

La Caf à votre service

Communication : une stratégie 2.0

Dématérialiser, effectuer des procédures en ligne...

La Caf se tourne résolument vers le numérique.

Ses objectifs : centraliser, sécuriser et gagner du temps

La Caf de l'Essonne continue à se moderniser et à faire évoluer ses modes de communication pour être en phase avec ceux utilisés par les allocataires et les partenaires. Internet est donc désormais le vecteur d'information principal qu'elle utilise.

Depuis octobre dernier, les allocataires qui se rendent dans les espaces accueil **d'Évry et d'Arpajon** sont accueillis en **espaces libre-service caf.fr**. Ils peuvent être guidés par les conseillers caf.fr, spécialement formés aux démarches en ligne. L'objectif est de gagner en autonomie afin d'effectuer les demandes et démarches de chez soi ou dans les espaces libre-service caf.fr.

La Caf de l'Essonne, certes financeur de prestations sociales, s'inscrit avant tout dans une dynamique de service public de proximité en étant l'acteur principal de la politique familiale en Essonne. Aussi, la Caf va t-elle encore plus loin pour faciliter ses relations avec ses partenaires. Vous êtes désormais destinataires des e-mailings adressés aux allocataires afin de relayer les campagnes comme la Prime d'activité, l'Allocation de rentrée scolaire, l'Allocation logement étudiant...

Une meilleure visibilité sur la stratégie de la Caf

Dans les prochaines semaines, la Caf mettra en ligne un site dédié à son rapport d'activité. *«Notre rapport sera désormais exclusivement consultable sur le web. Cela fait aussi partie de notre stratégie de dématérialisation, commente Laurent Courtois, responsable communication. Tout au long de l'année, ce site sera enrichi d'informations pratiques et d'articles afin de présenter un véritable portail d'informations institutionnelles utiles à nos partenaires».*

Portail partenaires, l'extranet sécurisé

Autre volet de cette dématérialisation, l'extranet dédié aux partenaires : le «Portail partenaires».

Accessible depuis le caf.fr, dans la rubrique Partenaires, ce dernier apporte de nombreux avantages et supprime les échanges de courriers entre la Caf et les gestionnaires d'Établissement d'accueil des jeunes enfants (Eaje).

Après la déclaration des données financières et d'activité effectuée par le gestionnaire, un montant estimé de la prestation de service s'affiche. Les contrôles de cohérence des informations saisies sont entièrement automatisés. Cette déclaration est ensuite transmise automatiquement à la Caf avec la possibilité de suivre l'avancement du dossier à tout moment.

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

112 gestionnaires l'utilisent : ils représentent 281 Eaje. En 2017, le process devrait être étendu aux Accueil collectif de mineurs (Acm). *«Lorsqu'un changement intervient dans l'équipe des gestionnaires habilités à entrer ces données, il faut bien penser à nous le signaler en raison des habilitations,»* prévient Marie-Laure Dewulf, responsable du pôle Production.

Notre communication est aujourd'hui en phase avec les évolutions de la société. Depuis des années, en effet, nous développons activement la communication numérique grâce aux sites tels que mon-enfant.fr et surtout caf.fr, afin de proposer un service public moderne et performant. Depuis plus d'un an, notre Caf intensifie la dématérialisation des services pour s'adapter aux nouveaux besoins de ses allocataires et partenaires.

Directeur de la publication : Christine Mansiet

Rédacteur en chef : Laurent Courtois

Membres de la rédaction : Sonia Kapela - Sandrine Bahemmouche - Stéphanie Meyer - 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 2016 - Siri Paris - n° ISSN 1246 - 7413 - crédit photos Fotolia - Cnaf - Caf.

Esprit de famille

La lettre aux partenaires de la Caf de l'Essonne

Numéro 82

1^{er} semestre 2016



Édito



La laïcité et les valeurs de la République

Je me réjouis que la branche Famille, avec ses partenaires, ait élaboré et adopté la Charte de la laïcité en septembre 2015. Elle démontre ainsi, une fois de plus, sa mobilisation pour renforcer la diffusion des valeurs de la République dans le cadre de la mise en œuvre de ses politiques familiales et sociales. Cet acte fort conforte l'ambition de la Caf de faire vivre ces valeurs sur le territoire essonnien.

Considérant que l'ignorance de l'autre, les injustices économiques et sociales ou encore le non-respect de la dignité de la personne sont le terreau des tensions et replis identitaires, cette charte nous engage, ainsi que tout le personnel de la Caf, à respecter les principes de la laïcité tels qu'ils résultent de l'histoire et des lois de la République.

Acteur essentiel des politiques de solidarité, nous continuons à nous mobiliser avec énergie et volontarisme pour la défense des principes de laïcité, de tolérance et de mixité. Chacun à notre place, chacun dans nos missions, nous devons faire converger les valeurs de la République au travers de nos actes, de nos projets communs et des actions que nous menons en leur nom.

Je sais que je peux compter sur vous, nos partenaires, pour promouvoir, tous ensemble, une laïcité bien comprise et bien attentionnée. Ce texte de référence est disponible sur caf.fr et téléchargeable dans la rubrique Partenaires.

Christine Mansiet
Directeur

Actualités

Le lancement de la Prime d'activité s'est déroulé dans de bonnes conditions. Les agents de la Caf étaient bien préparés afin de répondre au mieux aux demandes.

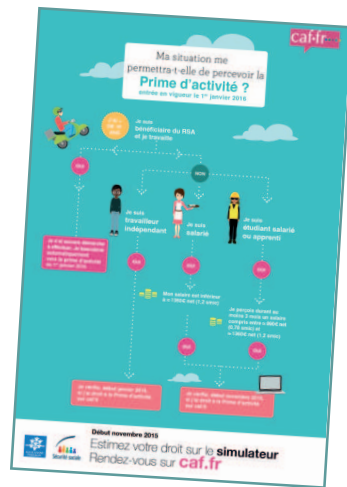
Cette nouvelle prestation, entrée en vigueur au 1^{er} janvier, permet de soutenir l'activité ou le retour à l'activité. Elle a pour objectif de compléter les ressources des personnes aux revenus modestes (y compris les étudiants et les apprentis s'ils justifient de revenus d'activité suffisants) à partir de 18 ans, sous conditions de ressources.

Elle est versée chaque mois par la Caf. Son montant est calculé en fonction de la composition et des ressources du foyer tous les trimestres.

Entièrement dématérialisée, il est possible, *via* le simulateur, de savoir si l'on est éligible et d'en faire la demande en se basant sur ses bulletins de salaire.

C'est simple, facile et sécurisé. Il ne faut que 10 à 15 minutes pour remplir son dossier.

Fin mars, la Caf avait reçu au total 20 000 demandes.



Repères

Le Schéma départemental d'accompagnement des familles (Sdaf) est lancé

Depuis juillet 2015, la Caf travaille avec ses partenaires à l'élaboration du Schéma départemental d'accompagnement des familles. Un diagnostic a été réalisé et un plan d'action va être lancé. L'objectif est de développer les services d'accueil du jeune enfant et de soutien à la parentalité sur tout le territoire essonnien et de réduire les inégalités d'accès à ces services.

Pour soutenir efficacement les familles et permettre aux parents de concilier vie familiale et vie professionnelle, la Caf de l'Essonne s'est mobilisée afin de rédiger avec ses partenaires un diagnostic 2016.

Véritable base de travail, ce document précise, à l'aide de nombreux schémas, graphiques et chiffres les contextes démographiques et socio-économiques de l'Essonne. Il répertorie la typologie des allocataires et les indicateurs de pauvreté. Il identifie les besoins des parents au regard des différents âges de leurs enfants (besoins en mode d'accueil, de suivi sanitaire, de soutien de ces parents), ainsi que l'offre de services associée. Il présente l'évolution des situations personnelles (séparation, recomposition...), susceptibles de fragiliser l'équilibre familial et les réponses apportées.

Un précieux outil de programmation

«Un comité de préfiguration s'est réuni en juillet dernier sous l'égide du Préfet délégué pour l'égalité des chances, M. Joël Mathurin, en présence des élus du Conseil départemental, des partenaires, des communautés de communes... rappelle Béatrice Dassonville, directrice d'Action sociale.

Depuis, nous avons élaboré un état des lieux extrêmement précis en matière de petite enfance et de parentalité. Nous avons envisagé les conditions permettant de réduire les inégalités d'accès aux services d'accueil individuel et collectif du jeune enfant et de rendre plus accessibles les actions liées à la parentalité sur le territoire essonnien.

Ce Schéma départemental constitue le cadre sur lequel s'appuiera la commission départementale. C'est un outil de programmation et de planification qui, en fixant des objectifs clairs et en prévoyant des moyens dédiés, permet le développement de la politique publique en la matière, dans le respect des compétences de chaque collectivité ou institution».

Des réponses adaptées aux besoins de chacun

Soumis au comité de préfiguration du Sdaf, le 2 mai 2016, le Schéma départemental d'accompagnement des familles a été validé par la Préfecture, le Conseil départemental et la Caf. «Deux grands axes d'amélioration ont été fixés : l'accueil individuel et collectif des enfants de moins de 3 ans et le soutien à la parentalité», poursuit Béatrice Dassonville.

«Nous avons redéfini la liste des communes prioritaires où nous devons créer et/ou développer des lieux d'accueil adaptés y compris des Relais assistants maternels (Ram). Nous avons aussi envisagé différentes pistes d'action pour, d'une part, favoriser l'intégration des enfants présentant un handicap dans les structures d'accueil et, d'autre part, améliorer l'information des familles et des professionnels de la petite enfance.

Le site mon-enfant.fr, notamment, sera enrichi afin de mieux répondre à leurs demandes mais aussi à celles des partenaires avec lesquels nous collaborons étroitement.» Enfin, seront envisagées, les conditions d'une meilleure concertation autour des besoins et attentes des jeunes.

Handicap, jeunes...

Les besoins des parents, dans leur démarche éducative, ayant été mieux identifiés, des efforts conséquents seront apportés à ceux dont l'enfant souffre d'un handicap et rencontrent des difficultés pour son accueil. Pour les adolescents, des espaces de dialogue pourraient être créés afin de mieux cibler leurs besoins.

Ce Schéma départemental dispose de 3 ans pour se concrétiser. Tous les acteurs sont mobilisés pour le faire aboutir en renforçant leur coopération. Les moyens mis en œuvre seront dédiés aux territoires prioritaires.

Les chiffres clés :

- Plus de 206 000 allocataires *,
- les familles monoparentales représentent 18 % des familles allocataires *,
- 18 903 naissances (progression de 7 % au cours des dix dernières années) **,
- 69 % des enfants de moins de 3 ans sont potentiellement couverts par une offre d'accueil **.

* Chiffres au 31 décembre 2015

** Chiffres fin 2014

