

ESPRIT DE FAMILLE

La lettre aux partenaires de la Caf de l'Essonne



n°83

Janvier 2017





Christine Mansiet

Directeur de la Caf de l'Essonne

ÉDITO

Notre nouvelle politique d'accueil, résolument tournée vers le numérique, prend tout son sens avec l'ouverture de notre Espace accueil, situé près de la gare du Bras de fer, à Évry.

À cette occasion, je tiens à remercier la mairie d'Évry, son maire, M. Francis Chouat et ses collaborateurs, tout particulièrement M. Yves Bergot, Directeur général des services, pour leur accompagnement, leur écoute et leur disponibilité.

Ce nouveau service public dans la ville d'Évry illustre la nécessité d'un travail partenarial en amont pour mener des actions innovantes en faveur des allocataires.

Doté de 18 ordinateurs, d'imprimantes et de scanners, cet Espace accueil propose des locaux modernes et accessibles à tous *via* l'espace caf.fr. Bien sûr, l'accompagnement de ceux qui en ressentent le besoin est privilégié. Soucieuse de favoriser l'accès aux droits du plus grand nombre, la Caf a prévu des espaces dédiés aux rendez-vous.

Cette nouvelle offre sera déployée progressivement dans les quatre Espaces accueil de la Caf sur tout le territoire de l'Essonne, pour un accueil de proximité et de qualité.

Toutes les équipes et moi-même restons mobilisées pour faire de notre Caf un service public moderne, dynamique et plus proche de ses allocataires.

Nous savons aussi que nous pouvons compter sur nos partenaires pour faire vivre les principes de laïcité et de neutralité qui caractérisent notre service public.

Très bonne année à tous.

Une Caf moderne et performante



Une offre numérique diversifiée et accessible à tous

Attachée à faire vivre les valeurs du service public, la Caf de l'Essonne s'affiche comme une caisse efficace, moderne et performante. Elle a ainsi positionné le caf.fr comme le vecteur essentiel de communication avec les allocataires. Le site Internet permet en effet de répondre à plus de 85 % des demandes ; les 15 % restants relevant d'une réponse plus complexe et nécessitant un entretien avec un technicien-conseil ou un travailleur social.



Devenir des e-allocataires

Cette offre numérique favorise l'accès aux droits. Elle permet, à distance, à partir d'une tablette, d'un ordinateur ou d'un smartphone, de gérer son compte, de suivre ses derniers versements et d'effectuer des téléprocédures (ces dernières ont progressé de 93 % de janvier à juillet 2016).

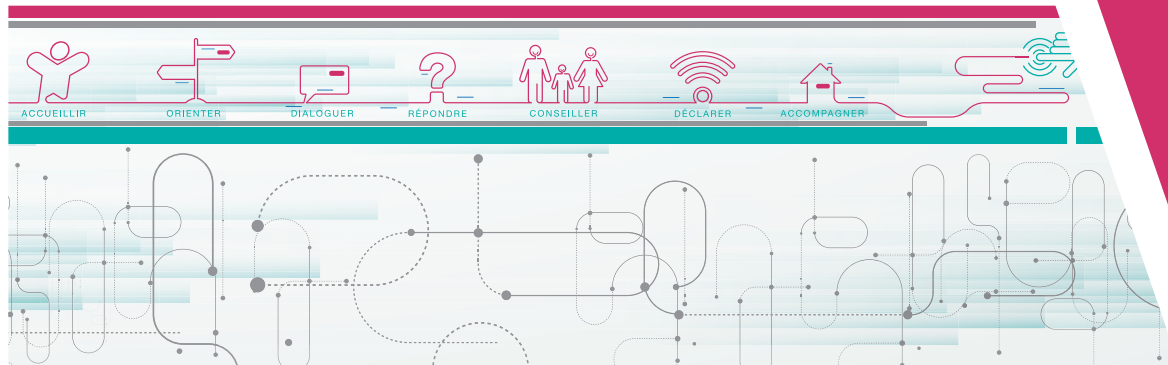
La plupart des prestations sont désormais dématérialisées : l'Allocation de rentrée scolaire (Ars), l'Allocation logement étudiant (Ale) et la Prime d'activité (le simulateur est lui aussi accessible depuis le caf.fr).

À SAVOIR

La Caf, grâce à sa connaissance et à son expertise du territoire, a développé une politique partenariale de proximité afin d'accompagner au mieux ses allocataires.

Elle a piloté l'élaboration du premier Schéma départemental d'accompagnement des familles (Sdaf) signé avec la préfecture, le Conseil départemental et l'Union départementale des associations familiales (Udaf). Plusieurs orientations stratégiques y sont précisées : corriger les inégalités territoriales, améliorer l'accueil des enfants handicapés, renforcer les actions vers la jeunesse et mieux informer les parents. Le soutien à la parentalité s'affirme une fois de plus comme une priorité pour la Caf de l'Essonne qui développe une compétence unique d'ingénierie sociale. Pour chaque territoire, elle est en mesure de dresser un diagnostic social, d'identifier les besoins et de proposer une offre de service adaptée. Cette expertise se fonde sur la maîtrise des données socio-démographiques que la Caf analyse, exploite et met à disposition de ses partenaires.

La Caf diversifie ses offres de proximité



Cinq Espaces accueil et sept points relais

Espaces accueil, points relais, Maisons des services au public (Msap)... La Caf propose une offre d'accueil variée, essentiellement dématérialisée et proche des allocataires.

Les objectifs de la Caf de l'Essonne sont clairs : lutter contre la fracture numérique et favoriser l'accès aux droits. Se positionnant comme un service public de qualité, moderne et de proximité, elle diversifie sa politique d'accueil afin de pouvoir être accessible par tous les allocataires où qu'ils résident en Essonne.

Avec ses cinq Espaces accueil (Évry, Corbeil-Essonne, Arpajon, Massy et les Ulis) et ses sept points relais, la Caf poursuit le développement de son offre numérique. « Nous visons les 25 points relais d'ici 2018, commente Nicolas Blanchart, directeur adjoint. Ils ne remplacent absolument pas le travail des agents de la Caf mais proposent une réponse rapide et autonome chez les partenaires, associations, centre sociaux, communes, communautés d'agglomération ou Msap. Nous travaillons à démultiplier ce service de proximité, tout en accompagnant ceux qui en ressentent le besoin, ne savent pas bien maîtriser Internet ou rencontrent des difficultés avec l'écrit et certains termes techniques ».

Une équipe dédiée

Les partenaires concernés ont été formés durant deux jours. Ils ont bénéficié d'une présentation de l'Institution, du caf.fr et de l'application mobile et, en outre, de différentes prestations liées au logement, à la famille, au handicap et à l'insertion.

Une équipe Caf se tiendra à la disposition des partenaires et des allocataires de ces nouveaux points relais. Des ateliers numériques ou collectifs seront également mis en place pour aider les allocataires à se familiariser avec l'ordinateur, le scanner...



ACTUALITÉS

À NOTER ! VŒUX 2017

Pour la première fois depuis plus de 10 ans et à l'occasion des vœux à ses partenaires, la Caf les invite **le jeudi 19 janvier, à partir de 18h00** au Génocentre d'Évry. Cette réunion sera l'occasion de dresser le portrait social du département en présentant l'expertise de la Caf sur ses champs politiques.

En tant qu'acteur important des politiques sociales et familiales du département, la Caf présentera son action dans le territoire de l'Essonne.

CDAP CAFPRO ÉVOLUE

Le portail des partenaires évolue et devient Cdap (Consultation dossiers allocataires par les partenaires). Dès le 1^{er} semestre 2017, ce nouveau logiciel permettra, à partir du caf.fr/partenaires d'accéder à un bouquet de services. Les partenaires pourront créer et gérer directement leur identifiant et mot de passe. Plus rapide, plus facile et sécurisé, le portail Cdap évoluera au fil du temps. Une dizaine de réunions d'information et de formation s'est déjà déroulée à l'automne 2016 dans les locaux de la Caf.

Lutte contre la fraude : une démarche partenariale

**Garante des fonds publics
et du versement du juste droit,
la Caf dispose de plusieurs
dispositifs pour lutter contre
la fraude ; une politique
de contrôle efficace
qu'elle mène en interne,
mais aussi avec ses partenaires.**



« La lutte contre la fraude est un enjeu de justice sociale pour un organisme de Sécurité sociale car elle contribue à garantir une protection sociale, solidaire et durable. La Caf de l'Essonne déploie une politique de lutte contre la fraude afin de verser les prestations à bon droit à ceux qui en bénéficient mais aussi de sécuriser ceux qui les financent », précise Nicolas Blanchart, directeur adjoint.

Datamining, contrôleurs, partenaires...

- En interne, les contrôles s'organisent autour de plusieurs outils :
 - les croisements de fichiers (des logiciels informatiques qui détectent les incohérences),
 - le datamining (signalement innovant d'anomalies dans les dossiers grâce à un procédé d'extractions automatiques),
 - les contrôles effectués par des contrôleurs assermentés qui s'assurent de l'exactitude des informations fournies par les allocataires.
- En externe, dans le cadre du plan national de lutte contre la fraude, la Caf participe activement au Comité opérationnel anti-fraude (Codaf) au côté des services de l'État (police, gendarmerie, administration fiscale, préfecture...) et des organismes locaux de protection sociale (Cpam, Pôle Emploi, Urssaf, Rsi...).

Sous l'autorité du Préfet et du Procureur de la République, le Codaf améliore l'efficacité de la lutte contre toutes les fraudes susceptibles d'affecter les organismes gérants des fonds publics. « L'objectif est de bien connaître les mécanismes de fraude aux prélèvements obligatoires et aux prestations sociales afin de mieux les identifier, les prévenir et les réprimer, commente Nicolas Blanchart. Les réunions ont lieu chaque trimestre et nous permettent d'échanger des informations sur des dossiers sensibles ou complexes. Nous pouvons ainsi mener des actions conjointes et partager nos expériences ».

Un rôle de conseil

La lutte contre la fraude ne permet pas seulement d'appliquer des sanctions adaptées à l'importance de la fraude, elle revêt également des vertus pédagogiques. « Nous relevons des indus, mais aussi des rappels, qui parfois se traduisent par des sommes importantes », conclut Nicolas Blanchart.

2015 : la fraude en chiffres

- 533 244 contrôles de sécurisation des données
- 49 381 contrôles réalisés sur pièces
- 64 855 contrôles d'application de la réglementation
- La Caf a constaté près de 57,9 millions d'euros d'indus dont 4,4 millions d'euros d'indus frauduleux
- Sur 100 euros d'indus, la Caf recouvre 96 euros dans l'année

Directeur de publication : Christine Mansiet

Rédacteur en chef : Laurent Courtois

Membres de la rédaction : Sonia Kapela - Stéphanie Meyer - Sandrine Bahemouche - Isabelle Wuibout

Conseiller de rédaction : Catherine Guyennot

Création : COM&O

Crédit photo : Caf de l'Essonne - Fotolia

Caf de l'Essonne : 2 impasse du télégraphe,
91013 Evry Cedex

