

Compte-rendu de l'intervention 4



Présentation :

Nous avons rencontré la **Caisse d'allocations familiales** de Seine-Denis
par l'intermédiaire de Audrey FATIER
Gestionnaire Conseil
- Jeudi 12 avril 2012 -
9h30-12h30

1

Photo : <http://www.photo-libre.fr>

Cette rencontre était animée par **quatre objectifs principaux** :

- Présenter la CAF du 93 et de son site à Saint-Denis ;
- Mettre en évidence le métier de « gestionnaire conseil allocataire » en présentant dans sa concrétude les missions et fonctions de ce poste de travail ;
- Mettre en évidence l'influence du Contrat d'Objectifs et de Gestion sur la pratique professionnelle ;
- Présenter les principaux outils logiciels utilisés au cours d'une gestion de dossiers.

Déroulement de l'intervention

Le plan d'intervention a été construit autour de quatre axes :

- **Présentation de la CAF du 93 ;**
- **Présentation du poste de Gestionnaire Conseil et illustration à partir d'une journée type ;**
- **Le Contrat d'Objectifs et de Gestion ;**
- **Les principaux logiciels utilisés au cours d'une gestion de dossier.**

Compte-rendu de l'intervention

- Le 1^{er} axe est consacré à une **présentation succincte de la CAF** de Seine St Denis.

La gestion administrative de la **CAF du 93** repose sur 4 sites : Bobigny (siège de la CAF 93), Rosny-Sous-Bois, Noisy-le-Grand, Saint-Denis, auxquels s'ajoute un point d'accueil annexe à Aulnay-Sous-Bois.

La présentation d'une CAF et son organisation administrative (siège) permet d'aborder à partir d'un exemple local, un ensemble de connaissances autour des « **structures de la protection sociale** » (module A du référentiel : « Institutions et réseaux »).

L'exemple montré ici permet d'aborder notamment la classification fonctionnelle des services, les domaines de compétences et les modes de fonctionnement d'une institution.

Le point d'accueil annexe d'Aulnay-sous-Bois est pour l'exemple, une clé intéressante pour entrer dans le sujet en partant d'un exemple **d'offre de service** pour les usagers (« point d'accueil d'action sociale et prestations ») et en maillant autour de cet exemple, **le dispositif mis en œuvre** et son organisation administrative tout en ouvrant un axe de réflexion sur la **politique en faveur des familles** notamment...

On peut également tirer de nombreux fils pour illustrer, toujours à partir de cet exemple local, dans la partie « publics » (module B du référentiel), **les liens dynamiques** qui existent entre un « public » et « une institution ». Ainsi, une petite analyse socio-démographique (réalisée à partir du site de l'Insee) peut permettre de réaliser une photographie générale de la population de la ville d'Aulnay-sous-bois à mettre en relation avec une présentation géographique de cette ville sur le territoire de la Seine-Saint-Denis pour mieux cerner la manière dont ce dispositif pourrait répondre d'une **dynamique institutionnelle** permettant de mieux adapter l'offre de service la demande, voire aux besoins du public.

Il convient là de convoquer les compétences liées à la **recherche d'informations et de recueil de données** offertes par le module G (« méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social »).

Evidemment, quelques exemples de **prestations familiales** mais également **d'action sociale**, peuvent être abordées avec l'éclairage du module C (« prestations et services »).

Il s'agit là d'une proposition de maillage des modules, non exhaustive, car les combinaisons à partir de cet exemple, sont nombreuses et les fils à tirer sur les autres modules ou points dans les modules non abordés ici, sont offerts...

- Le 2^{ème} axe est une **présentation du poste de Gestionnaire Conseil** et son illustration à partir d'**une journée type**.

Le Gestionnaire Conseil a un diplôme d'état interne de niveau 3 permettant de travailler dans tous les organismes de sécurité sociale.

Ces différentes **missions** et **compétences** sont :

- l'accueil : physique et téléphonique ;
- les échanges avec les partenaires : URSSAF, MDPH, CCAS...
- des connaissances de la législation, des partenaires...
- doit être souriant, aimable...
- doit savoir se positionner (secret professionnel) par rapport aux employeurs, par exemple ;
- doit savoir récupérer des informations sur les allocataires ;
- doit apporter des réponses sur « tout ».

L'allocataire doit, après avoir vu un gestionnaire conseil, repartir « rassuré » quant à sa situation.

Mme FATIER expose ensuite les **conditions précises de travail** d'un gestionnaire conseil.

Un « dossier CAF » peut être « vital » pour certains allocataires ce qui peut expliquer la violence, les conflits et les obstacles rencontrés pour traiter certains dossiers. La CAF 93 a des particularités liées au contexte du département et les professionnels ont ainsi à faire face à la détresse et aux difficultés des usagers.

Un gestionnaire conseil doit traiter 50 dossiers « lourds » par jour en moyenne, toutes les pièces sont systématiquement scannées et archivées. Certains dossiers sont prioritaires : RSA, AAH, ASF (sur 3 mois), aide au logement, AJPP.

Une journée type :

Le jeudi ou vendredi, le manager d'équipe - ou de proximité - transmet à chaque gestionnaire un *planning hebdomadaire* présentant la répartition du travail pour chacun des agents.

Certains agents sont détachés pour assurer le contact avec les partenaires ou la maîtrise des risques, mais aussi pour formations, congés ...

Les horaires journaliers s'étalent sur des plages allant de 7h30 à 9h45 et de 16h à 18h30.

Un *planning journalier* est donné à chaque agent, lui permettant ainsi de connaître les différentes tâches à effectuer.

Un logiciel « corbeille » permet de sélectionner les pièces à traiter afin de mettre à jour les dossiers. Il existe une « corbeille grosses pièces » qui concernent des dossiers « lourds » - ayant un nombre de pièces importantes.

Deux gestionnaires traitent plus particulièrement les dossiers RSA jeunes et la maîtrise des risques. Cette activité consiste en un contrôle aléatoire des dossiers afin de repérer s'ils sont complets. Cette dernière a été définie par le COG de 2009.

Depuis la mise en place du RSA, la CAF peut remettre le dossier « papier », ce qui a provoqué une augmentation du nombre de personnes et des demandes. Cependant il n'y a pas eu de personnel spécifique engagé pour assurer cette mission.

Il y a des populations « ciblées » : tous les allocataires de « minima sociaux », par exemple, car le mot d'ordre de la CAF est la lutte contre la précarité.

Ce témoignage professionnel est pertinent à plus d'un titre pour lire le référentiel SP3S.

S'il permet de trouver des points concrets pour travailler autour d'une **fiche de poste** d'un gestionnaire conseil (croisement du module E et des actions professionnelles par exemple), il offre là également une acuité certaine pour voir en situation les **compétences mises en œuvre** par un gestionnaire conseil que ce soient en termes de **savoirs faire** à convoquer mais également en termes de **posture** à avoir face à un public « fragilisé ».

Ainsi, l'entrée peut se faire ici sur les **fonctions d'un gestionnaire conseil** en déclinant les activités réalisées et présentées ici.

Il s'agirait dès lors de mettre en visibilité les fonction de relation et de communication (et ses activités : « accueil, information et orientation des usagers et des familles », « collaboration avec d'autres professionnels et travail avec les partenaires », « participation à des réunions de services ») mais également les fonctions de gestion de la demande et du besoin de l'utilisateur (« traitement de la demande et du besoin en lien avec l'offre de services », « gestion de dossiers des patients, des usagers et des familles », « instruction des dossiers en vue de délivrer ou de percevoir des prestations, des aides...) et enfin, la fonction d'organisation et de promotion des activités de la structure (« gestions des documents » liés aux activités de la structure mais également « participation à la démarche qualité »...).

On peut également consulter en ligne des témoignages de gestionnaire conseil sur le site dédié aux métiers de la sécurité sociale [« les métiers de la sécurité sociale »](#) : focus vidéos et fiches métiers.

- Le 3^{ème} axe a permis d'aborder **l'influence du Contrat d'Objectifs et de Gestion sur la pratique professionnelle**

L'activité « maîtrise des risques » a été définie par le COG de 2009.

Le COG impose une obligation de simplification des formalités administratives (démarche simplifiée au niveau des allocataires).

Les gestionnaires doivent tenir compte du « déclaratif » (par exemple si décès signalé, l'information va être intégrée sans justificatif). Cette nouvelle démarche permet un échange simplifié avec l'allocataire et plus rapide. Le contrôle est réalisé en amont par l'agent comptable auprès d'autres organismes : pôle emploi, sécurité sociale... La CAF fait davantage confiance aux allocataires.

En ce qui concerne la démarche qualité, le COG a également défini des objectifs en ce sens : améliorer l'accueil, le temps de traitement des dossiers (par exemple, actuellement 10 jours pour traiter une pièce contre 3 semaines avant la mise en place du COG...).

La COG semble avoir introduit de nouvelles formes de travail de par ce qu'elle exige. A ce titre, nous pouvons conseiller l'article « 24 h dans une CAF au cœur de la crise », paru dans le journal de l'Action sociale, n° 167, mai 2012 : [présentation du sommaire du n°](#).

La CAF communique par mail (envoi de questionnaire par exemple), par affichage communal, par SMS afin, par exemple, de prévenir de la modification des horaires.

Des enquêtes sont réalisées auprès des allocataires qui mettent en avant une satisfaction des usagers.

L'abord de la COG a été une demande expressément formulée à notre intervenante car au cours de l'analyse des demandes de formation autour du BTS SP3S, cette thématique a été récurrente.

La COG donne un bon « prétexte pédagogique » pour aborder l'ensemble des modules du référentiel SP3S et permet de lire et d'analyser une **dynamique institutionnelle** dans ce qu'elle induit dans les modes de travail et d'intervention des professionnels et produit chez le public et les usagers (module A avec les croisements des modules B et C).

Elle mobilise également des **outils et des démarches**, qui sont au cœur de la formation SP3S : enquêtes, démarche qualité notamment (module G).

Ce qui est particulièrement intéressant là dans la présentation faite, ce sont également **les outils de communication** qui sont utilisés pour améliorer la diffusion des informations. L'étude de ces outils en situation permet transversalement de mobiliser les connaissances et compétences de la partie « Information et communication professionnelles » du référentiel (module D).

Cet exemple pourrait notamment servir d'appui à une mise en situation d'un CCF ou donner lieu à une étude croisée dans laquelle chacun des modules pourrait se nourrir.

- Le 4^{ème} et dernier axe fut réservé à la **présentation des différents logiciels/fichiers de sources de données utilisés par les services de la CAF :**

Logiciel AIDA : logiciel de consultation des personnes inscrites comme demandeurs d'emploi.

Fichier ÉOPPS : fichier des Caisses Primaire d'Assurance Maladie.

Logiciel NIMS : logiciel de consultation et de traitement interne à la CAF.

Là encore, la présentation de logiciels d'applications spécialisés professionnels était au cœur des demandes de formation formulées par les enseignants SP3S.

La présentation hors site n'est, en revanche, pas aisée d'autant que les logiciels utilisés sont spécifiques à la CAF.

Les étudiants ont en revanche de belles opportunités de les découvrir lors de leur stage s'ils réalisent un stage en CAF.

Néanmoins, la présentation faite a permis de mieux appréhender la mise en œuvre d'un réseau dédié et mesure combien la CAF formalisait et procédurisait, au travers de ces outils informatiques, la gestion des dossiers.

Si cela donne des prétextes pédagogiques intéressants pour l'« étude des systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social » (module D du référentiel), cela peut être l'occasion également de montrer comment il s'intègre dans le cadre de la COG et aborder les dynamiques institutionnelles qu'il suggère dans l'accompagnement administratif des publics.

Ces pistes sont à lire avec l'exploitation qui est proposée dans la deuxième partie de ce stage (lien avec le film « [Un dossier dans tous ses états...](#) » et [son exploitation](#)).

Nous pouvons suggérer cet article : [L'informatique et le système d'information des Allocations familiales](#), Cnaf, RECHERCHES ET PRÉVISIONS N° 68/69 - 2002 (pourtant ancien mais qui relate bien l'histoire de l'informatisation des CAF et permet de mieux comprendre les évolutions récentes).

Une recherche sur le Carnet d'adresses du RNRSMS permet d'accéder à d'autres ressources pertinentes sur le sujet (mots clés « systèmes d'information », « caf »)...



Pour poursuivre cette étude de la CAF, nous vous conseillons ce [dossier d'études de la CNAF](#) (pdf), n° 142, paru en juillet 2011, « Réseau Perspicaf - Actes du séminaire des chargés d'études des Caf - Bordeaux – Les 28, 29 et 30 Septembre 2010 » qui offre un panorama de toutes les problématiques en jeu autour des Caisses d'Allocations Familiales.

Le dossier « [Prestations et services dans les secteurs sanitaire et social](#) » publié sur le site du RNRMS donne également quelques prolongements possibles au service de la pratique pédagogique.

