10 ans d'un partenariat florissant !

Julie LE-DANTEC 751

La Caf de Paris possède 4 Agences Familles Partenaires sur le territoire parisien. Pour traiter l'ensemble des dossiers parisiens, d'autres entités sont aussi déportées sur d'autres Caisses, grâce notamment des partenariats privilégiés avec la Caf de Pas de Calais et la Caf de la Creuse.

Ce jeudi 27 mars, la Caf de Paris et la Caf de la Creuse ont signé le renouvellement de leur convention de partenariat. Cette occasion d'échange nous permet de revenir sur les raisons de cette collaboration et sur les bénéfices qu'elle apporte à nos deux organismes.

Avant la convention : un partenariat de longue date

Si les deux organismes célèbrent les 10 ans de la signature de la Convention, ils travaillent de concert depuis bien plus longtemps.

La première action conjointe date de 2010, avec la création de la plateforme téléphonique de Guéret. Cette expérimentation de 6 mois a, initialement uniquement dédiée aux réponses téléphoniques Parisiennes a porté ses fruits, puisqu'elle a été renouvelée en 2011 avec un enrichissement des missions.

En 2012, la plateforme téléphonique est pérennisée et développée pour accueillir l'ensemble des appels franciliens, preuve de la bonne coconstruction du projet et de la bonne coordination des équipes, tant sur le terrain qu'au niveau des directions.

Cette mise en œuvre et ce travail est d'ailleurs récompensé en 2012 par le prix de l'innovation de la Sécurité sociale, décerné aux deux organismes. Ce challenge, organisé par l'Ucanss et la Direction de la Sécurité social, permet de découvrir des idées et réalisations mises en œuvre dans les organismes de Sécurité sociale et de valoriser les équipes qui les ont menées.

La Convention, un nouveau cadre de travail entre les deux organismes

Forts de leur expérience commune et dans le cadre de la coopération entre organismes, la Caf de Paris et la Caf de la Creuse ont décidé en 2015 de mettre en place une Convention les liants. Cette dynamique a porté ses fruits avec un bilan concluant qui invite aujourd'hui à renouveler cette Convention.

Cette dernière vise à réduire les écarts de traitement des prestations au sein du réseau de la branche Famille et s'inscrit dans le cadre des jumelages production promus à l'échelle du réseau notamment dans les Plans de Maîtrise de la Production du Service. Elle s'articule autour de deux actions spécifiques :

- Une mise à disposition de capacités de production (ressources et compétences stables)
- Un échange de pratiques concernant la production pour une amélioration de la performance mutuelle.

Très concrètement, ce partenariat consiste en la prise en charge, par la Caf de la Creuse, d'une partie du fichier allocataires de la Caf de Paris.

Les piliers de ce travail conjoint sont une fluidité des échanges, et de transparence pour les allocataires et les professionnels participants, ainsi que des échanges de pratiques.

Un impact fort sur le territoire

Le travail conjoint des deux organismes est également dynamisé par des problématiques liées à leur territoire :

- La Caf de la Creuse est située sur un territoire fragile sur le plan démographique. Sur le plan économique, le territoire est majoritairement axé sur l'agriculture ou le secteur non marchand (santé et action sociale notamment).
  Aussi, la création de ce partenariat avec la Caf de Paris favorise la création d'emploi pérenne sur ce territoire. On compte actuellement 16 collaborateurs en charge de la gestion du traitement des dossiers soit environ 15 % des effectifs de la Caf de la Creuse (ainsi que 32 collaborateurs sur la plateforme téléphonique, pour la région parisienne).

- La Caf de Paris est sur un territoire resserré mais fortement habitée, accueillant 3% de la population française. Cette forte concentration fait de la Caisse une des plus importantes sur le nombre d'allocataires et de bénéficiaires. A contrario de son pendant creusois, la Caf de Paris est également animée par un fort dynamisme de son turnover, dans une institution confrontée à des dossiers complexes à gérer et qui nécessitent une organisation réactive et formée pour garantir la qualité du service.

  Aussi, la délégation de traitement d'une partie de son fichier allocataire permet d'assurer une partie de son activité et de pérenniser les compétences.

Comme à Paris mais sans les bouchons
Douze emplois pérennisés
La CAF de Créteil se jette à l'eau