



Déclarez sur le Portail, c'est traité !

Un nouveau site de déclaration de données : le Portail partenaires va simplifier les transmissions de données entre les Établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) et la Caf. La dématérialisation des échanges de la branche Famille avance à grands pas.

Dès la fin de ce premier semestre, les échanges de courriers entre les partenaires gestionnaires d'Eaje et la Caf seront terminés.

La dématérialisation va permettre de moderniser et de simplifier ces transmissions. Un nouveau portail Internet, construit pour et avec les partenaires, facilitera les échanges de données.

« Nous avons organisé six réunions en Essonne avec l'ensemble de nos partenaires, les collectivités territoriales, les entreprises, les associations... afin de leur présenter son fonctionnement, commente Marie-Laure Dewulf, chef de projet qui animait chacune de ces rencontres.

Ce portail propose des formulaires normalisés de recueil de données. La déclaration s'effectue par étapes successives au cours desquelles les utilisateurs habilités par nos services sont guidés.

Gain de temps et de traitement

Accessible depuis le Caf.fr, onglet Partenaires/Bailleurs, puis, Portail des partenaires et enfin, Portail des partenaires d'action sociale, cet outil apporte de nombreuses plus-values.

En effet, les contrôles de cohérence des informations saisies sont entièrement automatisés.

Après la déclaration, un montant estimé de la prestation de service y est indiqué.

Ensuite, la déclaration est transmise automatiquement à la Caf avec la possibilité de suivre l'état de son traitement à tout moment.

Enfin, le portail génère un historique des déclarations ainsi que des statistiques comparatives à l'échelon départemental et national.

Mot de passe et habilitation

« Afin de pouvoir accéder à ce portail, un avenant à la convention doit en premier lieu être signé par le maire de la ville ou le président de l'association ou le dirigeant de l'entreprise de crèche concernée.

Chaque partenaire reçoit ensuite un mot de passe délivré par la Caf pour accéder directement au portail et compléter les formulaires, précise Marie-Laure Dewulf. C'est une très belle avancée pour tous.

Le portail devrait s'étendre progressivement et à plus long terme à d'autres structures telles que les accueils de loisirs sans hébergement, les Relais assistants maternels, ou encore les foyers de jeunes travailleurs.



Directeur de la publication : Christine Mansiet
Rédacteur en chef : Laurent Courtois
Membres de la rédaction : Sonia Kapela - Véronique Morel - Sandrine Bahemouche - Isabelle Wuibout
Conseiller de la rédaction : Catherine Guyennot
Maquette Pao : Murielle Neri
Caf de l'Essonne - 2 impasse du télégraphe 91013 Évry cedex.



Dépôt légal 1^{er} semestre 2015 - Siri Paris - N° ISSN 1246 - 7413 - Crédit photos H. Pinel - Cnaf.

Esprit de famille

La lettre aux partenaires de la Caf de l'Essonne

Numéro 80
1^{er} semestre 2015



Sommaire

En une	1
Actualités	2
Repères	2-3
La Caf à votre service	4



Les 70 ans de la Sécurité sociale

EN octobre 2015, la Sécurité sociale va célébrer le 70^{ème} anniversaire de sa création.

Cet événement national permettra à la branche Famille de la Sécurité sociale et plus particulièrement à notre Caf, de prendre toute sa part dans cette célébration aux côtés de nos partenaires, notamment la Cnam de l'Essonne, les Caf de l'Île-de-France...

Nous sommes tous unis autour de ses valeurs de solidarité qui nous mobilisent et nous fédèrent au quotidien pour accompagner les allocataires. Au-delà de l'ordonnance de 1945, nous devons encore et toujours garder à l'esprit le rôle essentiel que la Sécurité sociale a tenu et continue de tenir dans l'évolution de la vie des Français.

Elle a contribué à favoriser les naissances, amélioré la couverture maladie et l'état de santé de chacun d'entre nous.

Ce rôle, les Caf l'assument pleinement au quotidien avec la création et le développement de l'accueil des jeunes enfants, l'accompagnement social des allocataires les plus vulnérables, une présence dans les quartiers les plus sensibles...

Élément clé de la cohésion sociale et indispensable au «vivre ensemble», la Sécurité sociale s'impose comme un bien commun dont chacun doit se sentir acteur mais aussi responsable.

Parmi toutes les actions qui seront conduites, la Caf se mobilise pour célébrer cet anniversaire en participant, avec les autres Caf d'Île-de-France mais aussi les Cnam, l'Urssaf et l'Ucanss, à la Course Odyssée. Il s'agit d'un engagement pour la lutte contre le cancer du sein qui vient s'inscrire dans notre responsabilité sociale.

Au-delà de cet anniversaire, il convient à chacun de faire vivre au quotidien les valeurs de la Sécurité sociale et notamment la solidarité et la cohésion sociale.

Des chiffres significatifs

L'insertion

Dans le cadre d'une délégation du Conseil départemental, la Caf a pour mission d'instruire et d'accompagner les familles monoparentales avec enfant(s) de moins de 3 ans, pour les dossiers de demande de Rsa. **2 300 allocataires en ont bénéficié et 1 972 d'entre eux ont été contractualisés.**

Des échanges dématérialisés

La dématérialisation a été généralisée afin d'adresser une communication personnalisée aux allocataires sur différents sujets. **463 470 courriels ont été envoyés aux allocataires ainsi qu'aux partenaires.**

Contrôler avec nos partenaires

Garants de fonds publics, la Caf est tenue de développer une politique de contrôle qui s'inscrit dans le cadre de la politique nationale de Maîtrise des risques.

Les fichiers informatiques sont croisés avec ceux des partenaires afin d'ouvrir des droits, mais aussi de verser le juste droit.

95 748 contrôles des données entrantes ont été effectués dont 15 102 au titre de la lutte contre la fraude.

Plus de 205 000 allocataires en Essonne... La Caf, un acteur clé auprès des familles

DÉVELOPPER le soutien aux familles et réduire les inégalités, apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'efficacité en simplifiant les démarches via la dématérialisation... Notre Caf continue d'œuvrer avec énergie et volontarisme au service des familles en s'appuyant sur nos partenaires. A l'occasion de la publication en juillet de notre rapport d'activités, nous vous proposons un bilan de l'année 2014 riche en évolution.

« Nous assistons à une augmentation de plus de 3 % de la base allocataires, souligne Christine Mansiet, la directrice.

Cette croissance s'explique par différents paramètres : une augmentation de 5,6 % du nombre de bénéficiaires d'aides au logement, un nombre en forte augmentation de bénéficiaires du Rsa (+9,5 %) et une hausse sensible de personnes bénéficiaires de prestations liées à la famille (+2,1 %).

Réduire les inégalités en développant les services aux familles

LA branche Famille de la Sécurité sociale a deux missions prioritaires : aider les familles dans leur vie quotidienne et lutter contre la précarité.

Elle offre des services sous forme de compléments de revenus, d'équipements collectifs, de suivi et d'accompagnement des familles. Elle est organisée en réseau de 102 Caf pilotées par la Cnaf.

En Essonne, comme dans les autres départements, la Caf met en œuvre le Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog).

Plus de 3 % d'augmentation du nombre d'allocataires

À la fin 2014, la Caf de l'Essonne comptait plus de 205 000 allocataires soit 50 % de la population essonnienne.



La Caf de l'Essonne déploie sa politique Enfance et Jeunesse dans tout le département avec pour objectif de procéder à un rééquilibrage de l'offre vers les territoires non couverts.

429 places ont été créées en 2014 dont 187 sur ces territoires prioritaires. Aujourd'hui, le nombre de places pour les enfants de moins de 3 ans s'élève à 11 594.

La Caf a financé 276 équipements et l'Essonne compte désormais 64 Relais assistants maternels (Ram).

Sur le site mon-enfant.fr, toutes les informations concernant les équipements collectifs et les accueils de loisirs sont recensées. **4 335 assistants maternels y sont aussi inscrits.**

Apporter une réponse globale

La Caf a pour mission de compenser les inégalités sociales et territoriales en apportant une réponse globale et personnalisée. Les familles obtiennent un soutien, une orientation et un accompagnement en fonction de leur situation de vie.

Notre ambition est d'apporter des réponses adaptées à la diversité des situations et des besoins de chacun.

Faciliter l'accès aux droits via Caf.fr

L'accès aux droits s'impose comme notre seconde ambition. Nous nous attachons à améliorer la compréhension des droits en simplifiant les démarches et en incitant les allocataires à **privilégier la dématérialisation. Par ce canal, les dossiers sont traités dans des délais inférieurs à 15 jours.**

Cependant, nos modes de contact restent variés afin de répondre à la diversité des besoins.

Aujourd'hui, le Caf.fr est devenu le premier mode de contact, car nous avons effectué tout au long de l'année des campagnes d'informations locales et nationales ciblées sur le Caf.fr afin d'inciter notamment les étudiants, les familles ou encore les bénéficiaires de minima sociaux à télédéclarer sur le Caf.fr ! Une communication qui s'est révélée bénéfique.

Ainsi, nous avons comptabilisé pour l'année 2014 :

- près de 2 780 000 connexions,
- 347 518 téléprocédures : ce volume a progressé de 40 % par rapport à 2013. 60 % des déclarations de ressources trimestrielles Rsa sont transmises via Internet,
- 71 % des allocataires nous ont communiqué leur adresse courriel, ce qui est indispensable pour développer les échanges dématérialisés.

Un accueil téléphonique encore très utilisé

Ce deuxième mode de contact, qui tend à baisser au profit des courriels, reste néanmoins apprécié des allocataires.

Depuis août dernier, la Caf propose un serveur vocal qui dirige en priorité les allocataires vers le Caf.fr avant de les orienter vers un télé-conseiller.

Grâce à cette offre, nous répondons à plus de 90 % des appels. Nous contactons également en direct les allocataires lorsque leur demande à l'accueil ou par téléphone nécessite un transfert vers un technicien-conseil pour une analyse plus approfondie de leur dossier. **10 781 appels ont été passés l'an dernier.**

L'accueil sur rendez-vous

L'offre d'accueil physique est en pleine évolution. Prochainement, la Caf proposera de nouveaux services aux allocataires en facilitant l'accès au site Caf.fr et en généralisant progressivement l'accueil sur rendez-vous pour apporter un conseil et une analyse approfondie notamment des situations complexes.

En 2014, nous avons reçu 235 753 visites, soit une baisse de 7,5 % par rapport à 2013 au profit du Caf.fr.

16 500 entretiens ont été réalisés dont 1 400 au titre des rendez-vous des droits.

