



Rapport annuel d'activités

2023



ÉDITO

L'année 2023 est marquée en premier lieu par la signature, le 04 juillet 2023, de la convention d'objectif et de gestion (cog) de la branche famille qui prend date désormais jusqu'en 2027. Cette cog est ambitieuse pour le service public de la famille et bénéficie d'une majorité politique sans précédent. Cela témoigne d'une convergence de vue et d'un diagnostic partagé entre tous les acteurs de la branche famille et les pouvoirs publics.

Elle s'inscrit dans le prolongement des précédentes cog et se caractérise par la nécessité de poursuivre l'amélioration de la qualité de service à apporter à nos allocataires, dans un contexte national - et même international - très incertain. Cette cog entend également déployer de nouveaux grands projets tels que la solidarité à la source, la mise en œuvre du service public de la petite enfance ou encore la rénovation du système de délivrance des prestations.

Dans le prolongement de la signature de cette convention, la préparation de notre nouveau contrat pluriannuel d'objectif et de gestion (cpog) a fortement mobilisé la caisse d'allocations familiales sur l'année 2023 afin d'élaborer sa feuille de route, ambitieuse et réaliste, pour les prochaines années. Ce cadre stratégique donne du sens à notre mission de service public et permet d'appréhender les défis locaux qui seront les nôtres au cours de la période conventionnelle 2023-2027.

Au cours de l'année 2023, toujours marquée par la dégradation du contexte social et économique caractérisée par une très forte paupérisation, la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne s'est attachée à maintenir prioritairement sa qualité de service en direction de ses quelques 289 000 allocataires et de l'ensemble de ses partenaires. Cela fut et demeure notre plus grande préoccupation et notre plus grand défi, notamment au profit des publics les plus vulnérables. Cet engagement au quotidien se traduit par le versement d'1,78 milliard d'euros sous forme de prestations légales, et de 195,6 millions d'euros d'aides d'action sociale, en faveur de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse, du logement, de l'animation de la vie sociale, de l'inclusion des personnes en situation de handicap, de la lutte contre les discriminations et de la promotion des valeurs du socle républicain, etc.

A ce titre, depuis le 1er janvier 2023, le conseil départemental ainsi que toutes les communes du Val-de-Marne sont couverts désormais par une convention territoriale globale ou ctg. Un déploiement sur l'intégralité du département, sécurisant pour les collectivités territoriales, et qui témoigne *in concreto* du travail considérable conduit depuis 2020 sur le terrain partenarial par les professionnels de la caf du Val-de-Marne.

Par ailleurs, au cours de l'année 2023, nous avons œuvré à la mise en œuvre effective de plusieurs grandes réformes majeures : la généralisation de l'intermédiation financière pour toutes les séparations dans le cadre du versement des pensions alimentaires, la déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés et la mise en place de l'aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales.

La caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne a su répondre à ces défis majeurs de politique sociale grâce à la mobilisation et au professionnalisme, qui sont demeurés sans faille, de l'ensemble de ses salariés, que je tiens à remercier ici très chaleureusement dans ce propos introductif. Leur engagement solidaire, leur capacité à innover, leur posture attentionnée ont permis de garantir à la fois la continuité et la qualité de notre service rendu au public et seront déterminants dans la réussite de nos projets futurs.

Enfin, il convient de saluer l'implication des membres du conseil d'administration et de les remercier pour leur précieux soutien au service de notre politique d'action sociale, et *in fine* des besoins de toutes les familles val-de-marnaises.

Je vous souhaite une très bonne lecture.

Robert Ligier, directeur

SOMMAIRE

04-07

**Le contexte
socio-économique**

08-13

**Les instances
de pilotage**

14-15

**L'année 2023
en chiffres**

16-19

**L'offre d'accueil
départemental**

20-25

**L'accompagnement
social et familial**

26-37

**La performance
de gestion**

Le contexte

Socio-économique

Après la diminution historique enregistrée en 2021, tant sur le plan départemental que national, et la légère progression qu'elle a connue l'année suivante (+ 0,7%), la population allocataire du Val-de-Marne tend à se stabiliser en 2023.

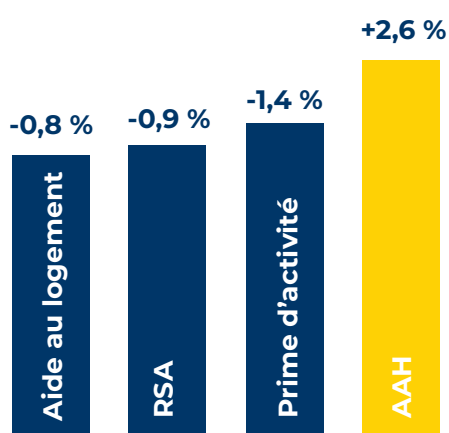
Une tendance à la baisse

La stagnation du nombre d'allocataires s'accompagne d'une diminution du nombre de bénéficiaires des prestations versées par rapport à 2022.

C'est le cas des allocataires bénéficiant d'au moins une des composantes de la prestation d'accueil du jeune enfant (-3,8 %) et de ceux bénéficiant d'au moins une des prestations versées dans le domaine de l'enfance et de la jeunesse (- 2 %), à l'exception notable des allocataires bénéficiant de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, dont le nombre progresse quant à lui fortement (+ 9,4 %), ou de l'allocation de soutien familial (+ 3,7 %).

Le nombre de bénéficiaires du rsa, lui enregistre en 2023 une inflexion à la baisse (-0,9%) pour la troisième année consécutive, qui fait suite aux fortes diminutions constatées en 2021 (- 4,4 %) et 2022 (- 2,3 %). Selon l'analyse nationale, les évolutions constatées dans ces deux derniers domaines sont liées au contexte de reprise d'activité qui a suivi la crise pandémique. On constate néanmoins en 2023 une progression importante (+ 3,5 %) du nombre d'allocataires à bas revenus (*) en 2023 (99 438), un niveau qui se rapproche des pics enregistrés durant la pandémie (101 298 en 2020 et 102 417 en 2022). Cette évolution s'observe également dans l'évolution du poids des allocataires pauvres au sein du fichier allocataire : 33,2 % de la population allocataire en 2022, 34,4 % en 2023.

Enfin, le nombre d'allocataires dont les ressources dépendent à 50 % ou plus des prestations versées par la caf (66 534 en 2023), connaît une évolution opposée, avec une diminution de 3,6 % par rapport à 2022.



Bénéficiaires



289 330

Allocataires au 31/12/23
(+ 0,02 %)

L'évolution démographique, notamment la diminution continue du nombre de naissances enregistré dans le Val-de-Marne depuis 2017, constitue un axe d'explication des tendances constatées.

*Le seuil des bas revenus de référence, qui constitue un indicateur de pauvreté monétaire, est établi par l'Insee à 60 % du revenu disponible médian par unité de consommation, avant impôt. Le seuil de bas revenus est fixé à 1 135 euros en 2021 et 1 167 euros en 2022.

La cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (ctrad) au service des caf d'Île-de-France

À partir de l'analyse des données relatives aux foyers allocataires et d'enquêtes spécifiques, la cellule technique de réflexion et d'aide à la décision des caisses d'allocations familiales d'Île-de-France participe à la production de connaissances sur la population et le territoire franciliens.

En tant que pôle régional d'observation socio-économique de l'Île-de-France (Prose IdF), la ctrad a animé plusieurs rencontres en 2023 entre chargés d'études et partenaires externes. Elle a conduit des analyses départementales sur divers thèmes comme le suivi des bénéficiaires du rsa et l'accompagnement social des familles allocataires, avec une étude en cours qui s'appuie sur des enquêtes et des entretiens.

L'accompagnement des caf franciliennes s'est poursuivi, notamment dans le cadre des diagnostics socio-territoriaux et de la modernisation du système d'information décisionnel de la branche Famille. Par ailleurs, la ctrad a collaboré avec

d'autres régions à la création d'un outil automatisé de diagnostics pour soutenir les conventions territoriales globales.

Les membres de la ctrad ont participé à divers groupes de travail nationaux, contribuant à des projets de cartographie, de support aux utilisateurs d'outils et au déploiement du logiciel d'enquête Sphinx. Ils ont également animé des ateliers et rédigé des fiches méthodologiques pour les séminaires nationaux de la cnaf.

EN 2023 LA CTRAD C'EST

1

Étude multipartenariale

en collaboration avec l'Apur, portant sur les migrations résidentielles post-crise dans le Grand Paris.

2

Diagnostics socio-territoriaux

élaborés dans le cadre des contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion 2023-2027, ainsi qu'un pré-diagnostic relatif à l'évolution des profils d'allocataires.

4

Recueils de données

abordant des problématiques de précarité chez les foyers allocataires, le suivi des bénéficiaires du rsa dans le 94, ainsi que l'évolution des caractéristiques des populations des 63 quartiers prioritaires de Seine-Saint-Denis. Ces travaux incluent aussi une analyse des effets de la réforme des aides au logement.

8

Bulletins d'informations

dédiés à l'évolution des prestations légales en 2022, au suivi du rsa, de la prime d'activité, ainsi qu'aux dispositifs d'accueil des jeunes enfants en Île-de-France.

En 2023, la ctrad a poursuivi le renforcement de ses partenariats avec d'autres branches de la sécurité sociale et des institutions régionales, travaillant sur des projets relatifs aux travailleurs indépendants, aux retraités en situation de pauvreté, hn et à l'évaluation des politiques publiques (notamment avec les départements pour l'analyse des bénéficiaires du rsa).

Elle a également consolidé sa place au sein des réseaux de production de connaissance sur les dynamiques sociales en Île-de-France, participant à des études collectives avec des acteurs tels que l'Insee, les rectorats et la ville de Paris.

”

2023-2027

En s'appuyant sur les orientations de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion de la branche Famille, la ctrad a établi un nouveau schéma directeur pour la période 2023-2027.



Le schéma directeur comprend trois objectifs principaux :

1. Maintenir la culture de l'évaluation et de la recherche à travers la réalisation d'études, mais également d'outils, destinés aux caf de la région en s'appuyant sur les opportunités ouvertes par la modernisation du système d'information de la branche et en développant les collaborations partenariales externes.

2. Renforcer la lisibilité des données allocataires à des échelles variées. La ctrad s'est engagée dans cette voie dès 2023 avec l'actualisation et la sécurisation de son outil interactif d'exploration

de données Docaf (disponible sur son site internet). Une nouvelle version de l'outil, comprenant des informations infracommunales et spécifiquement destinée au personnel de la branche Famille, sera mise à disposition en 2024.

3. Poursuivre l'accompagnement des caf de la région, l'animation du réseau régional et le déploiement du Prose Île-de-France. Dans ce cadre, il s'agira notamment de favoriser les collaborations entre les chargés d'étude de la région et les rencontres avec des partenaires régionaux.

Les instances de pilotage

Le conseil d'administration

TITULAIRES		SUPPLÉANTS	
Représentants des assurés sociaux			
CGT			
M. Moulay Tahiri		Mme Sylvie Fouda	
Mme Sabrina Bessa		M. Carmelo Visconti	
CGT-FO			
Mme Delphine Bouana		M. Pascal Ighemat	
Mme Christine Fontaine		Mme Lysiane Louis	
CFDT			
Mme Catherine Mazzoli		M. Abdel Sédrati	
M. Boujéma Rachedi		Mme Valérie Lintingre	
CFTC			
M. Pascal Brand		Mme Monique Dispagne	
CFE/CGC			
M. Valério Agostinho			
Représentants des employeurs			
MEDEF			
Mme Pascale Place		Mme Sylvaine Ambron-Commaille	
CPME			
M. Aurélien Julien			
Mme Séverine Giron			
U2P			
M. Ludovic Grimont			



Aurélien Julien
Président
(CPME)



Moulay Tahiri
1^{er} vice-président
(CGT)



Pascal Brand
2^e vice-président
(CFTC)



Patricia Grappe
3^e vice-présidente
(U2P)

Représentants des travailleurs indépendants	
U2P	
Mme Patricia Grappe	
CPME	
M. Olivier David	Mme Nathalie Fraboulet
FNAE	
Mme Wumba Mayenba ⁽¹⁾	
Autres représentants (UNAF/UDAF)	
Mme Sophie Duboudin	Mme Solène Souweine
M. Xavier Chemla ⁽²⁾	M. Eric Chataignier
Mme Hélène Lapeyre	Mme Koata Cissé ⁽³⁾
	Mme Anne-Valérie Thob
Personnes qualifiées	
M. Jean-Marc Mormeck	
M. Roland Ludger Boulogne	
M. Geoffroy Fougeray	
Mme Nadine Hourmant	
Représentants du personnel	
Collège « cadres »	
M. Alain Chevalier (CFDT)	
Collèges « employés »	
Mme Anne-Marie Ramos (fo)	Mme Ndelamu Sande Kanga (fo) ⁽⁴⁾
Mme Patricia Cazeaux (fo)	Mme Rachida Bektache (fo)

(1)Nomination le 09 juin 2023.

(2)Nomination en tant que titulaire le 01 février 2023

(3)Nomination le 26 juin 2023.

(4)En formation depuis novembre 2023.

Les commissions du Conseil d'administration

Les commissions du conseil d'administration sont soit obligatoires réglementairement soit simplement facultatives. Elles sont au nombre de six.



**Trois
commissions obligatoires**

3

La commission de recours amiable

Elle statue sur les contestations de fond ou les demandes de réexamen de situations et de remises de dettes portées par les allocataires.

4 897 dossiers ont été examinés :

Remises de dettes : 4 878

- accord total : 2 374
- accord partiel : 1 854
- rejets : 650

19 contestations de droits dont 18 rejets.

La commission s'est réunie onze fois.

La commission des marchés

Elle se prononce sur l'attribution des marchés de travaux, de fournitures, de prestations intellectuelles, de services.

La commission s'est réunie trois fois pour l'attribution des marchés suivants :

- marché des prestations de nettoyage,
- marché de maintenance des installations techniques,
- marché des envois des courriers recommandés.

La commission des pénalités

Elle apprécie collégialement la responsabilité de la personne concernée par la pénalité dans la réalisation des faits reprochés. Elle donne un avis au directeur pour statuer sur les recours formés par les personnes contre les décisions prises en cas de fraudes.

49 dossiers ont été examinés :

- maintien de la pénalité : 7
- augmentation de la pénalité : 42
- réduction de la pénalité : 0
- annulation de la pénalité : 0

La commission s'est réunie cinq fois.



Trois commissions facultatives

3

La commission d'administration générale budgétaire

Elle s'est réunie trois fois pour étudier les questions générales de gestion administrative de l'organisme : ses structures, l'organisation des systèmes d'information, le budget unique de gestion.

La commission d'examen des comptes

Elle examine annuellement le rapport de validation que l'agent comptable national établit sur les comptes de l'organisme et propose au conseil d'administration d'approuver ou non ceux-ci.

La commission d'examen des comptes s'est réunie le 12 juin 2023 afin de proposer au conseil d'administration d'approuver les comptes 2022.

”

9

C'est le nombre de fois où **la commission d'action sociale** s'est réunie.

Elle définit la politique d'action sociale de la caisse d'allocations familiales, examine le règlement intérieur et le budget d'action sociale et attribue les aides financières et les agréments aux partenaires locaux.



Les principales décisions et informations du **Conseil d'administration**

Séance du 31 janvier 2023

- Information sur le contrôle de la caf du Val-de-Marne par la cour des comptes.
- Point sur les engagements de service.
- Suivi sur les cessions immobilières du service d'intérêt régional des établissements de vacances (sirev).

Séance du 28 mars 2023

- Désignation de monsieur Xavier Chemla, en tant que titulaire et représentant des associations familiales au sein du conseil d'administration de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne en remplacement de monsieur Bruno Magne, démissionnaire.
- Désignation d'un suppléant pour la commission de recours amiable en remplacement de monsieur Magne, démissionnaire.
- Désignation d'un titulaire pour la commission des marchés, la commission d'action sociale, la commission d'administration générale budgétaire et la commission d'examen des comptes en remplacement de madame Gosselin, démissionnaire.
- Désignation représentation extérieure pour le conseil consultatif de réussite éducative d'Arcueil et la commission départementale consultative des gens du voyage en remplacement de madame Gosselin, démissionnaire.
- Présentation du projet de renouvellement de la convention entre la maison départementale des personnes handicapées du Val-de-Marne et la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.
- Intervention de monsieur Gilles Huteau, ancien directeur de caisse d'assurance maladie et administrateur au sein de l'en3s – Professeur de droit social à l'ehesp à Rennes sur la thématique : le rôle et la place du conseil d'administration.

Séance du 20 juin 2023

- Approbation des comptes 2022 et affectation du résultat d'action sociale.
- Présentation du rapport de la médiation administrative 2022.
- Présentation du lancement d'une étude concernant les effets de l'accompagnement social au sein de la caf du Val-de-Marne.
- Présentation du bilan des marchés 2022.
- Présentation des virements de crédits budgétaires intervenus en 2022.
- Point sur les engagements de service.
- Information concernant le projet informatique national dit « nouvelle forêt » portant sur la migration des adresses mails de l'ensemble des caisses d'allocations familiales.

Séance du 26 septembre 2023

- Information suite à l'incendie ayant eu lieu sur le site de Champigny-sur-Marne.
- Désignation de madame Koata Cissé en tant que suppléante de l'union nationale des associations familiales (udaf) et représentante des associations familiales au sein du conseil d'administration de la caf du Val-de-Marne (arrêté de la mission nationale de contrôle du 26 juin 2023).
- Présentation du projet de budget commun de gestion initial et du projet de budget des services communs ctrad et sirev 2023.
- Présentation du projet du budget initial d'action sociale 2023 et des annulations de crédits.
- Calendrier et méthodologie d'élaboration du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2023–2027 de la caf du Val-de-Marne.
- Intervention de monsieur Alain Lacabarats, président chambre honoraire à la Cour de cassation et membre du Conseil supérieur de la magistrature sur la prévention du conflit d'intérêts dans l'exercice du mandat d'administrateur.

Séance décentralisée du 21 novembre 2023

- Désignation de madame Alexandra Passoni en tant que directrice comptable et financière par intérim.
 - Présentation du projet de budget commun de gestion initial et du projet de budget des services communs ctrad et sirev 2024.
 - Présentation du projet du budget initial d'action sociale 2024.
 - Proposition de cession du centre de vacances du site de Vallery (Yonne).
 - Désignation de la commission de recours à l'amiable à compter de janvier 2024 : renouvellements de la délégation de pouvoirs et du secrétariat de la commission.
- Proposition de signature des conventions territoriales globales (ctg) couvrant la période 2023-2027.
 - Présentation du rapport d'activité 2022.
 - Information sur la déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé (aah).
 - Présentation des grandes lignes de la cog 2023-2027 par le directeur de la caf.

L'équipe de Direction



Robert Ligier
Directeur



Stéphane Corre
Directeur adjoint



Émilie Héricher
Directrice
des ressources et
des relations avec
le ca



Jean-François Hut
Directeur
comptable et
financier



Rémi Gervat
Directeur
des ressources
humaines et des
relations sociales



Jacqueline Polizzi
Directrice
de l'action sociale



Bruno Baranger
Attaché
de direction



Alexandra Passoni
1^{ère} fondée
de pouvoir

L'année 2023

En chiffres

- Prestation d'accueil du jeune enfant (paje) : près de 212 millions d'euros versés (+ 1,7 %) à 38 971 familles bénéficiaires (- 3,8 %) dont :
 - ✓ 3 408 bénéficiaires du complément d'activité.
 - ✓ 12 413 bénéficiaires du complément mode de garde.
- Allocations familiales et complément familial :
 - ✓ Près de 355 millions d'euros versés.
 - ✓ 312 819 enfants couverts par le versement des prestations familiales (- 8,2 %).
- Allocation de rentrée scolaire : 45,4 millions d'euros (- 0,2 %) versés à 62 059 familles (- 2,2 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans.
- Aides au logement : près de 363 millions d'euros versés (+ 2,7 %) à 125 040 bénéficiaires (+ 0,2 %) dont :
 - ✓ 68 899 bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement / Apl (- 1,1 %).
 - ✓ 40 505 bénéficiaires de l'allocation logement à caractère social / Als (+ 4,1 %).
 - ✓ 15 636 bénéficiaires de l'allocation logement à caractère familial / Alf (- 3,3 %).
- Rsa : 301,6 millions d'euros versés (+ 3,4 %) à 45 952 bénéficiaires (- 1 %), dont 4 146 perçoivent une majoration pour parent isolé (- 0,9 %).
- Prime d'activité : 202,5 millions d'euros versés (- 8,7 %) à 80 479 bénéficiaires (- 1,4 %).
- Handicap :
 - ✓ 20 183 bénéficiaires de l'aah (+ 2,6 %).
 - ✓ 10 639 bénéficiaires de l'aeeh (+ 9,4 %).
 - ✓ 243,7 millions d'euros versés au titre de l'aah et de l'aeeh (+ 6,4 %).

DÉPENSES

	2023	% structure	2022	% structure	Évolution
Prestations	1 798 496 918,00	88,40 %	1 753 524 730,00	87,80 %	2,56 %
Action sociale	195 600 595,00	9,61 %	203 309 636,00	10,18 %	- 3,79 %
Gestion	40 305 241,00	1,98 %	40 348 863,00	2,02 %	- 0,11 %
TOTAL	2 034 402 754,00	100 %	1 997 183 229,00	100 %	1,86 %

Évolution du nombre de bénéficiaires et des montants annuels versés par prestation au 31/12/2023

	Nombre de familles			Montants en euros			
	2022	2023	Évolution 2022-23	2022	2023	Évolution 2022-23	
Naissance jeune enfant (Paje)							
Prime naissance ou adoption	942	869	-7,7%	12 110 448	11 753 658	-2,9%	
Allocation de base	31 723	30 008	-5,4%	65 358 141	64 944 316	-0,6%	
Complément d'activité	3 752	3 408	-9,2%	17 049 340	16 005 794	-6,1%	
Complément mode de garde	12 359	12 413	0,4%	113 817 101	119 181 216	4,7%	
(1)	40 496	38 971	-3,8%	208 335 029	211 884 984	1,7%	
Enfance et jeunesse							
Allocations familiales	AF	107 908	106 780	-1,0%	286 722 898	294 586 747	2,7%
Complément familial et allocations forfaitaires	CF	20 432	20 288	-0,7%	58 850 010	60 189 951	2,3%
Allocation de soutien familial	ASF	17 994	18 661	3,7%	42 395 719	62 846 467	48,2%
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur)	ARS	63 487	62 059	-2,2%	45 457 051	45 388 495	-0,2%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AEEH	9 725	10 639	9,4%	37 568 953	43 621 477	16,1%
Allocation journalière de présence parentale + complément	AJPP	285	368	29,1%	3 418 340	4 988 006	45,9%
Allocation journalière du proche aidant	AJPA	20	32	60,0%	164 066	216 861	6,1%
(1)	130 490	127 836	-2,0%	474 577 037	511 838 004	7,9%	
Logement							
Allocation de logement familiale	ALF	16 162	15 636	-3,3%	67 188 922	66 309 661	-1,3%
Allocation de logement sociale	ALS	38 918	40 505	4,1%	97 926 206	105 135 342	7,4%
Aide personnalisée au logement	APL	69 651	68 899	-1,1%	187 952 244	191 267 727	1,8%
Prime de déménagement		124 731	125 040	0,2%	353 067 372	362 712 730	2,7%
Solidarité et insertion							
Revenu de solidarité active sans majoration isolement	RSA	42 228	41 806	-1,0%	260 677 077	269 879 535	3,5%
Revenu de solidarité active avec majoration isolement	RSA	4 182	4 146	-0,9%	31 131 430	31 737 162	1,9%
Prime d'activité + primes prises en charge par l'État		81 651	80 479	-1,4%	221 906 376	202 529 277	-8,7%
Allocation adultes handicapés	AAH	19 676	20 183	2,6%	191 527 218	200 067 712	4,5%
(1)	147 737	146 614	-0,8%	705 242 101	704 213 686	-0,1%	
Divers							
Allocation différentielle	ADI	8	7		16 644	79 708	378,9%
Allocation forfaitaire en cas de décès d'enfant					299 524	428 688	43,1%
Prestations servies hors métropole					128 629	135 951	5,7%
Aide aux victimes de violences conjugales						106 692	
					444 798	751 039	68,8%

(1) Ensemble des bénéficiaires d'une ou plusieurs composantes de la catégorie de prestations concernées

Source : Systat B009, fichiers FR6 12/2022 et 12/2023 - Rapport de présentation des comptes

L'offre D'accueil départementale

En 2023 la caf du Val-de-Marne a poursuivi sa politique d'accueil sur rendez-vous et les actions de promotion des services en ligne sur le caf.fr, notamment à travers les espaces numériques des sites de Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly.



À retenir



36 800

rendez-vous en
accueil physique

(32 495 en 2022).



472 rdv en visio
contact

(775 en 2022).

22 650

rendez-vous
téléphoniques

(21 617 en 2022).



311 000

appels téléphoniques
traités par les agents

2,94

millions
de courriers reçus



4,72

millions de pièces
reçues

Par ailleurs, les professionnels d'autres secteurs ont réalisé :

- *Contrôleurs : 1 500 rendez-vous (1 116 en 2022).*
- *Médiatrice familiale : 252 rendez-vous (297 en 2022).*
- *Travailleurs sociaux : 5 736 rendez-vous (3 507 en 2022).*



16

Au 31/12/2023, le Val-de-Marne comptait 16 structures France Services.



Agence caf



Point d'accès numérique



Point d'accueil de proximité



Espace France services

En lien avec la préfecture, la caf du Val-de-Marne participe au déploiement des structures France Services, aux formations des agents, et met à disposition des structures une hotline dédiée.

2 641

Appels ont été traités par cette hotline, provenant principalement de la msa de Gentilly, de la mairie de Villejuif et du relais social de Valenton.

L'offre D'accueil départementale

L'écrivain public

Cette offre de service est dispensée sur les sites de Créteil et Orly par des intervenants de l'association ISM interprétariat, partenaire de la caf.

En 2023, 40 rendez-vous ont pu être assurés, contre 41 rendez-vous en 2022.

Le service en langues des signes (Isf)

Mis en place en 2013 à Créteil, puis en 2016 sur les sites de Champigny-sur-Marne et Orly, l'accueil en Isf, via un dispositif de visio-interprétation, s'effectue sur les trois sites sans rendez-vous.

Ainsi en 2023, 840 entretiens ont été réalisés contre 539 en 2022, principalement sur les sites de Créteil (811 entretiens) et de Champigny-sur-Marne (29 entretiens).

+

de 100 langues
et dialectes
proposés

▼

5 445
connexions
en 2023 contre
6 395 en 2022

Audio interprétariat

Ce service permet aux agents recevant des allocataires s'exprimant avec difficulté en français de faire appel à un traducteur par téléphone.

En 2023, 25 rendez-vous ont été réalisés contre 33 en 2022.

Bornes interactives

La caf du Val-de-Marne a recensé pour 2023 :

- 1 372 connexions sur le site de Champigny-sur-Marne,
- 2 723 connexions sur le site de Créteil,
- 1 350 connexions sur le site d'Orly.

La médiation administrative

« Une garantie et un levier essentiel pour le juste recours aux droits ».



Quelques chiffres clés de l'activité 2023 :

On constate une tendance généralisée à la baisse des saisines avec 532 demandes reçues : 396 étaient recevables, 136 ont été jugées irrecevables pour être réorientées auprès des services compétents. Dans le cadre de l'étude de la recevabilité, une notification d'irrecevabilité a été adressée aux demandeurs.

Le logement reste la thématique faisant l'objet du plus grand nombre de saisines, avec 42,8 % des demandes en médiation.

Les saisines pour incompréhension, à la suite de la notification d'une décision de la caf et/ou avec une incompréhension d'un trop-perçu, ont progressé en 2023, elles représentent 65,3 % des demandes, et se placent en première place des motifs des saisines devant l'absence de paiement pour 26,3 %. Il s'agit d'un facteur important générant l'urgence et de nombreuses manifestations de l'allocataire conduisant à l'intervention de la médiation administrative.

Ces résultats ont été obtenus grâce au travail collaboratif et transversal mené avec l'ensemble des services de l'organisme.



22 rdv
contre 38
en 2022

Permanence Cidff

Cette permanence hebdomadaire, réalisée par une professionnelle spécialisée du centre d'information des droits des femmes et des familles (cidff), a été mise en place sur le site de Créteil.

Chaque personne est reçue dans le cadre d'entretiens gratuits, individualisés et confidentiels avec une juriste formée aux violences conjugales.

Le cidff peut accompagner à la préparation d'une procédure judiciaire mais également remettre et aider à la complétude de formulaires mettant en œuvre une procédure d'aide juridictionnelle.



13 points
d'accès
numériques

Point d'accès numérique

Enjeu majeur de cohésion sociale et territoriale, l'accès aux services publics relève aujourd'hui de plusieurs canaux conjoints et complémentaires : internet, téléphone, accueil physique.

Dans ce cadre, la politique d'accueil, portée par le conseil d'administration de la caf 94, s'articule autour de la notion d'accessibilité aux services : accueils physiques, téléphoniques, courriels et utilisation du caf.fr.

La caf poursuit ainsi le déploiement des points d'accès numériques dans les structures partenaires, relais essentiels pour la promotion des services en ligne et du caf.fr.

Aider les familles à concilier **Vies professionnelle, familiale et sociale**

Le taux de couverture départemental de 52 % demeurant inférieur au taux national (58 %), la caf poursuit l'accompagnement de ses partenaires pour accroître l'offre d'accueil du jeune enfant, en maintenant un principe de mixité sociale. Elle a ainsi engagé plus de 2 millions d'euros pour renforcer son accompagnement dans le cadre du fonds publics et territoire, au profit de 38 projets.



L'accueil du jeune enfant

L'activité des équipements d'accueil du jeune enfant (eaje) retrouve le niveau connu avant la crise sanitaire avec un financement de plus de 96 millions d'euros en prestations de service unique et aides exceptionnelles.

- Plus de 38 millions d'euros de financement complémentaire aux prestations de service sont versés.
- 325 nouvelles places en équipement d'accueil du jeune enfant financées au titre des plans crèche national et local.
- 16 252 places d'accueil agréées au titre de l'accueil collectif psu et 1 523 places au titre des micro-crèches paje.
- 14 conventions territoriales signées en 2023, ce qui permet de couvrir 100 % des communes. Il s'agit du nouveau cadre partenarial entre les communes et la caf.
- Près de 1,7 million d'euros de prestations de service engagés pour soutenir le fonctionnement de 45 relais petite enfance. Le département compte également 7 maisons d'assistants maternels.
- 32 relais petite enfance (rpe) ont développé des missions complémentaires en impliquant les assistants maternels dans l'utilisation du site monenfant.fr (81 % ont un compte actif), la promotion de l'accueil individuel et leur formation continue. Le réseau des rpe est animé par la caf.
- 58 200 euros ont été versés aux nouveaux assistants maternels afin de faciliter leur installation.

Le soutien financier apporté par la caf à l'accueil du jeune enfant représente 74 % du budget d'action sociale.



L'enfance et la jeunesse

- Aux côtés de ses partenaires, la caf soutient l'accueil et les loisirs des enfants et des jeunes de 4 à 25 ans, pour faciliter l'accès à leur autonomie. À ce titre, elle a engagé près de 18 millions d'euros pour le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement.
- 2 104 enfants de 4 à 17 ans sont partis en centre de vacances grâce au soutien de la caf, dans le cadre du dispositif vacaf.
- La caf a versé près de 2,3 millions d'euros pour l'insertion sociale et sociale et professionnelle des jeunes, au titre de 152 projets adolescents et jeunes déployés sur le territoire, et alloué plus de 333 000 euros aux 5 foyers de jeunes travailleurs situés sur le département.

FOCUS

Le plan mercredi est mis en œuvre dans 28 communes pour un montant total de 832 000 euros.

Dans ce cadre, la caf est signataire des projets éducatifs territoriaux et soutient les partenaires dans leur élaboration.

L'année 2023 a permis de stabiliser le fonctionnement des 10 accueils jeunes agréés et bénéficiaires de la nouvelle prestation de service jeunes (300 000 euros), permettant ainsi de financer des postes d'animateurs qualifiés dans les structures accompagnant les jeunes.

Ce financement est conditionné à la mise en œuvre et au développement de projets innovants, adaptés aux attentes des adolescents et agréés par la commission d'action sociale de la caf.

Le réseau des Promeneurs du Net s'est également étendu avec 33 animateurs labellisés sur le département.

En outre, la caf pilote quatre points d'accueil écoute jeunes à la suite de réforme de l'organisation territoriale de l'État.

Faciliter et soutenir

La fonction parentale

Coordination du réseau partenarial et financement des dispositifs

- Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement à la parentalité (reaap) : 78 projets, dont 21 nouveaux, soutenus à hauteur de 218 000 euros.
- Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (clas) : près de 927 000 euros versés à 366 collectifs d'enfants. 6 nouveaux porteurs de projet sur 65 ont mis en œuvre un clas sur l'année scolaire 2023-2024. Nouveauté depuis cette année scolaire : la mise en place de financements bonifiés pour 54 partenaires.
- Médiation familiale : 680 000 euros versés aux 5 associations du département (soit 12,47 équivalents temps plein de médiatrices familiales). Les médiatrices ont finalisé 557 mesures de médiation. Par ailleurs, la caf dispose de son service de médiation familiale, composé d'une médiatrice familiale, privilégiant les familles les plus éloignées de l'accès à ce service.
- Espaces de rencontre : trois structures soutenues à hauteur de 743 000 euros en prestation de service, complétés de 358 000 euros en fonds locaux. 6 898 entretiens ont été réalisés.
- Lieux d'accueil enfants parents (laep) : 25 structures financées à hauteur de 174 000 euros.
- Appartements parentalité : trois structures soutenues par la caf dont deux situées à L'Haÿ-les-Roses et Vitry-sur-Seine, gérées par l'association Thalie et une gérée par l'Udaf, et mises à disposition des familles du Val-de-Marne.
- Parcours maternité : en partenariat avec la cpam, il permet d'accueillir collectivement et individuellement les futurs parents afin de les informer sur leurs droits en format webinaire.

- 
- **Depuis 2021, la caf expérimente les mesures d'accompagnement protégé en lien avec la cnaf et avec la participation locale du conseil départemental, de la cour d'appel de Paris, du tribunal judiciaire, de la préfecture et de l'opérateur en charge des mesures.**
 - **Également impliquée dans le soutien aux femmes victimes de violence, la caf poursuit son partenariat avec le cidff et apporte un soutien financier au déploiement de poste d'intervenants sociaux en commissariat.**
 - **Lieux ressources parentalité : la caf soutient quatre lieux ressources ainsi qu'un service d'écoute personnalisé et un service de liens entre enfants et parents incarcérés.**

Renforcement du soutien à l'exercice de la parentalité



Nouveauté 2023 : déploiement de la démarche des Promeneurs du net parentalité, confiée à la fédération des centres sociaux et labellisation de trois professionnels.

Soutien aux centres sociaux : la caf a agréé et financé 36 centres sociaux, au titre de la prestation « animation collective famille », pour un montant de près de 807 000 euros. Les référents familles de ces équipements participent au renforcement des actions parentalité développées dans le cadre du réseau départemental.

- Aide aux vacances familiales : plus de 1,7 million d'euros alloués pour permettre à 2 903 familles de réaliser des séjours de vacances. La caf a soutenu 14 porteurs de projets ayant mis en place 31 séjours de vacances familiales sociales : 136 familles, dont 68 monoparentales, en ont bénéficié. Ces séjours ont concerné 298 enfants.
- Séparation : 10 séances d'informations collectives Parents après la séparation, dont 6 en présentiel. En septembre 2023, une séance a été organisée à destination des partenaires. Elle a réuni près de 90 participants et a permis de répondre à des questionnements sur l'asf, la convention parentale et le recouvrement des pensions alimentaires.
- Animation du réseau parentalité : mise en place d'un partenariat privilégié avec l'apce 94, en lui déléguant la mission d'animation du réseau parentalité. Cette démarche vise à favoriser les liens entre les partenaires, et l'émergence de nouveaux projets, à développer le réseau et le maillage territorial en accompagnant les porteurs de projets, et enfin à initier des rencontres départementales.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL CIBLÉ

- **Offre des 3 psychologues : 108 familles reçues en consultation. 56 % des familles sont confrontées à trois ou quatre facteurs de vulnérabilité : séparation, deuil, difficultés familiales, sociales, de logement, de santé, handicap, violences conjugales. 738 entretiens réalisés dont 417 en présentiel.**
- **Accompagnement des travailleurs sociaux :**
 - ✓ **Décès parents ou enfants : 338 familles (dont 209 accompagnements et 129 infos conseil).**
 - ✓ **Handicap : 308 familles (211 accompagnements et 97 infos conseil).**
 - ✓ **Séparation : 2 747 familles (1 508 accompagnements et 1 239 infos conseil).**
 - ✓ **Monoparentalité : 1 265 familles (709 accompagnements et 556 infos conseil).**
- **Offre de médiation familiale : 122 allocataires reçus par la médiatrice familiale de la caf, dans le cadre d'entretiens d'information. 66 ont fait l'objet d'une mesure de médiation.**
- **Aide à domicile : afin de renforcer l'accompagnement des familles confrontées à des difficultés perturbant leur équilibre familial, la caf soutient 7 associations d'aide à domicile à hauteur de 2,8 millions d'euros.**

Accompagner les familles en favorisant un **Meilleur cadre de vie**

Le maintien des familles, notamment les plus vulnérables, dans leur logement et le rétablissement de l'aide au logement demeurent des priorités fortes pour notre service public.

Prévenir les ruptures de droits

- Mission impayés de loyer : 542 familles ont fait l'objet d'une offre de service du travail social (323 accompagnements et 219 infos conseil).
- Soutien financier loyer et énergie : plus de 73 000 euros versés à 60 familles. 52 ont bénéficié d'une aide pour le loyer, et 8 d'une aide à l'énergie/eau.

La caf poursuit son partenariat avec l'association départementale d'information sur l'habitat (adil), ses liens privilégiés avec les services d'hygiène et de santé et l'agence régionale de santé, et sa participation active au pôle de lutte contre l'habitat indigne de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement.

- 26 806 euros versés au titre des aides et prêts à l'amélioration de l'habitat.
- 702 903 euros versés à 455 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier en cas de relogement.
- 44 000 euros aux 4 comités locaux pour le logement autonome des jeunes du département et 55 000 euros à l'adil 94.



PROMOUVOIR LA COHÉSION SOCIALE

Pour faciliter l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale, la caf soutient et pilote l'animation de la vie sociale.

Au 31 décembre 2023, le Val-de-Marne compte 62 équipements participant à l'animation de la vie sociale (40 centres sociaux et 22 espaces de vie sociale).

- **Près de 2,8 millions d'euros ont été alloués aux centres sociaux, au titre de la prestation de service animation globale.**
- **Plus de 580 000 euros aux espaces de vie sociale, au titre de la prestation animation locale.**
- **La caf apporte également son financement à la fédération des centres sociaux et socioculturels, à hauteur de 90 000 euros.**



Marqués par les conséquences de la crise sanitaire, les structures et services financés par l'action sociale ont connu une reprise progressive de leur activité au cours de l'année 2023.

Ainsi 11 301 familles ont reçu une aide financière exceptionnelle de 150 euros (les étudiants, les allocataires ayant vécu une séparation, les bénéficiaires de l'aeeh) représentant une enveloppe totale de plus de 1,7 million d'euros.

Nos résultats sur les Engagements de service

À l'instar des deux années précédentes, l'écoulement de la charge de traitement des prestations est resté en tension en 2023, en raison de l'insuffisance des moyens de production par rapport à une charge allocataire pondérée - reflet de la complexité du fichier allocataire val-de-marnais- qui, quant à elle, a fortement progressé.

Nos objectifs institutionnels	2023	
	Nos engagements	Nos résultats
Part des pièces traitées en moins de 16 jours	85 %	84,7 %
Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours	90 %	93,5 %
Délais de démarche moyens des dossiers normaux en jours	17,0	18,3
Délais de démarche moyens des bénéficiaires de minima sociaux en jours	15	15,3
Part du stock avec antériorité inférieure ou égale à 15 jours	85 %	46,6 %
Efficacité téléphonique	87,5 %	80,0 %

Les efforts soutenus pour reconstituer les effectifs de production à un niveau plus en adéquation avec le niveau de charge enregistré se heurte aux difficultés persistantes de recrutement et de fidélisation des gestionnaires conseil allocataires auxquelles se trouve confronté l'organisme, notamment depuis la crise sanitaire.

Le constat de ces difficultés structurelles a été partagé et validé avec la caisse nationale et a permis à la caf du Val-de-Marne de bénéficier d'un soutien régulier du service national d'appui à la production, en complément des leviers dont elle dispose pour gagner des marges supplémentaires en termes capacité de production (recours aux heures supplémentaires sur la base du volontariat, le samedi et en semaine).

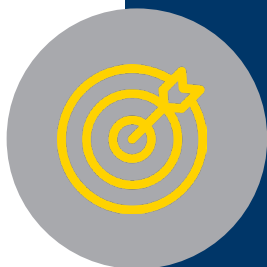
Dans ce contexte, la caf s'est efforcée de contenir à la fois l'évolution en volume du solde de pièces à traiter, lequel a pu être maintenu à 6,5 jours de production

en moyenne en 2023, contre 6,83 jours en 2022, et l'antériorité des pièces à traiter. Sur ce volet, la caf enregistre une légère dégradation du pourcentage de pièces avec antériorité supérieure ou égale à 15 jours : cet indicateur atteint 46,6 % en moyenne en 2023, contre 48,2 % l'année précédente.

Elle s'est néanmoins mobilisée pour améliorer les délais moyens de démarche allocataire tant pour les bénéficiaires de prestations légales, toutes prestations confondues, que pour les allocataires bénéficiaires de minima sociaux. Si les résultats n'atteignent pas les cibles fixées par la cnaf pour l'exercice 2023, ils s'en approchent et apparaissent surtout en progression assez nette par rapport à 2022 : 18,3 jours en moyenne pour les délais sur les dossiers normaux, contre 21,3 jours en 2022, et 15,3 jours pour les dossiers minima sociaux, contre 17 jours en moyenne en 2022.

Le plan local de Contrôle interne

Le plan local de contrôle interne 2023 a permis de décliner localement les objectifs nationaux en les adaptant aux spécificités locales. Ce plan est suivi par un comité de pilotage mensuel (copil maîtrise des risques) impliquant plusieurs services clés : direction comptable et financière, action sociale, prestations et services support. Un comité de pilotage qualité trimestriel assure également la conformité à la démarche de management par les processus, aussi appelée démarche qualité intégrée.



Le plan de supervision ordonnateur a été poursuivi en 2023, garantissant la traçabilité du traitement des dossiers.

4 099 supervisions obligatoires ont été réalisées couvrant les domaines clés : prestations légales, relation client, risques internes et externes, action sociale, comptabilité, trésorerie, recouvrement, et ressources humaines.

Ce chiffre est complété par 480 supervisions locales, portant le total annuel à 4 579 supervisions, dépassant les objectifs initiaux.

Principaux objectifs et résultats pour 2023

- Direction comptable et financière : les contrôles métiers ont été réalisés selon les volumes et taux attendus, atteignant les objectifs en matière de vérification de dossiers. Seul l'objectif de datamining métier doit être renforcé, notamment avec de nouveaux recrutements.
- Contrôle sur place : mené par des agents assermentés pour vérifier les déclarations des allocataires, il est approfondi dans une optique de prévention et lutte contre la fraude.
- Datamining données entrantes : l'outil de datamining sélectionne automatiquement les dossiers prioritaires en fonction des situations des allocataires. Les résultats ont dépassé les objectifs fixés avec un impact financier de 2,66 millions d'euros contre un objectif de 2,59 millions d'euros.
- D'autres contrôles sur pièces ont également atteint leurs cibles, comme le contrôle annuel des ressources et les contrôles allocation de soutien familial. En revanche, le volume de traitement des contrôles trimestriels devra être augmenté en 2024.
- Action sociale : tous les objectifs nationaux de contrôle pour les prestations (contrats enfance jeunesse, prestations de service, subventions et prêts) ont été atteints, voire dépassés, notamment dans les contrôles sur place des équipements (crèches, centres de loisirs, etc.)
- Sécurité des systèmes d'information : des contrôles de conformité menés par la cnaf ont validé les mesures de sécurisation de l'organisme.



La démarche **Qualité intégrée**

En 2023, la démarche qualité intégrée a été ajustée par la cnaf pour mieux harmoniser le déploiement des processus dans l'ensemble du réseau.

Onze processus principaux ont été redéfinis, chacun associé à des indicateurs stratégiques alignés sur les objectifs du plan de contrôle interne.

Ces indicateurs sont surveillés via le nouvel outil Pilpac (pilotage de la politique d'amélioration continue), garantissant un suivi régulier et des actions correctives en cas de besoin.

FOCUS

Les indicateurs de qualité de la liquidation (iql) permettent d'évaluer la précision des traitements et d'identifier les erreurs. Pour 2023, les indicateurs iql 0 (conformité immédiate) et iql 6 (conformité sur les six derniers mois) nécessitent des améliorations, des actions correctives étant prévues pour 2024.

Les revues de performance, accompagnées d'une revue de direction, ont également été réalisées, mobilisant les équipes concernées pour renforcer la démarche qualité intégrée et favoriser une amélioration continue dans la gestion des prestations.

La prévention et La lutte contre la fraude

Les mesures de lutte contre la fraude sont essentielles pour assurer l'intégrité des prestations. En 2023, la caf a intensifié ses efforts de prévention et de contrôle des déclarations des allocataires, en s'assurant de la transparence et de la sincérité de leurs déclarations. Tout manquement aux déclarations peut être qualifié de fraude s'il est délibérément commis pour obtenir des prestations indues. Les dossiers suspects sont pris en charge par une équipe spécialisée tandis qu'une commission administrative de fraude, statue sur la qualification des fraudes et les sanctions à appliquer.

En 2023, les contrôleurs ont réalisé 2 182 contrôles sur place, une hausse par rapport aux 2 015 contrôles en 2022.

Les contrôles ont généré un impact financier de 11,8 millions d'euros, comparativement aux 9,7 millions d'euros en 2022, répartis comme suit :

- 10,7 millions d'euros en indus détectés, contre 8,8 millions d'euros en 2022.
- 1,1 million d'euros de rappels détectés, par rapport à 0,9 million d'euros en 2022.
- Impact financier moyen par contrôle : 5 430 euros contre 4 682 euros en 2022.

Ainsi, 65 % des contrôles ont révélé un indu et 40 % un rappel de droits.

Outre la détection d'indus, les contrôleurs identifient aussi des droits non réclamés, contribuant à réduire le non-recours.

La commission administrative des fraudes a été amenée à se prononcer et à qualifier :

- 736 cas de fraude pour un préjudice total de 9,19 millions d'euros.
- 283 avertissements et 372 pénalités, pour un montant cumulé de 2,31 millions d'euros.
- 75 poursuites pénales pour des infractions graves (récidive, faux documents, etc.).

De plus, la commission des pénalités a analysé, au cours de cinq réunions, 49 dossiers, augmentant les pénalités dans 42 cas, pour un total de 251 440 euros supplémentaires.

La gestion des Ressources humaines

En 2023, l'accent a été mis sur le perfectionnement des agents à travers des formations techniques, ainsi que sur le développement des compétences de la communauté managériale.

468 jours
de stages, réalisés par
11 stagiaires durant l'année



” Par ailleurs, l'organisme est attaché à l'examen des demandes de mobilité interne et des projets professionnels des salariés. Pour les salariés exprimant un souhait de mobilité professionnelle ou de projet de formation (nouvelle qualification, bilan de compétences, ...), 46 entretiens de conseil ont été conduits par les ressources humaines afin de les accompagner dans leurs démarches. En 2023, 36 mobilités internes ont eu lieu, dont 6 sur des fonctions managériales.



62 000
heures de formation
dispensées

90 % des salariés ont bénéficié d'au moins une action de formation. En 2023, la masse salariale consacrée à la formation s'élève à 8,30 %.



25 CDI
et 23 contrats de
professionnalisation

De gestionnaire conseil conclus sur l'année. Neuf sessions de formation se sont déroulées en tout ou partie sur l'année, dont 4 ont démarré sur l'année 2023.

Télétravailler

Plus de 77 % des salariés effectuent du télétravail parmi lesquels 63,5 % ont obtenu un accord pour 3 jours de télétravail par semaine. L'équipement informatique nomade attribué à chaque agent permet de déployer le télétravail à titre exceptionnel.

Soutenir la parentalité

Depuis le 1er janvier, l'organisme a conclu deux nouvelles conventions de partenariat avec des structures d'accueil du jeune enfant afin de maintenir une offre de 15 berceaux au profit de ses salariés.



Se déplacer

Un nouvel accord local relatif au déploiement du forfait mobilité durable a été conclu. Avec ce protocole d'accord, les parties signataires ont souhaité élargir les incitations mises en œuvre au sein de l'organisme par le recours aux transports alternatifs pour les déplacements domicile-travail (prise en charge, aide à l'acquisition et la réparation).

Accompagner

Plusieurs dispositifs de prévention de la désinsertion professionnelle et d'accompagnement des salariés en situation de proches aidants ont été déployés (information, orientation, aménagement du temps du temps de travail, maintien de la rémunération en cas de congés légaux, accès à une plateforme de service, etc).

Dialogue social

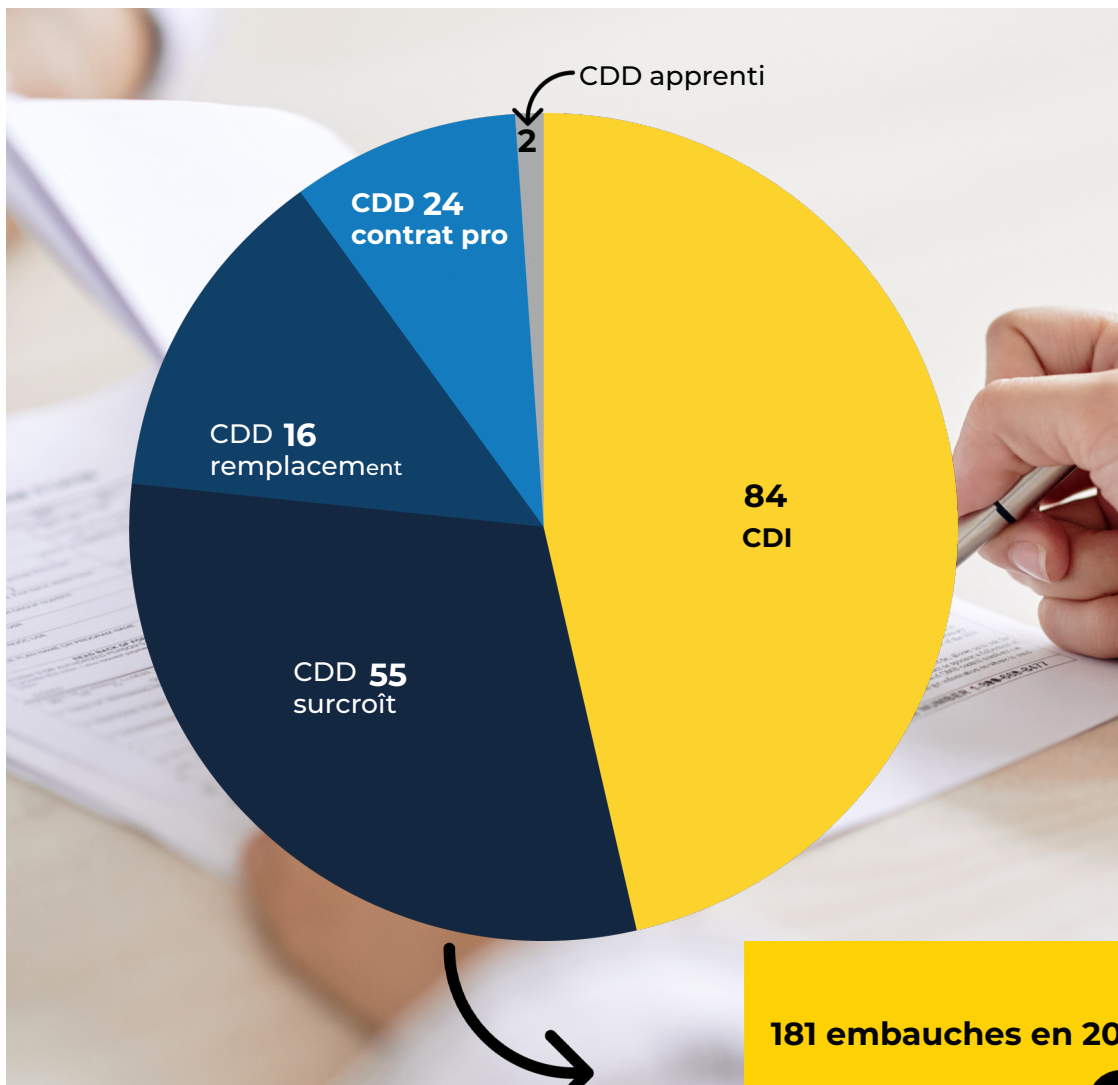
Outre un dialogue social permanent avec les membres du comité social et économique, des réunions de négociations se sont tenues en 2023 avec les organisations syndicales représentatives et ont permis la conclusion de quatre accords collectifs :

- Protocole d'accord relatif à la mise en place du forfait mobilités durables.
- Protocole d'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.
- Protocole d'accord de prorogation des mandats du cse.
- Protocole d'accord préélectoral élections du cse.

Qui sont Nos salariés

99/
100

Index de l'égalité entre
les femmes et les hommes.



181 embauches en 2023



547 agents dont



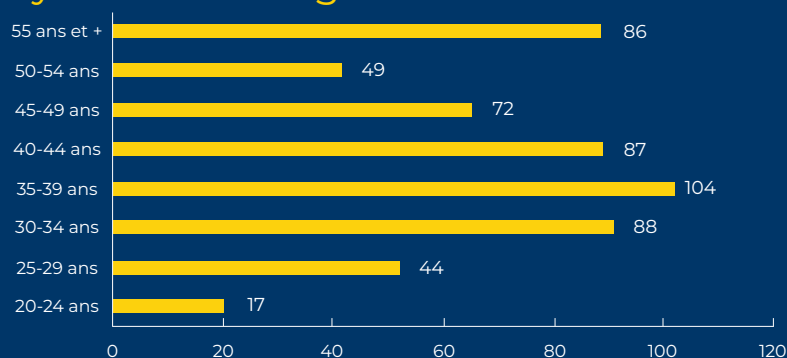
445 femmes (81,35 %).

102 hommes (18,65 %).

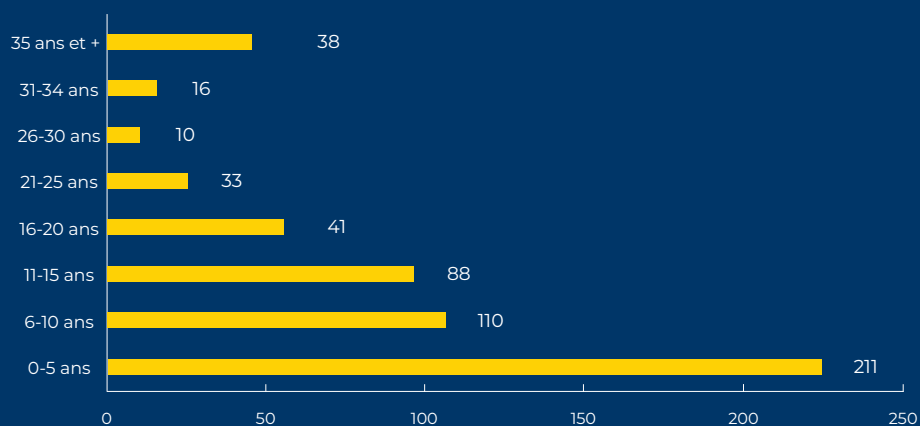
Âge moyen :

- 41,8 ans pour les femmes.
- 43,5 ans pour les hommes.
- 340 agents de moins de 45 ans (62,2 %).

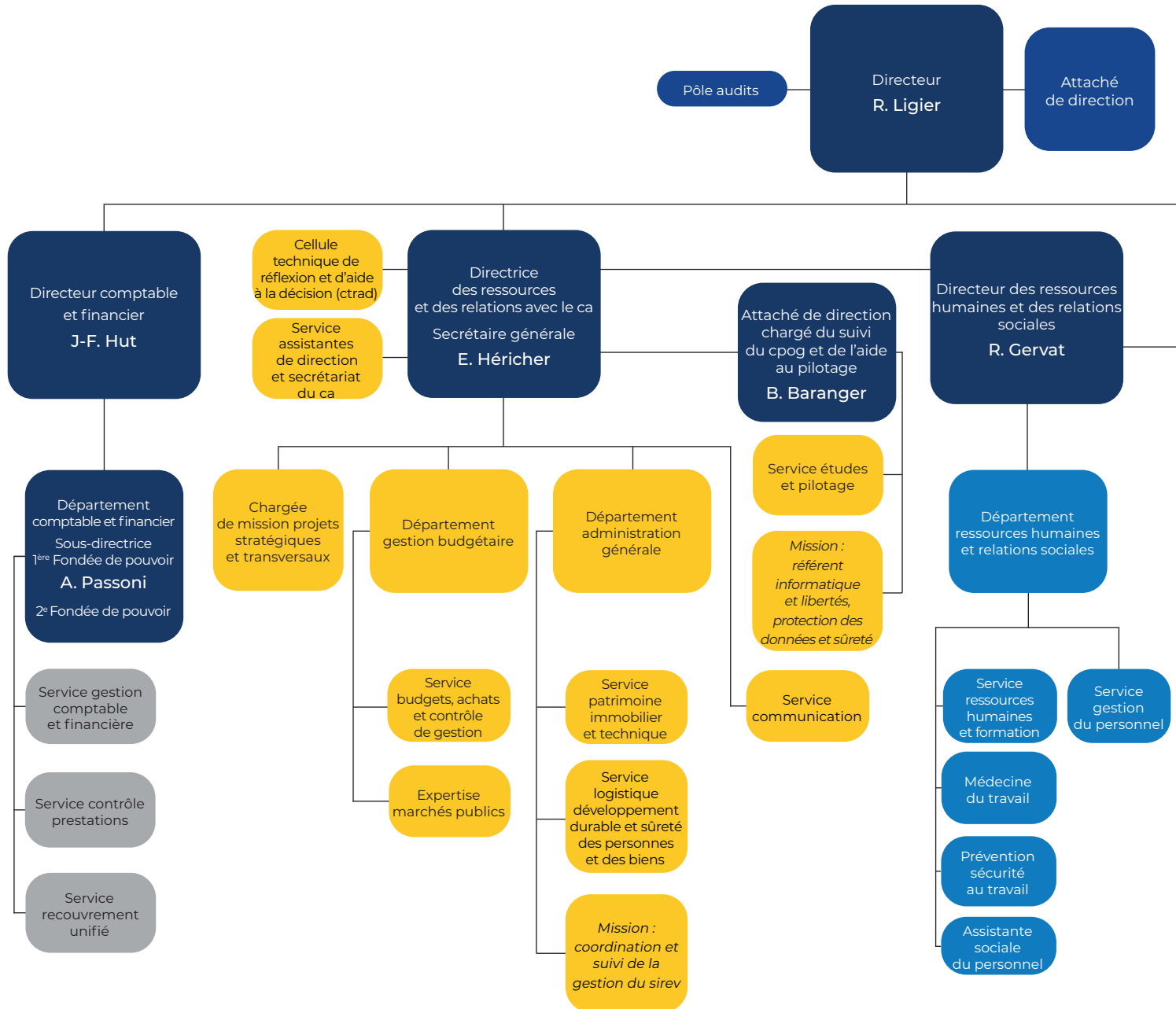
Pyramide des âges

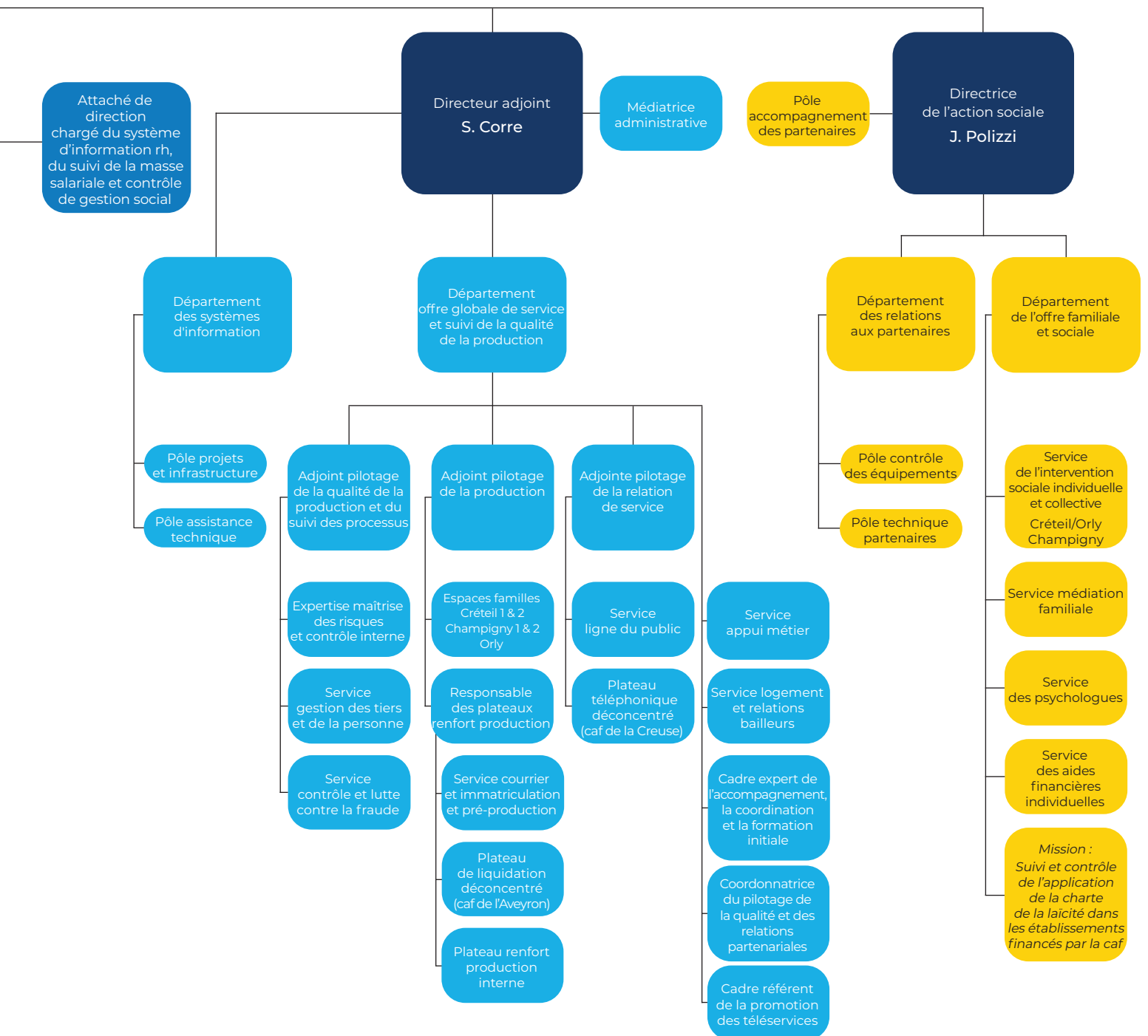


Répartition des agents par ancienneté



L'organigramme des Services au 31/12/2023





La politique de Développement durable

En 2023, la caf du Val-de-Marne a renforcé son engagement en matière de développement durable, en se conformant au référentiel de la responsabilité sociétale des organisations (rso) de la branche famille.

L'année a été marquée par des actions significatives, notamment dans les domaines de la sobriété énergétique et de l'optimisation des performances des bâtiments, ce qui se reflète dans nos consommations énergétiques.

”

- Quantité totale de déchets : 75,23 tonnes contre 86,33 tonnes en 2022 (- 13 %).
- Nombre de salariés (cdi) bénéficiant du télétravail : 406 contre 412 en 2022 .
- Taux de salariés en télétravail : 76,89 %.



Consommation énergétique

	2022	2023	Évolution
Électricité	786 944 kwh	782 650 kwh	- 0,6 %
Gaz	729 497 kwh	556 865 kwh	- 23,7 %
Eau	3 120m ³	2 561m ³	- 18 %

1 Gouvernance responsable

Des actions de communication ont été menées tout au long de l'année autour de plusieurs événements clés tels que la Semaine de la mobilité durable, la Semaine européenne du développement durable, la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, Octobre Rose et le Mois sans tabac.

Ces initiatives ont été soutenues par la présence de référents spécialisés : un référent handicap, un référent santé et sécurité au travail, ainsi qu'un référent harcèlement sexuel et agissements sexistes, assurant ainsi une gouvernance alignée sur les principes de responsabilité sociale.

2 Responsabilité environnementale

La caf du Val-de-Marne a poursuivi ses efforts pour sensibiliser ses équipes à l'adoption de gestes éco-responsables, notamment en matière de consommation d'énergie, d'eau et de papier. Le développement du tri et du recyclage des déchets a été intensifié, tandis qu'un plan d'action ambitieux relatif à la sobriété énergétique a été mis en œuvre. En outre, l'organisation a poursuivi ses actions visant à rationaliser, faciliter et sécuriser les déplacements professionnels, en recourant à une flotte automobile plus respectueuse de l'environnement. Le recours à des outils collaboratifs tels que Teams a permis de limiter les déplacements en favorisant les réunions à distance, tandis que l'indemnité kilométrique vélo et la distribution de gourdes et de brumisateurs écologiques sans gaz propulseur ont été maintenues.

3 Responsabilité sociale interne

En matière de responsabilité sociale, la caf du Val-de-Marne a continué de développer le télétravail, avec près de 77 % de salariés bénéficiant de ce dispositif. L'accompagnement des salariés dans l'acquisition et le développement de leurs compétences, notamment numériques, a été renforcé par des formations aux outils collaboratifs. L'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap ont également été des priorités, tout comme l'amélioration continue de la qualité de vie au travail.

4 Responsabilité économique

Sur le plan économique, la caf du Val-de-Marne a intégré des clauses sociales et environnementales dans ses marchés publics et sa politique d'achat, contribuant ainsi à une économie plus responsable.

5 Implication sociétale

Enfin, l'implication sociétale de la caf du Val-de-Marne s'est traduite par l'accompagnement des usagers dans la transformation numérique, avec la poursuite de la politique d'accueil en rendez-vous et la promotion des services en ligne sur le site caf.fr. Le dispositif de prise de rendez-vous téléphonique, en visioconférence, ainsi que sur les bornes interactives en libre-service a également été maintenu, facilitant ainsi l'accès aux services pour tous.



Caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne

2, voie Félix Éboué
94033 Créteil Cedex

www.caf.fr - 32 30 (prix d'un appel local)

<https://fr.linkedin.com/company/caf-du-val-de-marne>

<https://www.blog-partenaires-caf94.fr/>

Directeur de la publication : Robert Ligier

Conception : service communication caf 94

Crédit photo : Parc zoologique de Paris-Vincennes © M-H. Zych

Impression : Siri, caf 75 - 11/2024