

EXTRAIT DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL  
Séance du 16 décembre 2019

L'an deux mille dix-neuf, le seize décembre à dix-huit heures trente, le Conseil Municipal, dûment convoqué, s'est réuni au lieu habituel de ses séances, sous la présidence de Madame Thérèse JOUSSEAUME, Maire de la Ville de Languieux

Etaient présents                    Mesdames Thérèse JOUSSEAUME, Françoise HURSON, Françoise ALLANO, Marie-Hélène BISEUL, Brigitte MERLE, Chantal ROUILLE, Gwenaëlle TUAL, Nadège PICOLO, Isabelle ETIEMBLE, Caroline BAGOT-SIMON

   Messieurs Alain LE CARROU, Jean-Pierre REGNAULT, Daniel LE JOLU, Jean BELLEC, Eric LE BARS, Bertrand BAUDET, Adrien ARNAUD, Pierre-Marie CARSIN, Olivier LE CORVAISIER, Richard HAAS, Cédric HERNANDEZ

Absents excusés                    Mesdames Claudine LE BOUEC (pouvoir donné à Gwénaëlle TUAL)

   Messieurs Michel BOUGEARD (pouvoir donné à Françoise HURSON), Claude DESANNEAUX (pouvoir donné à Alain LE CARROU), Patrick BELLEBON (pouvoir donné à Nadège PICOLO), Jean-Louis ROUAULT (pouvoir donné à Marie-Hélène BISEUL), Eric TOULGOAT (pouvoir donné à Richard HAAS), Yann SOULABAIL (pouvoir donné à Isabelle ETIEMBLE)

Secrétaire                            Madame Gwénaëlle TUAL

Secrétaire Adjoint                Monsieur Cédric HERNANDEZ

Secrétaire auxiliaire            Monsieur Yannick RAULT, Directeur Général des Services

**Rapport n° 2019-114**

**POINT RELAIS CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES**

Rapporteur :                        Madame Thérèse JOUSSEAUME, Maire de la Ville de Languieux

Depuis 2017 les élus de la Ville de Languieux ont souhaité développer un projet spécifique en matière d'accueil et d'offre de services à destination des usagers pour, notamment, éviter une rupture d'égalité devant le service public et intitulé : « Mairie-Espace Info Services ».

Cette volonté d'adapter le service public aux besoins des usagers et à l'évolution d'un environnement territorial de plus en plus complexe, s'est notamment affirmée par le réaménagement « structurel » du rez-de-chaussée de l'actuelle mairie, qui favorise ainsi une unité de lieu, pour un accueil optimisé et l'émergence d'un lieu destiné à l'accueil, l'information, l'accompagnement des usagers, et le développement de partenariats.

De même, pour permettre à tout usager de réaliser ses démarches, garantir la qualité des services publics, et répondre aux ambitions portées par le 1<sup>er</sup> ministre : « Les Maisons France Services devront être prioritairement accueillies dans les mairies... », la Ville de Languieux s'est engagée dans la démarche de la création d'une Maison France Services pour laquelle une réponse devrait être apportée à l'été 2020.

Je vous propose de compléter ces actions et démarches en nous inscrivant dans un partenariat avec la Caisse d'Allocations Familiales des Côtes d'Armor afin d'être labellisé Point Relais CAF.

Pour accompagner les allocataires dans leurs démarches administratives, la CAF des Côtes d'Armor et ses partenaires se mobilisent pour développer un réseau de points relais CAF et est fortement impliquée dans les réseaux Maison des Services Aux Publics et dans le projet Maison France Services, dans lequel s'est inscrite la Ville de Languieux.

Les services en ligne de la CAF ne cessent de s'enrichir : estimation des droits, demande de prestations, déclaration de ressources, consultation de son compte : toutes ces démarches sont désormais accessibles sur les sites *caf.fr* ou *monenfant.fr*.

Cependant, certains usagers sont encore peu accoutumés aux outils numériques et restent éloignés des procédures en ligne.

D'autres se heurtent à des difficultés de lecture ou de compréhension des éléments administratifs.

Ce nouveau type d'offre de services en ligne implique donc une évolution de la relation entre les Caisses et leurs allocataires, basée sur l'accessibilité et l'inclusion numérique.

### ÷ **Qu'est-ce qu'un point relais CAF ?**

Le Point Relais CAF est un accueil de proximité proposé par la CAF à une collectivité, dont les agents en charge de dispenser des informations complémentaires à destination des familles, sont formés par la Caisse d'Allocations Familiales.

Dans le cadre de ces missions complémentaires, les agents de la collectivité peuvent avoir à répondre à des questions d'informations générales sur les prestations CAF, mais en aucun cas n'ont à traiter directement les dossiers.

### ÷ **Faciliter l'accès aux droits et aux services et réduire la fracture numérique**

1. Délivrer une information générale ou personnalisée, simple à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation,
2. Permettre l'accès aux sites Internet institutionnels (*caf.fr*, *mon-enfant.fr*) et accompagner si besoin l'utilisateur dans l'utilisation des services qu'ils proposent,
3. Aider à la constitution du dossier,
4. Orienter vers les partenaires ou services compétents lorsque la matière de la demande ou la complexité du dossier ne relève pas de son périmètre de réponse,
5. Aider à l'organisation d'actions collectives et/ou d'ateliers numériques avec les acteurs locaux concernés.

### ÷ **Modalités de mise en œuvre**

#### 6. Formation des agents

Le Point Relais CAF sera un accueil de proximité effectué par les agents du CCAS de la Ville de Langueux, les agents d'accueil, du service enfance-jeunesse de la Ville de Langueux situé au sein de la Mairie-Espace Info Services Publics, les agents de l'EAJE Les P'tites Pousses sis rue de la Roche Durand à Langueux, l'agent « numérique » de la médiathèque du Point-Virgule.

Formés par la Caisse d'Allocations Familiales, les agents des services (5) ci-dessus mentionnés seront chargés de répondre à des questions d'information générale sur les prestations CAF, mais ne traiteront pas directement les dossiers.

#### 7. Missions des agents

Une offre de services pour relayer l'information et faciliter l'accès aux droits des allocataires

### **L'accueil**

À travers les actions suivantes, il s'agira de guider l'allocataire dans ses démarches, grâce à :

- une information accompagnée et généraliste sur les droits,
- une aide à la constitution d'un dossier,

- un accompagnement vers les outils interactifs : internet, bornes multimédias et accès téléphonique,
- une aide à la compréhension de documents ou de courriers.

## **L'information**

La création d'un espace documentaire en libre accès permettra d'améliorer la connaissance de l'allocataire sur les différents services de la CAF et leur localisation, à travers :

- des brochures, des guides et des dépliants,
- des affichages permanents et ponctuels (notamment durant les temps forts de la CAF comme la déclaration de ressources, l'allocation de rentrée scolaire, ou encore sur des offres de service en matière d'action sociale comme la médiation familiale ou les points info vacances),
- des expositions thématiques et une information sur les manifestations auxquelles la CAF participe.

## **L'orientation**

En fonction de la demande et de la complexité du dossier, l'allocataire pourra être orienté vers des services compétents :

- au sein de la CAF, qu'il s'agisse des prestations ou de l'action sociale par des modes de contacts appropriés (permanence, point relais, téléphone, ...),
- auprès d'autres partenaires : Centre Communal d'Action Sociale, Relais Assistantes Maternelles, travailleurs sociaux du département...

### **÷ Signature de la convention de labellisation du point relais CAF**

Sur l'année 2019, un diagnostic partagé, mené par les services de la CAF22 a révélé :

- que le territoire de Saint Brieuc Armor Agglomération (SBAA) compte 151 517 habitants, soit environ 25% de la population Costarmoricaine,
- que 27 671 habitants de SBAA sont allocataires de la CAF (44 274/département),
- que le nombre de personnes isolées (43 %) et de familles monoparentales (16 %) est supérieur à la moyenne départementale,
- que la CAF a versé 150 millions d'€/an, d'allocations sur le territoire de SBAA (429€ /mois /allocataire),
- que la CAF a versé 13 millions d'€/an, de prestations de service aux gestionnaires d'équipement sur le territoire de SBAA,
- que nombre d'allocataires ou ayant droits (non ouverts) rencontrent des difficultés d'accès aux droits et aux services.

Au regard de ces éléments, **je vous propose** :

- d'engager la Ville de Languueux dans une démarche de labellisation « Point Relais CAF » ;
- d'autoriser Madame la Maire, ou son représentant, à signer tout document relatif à ce partenariat.

**Le présent rapport, mis aux voix, est ADOPTE à l'unanimité.**