

Un projet innovant : signature d'une convention de « jumelage de production » entre la Caf de l'Essonne et la Caf de Seine-Maritime



Il y a un peu plus d'un mois, les Caf de l'Essonne et de Seine-Maritime ainsi que la Direction de la Cnaf représentée par Vincent Mazauric et Vincent Ravoux, ont signé une convention pour expérimenter la mise en place d'un jumelage de production. Ce projet, inédit dans le réseau des Caf, fait suite à une coopération engagée il y a un an entre les deux organismes dans le cadre d'un premier projet de tutorat inter-Caf.

Un objectif clairement affirmé d'amélioration du service rendu aux allocataires.

Les dispositifs d'entraide qui existent aujourd'hui au sein de la branche famille afin d'appuyer les caisses dans l'écoulement de leurs charges se situent essentiellement dans un cadre organisé par la Caisse nationale (Service National d'Appui à la Production, ateliers de renfort). Dès lors, le partenariat mis en place ouvre la voie à de nouveaux mécanismes de soutien aux caisses en difficultés via une formule inédite de coopération : le jumelage de production.

Au-delà d'une prise en charge des dossiers des allocataires, les 2 organismes ont basé leur collaboration sur un échange de pratiques portant plus particulièrement sur la réduction des charges auto-générées, l'allègement des circuits notamment entre l'Agence comptable et les services ordonnateurs ainsi que sur l'exercice du management qui représentent autant de gains potentiels en matière d'efficience.

Depuis maintenant 2 mois, la Caf de Seine Maritime prend ainsi en charge 5% de la base allocataires de la Caf de l'Essonne soit 17000 allocataires.

En équilibrant la charge entre une Caf de grande métropole et un organisme qui répond à l'ensemble des engagements de service, l'ambition portée par cette expérimentation est de tendre vers un nivellement par le haut du service rendu aux allocataires.

La construction de la démarche a mobilisé une palette assez vaste d'acteurs au sein des deux organismes: gestionnaire conseil, gestionnaire vérification, chargé d'étude, référent appui aux métiers, manager de proximité, Cet assemblage de compétences a notamment conduit à l'élaboration d'un guide de traitement pour homogénéiser les pratiques de liquidation en tenant compte de certaines spécificités locales.

Un jumelage qui s'inscrit dans une dynamique vertueuse.

La signature de cette convention tripartite (Caf de l'Essonne, Caf de Seine Maritime et CNAF) a été l'occasion de retracer les enjeux de cette expérimentation mais aussi ses perspectives puisque de nouvelles initiatives sont déjà engagées, notamment en matière d'accompagnement à l'exercice du métier de gestionnaire conseil allocataire. Ainsi la mise en place de session de formation-action mobilisant les agents des deux caisses (formation partagée entre la vérification et les unités de production qui est axée sur des segments de liquidation qui présentent un risque d'erreur ; ces sessions reposent sur un principe clef d'alternance entre les phases de théorie et de pratique) est prévue dans le courant de l'année 2018.

Les deux Directeurs, Christine Mansiet (Caf de l'Essonne) et Pascal Hamonic (Caf de Seine-Maritime) ont délivré une vision partagée des enjeux stratégiques, en s'appuyant sur le retour d'expérience des agents de direction en charge de la production, Etienne Meunier (Caf de l'Essonne) et Jean-Loup Isaac (Caf de Seine-Maritime), ainsi que de leurs équipes respectives.

Vincent Mazauric - Directeur général de la Cnaf, accompagné de Vincent Ravoux - Directeur général délégué chargé du réseau de la Cnaf, ont quant à eux valorisé cette démarche innovante et solidaire dans une dynamique globale de réseau.

