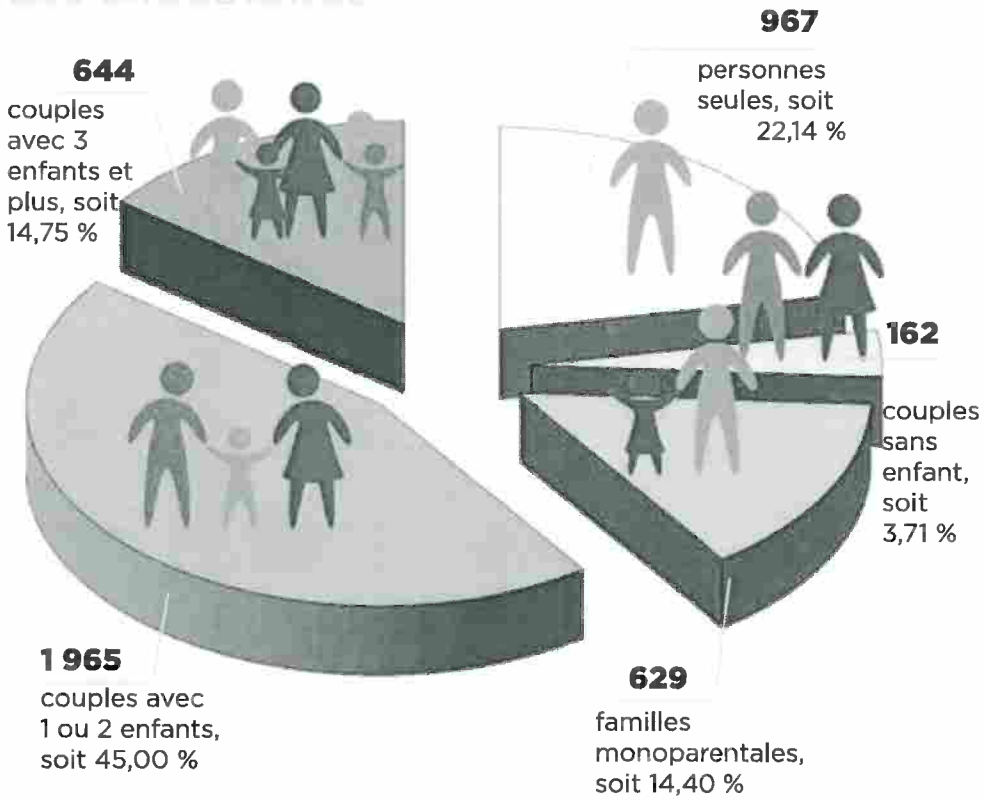
6 368 enfants âgés de moins de 18 ans

2 021 enfants âgés de moins de 6 ans

957 enfants âgés de moins de 3 ans

18 % des allocataires ont un quotient familial (QF) inférieur à 610 €

Les allocataires



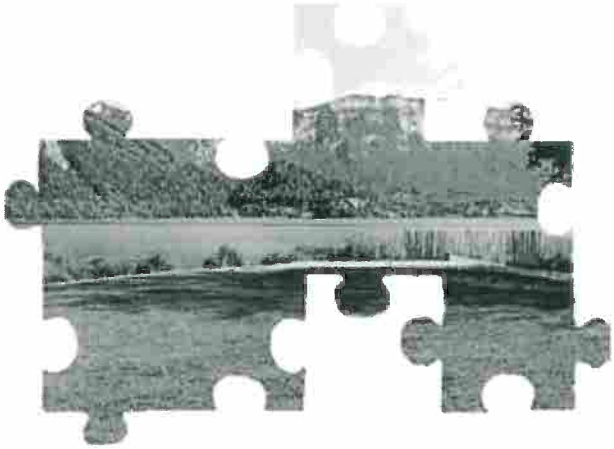
Aider à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

88 places de crèche.

19 structures financées dont :
- 5 équipements d'accueil du jeune enfant,
- 4 relais assistant(e)s maternel(le)s,
- 10 accueils de loisirs sans hébergement,

3 contrats enfance jeunesse.

Ce qui représente **1,46 million d'euros d'aides au fonctionnement et à l'investissement**.



Soutenir la fonction parentale

2 506 familles bénéficiaires d'allocations familiales, soit **6,33 millions d'euros** versés.

465 familles bénéficiaires du complément familial pour plus de **948 862 euros**.

2 actions financées par la Caf dans le cadre du Reaap
3 lieux d'accueil enfants parents,
8 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité,
soit plus de 20 461 euros versés au titre de la fonction parentale.

1335 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire, ce qui représente plus de **859 124 euros** versés.

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

1 660 bénéficiaires d'aides au logement, dont :
856 au titre de l'aide personnalisée au logement,
404 au titre de l'allocation de logement sociale,
400 au titre de l'allocation de logement familiale,
ce qui représente **4,01 millions d'euros**.

4 structures financées : 1 centre social et 3 espaces de vie sociale, à hauteur de **135 014 euros** d'aide au fonctionnement et à l'investissement.

Favoriser l'autonomie et l'insertion sociale

313 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, soit **2,4 millions d'euros** versés.

80 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), soit **295 932 euros** versés.

426 bénéficiaires du Rsa (revenu de solidarité active), dont :
234 bénéficiaires du Rsa socle,
130 bénéficiaires du Rsa activité,
62 bénéficiaires du Rsa socle et activité.
Ce qui représente un total de **1,88 million d'euros** versés au titre du Rsa.

Le Regard de...
Hervé Daréous, responsable territorial.

L'année 2014 s'est caractérisée par le lancement de la campagne de renouvellement de l'ensemble des contrats enfance jeunesse de ce territoire et par l'aboutissement de celui de la Communauté de communes Val Guiers pour les années 2014/2017.
Pour ceux de la Communauté de communes du Mont Beauvoir, et celle des Entremonts en Chartreuse, le travail de fusion de ces contrats avec celui côté Isère, dans le cadre de la nouvelle Communauté de communes Coeur de Chartreuse, s'est poursuivi tout au long de l'année.

Par ailleurs, l'ouverture à l'automne des projets d'extension des Multi-accueils de Yenne (Pôle petite enfance avec le RAM et le LAEP) et de St Genix sur Guiers (avec le nouveau RAM) a permis une augmentation de plus de 30 % des places d'accueil collectif sur l'Avant Pays Savoyard.
C'est une avancée significative afin de répondre aux besoins repérés et croissants, dans ce territoire rural, en matière d'offres de service de modes de garde collectifs.

Repères

26 072 allocataires

63 294 personnes bénéficient directement ou indirectement des prestations (allocataire, conjoint, enfants, personnes à charge)

48,8 % de la population du territoire est couverte par l'action de la Caf

4 500 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant pour **27,24 millions d'euros**

129 637 habitants
(source INSEE - recensement 2011)

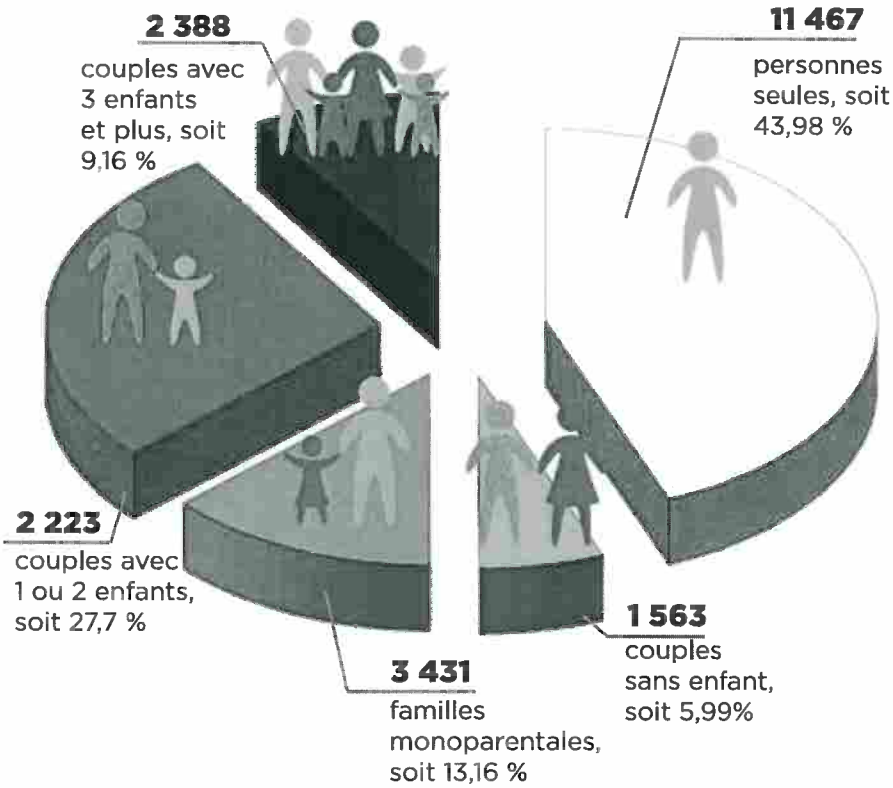
24 228 enfants âgés de moins de 18 ans

8 424 enfants âgés de moins de 6 ans

4 293 enfants âgés de moins de 3 ans

26,5 % des allocataires ont un quotient familial (QF) inférieur à 610 €

Les allocataires



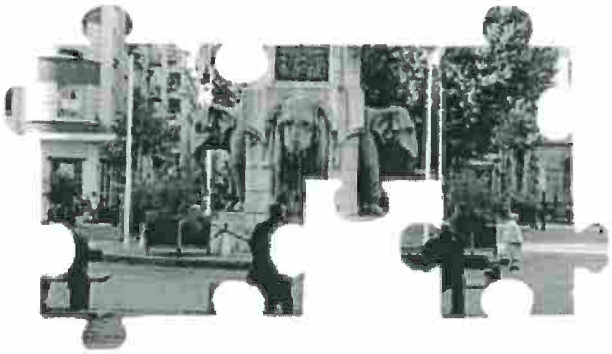
Aider à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

888 places de crèche.

81 structures financées dont :
- 32 équipements d'accueil du jeune enfant,
- 8 relais assistant(e)s maternel(le)s,
- 36 accueils de loisirs sans hébergement,
- 5 foyers de jeunes travailleurs.

6 contrats enfance jeunesse.

Ce qui représente **9,15 millions d'euros d'aides au fonctionnement et à l'investissement**.



Soutenir la fonction parentale

9 147 familles bénéficiaires d'allocations familiales, soit **23,12 millions d'euros** versés.

1 504 familles bénéficiaires du complément familial pour **3,06 millions d'euros**.

9 actions financées par la Caf dans le cadre du Reaap
7 lieux d'accueil enfants parents,
1 espace rencontre,
1 service de médiation familiale,
20 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité,
soit plus de 94 290 euros versés au titre de la fonction parentale.

5 092 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire, ce qui représente plus de **3,27 millions d'euros** versés.

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

15 852 bénéficiaires d'aides au logement, dont :
8 506 au titre de l'aide personnalisée au logement,
5 946 au titre de l'allocation de logement sociale,
1 400 au titre de l'allocation de logement familiale,
ce qui représente **38,61 millions d'euros**.

8 structures financées : 5 centres sociaux et 3 espaces de vie sociale, à hauteur de **près de 514 551 euros** d'aide au fonctionnement et à l'investissement.

Favoriser l'autonomie et l'insertion sociale

2 589 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, soit **19,88 millions d'euros** versés.

322 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), soit **1,19 million d'euros** versés.

3 225 bénéficiaires du Rsa (revenu de solidarité active), dont :
1 913 bénéficiaires du Rsa socle,
854 bénéficiaires du Rsa activité,
458 bénéficiaires du Rsa socle et activité.
Ce qui représente un total de **14,25 millions d'euros** versés au titre du Rsa.

Le Regard de...
Patricia Goutelle, responsable territoriale.

Un nouvel espace de Vie sociale

L'association d'animation pour tous du canton de La Ravoire a déposé un projet d'espace de vie sociale, qui a été validé par les administrateurs de la Caf.

Structure de proximité gérée par une association d'habitants, l'AMEJ souhaitait élargir ses champs d'intervention.

Historiquement, dans le secteur de l'enfance et de la jeunesse, l'AMEJ avait la préoccupation d'initier des actions avec les familles.

Aussi quatre objectifs ont été déclinés en intervention de proximité :
- développer une dynamique enfants/adultes,
- développer une solidarité entre habitants,
- lutter contre l'isolement,
- répondre à l'initiative locale des familles dans une approche collective et participative.

C'est ainsi que durant l'année 2014 des expérimentations ont permis à l'association de conforter son projet.

Sur le territoire de Coeur de Savoie

Repères

5 014 allocataires

16 347 personnes bénéficient directement ou indirectement des prestations (allocataire, conjoint, enfants, personnes à charge)

47 % de la population du territoire est couverte par l'action de la Caf

1 358 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant pour **8,22 millions d'euros**

34 763 habitants
(source INSEE - recensement 2011)

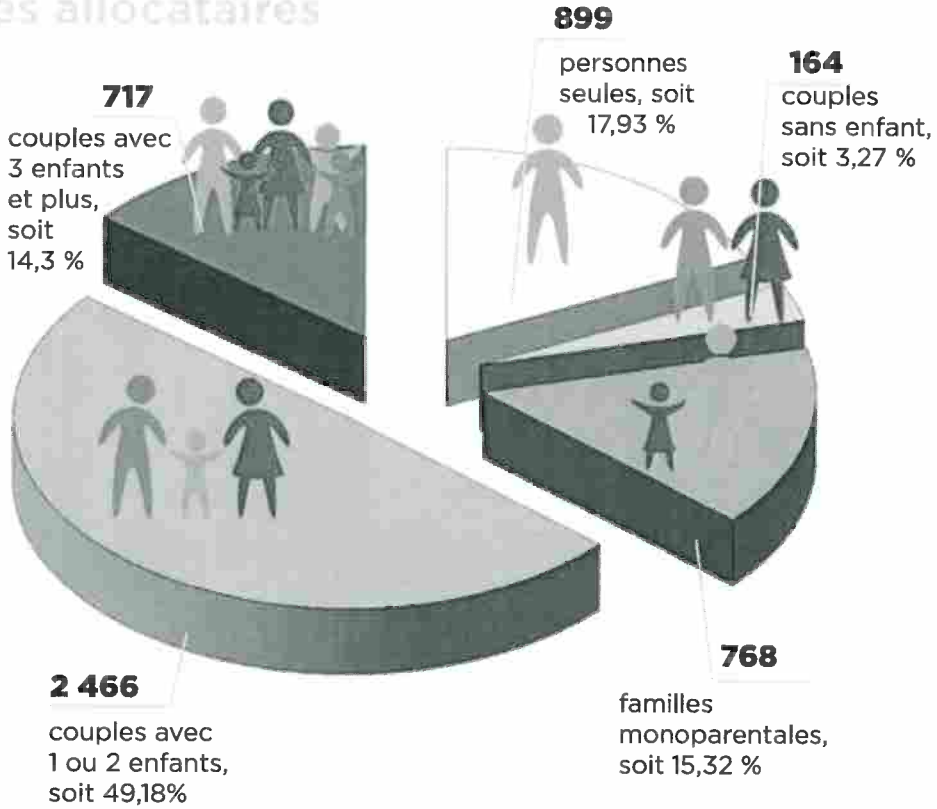
7 485 enfants âgés de moins de 18 ans

2 402 enfants âgés de moins de 6 ans

1 170 enfants âgés de moins de 3 ans

17 % des allocataires ont un quotient familial (QF) inférieur à 610 €

Les allocataires



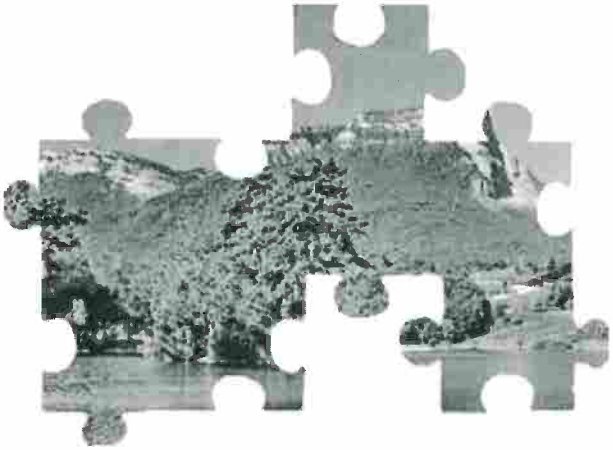
Aider à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

141 places de crèche.

30 structures financées dont :
- 8 équipements d'accueil du jeune enfant,
- 4 relais assistant(e)s maternel(le)s,
- 17 accueils de loisirs sans hébergement,
- 1 foyer de jeunes travailleurs.

1 contrat enfance jeunesse.

Ce qui représente **1,86 million d'euros d'aides au fonctionnement et à l'investissement**.



Soutenir la fonction parentale

2 985 familles bénéficiaires d'allocations familiales, soit **7,54 millions d'euros** versés.

452 familles bénéficiaires du complément familial pour près de **922 335 millions d'euros**.

3 lieux d'accueil enfants parents,
5 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité,
soit plus de 15 912 euros versés au titre de la fonction parentale.

1 460 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire, ce qui représente près de **939 567 euros** versés.

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

1 700 bénéficiaires d'aides au logement, dont :
1 013 au titre de l'aide personnalisée au logement,
307 au titre de l'allocation de logement sociale,
380 au titre de l'allocation de logement familiale,
ce qui représente **4,14 millions d'euros**.

2 structures financées : 1 centre social et 1 espace de vie sociale, à hauteur de **108 721 euros** d'aide au fonctionnement.

Favoriser l'autonomie et l'insertion sociale

253 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, soit **1,94 million d'euros** versés.

79 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), soit **292 233 euros** versés.

406 bénéficiaires du Rsa (revenu de solidarité active), dont :
225 bénéficiaires du Rsa socle,
132 bénéficiaires du Rsa activité,
49 bénéficiaires du Rsa socle et activité.
Ce qui représente un total de **1,79 million d'euros** versés au titre du Rsa.

Le Regard de...
Claudine Lemerle, responsable territoriale.

En avril 2014, le Conseil d'administration de la Caf a accordé au Centre social « Association Cantonale d'Animation » de Saint Pierre d'Albigny une subvention couvrant plus de 40 % des dépenses pour le projet « nos différences, c'est notre point commun ».
Ce projet visait à sensibiliser les jeunes sur l'importance d'accepter « nos différences » pour créer les conditions d'une vie en société apaisée.

Cette réflexion a été partagée par tous les professionnels sur les cantons de la Combe de Savoie et du Gelon / Coisin, en y associant ceux du département d'Argès en Roumanie.

Un site internet a été entièrement dédié à ce projet et plusieurs actions ont été menées durant près de deux mois avec un temps fort sur la journée du samedi 22 novembre 2014, en présence de la délégation du département d'Argès en Roumanie.

Plus de 1 800 adultes et jeunes ont été touchés par ce projet et les moments les plus riches font l'objet d'un DVD.

Repères

5 672 allocataires

16 835 personnes bénéficient directement ou indirectement des prestations (allocataire, conjoint, enfants, personnes à charge)

38,1 % de la population du territoire est couverte par l'action de la Caf

1 314 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant pour **7,95 millions d'euros**

44 204 habitants
(source INSEE - recensement 2011)

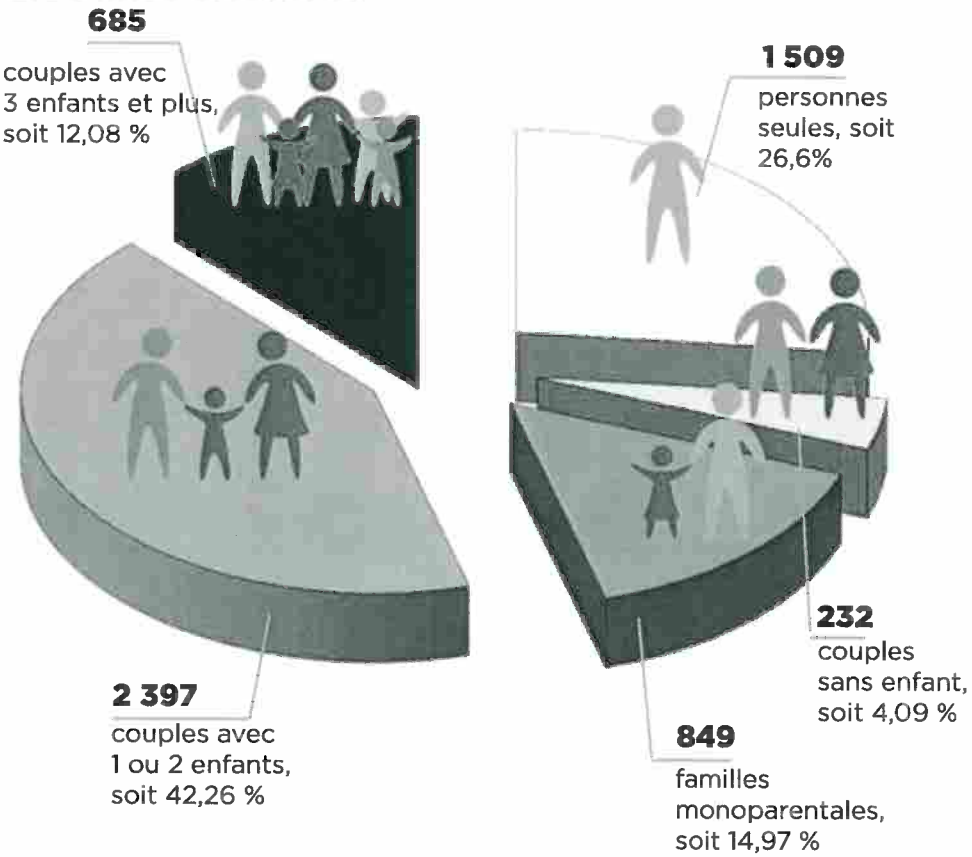
7 408 enfants âgés de moins de 18 ans

2 437 enfants âgés de moins de 6 ans

1 188 enfants âgés de moins de 3 ans

23% des allocataires ont un quotient familial (QF) inférieur à 610 €

Les allocataires



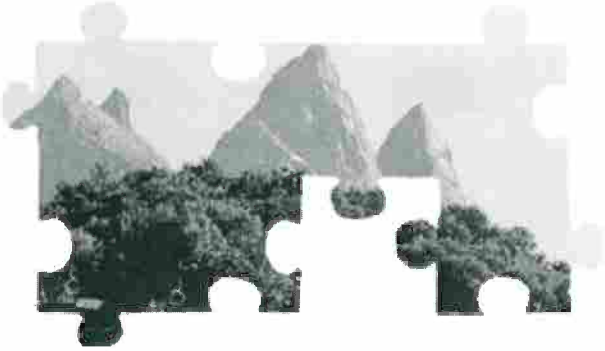
Aider à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

354 places de crèche.

50 structures financées dont :
- 19 équipements d'accueil du jeune enfant,
- 5 relais assistant(e)s maternel(le)s,
- 25 accueils de loisirs sans hébergement,
- 1 foyer de jeunes travailleurs.

8 contrats enfance jeunesse.

Ce qui représente **2,14 millions d'euros d'aides au fonctionnement et à l'investissement**.



Soutenir la fonction parentale

2 856 familles bénéficiaires d'allocations familiales, soit **7,22 millions d'euros** versés.

475 familles bénéficiaires du complément familial pour **969 268 euros**.

3 actions financées par la Caf dans le cadre du Reaap,
5 lieux d'accueil enfants parents,
3 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité,
soit plus de 31 309 euros versés au titre de la fonction parentale.

1 595 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire, ce qui représente **1,03 million d'euros** versés.

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

2 418 bénéficiaires d'aides au logement, dont :
1 296 au titre de l'aide personnalisée au logement,
634 au titre de l'allocation de logement sociale,
488 au titre de l'allocation de logement familiale,
ce qui représente **5,89 millions d'euros**.

4 structures financées : 3 centres sociaux et 1 espace de vie sociale, à hauteur de **272 746 euros** d'aide au fonctionnement.

Favoriser l'autonomie et l'insertion sociale

440 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, soit **3,38 millions d'euros** versés.

61 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), soit **225 648 euros** versés.

494 bénéficiaires du Rsa (revenu de solidarité active), dont :
267 bénéficiaires du Rsa socle,
165 bénéficiaires du Rsa activité,
62 bénéficiaires du Rsa socle et activité.
Ce qui représente un total de **2,18 millions d'euros** versés au titre du Rsa.

Le Regard de...
Claudine Lemerle, responsable territoriale.

Le 11 octobre 2014, M. Régis Allard, président de la Caf, inaugurait la micro-crèche « l'Eclapeau » à Saint Julien Montdenis.
Cette structure est gérée par la Communauté de communes Coeur de Maurienne et complète l'offre de service du Pôle enfance de Saint Jean de Maurienne où sont implantés la structure multi-accueil « la Ribambelle », le Relais assistantes maternelles, et le Lieu d' accueil enfants parents.

Cette réalisation est l'aboutissement des créations d'équipements prévues dans la Convention Territoriale Globale signée entre la Caf et la Communauté de communes Coeur de Maurienne.

Cela démontre le succès de l'excellent partenariat mis en place entre la Caf et une collectivité territoriale pour développer les offres de service à toutes les familles de ce territoire.

Sur le territoire de Tarentaise

Repères

6 857 allocataires

20 801 personnes bénéficient directement ou indirectement des prestations (allocataire, conjoint, enfants, personnes à charge)

39,8 % de la population du territoire est couverte par l'action de la Caf

1578 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant pour **9,55 millions d'euros**

52 254 habitants
(source INSEE - recensement 2011)

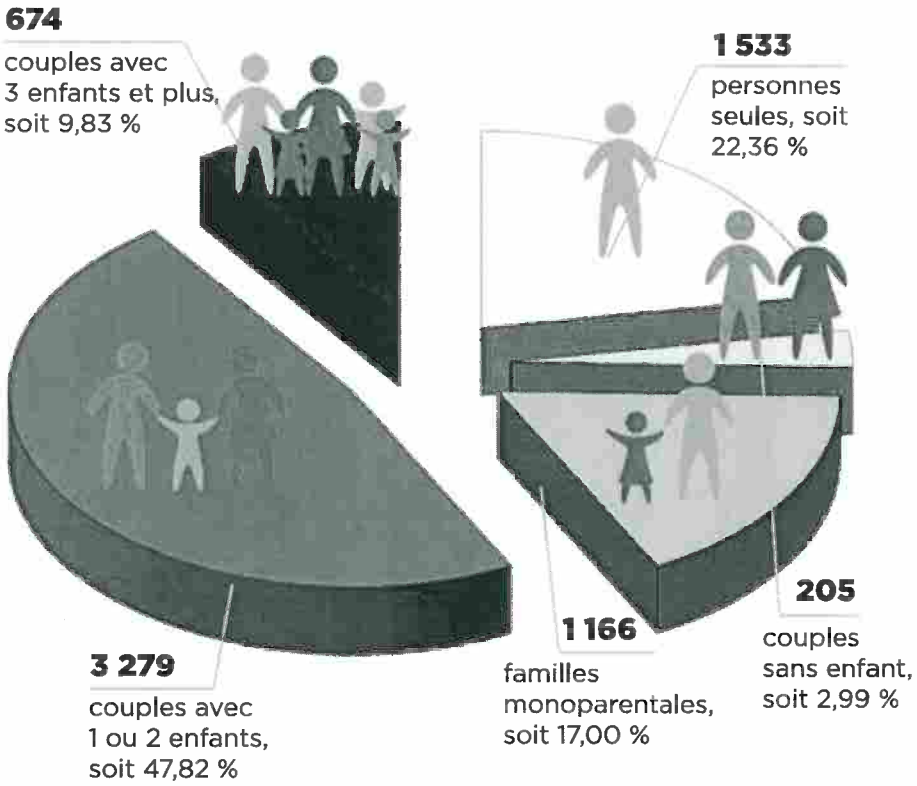
9 225 enfants âgés de moins de 18 ans

2 938 enfants âgés de moins de 6 ans

1 512 enfants âgés de moins de 3 ans

20 % des allocataires ont un quotient familial (QF) inférieur à 610 €

Les allocataires



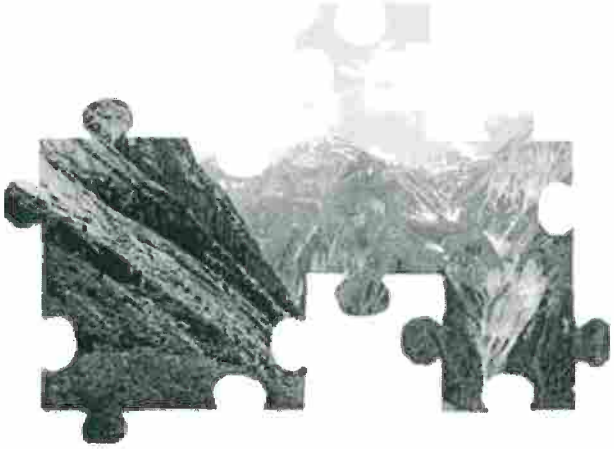
Aider à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

429 places de crèche (y compris les places réservées aux touristes).

42 structures financées dont :
- 22 équipements d'accueil du jeune enfant,
- 4 relais assistant(e)s maternel(le)s,
- 16 accueils de loisirs sans hébergement,

6 contrats enfance jeunesse.

Ce qui représente **3,16 millions d'euros d'aides au fonctionnement et à l'investissement**.



Soutenir la fonction parentale

3 678 familles bénéficiaires d'allocations familiales, soit **9,3 millions d'euros** versés.

452 familles bénéficiaires du complément familial pour près de **955 335 euros**.

5 actions financées par la Caf dans le cadre du Reaap,
2 lieux d'accueil enfants parents,
8 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité,
soit plus de 45 077 euros versés au titre de la fonction parentale.

1 872 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire, ce qui représente **1,2 million d'euros** versés.

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

2 581 bénéficiaires d'aides au logement, dont :
1 360 au titre de l'aide personnalisée au logement,
699 au titre de l'allocation de logement sociale,
522 au titre de l'allocation de logement familiale,
ce qui représente **6,29 millions d'euros**.

2 structures financées : 1 centre social et 1 espace de vie sociale, à hauteur de **119 029 euros** d'aide au fonctionnement et à l'investissement.

Favoriser l'autonomie et l'insertion sociale

440 bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, soit **2,54 millions d'euros** versés.

61 bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), soit **310 729 euros** versés.

487 bénéficiaires du Rsa (revenu de solidarité active), dont :
305 bénéficiaires du Rsa socle,
133 bénéficiaires du Rsa activité,
49 bénéficiaires du Rsa socle et activité.
Ce qui représente un total de près de **2,15 millions d'euros** versés au titre du Rsa.

Le Regard de...
Bernadette Van Wynsberghe, responsable territoriale.

L'année 2014 a été marquée par un travail intense d'accompagnements sur le territoire à la rencontre de partenaires très divers :

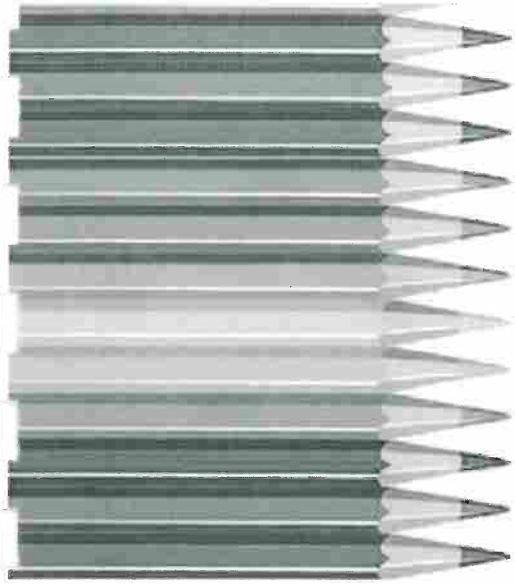
Associations : accompagnement de l'association d'animation du canton de Moûtiers, dans le renouvellement pour 3 ans de son projet, ainsi que dans son souhait d'évoluer vers une mission de point infos pour la Caf

Collectivités locales :

- accompagnement du Sivom de Bozel dans son passage en Communauté de communes Val Vanoise-Tarentaise pour ses compétences petite enfance - jeunesse

- accompagnement dans le montage d'un dossier de subvention complexe pour la création d'une cuisine centrale sur la Communauté de communes des Versants d'Aime

- accompagnement à la création de structures petite enfance et jeunesse : micro-crèche de Pralognan, Structure multi-accueil de la Rosière Montvalezan, Accueils de loisirs de Tignes et Val d'Isère.



Mobiliser des expertises et des moyens

L'action de la Caisse d'allocations familiales de la Savoie est le résultat de l'intervention de ses 199 salariés et des 47 administrateurs (photo ci-contre) qui définissent les orientations stratégiques de sa politique d'action sociale.

Ce sont ces femmes et ces hommes qui se mobilisent au quotidien pour répondre aux questions des allocataires et des partenaires, mais aussi pour affecter et gérer à bon escient les moyens et budgets dont ils disposent dans le souci permanent du bon fonctionnement de l'entreprise.

Quelles que soient leurs fonctions et leurs expertises, tous les services s'investissent dans les missions essentielles de la Caf, rappelées dans la Cog : développer les services aux familles, favoriser l'accès aux droits et répondre aux besoins de tous les allocataires.

A ce titre, dans un environnement budgétaire contraint, c'est avec le souci permanent de l'optimisation des moyens qui nous sont attribués qu'il nous faut conserver un service public de qualité, s'adapter aux évolutions réglementaires et technologiques, mettre en oeuvre des mesures de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude et prendre en compte le développement durable.

Les instances de pilotage

L'équipe de Direction

Repères

Le Directeur assure le pilotage général de la Caf de la Savoie, en accord avec les orientations définies par le Conseil d'administration.

Il gère en direct l'action sociale et les ressources humaines de la Caf.

L'Agent Comptable est responsable des opérations financières.

Elle assure le management des services comptabilité, de la maîtrise des risques et du recouvrement unifié, et a reçu une délégation l'impliquant dans le pilotage financier de l'action sociale collective.

Le Directeur Adjoint seconde et supplée le Directeur sur l'ensemble des activités de la Caf.

Il a en charge le service prestations et pilote la mise en place de l'offre globale (prestations familiales, aides financières individuelles).

Le Sous Directeur est en charge du pilotage de la démarche qualité.

Il est responsable du service études et informatique, et s'est vu confier en 2014 les services de l'administration générale dans le cadre de la mise en oeuvre du Plan Immobilier.

La Caf de la Savoie compte 4 agents de direction :

Vincent Clerc
Directeur

Pascale Francezon
Agent comptable

Jean-Charles Chambost
Directeur adjoint

Bruno Lhéoté
Sous Directeur

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est composé de **47 représentants des organisations syndicales**, familiales et professionnelles, élus pour un mandat de 5 ans, mandat qui a été prolongé d'un an pour prendre fin en 2017. Ils ont en charge les orientations politiques de la Caf de la Savoie, principalement pour tout ce qui relève des décisions d'**action sociale**.

Le Conseil d'administration est présidé par **Régis Allard**, assisté de trois vice-présidents : **Laurent Créteur**, **Jean-François Quesnel** et **Charles Monod**.

	Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux		
CGT	Mme FALCOZ Marie-Joëlle Mme VOISY Marie-José	Mme GRIEF Elham Mlle PLASSE Elodie remplacée en cours d'année par ANDREYS Brigitte
CFDT	Mme BINARD Christine M. MONOD Charles	Mme MORISSE Dominique Mme PAVIET Chantal
CGT-FO	Mme BABA Nabila Mme CHIRON Catherine	M. CAMPOS Christophe M. HETTLER Armelle
CFTC	M. CRETEUR Laurent	M. PLANTON Etienne
CFE-CGC	Mme ESCUDERO Annie	M. GILBERT André
Représentants des employeurs		
MEDEF	M. GALLOT LAVALLEE Xavier M. GROS Raphaël remplacé en cours d'année par M VANDELLE Philippe M. TRIBOULET Jean-Louis	M. CLODONG Matthieu vacant suite au départ de Mme Florence GROS en cours d'année
CGPME	M. MIGNOT Jean-Rémy	M. BATARD Jean-Paul
UPA	vacant	
Représentants travailleurs indépendants		
CGPME	M. QUESNEL Jean-François	Mme BERNARD Marie-Noëlle
UPA	Mme GALEA Charline	M. PERSONNAZ Henri
UNAPL-CNPL	M. PERINEL Georges	Mme DORMEVAL Clarisse
Autres représentants		
Union départementale des associations familiales UDAF	M. ALLARD Régis Mme AUGERT Karen Mme SCHERMESSER Christelle Mme TARAJEAT Lucie	Mme BERNARD Sylvie M. COURRIER Bernard Mme DE BURY Agnès Mme SONZOGNI Mathilde
Personnes qualifiées	Mme BERJON Agnès M. DUQUESNOIS Jean M. GLASMAN Dominique M. MARCE Gérard	
Représentants du personnel		
collège cadres CFTC	Mme GANDY Michèle	Mme VINCENT Catherine
collège employés CFDT	Mme ROUTIN Patricia	Mme FOREST Dominique
collège employés CGT	M. VIRET Pierre	Mme KARA Mustapha

Le Conseil d'administration a pour missions de :

- > déterminer les orientations de la politique d'action sociale conformément aux axes définis au plan national ;
- > veiller à la qualité des relations avec les allocataires par le respect des engagements de service ;
- > voter les budgets.

Il s'est réuni 8 fois en 2014, principalement pour voter le Cpog, le règlement vacances et la refonte des aides financières individuelles.
Le conseil délègue une partie de ses attributions à des commissions réglementaires de recours amiable, des marchés et des pénalités. Enfin, les administrateurs siègent à des commissions facultatives : concernant l'action sociale, les aides collectives et individuelles, les finances, les aides aux vacances, de territoires et le comité de gestion du FJT de la Clairière.

Les acteurs au service des familles

Les agents de la Caf de la Savoie

Principalement féminin (**à 79,90 %**), le personnel de la Caf de la Savoie est à la disposition des allocataires et des partenaires du département pour améliorer le quotidien des familles.

L'ancienneté moyenne dans l'entreprise est de 19 ans, avec une **moyenne d'âge** qui se situe autour de **46 ans**.

Quatre pôles de service

> Les prestations

199 professionnels exercent l'un des 74 métiers répertoriés au sein de la Caf de la Savoie.

74 agents travaillent directement au traitement des dossiers des **68 622 allocataires. 4 agents** sont affectés à la **gestion de la personne** et travaillent sur les fichiers d'autres caisses (Allier, Ain, Haute Savoie)

En 2014, ils ont reçu **plus de 68 534 visiteurs au siège de la Caf ou dans l'une des permanences d'Aix-les-Bains, Albertville et Saint Jean de Maurienne.**

Ils ont traité près de **473 387 courriers** et **22 371 courriels**, ce qui représente **plus de 813 838 pièces.** Le personnel a su se mobiliser pour traiter **86,5 % des dossiers reçus en moins de 15 jours** et **94,20 % des dossiers de minima sociaux en moins de 10 jours.**

Les techniciens affectés à la réponse téléphonique (Plateforme Satel) ont répondu à plus de **88 830 appels, 60 980 appels supplémentaires ayant été enregistrés par le serveur vocal.**

> L'action sociale

60 agents ont pour mission d'être à l'écoute des partenaires (élus et personnels des établissements financés par la Caf) et des allocataires les plus fragiles.

Parmi eux, **un responsable d'action sociale « offre partenaires » et un responsable d'action sociale « offre individuelle », cinq responsables territoriaux, une responsable parentalité, un référent technique, trois assistants techniques, deux techniciens, un contrôleur**, et **25 travailleurs sociaux** (14 conseillères en économie sociale et familiale, 8 assistantes sociales, 1 coordonnatrice cohésion sociale, 2 secrétaires) travaillent au siège de la Caf et dans les territoires.

Dix personnes sont employées dans différentes structures d'accueil du jeune enfant, et **dix personnes assurent le fonctionnement du Foyer de jeunes travailleurs La Clairière**, géré en direct par la Caf de la Savoie.

> L'agence comptable

29 agents exercent plusieurs missions :

Certains ont pour mission de gérer la comptabilité de la Caf et donc d'effectuer **tous les versements financiers**, qu'il s'agisse des prestations versées aux allocataires et partenaires, du paiement des factures, de l'encaissement des trop-perçus...

Les services de l'agence comptable assurent également **la vérification de certains dossiers**, allocataires ou partenaires, dans le cadre de la maîtrise des risques.

Enfin, **le service contentieux** et **le service recouvrement amiable** sont deux entités qui font également partie de l'agence comptable et qui ont été unifiés au sein d'un seul service à compter de novembre 2014.

> Les services supports

32 agents sont répartis au sein des services ressources humaines, administration générale (gestion du mobilier et de l'immobilier, logistique, achats, reprographie...), études et informatique, secrétariat et communication.

93 agents ont suivi une formation en 2014

Une politique d'anticipation

L'année 2014 est une année marquée par un fort taux de départ à la retraite, dans un contexte de restitution de postes contraint par la Cog.
Les départs à venir étant importants, la direction a opté pour une politique d'anticipation en lançant le recrutement de CSU (conseillers de service à l'usager) qui, dans un premier temps, sont dédiés à l'orientation des usagers notamment avec l'accompagnement des allocataires dans l'espace d'accueil dédié www.caf.fr. Ils ont vocation à poursuivre leur formation pour intégrer le métier de technicien après avoir suivi la formation Vademecaf.

La Caf de la Savoie emploie 18 travailleurs handicapés.

De nouveaux outils pour une meilleure gestion

L'outil **Agape** (Approche globale de l'activité et des plannings de l'entreprise) a été déployé dès le 3 février 2014 dans tous les services pour la gestion des absences mais aussi pour gérer le présentéisme (planification des activités) de certains services et en particulier celui du service prestations.

L'outil **S@fir** a, en parallèle, été déployé pour permettre de transmettre de manière dématérialisée les données RH au service national de gestion de la paie de l'Ardèche, mais aussi au sein du service action sociale pour la gestion des dossiers des aides financières collectives afin de permettre une circulation dématérialisée via des corbeilles de traitement.

La maîtrise des risques

La maîtrise des risques

Le Directeur et l'Agent comptable sont chargés de mettre en place un dispositif de contrôle interne permettant de maîtriser les risques, notamment financiers, inhérents aux missions confiées à la Caisse d'allocations familiales.

La maîtrise des risques est un des éléments clefs du contrôle interne avec notamment les dispositifs de contrôle des données entrantes prestations, de la lutte contre la fraude, du contrôle de l'Action sociale, des risques liés au système d'information et à la gestion ainsi que des contrôles métier liés à la liquidation des dossiers par les techniciens conseil.

Une politique accrue de contrôles

La Caf de la Savoie sécurise les données fournies par les allocataires, les partenaires et les tiers, en mettant en place trois types de contrôles différents :

> **les échanges de données avec d'autres organismes**, comme par exemple la Direction Générale des Impôts, ce qui représente **161 962 données échangées**, et donc sécurisées ;

> les **contrôles sur pièces** (ordonnateur et comptable) : soit **27 293** en 2014 ;

> et les **contrôles « sur place »** :

37 contrôles réalisés au sein de structures financées en action sociale,

415 contrôles au domicile d'allocataires.

Pourquoi des contrôles ?

Les contrôles ont à la fois pour but de **détecter les montants que la Caf a indûment versés**, mais également de **payer des droits** (un rappel) auxquels l'allocataire ou le partenaire n'aurait pas prétendu alors qu'il peut en bénéficier.

La finalité des contrôles a pour objectif de payer le juste droit. Ils ont ainsi permis de détecter :

- pour le contrôle en action sociale : **21 indus** pour un montant de **42 516 €** ainsi que **8 rappels** pour un montant de **24 479 €.**

- pour le contrôle des allocataires :

CONTROLE ALLOCATAIRE	Indus	Rappels
Nombre	5 417	4 336
Montants	3 676 095 euros	2 169 696 euros

La lutte contre la fraude

138 dossiers ont été présentés à la commission administrative fraude et 130 ont été retenus comme frauduleux, soit 94,20 % des dossiers examinés.
A titre de comparaison, sur l'exercice précédent 2013, 76 cas de fraude avaient été identifiés.

Pour ce qui est de l'origine de la détection des dossiers présentés à la commission administrative fraude :

- 31 dossiers émanent de demandes de contrôle en provenance des services,
- 12 dossiers proviennent de signalements extérieurs,
- 87 dossiers sont issus de détections informatiques.

La typologie des dossiers frauduleux :

>115 dossiers pour fausse déclaration soit 88,46 % des dossiers qualifiés de frauduleux (contre 81 % en 2012),

>12 dossiers pour dissimulation de vie maritale soit 9,23 % (contre 25 % l'an dernier),

> 2 dossiers pour faux et usage de faux soit 1,54 %,

> 1 dossier pour escroquerie, soit 0,76 %

Les prestations les plus impactées par la fraude sont :

>RSA = 706 197 euros (281 567 euros en 2013), soit 72 % du montant total des indus fraude sur un montant total versé de plus de 32 millions d'euros,

>APL = 93 977 euros (25 747 euros en 2013), soit 10 % du montant total des indus fraude, sur un montant total versé de plus de 47 millions d'euros ,

>ALF + ALS = 47 346 euros (57 126 euros en 2013), soit 5 % du montant total des indus fraude sur un montant total versé de plus de 21 millions d'euros,

>PF = 91 669 euros (49 345 euros en 2013), soit 10 % du montant total des indus fraude, sur un montant total versé de plus de 13 millions d'euros,

>AAH = 36 481 euros (19 090 euros en 2013), soit 4 % du montant total des indus fraude, sur un montant total versé de plus de 45 millions d'euros.

Les montants fraudés :

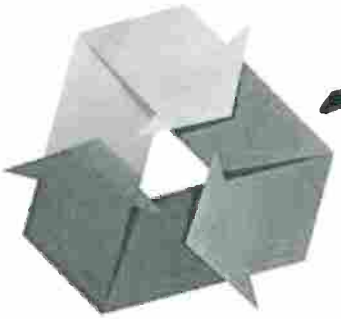
Le bilan pour 2014 est de 977 241 euros, à comparer avec les 457 693 euros de l'exercice 2013.

130 dossiers ont été identifiés comme frauduleux, qui ont donné lieu à 3 dépôts de plainte (11 en 2013) effectués par la Caf auprès des parquets d'Albertville et de Chambéry.

Les sanctions prises par la Caf de la Savoie en 2014 :

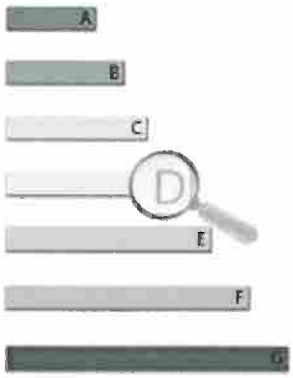
> 28 lettres d'avertissement (18 en 2013)

> 100 pénalités proposées par la commission administrative pour un total de 42 933 euros (contre 37 en 2013 avec 14 828 euros).



Le développement durable

Au cours de l'année 2014, la Caf de la Savoie a poursuivi ses efforts en faveur du développement durable, afin de respecter les objectifs du plan cadre institutionnel 2011-2014.



Dépenses énergétiques :

La consommation de gaz a baissé de 4,38 % par rapport à 2009. L'objectif d'une baisse de 12 % prévue dans le plan cadre n'est pas respecté, les travaux prévus sur la structure du bâtiment (isolation, remplacement des menuiseries extérieures) n'ayant pas été effectués.

La consommation d'électricité a baissé de 12,36 % pour le siège de la Caf. L'objectif du plan cadre est atteint (- 12 % entre 2009 et 2014).

Consommation d'eau :

La consommation d'eau a baissé de 42,27 % par rapport à 2009. L'objectif d'une baisse de 8 % est très largement atteint.

100 % du papier consommé en interne est recyclé ou écolabellisé.

Consommation de papier :

La Caf de la Savoie a consommé 7,76 tonnes de papier en 2014, dont 100 % de papier éco-responsable.

Cela correspond à une consommation de 15,6 ramettes de papier A4 par agent en moyenne sur l'année.

Véhicules

L'organisme dispose de 15 véhicules propres sur une flotte de 17 véhicules, soit 88,24 % (l'objectif est de 80 % en 2014).

Promotion des transports alternatifs au véhicule en solo :

La Caf de la Savoie est signataire d'un Plan de Déplacement Entreprise signé avec Chambéry Métropole.

A ce titre, elle participe à de nombreuses actions en vue de promouvoir les transports alternatifs.

Participation au Challenge mobilité Rhône Alpes le 5 juin 2014

Ce jour là, 46 salariés du siège de la Caf (36 % de l'effectif présent) ont utilisé un mode de transport alternatif au véhicule solo pour se rendre au travail, économisant ainsi 511 km en voiture individuelle.

La Caf est arrivée en neuvième position dans le classement des entreprises de plus de 100 salariés ayant participé au Challenge sur le territoire de Chambéry Métropole.

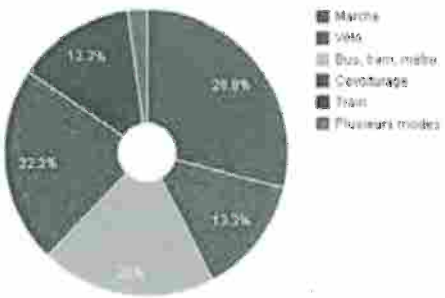
organisation d'un petit déjeuner pour les valeureux participants au Challenge mobilité

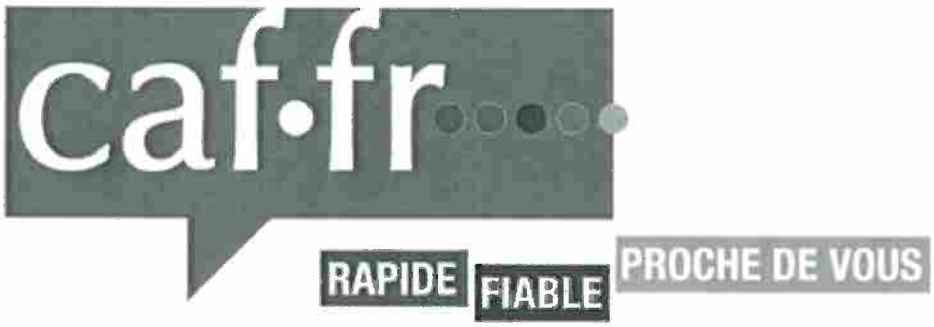
Participation au Plan de Déplacement Inter-Entreprises du quartier du Covet

A l'initiative de la Caisse primaire d'assurance maladie, une communauté d'employeurs de la zone du Covet se réunit régulièrement pour proposer aux salariés (environ 1 300) des moyens alternatifs à l'utilisation du véhicule individuel. En 2014, le Comité Technique Opérationnel (CTO) s'est réuni 6 fois.

Afin de faire connaître la création du CTO et ses travaux, un Point Info Transports a été organisé le 10 avril 2014 pour l'ensemble des salariés du quartier avec le soutien de l'agence Ecomobilité.

Une géolocalisation des lieux de résidence des salariés du quartier a aussi été réalisée dans le but de favoriser le co-voiturage.





Caisse d'allocations familiales
de la Savoie

20 avenue Jean Jaurès

73 022 Chambéry Cedex

0810 25 73 10 (prix d'un appel local)

Crédit photos : Caf de la Savoie, , Cnaf et Fotolia - Réalisation : Communication Caf de la Savoie - 05/2015