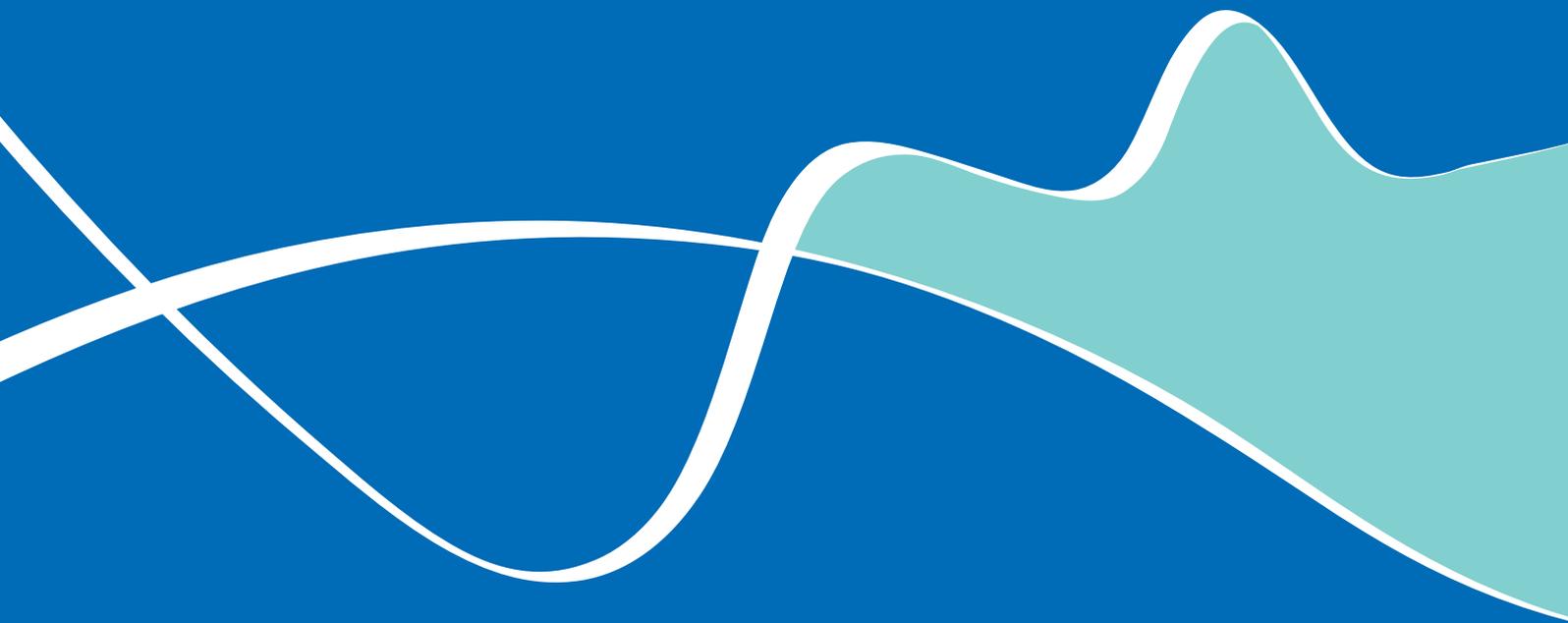


2015  
rapport d'activité





# SOMMAIRE

<b>LE MOT DU DIRECTEUR</b>	<b>04</b>
<b>LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE</b>	<b>05</b>
• Le Val-de-Marne, une stabilisation de la population allocataire en 2015, mais qui reste en trompe l'œil...	05
• CTRAD : des études régionales au service de l'évaluation des politiques sociales	06
<b>2015 EN CHIFFRES</b>	<b>08</b>
<b>LES INSTANCES DE PILOTAGE</b>	<b>10</b>
• Le Conseil d'administration	10
• L'équipe de direction	15
<b>L'ORGANIGRAMME</b>	<b>16</b>
<b>NOTRE OFFRE D'ACCUEIL</b>	<b>18</b>
<b>NOTRE COEUR DE MÉTIER : UNE OFFRE GLOBALE DE SERVICE</b>	<b>22</b>
• Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale	22
• Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants	24
• Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie	26
• Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi	28
<b>NOTRE PERFORMANCE</b>	<b>30</b>
• Nos résultats sur les engagements de services	30
• La maîtrise des risques et le développement de l'approche qualité	31
• La gestion des ressources humaines	32
• La lutte et la prévention de la fraude	33
• Le développement durable	34

## LE MOT DU DIRECTEUR

*Par Robert Ligier  
Directeur de la Caf du Val-de-Marne*



Le service public de la famille – à l’instar de tous les services publics – a été confronté à une année 2015 difficile, qui s’est inscrite dans un contexte de crise économique soutenue, dont les conséquences sur la paupérisation de la société sont aujourd’hui fortes et visibles. A ce contexte

tendu socialement et économiquement est venu se rajouter le contexte dramatique des attentats de janvier et de novembre, qui ont contribué à aggraver le désenchantement sociétal.

La Caisse d’Allocations familiales en tant que service public départemental de proximité, constitue désormais dans la lutte contre la précarité et la pauvreté un des derniers remparts utiles et efficaces de la solidarité nationale à l’égard des plus démunis et des plus vulnérables. La Caf est également acteur des débats autour des politiques familiales et vecteur des valeurs républicaines dans les territoires, c’est ainsi qu’elle porte et réaffirme le principe de laïcité, qui est un des fondements du service public de la famille. Le soutien et l’engagement de la Caisse d’allocations familiales du Val-de-Marne dans l’Animation de la Vie Sociale est dans cette perspective politique un enjeu majeur dans le cadre de notre participation active aux politiques sociales.

2015, (année anniversaire des 70 ans de la Sécurité Sociale) aura été pour la Caisse d’Allocations familiales du Val-de-Marne une année forte où nous avons dû nous adapter rapidement aux diverses réformes législatives et réglementaires intervenues ; et qui sont de plus venues accroître notre charge de travail avec en particulier l’arrivée de la prime d’activité (PPA). Si le nombre d’allocataires

reste stable, la précarisation s’accroît avec un nombre de bénéficiaires du RSA en forte progression de plus 4,6 % en 2015 d’une part et un accroissement du nombre d’allocataires à bas revenus de plus 3,5 % d’autre part.

Dans ce contexte d’accroissement de charges et de réductions de moyens pour les Caf, nous avons maintenu malgré tout notre offre globale de service associant à la fois le traitement des dossiers prestations et l’accompagnement social des familles allocataires. Et d’ailleurs sur la question de l’accompagnement social, notre organisme a souhaité aller plus loin ; et en ce sens, il a optimisé son offre de service du travail social en confirmant le levier des interventions sociales individuelles, mais en développant également un nouveau levier : l’intervention sociale collective.

L’action quotidienne de la Caisse d’Allocations familiales du Val-de-Marne auprès des familles, et en particulier les plus vulnérables socialement et économiquement d’entre elles, se traduit par un renforcement au soutien à l’exercice de la parentalité à travers nos aides financières telles les aides aux vacances familiales mais également par notre action quotidienne autour de l’animation partenariale du réseau parentalité. Notre action a l’égard des familles c’est également un accompagnement social ciblé suite à un événement familial fragilisant la cellule familiale. Le logement constitue enfin une action forte pour la Caisse dans l’objectif de prévention et d’accompagnement des familles pour le droit au logement.

La liste donnée de nos actions est loin d’être ici exhaustive, le travail journalier de nos agents d’accueil ainsi que des techniciens conseil de la Caisse d’allocations familiale du Val-de-Marne, constitue – rappelons-le – un axe fort de notre contribution à la cohésion sociale.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport d’activité qui vous éclairera un peu plus sur notre action et notre bilan 2015.

Bien sincèrement

## LE CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

### LE VAL-DE-MARNE : UNE STABILISATION DE LA POPULATION ALLOCATAIRE EN 2015, MAIS QUI RESTE EN TROMPE L'ŒIL...



Cette quasi-stabilisation de la population allocataire du Val-de-Marne, après deux années de forte hausse (+ 2 % en 2013 et + 1,8 % en 2014), n'est pas le reflet d'un changement de la tendance d'évolution socio-économique observée depuis plusieurs années. Elle est la conséquence, à titre principal, de la préparation de l'arrivée de la Prime d'activité (PPA) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 et, pour ce faire, de la nécessité dans laquelle s'est trouvé l'organisme de mobiliser en amont une partie des effectifs de production sur une problématique de formation, puis de liquidation des droits pour cette nouvelle prestation. La mobilisation forte pour la PPA, conformément à l'objectif fixé au niveau national, n'a pas permis, contrairement aux années précédentes, de consacrer sur le mois de janvier 2016 l'intégralité des effectifs de production à la régularisation des dossiers allocataires et des droits au titre de décembre 2015 et par conséquent, de faire jouer à plein les règles de consolidation statistique propres au dénombrement annuel des allocataires impliquant la prise en compte au titre de décembre des mouvements de compte allocataire qui surviennent au cours des six semaines suivant la fin du dernier mois de l'année.

Ce constat ne concerne pas seulement le Val-de-Marne, puisque l'augmentation de la population allocataire n'a été que de 0,01 % au niveau national. Au niveau francilien, 4 départements enregistrent une évolution supérieure à celle du Val-de-Marne (+ 1,5 % pour la Seine-Saint-Denis et +0,5 % pour les Yvelines, la Seine-et-Marne et l'Essonne), et 3 autres connaissent quant à eux une contraction de leur population allocataire (- 1,3 % pour Paris, - 0,9 % pour les Hauts-de-Seine et - 0,2 % pour le Val-d'Oise).

Cette très faible évolution du nombre d'allocataires reste néanmoins marquée par le prolongement des tendances lourdes observées depuis plusieurs années en termes de précarisation d'une partie toujours plus importante de la population. Le nombre de bénéficiaires du Rsa (51 750) continue sa forte progression : + 4,6 % en 2015, un accroissement de niveau comparable à celui constaté les années précédentes (+ 5 % en 2014, + 7,1 % en 2013, + 3,9 % en 2012).

Autres signes de paupérisation : le nombre d'allocataires à bas revenus (86 730) s'accroît à nouveau de 3,5 %, après les hausses de 2,9 % et de 2,7 % enregistrées respectivement en 2014 et 2013, et le nombre de foyers allocataires (59 000) dont les ressources brutes hors prestations est nul ou inférieur à un demi-smic mensuel (568 euros, après CSG et CRDS sur la base de 35h hebdomadaire) augmente à nouveau de 2 %, dans la continuité par conséquent des hausses enregistrées en 2014 (+ 1,5 %) et 2013 (+ 7,6 %).

**239 934 allocataires,  
soit + 0,1 % d'augmentation  
par rapport à 2014**

**OS**

Les Caf en Île-de-France

**Ctrad**Cellule technique de réflexion  
et d'aide à la décision

## LA CELLULE TECHNIQUE DE RÉFLEXION ET D'AIDE A LA DÉCISION (CTRAD) : DES ÉTUDES RÉGIONALES AU SERVICE DE L'ÉVALUATION DES POLITIQUES SOCIALES

La CTRAD apporte un éclairage aux politiques sociales des Caf en Ile-de-France. Pour produire les études elle s'appuie sur les données allocataires qui constituent un gisement d'informations pour la connaissance des situations sociales et plus particulièrement des situations de pauvreté.

En effet, l'évolution de la législation a eu pour effet de porter la politique familiale à la croisée des politiques sociales menées dans le domaine de l'accompagnement des familles, des enfants et des jeunes (allocations familiales, modes de garde, allocation d'éducation de l'enfant handicapé), du logement, des minima sociaux (Rsa et allocation aux adultes handicapés). C'est dans le sens de l'évaluation de ces politiques que se placent les publications de la CTRAD qui mettent en perspective les données des Caf en Ile-de-France.

Les études et travaux parus dans les publications propres à la CTRAD :

- Les « Bulletin d'information des Caf en Ile-de-France » sont de courtes synthèses sur des thématiques relatives aux prestations sociales et familiales, dans lesquelles, notamment, l'évolution du Revenu de solidarité active (Rsa) est suivi trimestriellement, depuis sa mise en place en juin 2009. En 2015 est paru notamment le bulletin sur « Les allocataires du revenu de solidarité active en Ile-de-France au 31 décembre 2014 » qui a été complété par un regard rétrospectif sur ce minimum social 25 ans après sa création. Il a pointé qu'en 25 ans, depuis la création du Rmi, le nombre de bénéficiaires du Rmi/Api puis du Rsa socle a considérablement progressé en Ile-de-France passant de 60 800 en décembre 1989 à 328 200 en décembre 2014.
- Les « Dossier d'études des Caf en Ile-de-France », les analyses présentées ont trait à des domaines plus vastes de politique sociale : enfance, pauvreté, diagnostics socio-territoriaux, politique de la ville, mobilité des allocataires. On y puise des résultats statistiques et territoriaux qui peuvent éclairer les acteurs engagés dans la connaissance des territoires au premier rang desquels



les Caf en Ile-de-France. En 2015, huit documents relatifs à la mobilité résidentielle des allocataires franciliens déclinés pour chacun des départements d'Ile-de-France ont complété cette publication. L'évaluation de dispositifs d'action sociale illustre aussi ce volet. L'évaluation de la charte de qualité dans les Hauts-de-Seine parue en juillet 2015 en est l'illustration.



loppé avec les Caf franciliennes des partenariats utiles pour participer à l'évaluation des politiques publiques en raison de la richesse des données des Caf sur le plan social.

Ces travaux d'études donnent lieu à publication notamment dans la ligne éditoriale des partenaires ce qui permet de bénéficier de leur « label », de leur notoriété, leur mission étant de porter à connaissance et de diffuser à un large public les données statistiques et les études. Cette plus-value et ce

- Les « Recueil de données sociales des Caf en Ile-de-France », présentent sous forme de tableaux statistiques les résultats les plus récents, au niveau régional et départemental, relatifs aux allocataires, dans le champ de la pauvreté, de la précarité, des revenus, des minima sociaux, du logement et des prestations relatives à l'accueil et à l'éducation du jeune enfant. Ces données, qui n'ont pas de prétention à l'exhaustivité, rassemblent à travers cette publication une information sur les prestations délivrées par la branche Famille de la sécurité sociale et sur la couverture des populations concernées par ces prestations. Deux documents ont été produits dans ce sens : « Données statistiques allocataires relatives à l'éducation des enfants en Ile-de-France en 2013 », et « Données statistiques allocataires relatives à la pauvreté et la précarité en Ile-de-France en 2014 ». En 2015, cette publication a été enrichie par la parution de huit recueils portant sur les 272 quartiers de la politique de la ville que compte l'Ile-de-France.

retour sur investissement pour les Caf s'inscrivent dans la visibilité des missions confiées aux Caf, la large diffusion de leurs données. Elles sont ainsi mieux inscrites dans le débat public sur les questions sociales. En 2015 est paru en partenariat avec l'Insee Ile-de-France la publication « Près de 60 % des allocataires franciliens à bas revenus des Caf qui déménagent ont moins de 35 ans ».

L'animation du réseau des chargés d'études des Caf en Ile-de-France : une autre composante de l'activité de la CTRAD

Elle s'appuie sur ces différents travaux et sur ceux produits par les observatoires départementaux constitués par les chargés d'études des Caf franciliennes. Elle est très centrée sur l'expertise socio-économique et repose sur l'engagement des Caf à partager leur expérience et leur expertise.

L'ensemble de ces publications est consultable et téléchargeable dans l'espace Partenaires du caf.fr.

Les publications avec les partenaires régionaux, l'Insee, l'Iau-IDF, la Mipes, le Conseil économique et social environnemental : une autre facette de l'activité  
Ces organismes et instances ont déve-



## POIDS FINANCIER

Près d'1,7 milliard d'euros dépensés en 2015 (+ 3,13 %).

	2015	% structure	2014	% structure	% Evol
<b>PRESTATIONS TOUS FONDS CONFONDUS</b>	1 446 697 267,51	86,20%	1 421 417 018,15	87,34%	1,78%
<b>ACTION SOCIALE</b>	187 056 401,87	11,15%	161 375 453,72	9,92%	15,91%
<b>GESTION (GA+E)</b>	44 523 058,24	2,65%	44 621 888,98	2,74%	- 0,22%
<b>TOTAL</b>	<b>1 678 276 727,62</b>	<b>100,00%</b>	<b>1 627 414 360,85</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,13%</b>

## ACTIONS SOCIALES ET PRESTATIONS

- 15 393 places d'accueil collectif dont 1 263 nouvelles places bénéficiant de la prestation de service unique
- 239 millions d'euros versés aux familles pour la garde de leur(s) enfant(s)
- 59 500 familles bénéficiaires de l'Allocation de rentrée scolaire pour un montant de 39 millions d'euros
- Près de 372 millions d'euros versés pour les aides au logement
- Plus de 158 millions d'euros versés pour les aides au handicap
- Près de 269 millions d'euros versés au bénéfice de 51 750 bénéficiaires du Rsa

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES

239 934 allocataires au 31 décembre 2015 (+ 0,1 % par rapport à 2014)

## FLUX TRAITÉS

- 2,1 millions de courriers reçus
- 82 547 visites à l'accueil
- 363 085 appels téléphoniques traités par les agents





## ÉVOLUTIONS DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES

239 934 allocataires au 31 décembre 2015 (+ 0,1 % par rapport à 2014)

	Nombre de familles			Montants en euros			
	2014	2015	Évolution 2014/2015	2014	2015	Évolution 2014/2015	
<b>Naissance jeune enfant (PAJE)</b>							
Prime naissance ou adoption	1 118	1 115	- 0,2%	15 129 172	9 442 909	-37,6%	
Allocation de base	40 825	39 715	-2,7%	94 317 648	90 749 213	-3,8%	
Complément libre choix d'activité (y compris COLCA)	9 640	6 046	- 37,3%	42 099 353	33 131 466	-21,3%	
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)	-	2 521	-	-	4 436 131	-	
Complément mode de garde	11 695	11 736	0,4%	99 699 321	101 306 463	1,6%	
	<b>(1) 49 506</b>	<b>47 700</b>	<b>-3,6%</b>	<b>251 245 493</b>	<b>239 066 182</b>	<b>-4,8%</b>	
<b>Prestations d'entretien</b>							
Allocations familiales	AF	104 403	105 284	0,8%	280 891 468	274 066 860	-2,4%
Complément familial et allocations forfaitaires	CF	17 681	18 151	2,7%	38 866 152	42 648 109	9,7%
Allocation de soutien familial	ASF	15 143	15 162	0,1%	27 018 135	28 526 445	5,6%
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur)	ARS	58 104	59 500	2,4%	37 952 007	39 040 721	2,9%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AEEH	4 818	5 331	10,6%	21 677 296	22 590 406	4,2%
Allocation journalière de présence parentale+complément	AJPP	122	80	-34,4%	1 613 712	1 807 887	12,0%
	<b>(1) 124 849</b>	<b>125 971</b>	<b>0,9%</b>	<b>408 018 771</b>	<b>408 680 429</b>	<b>30,2%</b>	
<b>Logement</b>							
Allocation de logement familiale	ALF	21 740	21 616	-0,6%	83 323 439	85 351 654	2,4%
Allocation de logement sociale	ALS	32 316	32 081	-0,7%	85 367 241	86 406 226	1,2%
Aide personnalisée au logement	APL	64 396	64 951	0,9%	195 223 681	201 097 883	3,0%
Prime de déménagement					22 817	22 411	- 1,8%
		<b>118 452</b>	<b>118 648</b>	<b>0,2%</b>	<b>363 937 178</b>	<b>372 878 174</b>	<b>2,5%</b>
<b>Revenu garanti et compléments</b>							
Revenu de solidarité active sans majoration isolement	RSA	44 647	46 933	5,1%	219 628 427	242 754 696	10,5%
Revenu de solidarité active avec majoration isolement		4 825	4 817	-0,2%	24 329 776	26 243 655	7,9%
Allocation adultes handicapés	AAH	15 631	15 536	-0,6%	133 044 996	135 963 175	2,2%
	<b>(1) 65 081</b>	<b>67 262</b>	<b>3,4%</b>	<b>377 003 199</b>	<b>372 878 174</b>	<b>7,4%</b>	
<b>Divers</b>							
Allocation différentielle		3	1		17 068	2 345	- 100,0%
Prestations servies hors métropole					96 018	130 137	- 35,5%
					<b>113 086</b>	<b>132 483</b>	<b>17,2%</b>

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

Source : Systat - Statistiques bénéficiaires de prestations légales (BE14-15) - Rapport de présentation des comptes

# 10

## LES INSTANCES DE PILOTAGE

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

---

#### LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Présidente**  
Mme Marie-Christine MARSADIE (FO)



**1<sup>er</sup> Vice-Président**  
M. Christian CALDERINI (MEDEF)



**2<sup>ème</sup> Vice-Président**  
M. Pascal BRAND (CFTC)



**3<sup>ème</sup> Vice-Président**  
M. Jean-Louis MAITRE (UPA)

## TITULAIRES

## SUPPLÉANTS

### *Représentants des Assurés Sociaux*

#### **CGT**

M. Willy COUSIN  
Mme Anita MASSELIER

#### **FO**

Mme Marie-Christine MARSADIE  
Mme Yannick LE GLOAN

#### **CFDT**

M. David BARON (démission le 04/03/15)  
Mme Catherine MAZZOLI

#### **CFTC**

M. Pascal BRAND

#### **CFE/CGC**

M. Didier SENE

#### **CGT**

M. Martial LESIGNE  
M. Moulay TAHIRI

#### **FO**

M. Jean-Luc CIRODE  
M. Mohamed BADI

#### **CFDT**

M. José-Antonio FERNANDEZ  
Mme Valérie FREGONA

#### **CFTC**

M. Thierry BOULLEY

#### **CFE/CGC**

Mme Valérie DAUMAS-GUERREAU

### *Représentants des Employeurs*

#### **MEDEF**

M. Christian CALDERINI  
Mme Marie-Josée FOX

#### **CGPME**

Mme Marie CORNELIE-WEIL  
M. Sylvain PUEL

#### **UPA**

M. Jean-Louis MAITRE  
M. Jean-Claude OBRIOT

#### **MEDEF**

M. Marcel DUPAS  
M. Aurélien JULIEN

#### **CGPME**

M. Christian BLONDEL  
Mme Nora DANNEMARD

#### **UPA**

M. Claude ANTHIERENS  
M. Daniel ATTALI

### *Représentants des Travailleurs Indépendants*

#### **UNAPL/CNPL**

M. Jean-Claude CREMONT

### *Autres Représentants (UNAF/UDAF)*

Mme Elisabeth CHAMBOREDON  
Mme Chantal DEMARLY  
Mme Françoise SOUWEINE

Mme Estelle DEBAECKER  
Mme Dominique DURQUET  
Mme Marie-Andrée SADOT  
Mme Anne-Valérie THOB

### *Personnes Qualifiées*

M. Jean-Pierre CHEVALIER  
Mme Cécile LEFEVRE  
Mme Florence MAURIN  
M. Frédéric SANSIER (démission le 13/04/15)

### *Représentants du Personnel*

#### **Collège "Employés"**

Mme Sylvie BRUON (FO)  
Mme Annick FOUCAULT (CFDT)

#### **Collège "Cadres"**

M. Gérard BRUNOT (FO)

#### **Collège "Employés"**

Mme Espérance LESAULT (FO)



## LES INSTANCES DE PILOTAGE

### LA COMPOSITION DES COMMISSIONS

#### LES COMMISSIONS OBLIGATOIRES

**La Commission de Recours Amiable** statue sur les contestations de fond ou les demandes de réexamen de situations et de remises de dettes ;

*9 réunions*

- 3 361 dossiers examinés,
- 226 ouvertures de droits
- 3 330 remises de dettes
  - Accord total : 3 131
  - Accord partiel : 155
  - Rejet : 44

**La Commission des Marchés** valide les dossiers de candidature et décide de l'attribution des marchés.

*1 réunion*

#### LES COMMISSIONS FACULTATIVES

**La Commission d'Action Sociale** définit la politique d'action sociale de la Caf, examine le règlement intérieur et le budget d'action sociale et attribue les aides financières et les agréments aux partenaires locaux.

*9 réunions*

**La Commission d'Administration Générale** étudie les questions générales de gestion administrative de la Caf : ses structures, l'organisation des systèmes d'information, le budget unique de gestion.

*1 réunion*

**La Commission d'Attribution des Aides au Logement** examine les dossiers des bénéficiaires d'allocations de logement, à caractère familial ou social, lorsque les conditions d'habitabilité ou de décence ne sont pas remplies.

*10 réunions, 261 accords*

**La Commission d'Examen des Comptes** examine le rapport de validation de l'Agent comptable national établi sur les comptes de l'organisme et propose au Conseil d'administration d'approuver ou non ceux-ci.

*1 réunion*

### LES REPRÉSENTATIONS EXTÉRIEURES

Les membres du Conseil d'administration assurent la représentation de la Caf du Val-de-Marne dans diverses instances régionales, départementales, communales et intercommunales dont les missions recoupent les domaines d'intervention de l'organisme : logement, insertion et vie sociale, handicap, petite enfance, services communs.



## LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### *Séance du 27 janvier 2015*

- Commission de recours amiable : renouvellement des membres, de la délégation de pouvoirs et du secrétariat de la Commission pour l'année 2015
- Bilan d'activité de l'année 2014 de la commission de recours amiable.
- Bilan des marchés passés en 2014
- Cession du site « La Maison du Soleil »
- Mise en œuvre du schéma régional de mutualisation : transfert de la gestion de l'AVPF

### *Séance du 24 mars 2015*

- Budgets des services communs
- Démission d'un administrateur
- Etat des virements de crédits opérés en 2014
- Journée de la médiation familiale – le jeudi 2 avril 2015
- Information sur le projet de colloque sur la parentalité organisée par la Caf du Val-de-Marne

### *Séance du 26 mai 2015*

- Motion : dénonciation de la convention de l'aide pour le retour à l'emploi (APRE)
- Désignation orale des membres de la commission des pénalités
- Désignation relative à la représentation extérieure Oph d'Ivry et de Vitry
- Démission d'un administrateur
- Point sur l'actualité sur la mise en place de la réforme des rythmes éducatifs

- Point d'actualité sur la mise en place de la modulation des prestations familiales
- Point de suivi sur la mise en place de la prime d'activité
- Bilan de la journée de médiation familiale du 2 avril 2015
- Etat comparatif des résultats de la Caf
- Détection d'amiante dans le cadre de l'opération de réhabilitation sur le site de Créteil

### *Séance du 23 juin 2015*

- Convention de mutualisation Cnaf/Caf pivot de la gestion des contacts téléphoniques allocataires
- SIREV : Etablissements de vacances :
  - Cession d'une parcelle de terrain à Vallery
  - Présentation de la lettre d'intérêt pour l'acquisition du centre de Meymac
- Compte-rendu de la commission d'examen des comptes : approbation des comptes 2014 de la Caf
- Point d'information sur le projet immobilier du site de Champigny
- 70<sup>ème</sup> anniversaire de la Sécurité Sociale
- Point d'information sur le nouveau dispositif de lutte contre la non-décence des logements (Loi Alur du 24 mars 2014)

### *Séance du 22 septembre 2015*

- Absence de quorum



## LES INSTANCES DE PILOTAGE

### *Séance du 3 novembre 2015*

- Admission en non-valeur de la créance d'une association
- Budget rectificatif de gestion unique
  - Premier budget rectificatif de gestion unique 2015
- Budget rectificatif d'action sociale
  - Annulations de crédits antérieurs
  - Premier budget rectificatif des services communs d'action sociale 2015
  - Premier budget rectificatif des interventions d'action sociale 2015
- Demande de financement dans le cadre de travaux relatifs aux espaces multiservices des sites de Créteil et d'Orly
- Demande de prolongation du délai d'utilisation des fonds pour la réhabilitation du site de Créteil
- Proposition d'évolution du règlement intérieur d'action sociale
- Commission de recours amiable (remplacement du secrétariat)
- Bilan sur la mise en œuvre de la réforme de la modulation des allocations familiales
- Bilan sur le versement de l'allocation de rentrée scolaire
- Point sur les 70 ans de la Sécurité Sociale
- Présentation du rapport d'activité de l'année 2014

### *Séance du 24 novembre 2015*

- Budget initial d'action sociale 2016
  - Budget initial des services communs d'action sociale 2016
  - Budget initial des interventions d'action sociale 2016
- Motion relative à non-restitution des crédits non consommés en 2014
- Renouvellement annuel de l'organisme collecteur du 1 % logement
- Présentation du projet de service du département de l'intervention sociale individuelle et collective 2015 - 2017
- Retour sur l'évènementiel des 6 et 7 octobre « Education et Parentalité aujourd'hui »
- Remise des actes de la journée médiation familiale du jeudi 2 avril 2015
- Contrat de service entre la Caf du Val-d'Oise et la Caf du Val-de-Marne : mutualisation de l'activité de télé-recouvrement
- Point d'étape sur la mise en œuvre des implantations de points d'accès numériques Caf dans le Val-de-Marne

### *Séance du 16 décembre 2014*

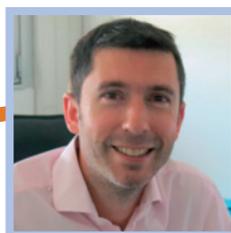
- Intervention de Monsieur Claude Bigot, ancien Directeur de l'Ecole nationale supérieure de la Sécurité Sociale, autour de l'anniversaire des 70 ans de la Sécurité Sociale.



## L'ÉQUIPE DE DIRECTION



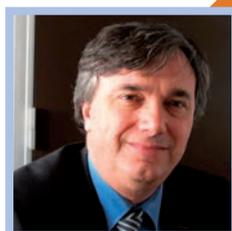
**Directeur**  
Robert Ligier



**Directeur adjoint**  
Stéphane Corre



**Agent comptable**  
Jean-François Hut



**Sous-directeur chargé des ressources  
humaines et des relations sociales**  
Rémi Gervat



**Sous-directrice chargée  
de l'action sociale**  
Jacqueline Polizzi

## ORGANIGRAMME



**Agents de direction**  
Services et agents rattachés

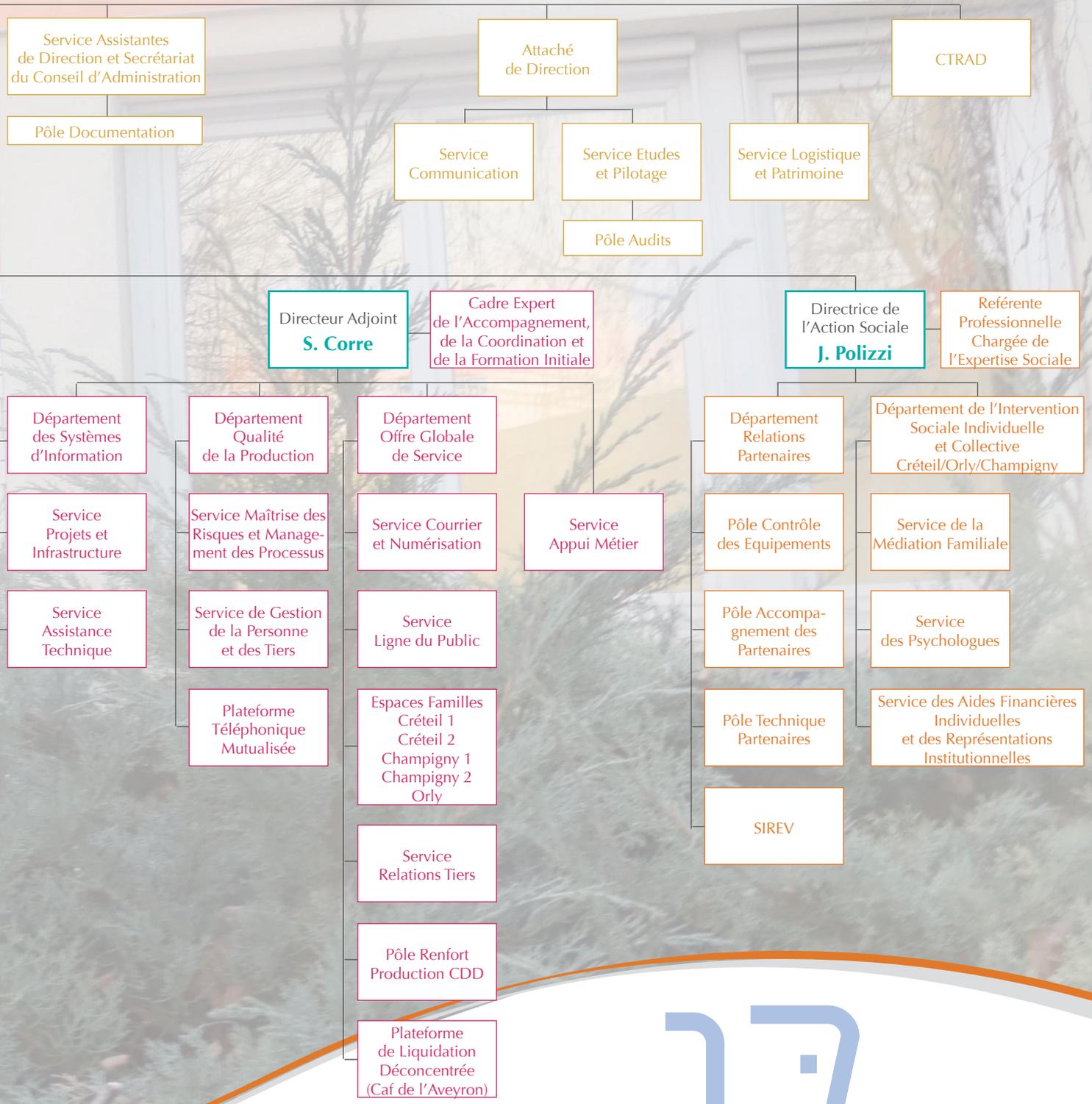
**Directeur**

**Agent comptable**

**Directeur adjoint**

**Directeur de l'action sociale**

**Directeur des ressources humaines et des relations sociales**



## OFFRE D'ACCUEIL

### Nos agences (sur rendez-vous)

#### CHAMPIGNY-SUR-MARNE

2, rue Georges Dimitrov

#### CRÉTEIL

Avenue du Général de Gaulle

Ouverts du lundi au vendredi  
de 9h à 16h.

#### ORLY

3/5 avenue des Martyrs  
de Chateaubriant

Ouvert le lundi, mardi, jeudi  
et vendredi de 9h à 16h

### Points d'accès numériques Caf.fr

#### BOISSY-SAINT LÉGER

Centre social Michel Catonné

Rue Gaston Roulleau

Lundi au vendredi : 9h-12h / 13h30-18h30

#### L'HAÏ-LES-ROSES

CCAS LOGEMENT

41, rue Jean Jaurès

Lundi au vendredi : 8h30-12h30 / 13h30-18h

#### VALENTON

Relais social

1, cour de la Ferme

Lundi : 14h-16h30

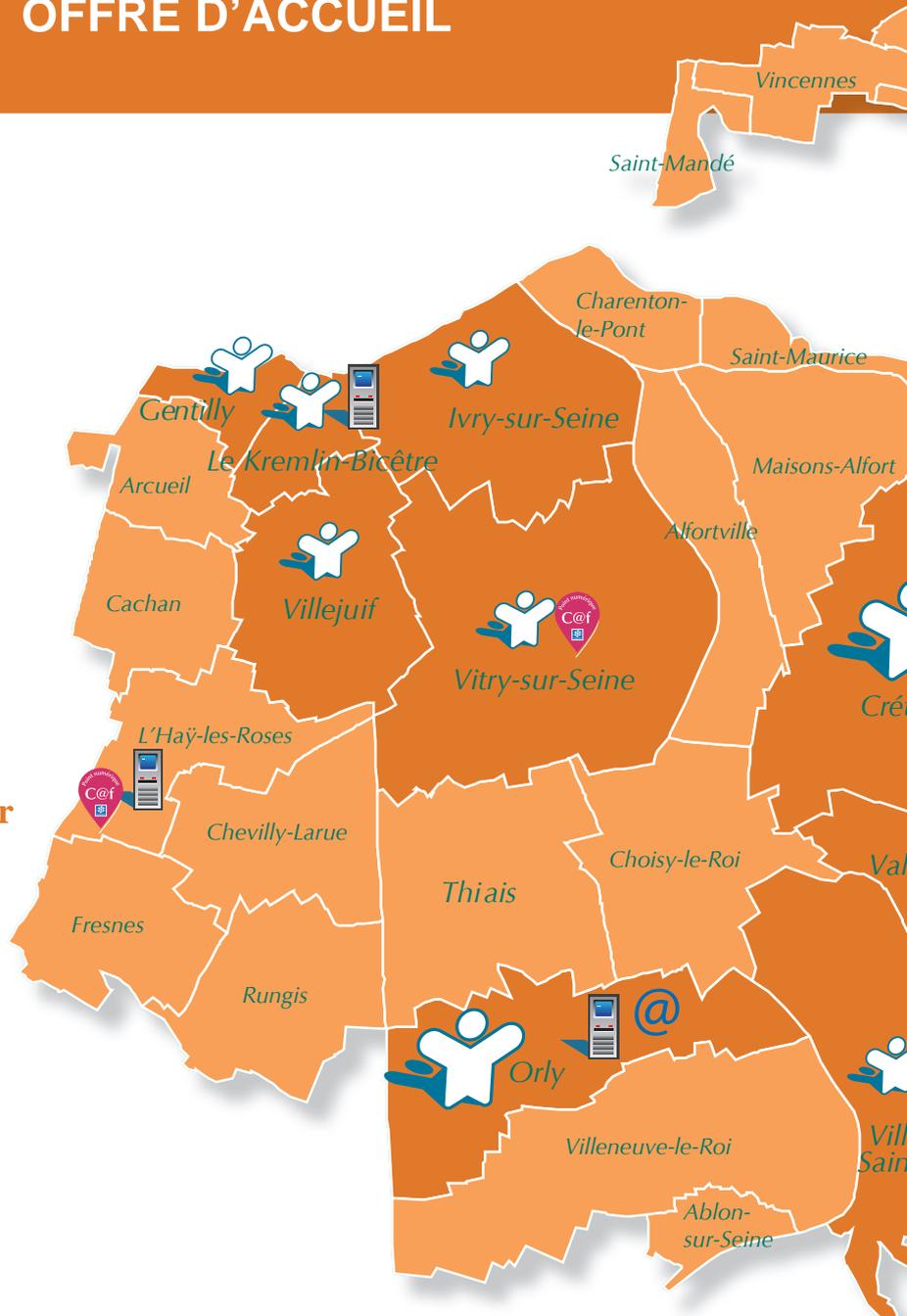
Mardi, jeudi et vendredi : 9h-12h / 14h-16h30

#### VITRY-SUR-SEINE

Centre social Balzac

12, rue Olympe de Gougues

Lundi au vendredi : 9h-12h / 13h30-18h



Borne interactive



Espace numérique  
(postes en libre service)



Point d'accès numérique Caf.fr  
(chez nos partenaires)



Agence Caf



Point d'accueil  
de proximité

## Nos accueils de proximité (sur rendez-vous)

### GENTILLY

Mairie - 14, place Henri Barbusse  
Lundi : 9h-12h / 13h30-16h

### IVRY-SUR-SEINE

Espace AMELI  
124-126, Boulevard de Stalingrad  
Vendredi : 9h-12h / 13h-16h

### LE KREMLIN-BICÊTRE

40, avenue Charles Gide  
Jeudi : 9h-12h / 13h30-16h

### VALENTON

Résidence la Bergerie - 1, cour de la Ferme  
Mardi : 9h-12h / 13h30-16h

### VILLEJUIF

Espace AMELI  
3 bis passage de la Fontaine  
Lundi : 9h-12h / 13h-16h

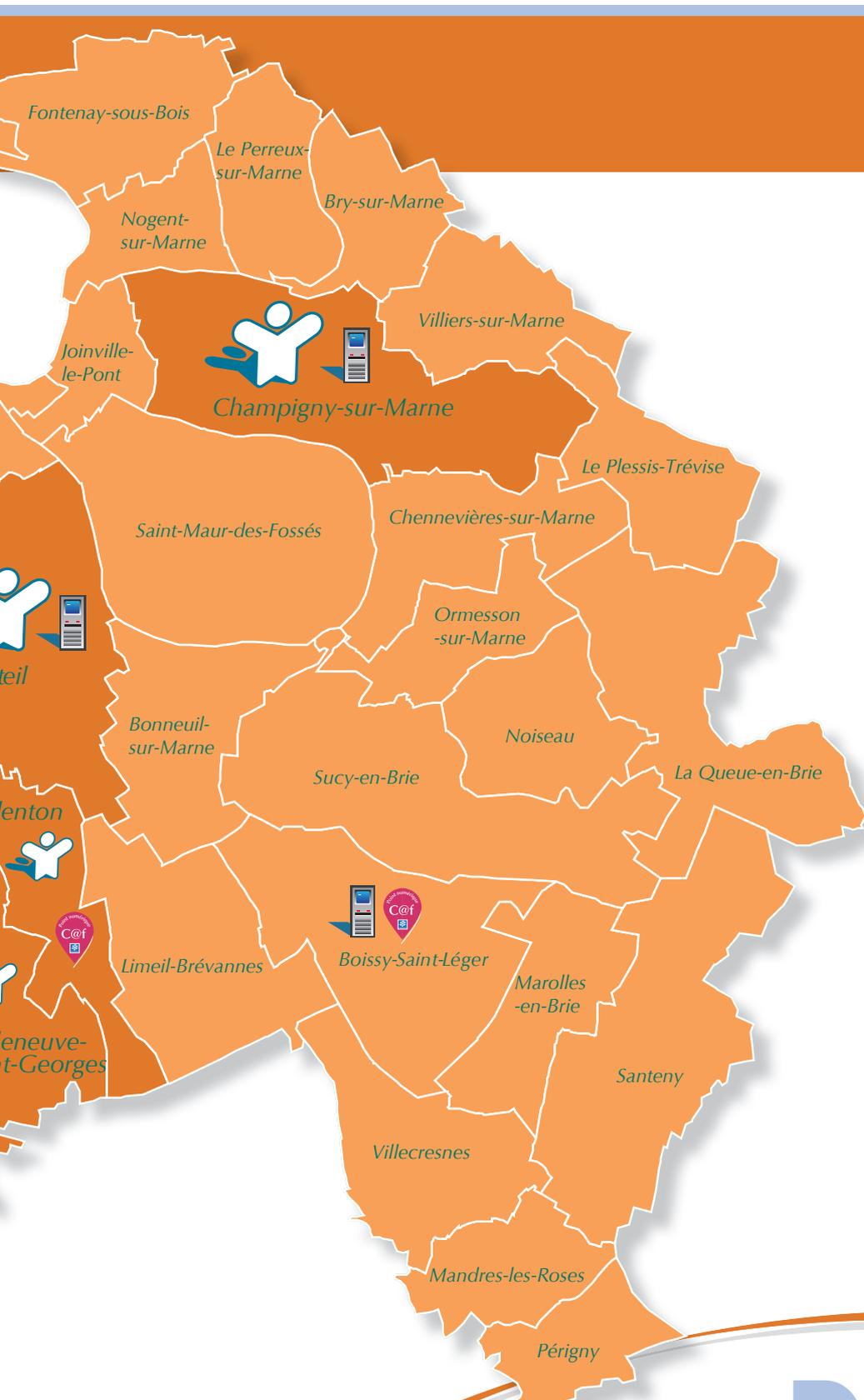
### VILLENEUVE-SAINT-GEORGES

Relais Inter-Services  
85, avenue du Président Kennedy  
Vendredi : 9h-12h / 13h30-16h

### VITRY-SUR-SEINE

Fermé au public le 2<sup>ème</sup> mardi matin  
de chaque mois

Espace départemental des solidarités  
27, avenue Maximilien Robespierre  
Mardi : 9h-12h / 13h30-16h



# 20



## OFFRE D'ACCUEIL

### UNE POLITIQUE D'ACCUEIL AXÉE SUR L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES ET L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE

Conformément aux orientations nationales inscrites dans la Convention d'objectifs et de gestion 2013-2017, la Caf s'est engagée au cours de l'année 2015 à compléter son offre d'accueil par la promotion des téléservices au sein de ses accueils et auprès de ses partenaires. L'objectif est double : d'une part, renforcer la qualité de service aux allocataires en garantissant des délais de traitement plus rapides ; d'autre part, réduire la « fracture numérique » en accompagnant les publics les plus fragiles dans l'utilisation du caf.fr.

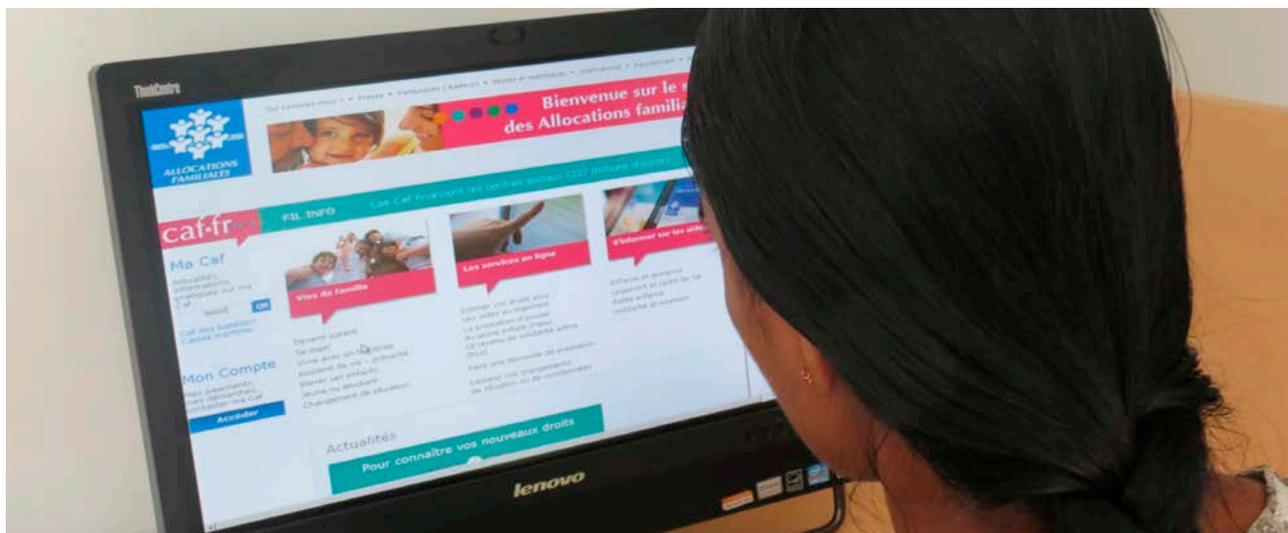
Depuis février 2012, la Caf offre aux allocataires une réception sur rendez-vous ; ces derniers pouvant être pris par internet via le caf.fr et par téléphone au 0810 25 94 10. En 2015, la Caf a reçu 90 478 allocataires sur rendez-vous dans les trois agences du département.

Depuis 2014, l'agence d'Orly dispose d'un espace numérique dont la fréquentation, 200 à 300 visites par jour, démontre la nécessité croissante d'orienter et

d'accompagner les allocataires dans l'utilisation du caf.fr, site sur lequel de nombreuses démarches peuvent être effectuées (téléprocédures, déclarations de changement de situation via « mon compte », impression d'attestations, suivi du dossier...).

Aussi, en fin d'année, dans le contexte de la mise en place de la prime d'activité, prestation dont les demandes sont entièrement dématérialisées, des espaces caf.fr équipés de postes informatiques ont été installés au sein des agences de Créteil et Champigny.

La création d'espaces multi-services de taille adaptée conformes aux orientations nationales est prévue au sein des accueils des trois sites sur les années 2016/2017. Dans l'attente de la réalisation de ces projets, les postes caf.fr mis en place aux accueils de Créteil et Champigny ont actuellement pour objectif d'accompagner les allocataires dans les demandes de prime d'activité, les prises de rendez-vous ainsi que la création de mot de passe personnel pour



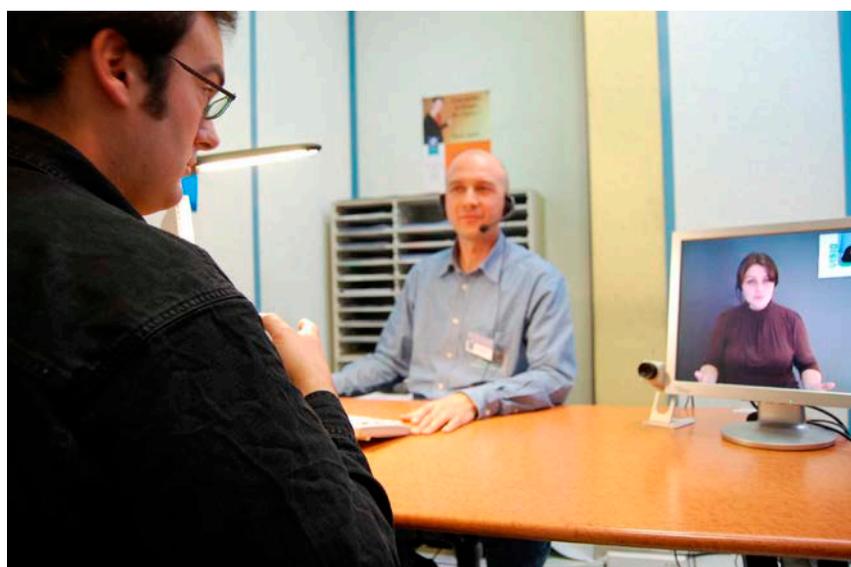


l'accès à leur compte. Sur la période de novembre à décembre 2015, une centaine de visites journalières ont été comptabilisées sur le site de Créteil, une cinquantaine sur le site de Champigny.

Parallèlement à la mise en place des espaces caf.fr, la Caf du Val-de-Marne développe des points d'accès caf.fr auprès de ses partenaires, notamment des centres sociaux. Financés par la Caf, ces points d'accès numériques permettent de renforcer l'accessibilité aux services et l'accompagnement des allocataires au numérique sur l'ensemble du département. A la fin 2015, trois partenaires disposent d'un point d'accès opérationnel et ont bénéficié d'une formation au caf.fr. Le projet de déploiement se poursuivra au cours de l'année 2016.

La continuité des offres de service existantes  
Durant l'année 2015, la Caf a poursuivi ses offres de service à savoir :

- l'accueil en langue des signes assuré trois demi-journées par semaine. Cet accueil, en visio, permet aux personnes sourdes et malentendantes, d'avoir recours à un interprète en langue des signes lors de son entretien avec un agent Caf. 615 allocataires ont bénéficié de ce service au cours de l'année 2015.
- l'accueil interprétariat en langues étrangères : mis en place en 2014, le service permet aux agents recevant des allocataires s'exprimant avec difficultés en français



de faire appel à un traducteur par téléphone. Diverses langues sont demandées : anglais, mandarin, bengali, tamoul, vietnamien... Ce service a été utilisé au cours de 97 entretiens cette année.

- le service écrivain public sur rendez-vous un jour par semaine. Les rendez-vous se prennent par téléphone ou directement aux accueils. Ce service s'adresse aux allocataires souhaitant bénéficier d'une aide pour comprendre et rédiger leurs courriers administratifs. 225 rendez-vous ont été assurés en 2015. 90 % des rendez-vous sont proposés par des agents de la Caf lors des entretiens en accueil physique ou téléphonique.

## AIDER LES FAMILLES À CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE, VIE FAMILIALE ET VIE SOCIALE

### SOUTENIR ET CONSOLIDER L'OFFRE D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT...

En augmentation d'1,4 point, le taux de couverture départemental reste faible par rapport au taux national, soit 42,8 %. Afin de poursuivre cette évolution, la Caf s'engage aux côtés de ses partenaires pour accroître l'offre d'accueil du jeune enfant, en maintenant un principe de mixité sociale.

#### 47 700 familles bénéficiaires de la Paje (- 6,6 %) dont :

- 6 046 bénéficiaires du Complément libre choix d'activité (Colca)
- 2 521 bénéficiaires de la Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)
- 11 736 bénéficiaires du Complément mode de garde à domicile (Cmg)

#### Plus de 239 millions d'euros versés au titre de la Paje (- 4,8 %)

### L'intervention de la Caf en 2015 en quelques chiffres clés :

- Plus de 105,6 millions d'euros de prestations de service unique versées pour soutenir le fonctionnement des équipements d'accueil du jeune enfant, soit une évolution de plus de 9 % par rapport à 2014,
- Près de 18,2 millions d'euros engagés pour la création de 1 253 nouvelles places en équipement d'accueil du jeune enfant, au titre des plans crèche national et local pour les deux ans à venir,
- 15 393 places d'accueil collectif sur le Val-de-Marne, dont 1 263 nouvelles places bénéficiant de la prestation de service unique,
- 26 contrats enfance jeunesse, renouvellements ou avenants volet enfance, pour soutenir le développement de nouvelles actions,
- Près de 1,1 million d'euros pour soutenir le fonctionnement de 40 relais assistantes maternelles, soit au titre de leur fonctionnement, soit au titre de l'accompagnement de la Caf dans leurs pratiques. Ainsi, des ateliers menés tout au long de l'année 2015, ont permis l'élaboration d'un nouveau guide des Ram. Par ailleurs plus de 140 000 euros ont été versés aux nouvelles assistantes maternelles afin de faciliter leur installation.
- Plus de 239 millions d'euros versés (- 4,8 %) au bénéfice de 47 700 familles bénéficiaires de la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) dont :
  - 6 046 bénéficiaires du Complément libre choix d'activité
  - 2 521 bénéficiaires de la Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)
  - 11 736 bénéficiaires du Complément mode de garde à domicile



## Des éléments contextuels

Au-delà de l'accroissement du nombre de places d'accueil, la Caf soutient le développement qualitatif de ces accueils. Ainsi au titre d'actions innovantes ou favorisant l'accès de jeunes enfants porteurs d'un handicap dans les structures, la Caf a engagé plus de 416 600 euros pour 19 projets.

La présence des promoteurs et exploitants privés sur le territoire du Val-de-Marne a permis de maintenir un taux raisonnable de création de places d'accueil collectif. Ainsi sur 58 projets validés et soutenus en 2015, 34 ont été portés par le secteur privé. Une attention particulière est portée à l'équilibre des types d'accueil collectif afin de ne pas favoriser une prépondérance de micro-crèches qui ne répondraient pas à tous les publics.

La convention d'objectif et de financement, signée entre la Caf et l'assistance publique des hôpitaux de Paris, au titre de leurs structures d'accueil du jeune enfant, a permis à 570 nouvelles places de bénéficier d'une aide au fonctionnement au titre de la prestation de service unique.

## ...DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

Au côté de ses partenaires, la Caf soutient les enfants et les jeunes de 6 à 25 ans, en premier lieu dans le cadre de leurs loisirs mais aussi pour les faciliter l'accès à leur autonomie



## L'intervention de la Caf en 2015 en quelques chiffres

- Plus de 24 millions d'euros pour soutenir le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement,
- 1,365 million d'euros engagés pour améliorer et créer de nouvelles places d'accueil de loisirs,
- 16 contrats enfance jeunesse, renouvellements ou avenants volet jeunesse, signés en 2015, pour soutenir le développement de nouvelles actions.
- 2 462 enfants partis en centres de vacances en 2015. Cela représente une baisse de près de 7,5 % par rapport à 2014 en nombre de séjours. Cette diminution correspond à la baisse enregistrée au niveau national.
- La Caf du Val-de-Marne s'implique aussi dans le processus d'insertion sociale et professionnelle des jeunes en versant plus de 200 000 euros, au titre de projets adolescents et jeunes déployés sur le territoire et en allouant plus de 312 200 euros aux 4 foyers de jeunes travailleurs situés sur département.

## Les éléments de contexte marquant l'année 2015

La Caf poursuit son accompagnement auprès des collectivités territoriales, aux côtés de l'Education nationale et de la Direction départementale de la cohésion sociale, dans la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs. Ce déploiement a induit une nette évolution de l'aide spécifique versée au titre de la réforme des rythmes éducatifs. En 2015, la Caf a ainsi engagé 2,3 millions d'euros pour soutenir la mise en œuvre de cette réforme. Elle renforce également l'accueil qualitatif des équipements d'accueils de loisirs sans hébergement, notamment en versant 915 000 euros afin de faciliter l'accueil des enfants porteurs d'un handicap.

## SOUTENIR LA FONCTION PARENTALE ET FACILITER LES RELATIONS PARENTS-ENFANTS

Afin de soutenir les familles dans l'exercice de leur fonction parentale, la Caf s'engage au côté de ses partenaires institutionnels et associatifs pour accompagner les parents :

### PAR DES SOUTIENS FINANCIERS AUX DISPOSITIFS

#### D'aide à l'exercice de la fonction parentale

- 60 projets inscrits dans le cadre du Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement à la parentalité (Reaap) ont été soutenus à hauteur de 217 703 euros, dont 47 351 euros au titre de l'animation du réseau parentalité départemental. Les projets Reaap ont été renouvelés à hauteur de 25 %. 8 projets n'ont pas été reconduits.
- 5 associations de médiation familiale ont bénéficié de 288 782 euros pour financer 5,2 équivalents temps plein de médiateurs familiaux qui ont accompagné plus de 450 mesures de médiation en 2015. Par ailleurs, la Caf du Val-de-Marne dispose d'un service de médiation familiale propre, composé de 3 médiatrices familiales, qui privilégie les familles les plus éloignées de l'accès à ce service.
- La Caf a soutenu le fonctionnement de deux espaces rencontres à hauteur de 266 543 euros, ce qui a permis la mise en œuvre de 241 mesures.
- 18 lieux d'accueil enfants parents sont soutenus à hauteur de plus de 72 000 euros.
- Deux appartements parentalité, situés à Vitry-sur-Seine et L'Haÿ-les-Roses, ont permis à 26 parents d'exercer leur droit de visite auprès de 49 enfants, soit 107 séjours d'une durée de 1 à 14 jours. A cet effet, la Caf a versé 80 677 euros à l'association Thalie pour le fonctionnement de ces 2 logements de type T3. 15 nouvelles familles ont pu être accueillies en 2015.

#### De soutien à l'égalité des chances

Deux dispositifs représentent de réels leviers :

- Les Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) : près de 550 000 euros alloués au bénéfice de 176 groupes qui a augmenté de 19 % depuis 2014. Cette évolution a notamment bénéficié aux quartiers inscrits dans la politique de la Ville.
- L'Allocation de rentrée scolaire : 59 500 familles (+ 3 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans (100 625 au total) en ont bénéficié pour un montant de 39 millions d'euros.

#### Renforçant le soutien à l'exercice de la parentalité

##### • *L'animation collective famille*

La Caf du Val-de-Marne agréé et finance 35 centres sociaux et 13 espaces de vie sociale afin de renforcer l'animation de la vie sociale selon un maillage territorial dynamique. Ainsi, outre l'accompagnement dont ils bénéficient au titre de l'animation globale, 26 de ces équipements ont bénéficié d'un soutien financier au titre de l'animation collective famille à hauteur de plus de 400 000 euros. Les référents famille de ces équipements participent au renforcement des actions parentalité développées dans le cadre du réseau départemental.

##### • *Les aides aux vacances des familles*

Plus de 1 332 500 euros ont été alloués au bénéfice de 2 953 familles dont près de 60 % sont des familles monoparentales, soit une évolution de plus de 13 %. Par ailleurs, la Caf a poursuivi l'aide aux familles les plus éloignées d'un accès aux vacances familiales, en soutenant 8 porteurs de projet



qui mettent en place des projets de départ en vacances collectives familiales. 65 familles dont 52 monoparentales ont bénéficié de cet accompagnement en 2015.

- *L'animation du réseau parentalité*

L'année 2015 a été marquée par trois événements :

Une journée départementale « Couple un jour, parents toujours » le 2 avril, à l'attention des professionnels, et portant sur la médiation familiale. Théâtre et débats ont animé cette journée riche en échanges,

Deux journées « Education et parentalité aujourd'hui » en direction des familles du Val-de-Marne, les 6 et 7 octobre. Près de 300 parents, enfants et professionnels ont pu s'informer, échanger, jouer et débattre au cours de différents temps qui représentaient les espaces éducatifs des enfants : la famille, l'école et les loisirs.

Une soirée en décembre sur « la place du père ».

## Par un accompagnement social ciblé

- Les 3 psychologues de la Caf ont reçu 117 familles du Val-de-Marne, pour 94 % d'entre elles au titre de l'accompagnement à la parentalité, suite à un deuil ou à une séparation. 874 entretiens ont été réalisés. 60 % des familles reçues en consultation présentent au moins trois facteurs de vulnérabilité parmi : monoparentalité, fratrie nombreuse, violences conjugales, maladie ou handicap, chômage, problème de logement. Par ailleurs, une psychologue anime un groupe d'analyse des pratiques professionnelles des animatrices de Ram. Elle soutient également les équipes chargées de l'accueil de la petite enfance de la commune de Villiers-sur-Marne.
- Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la parentalité, 167 accompagnements ont été réalisés par les travailleurs sociaux de la Caf pour soutenir les familles confrontées à des situations de séparation, de handicap ou de décès. 645 familles ont bénéficié de conseils ou d'orientation en 2015 dans ces domaines.
- 602 familles ont été reçues par les 3 médiatrices familiales et 73 ont fait l'objet d'une mesure de médiation.

- Plus de 316 millions d'euros versés au titre des Allocations familiales et du Complément familial (123 435 familles concernées)
- 307 646 enfants couverts par le versement des prestations familiales (+ 0,6 %)
- 59 500 familles (+ 3 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans bénéficient de l'Allocation de rentrée scolaire pour un montant de 39 millions d'euros

## ACCOMPAGNER LES FAMILLES DANS LEURS RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT ET LE CADRE DE VIE

### AIDER LES FAMILLES A SE LOGER

Le développement volontariste d'une offre globale de service aux familles les plus vulnérables demeure une priorité pour notre service public. Fondée sur la complémentarité des prestations versées et de l'action sociale, celle-ci vise tout particulièrement la prévention des expulsions et la lutte contre la non-décence du logement.

Dans ce cadre, la Caf du Val-de-Marne poursuit son implication dans l'accompagnement des familles rencontrant des difficultés en lien avec le logement qu'elles occupent. Son action concourt à maintenir ces familles dans un logement décent, à leur offrir de meilleures conditions de vie ou à soutenir leur accès à un nouveau logement.

### PREVENIR LES RUPTURES DE DROIT ET FAVORISER UN CADRE DE VIE DE QUALITE

Le maintien des familles dans leur logement et le rétablissement de l'aide au logement demeurent des priorités fortes pour la période pluriannuelle.

En ce qui concerne les impayés de loyer, sur 917 situations familiales cibles, 261 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 30 ont été reçues pour des conseils et informations.

Par ailleurs, plus de 158 000 euros ont été versés à 176 familles au titre du soutien financier loyer et énergie aux familles : 88 ont bénéficié de secours loyers, 44 d'un dispositif « Concordat » Caf/famille/bailleur résorbant la dette locative, et 44 d'une aide à l'énergie.

Pour agir contre l'habitat non décent et favoriser le relogement des familles, la Caf poursuit son action en renforçant son offre de service aux allocataires et ses relations partenariales : protocole d'intervention avec Soliha (ex-Pact 94) et l'Adil, liens privilégiés avec les services d'hygiène et de santé et l'ARS, participation active au Pôle de lutte contre l'Habitat indigne de la DRHIL :

- Non-décence du logement : sur 630 situations familiales cibles, 254 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 44 ont été reçues pour des conseils et informations.
- 19 023 euros versés au titre des aides et prêts à l'amélioration de l'habitat.
- 723 293 euros versés à 521 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier en cas de relogement.
- 383 178 euros versés à 184 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier dans le cadre d'un relogement prioritaire au DALO.
- 154 360 euros versés à Soliha, à l'Adil 94 et aux maîtrises d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) intervenant sur le Val-de-Marne.





## PROMOUVOIR L'INTEGRATION DES FAMILLES ET LA COHESION 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 2015, le Val-de-Marne compte 48 équipements participant à l'animation de la vie sociale (35 centres sociaux et 13 espaces de vie sociale).

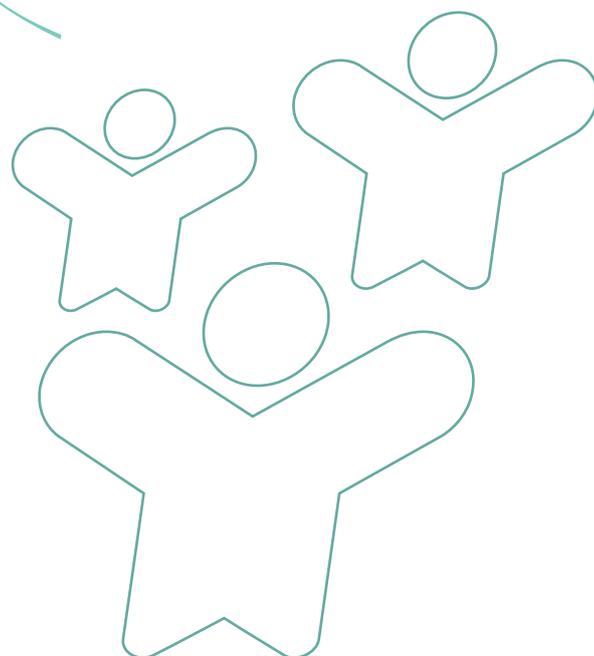
Près de 2 millions d'euros ont été versés au titre de la prestation de service animation globale des centres sociaux et près de 150 000 euros versés aux espaces de vie sociale.

La Caf soutient aussi la Fédération des centres sociaux à hauteur de 47 000 euros pour l'exercice 2015. Cette fédération accompagne les équipes de ces structures pour élaborer des diagnostics territoriaux ou pour favoriser l'implication des habitants.

La Caf poursuit sa mobilisation sur le travail partenarial pour l'élaboration d'un schéma directeur de l'animation de la vie sociale.



- Près de 372 millions d'euros versés au titre des aides au logement (+ 2,5 %)
- 118 648 bénéficiaires au 31/12/2015 dont :
  - 64 951 bénéficiaires de l'Apl (+ 0,9 %)
  - 32 081 bénéficiaires de l'Als (- 0,7 %)
  - 21 616 bénéficiaires de l'Alf (- 0,6 %)



27

## ACCOMPAGNER LE PARCOURS D'INSERTION SOCIALE ET LE RETOUR À L'EMPLOI

### ORIENTATION ET ACCOMPAGNEMENT RSA

La Caf participe toujours aux journées d'information et d'orientation pour rencontrer les allocataires bénéficiaires du Rsa. Ces rencontres permettent d'informer l'allocataire sur le calcul du droit, les droits et devoirs, l'aide à la formation, etc.

Ce temps d'échange avec les allocataires se ponctue par un entretien d'orientation avec un travailleur social afin de proposer un accompagnement approprié au profil et aux besoins de l'allocataire.

Ces entretiens ont permis de contractualiser 167 nouveaux accompagnements. A ces contractualisations s'ajoutent les renouvellements d'accompagnement des années précédentes soit un total de 257 contrats signés en 2015 (169 en référence unique sociale Caf et 88 référence unique Pôle Emploi avec appui social Caf).

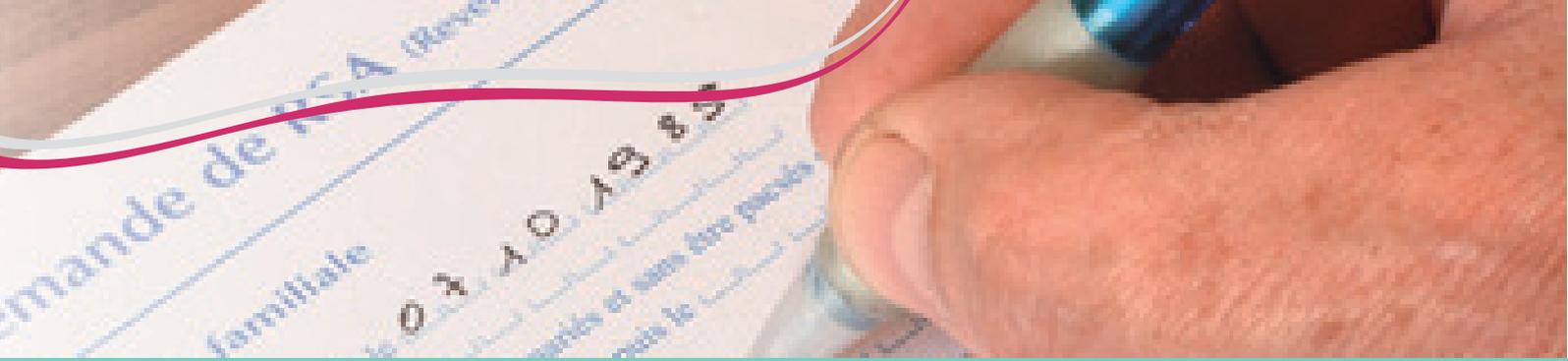
### Les journées d'information et d'orientation comme levier majeur

Acteurs incontournables pour informer les allocataires sur leur droit au Rsa, les travailleurs sociaux présentent le mode de calcul du Rsa et les modalités de déclaration des ressources trimestrielles.

Afin de simplifier et de sécuriser une prise en compte rapide des ressources, ils mettent en avant l'utilisation de la déclaration trimestrielle Rsa dématérialisée, *via* le Caf.fr.

Toujours dans un objectif d'accompagnement personnalisé de nos allocataires, la présence des travailleurs sociaux aux journées d'information et d'orientation permet de recevoir tout allocataire rencontrant un problème particulier sur son dossier. Ces échanges privilégiés permettent de remonter les informations auprès du service chargé des prestations et ainsi d'agir sur le dossier de l'allocataire.

- **51 750 bénéficiaires du Rsa (+ 4,6 %) dont :**
  - 35 630 perçoivent uniquement le Rsa socle (+ 1,3 %)
  - 5 587 cumulent Rsa socle et Rsa activité (+ 11,8 %)
  - 10 533 perçoivent uniquement le Rsa activité (+ 13,4 %)
- **4 817 bénéficiaires du Rsa perçoivent une majoration pour parent isolé (- 0,2 %)**
- **Près de 269 millions d'euros versés au titre du Rsa**



## Des offres d'accompagnements spécifiques pour répondre aux besoins du public

L'année 2015 a été marquée par l'élaboration d'un projet de service déclinant l'offre de service de travail social, ce qui a permis aux professionnels d'être positionnés sur leur cœur de métier, de réinvestir les territoires et de s'inscrire dans des rencontres partenariales.

Les interventions des professionnels de la Caf auprès des familles ont été effectuées au titre :

- Du handicap ou de la maladie chez l'enfant : 105 familles concernées sur le département, 27 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 14 familles de conseils et informations.
- Du décès d'un ou des parents: 276 familles concernées sur le département, 54 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 21 familles ont été reçues pour des conseils et informations.
- Du décès d'un enfant: 79 familles concernées sur le département, 13 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 8 de conseils et d'informations.

- 15 536 bénéficiaires de l'Aah (- 0,6 %)
- 5 331 bénéficiaires de l'Aeéh (+ 10,6 %)
- Plus de 158 millions d'euros versés (Aah et Aeéh) (+ 2,5 %)

- D'une séparation : 1626 familles concernées sur le département, 73 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 602 ont été reçues pour des conseils et informations.

Par ailleurs, l'équipe de psychologues de la Caf accompagne les familles fragilisées, notamment par un cumul de difficultés (60 % des publics reçus). 46 % des familles reçues sont dans des situations précaires, en matière de logement (pour 22 % d'entre elles) et/ou d'emploi (pour 50 % d'entre elles contre 25 % en 2014).

Pour renforcer l'accompagnement des familles confrontées à des difficultés perturbant l'équilibre familial, la Caf soutient sept associations d'aide à domicile. Près de 3 540 000 euros ont ainsi été alloués au titre de leur fonctionnement sur l'année.

En 2015, ces associations ont accompagné 1 986 familles confrontées notamment à l'indisponibilité des parents à assumer leur rôle parental. Les heures de techniciens d'intervention sociale et familiale (Tisf) ont représenté 61 867 heures et 39 556 heures pour les auxiliaires de la vie sociale (Avs) au cours de cet exercice.

- Près de 405 millions d'euros versés au titre du revenu garanti et compléments (Rsa-Aah), soit une hausse de 7,4 %

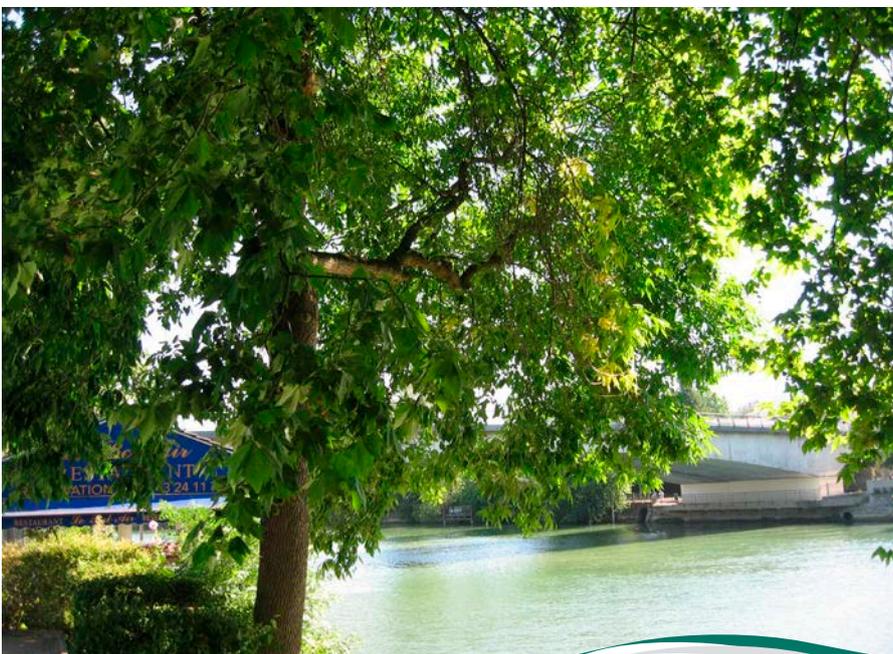
# 30

## NOTRE PERFORMANCE

### NOS RÉSULTATS SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

NOS OBJECTIFS INSTITUTIONNELS	2013		2014		2015	
	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats
Part des pièces traitées en moins de 16 jours	85 %	58,4 %	85 %	80,7 %	85 %	87,8 %
Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours	85 %	95,0 %	85 %	96,4 %	85 %	95,2 %
Part du stock avec antériorité <= 15 jours	85 %	55,6 %	85 %	74,1 %	85 %	76,1 %
Temps d'attente à l'accueil inférieur à 20 minutes	85 %	94,7 %	85 %	92,5 %	85 %	91,8 %
Amplitude horaire hebdomadaire moyenne de l'accueil le plus important	35 h.	37,4 h.	35 h.	63,1 h.	35 h.	36,2
Efficacité téléphonique	90 %	72,4 %	90 %	83,6 %	90 %	85,5 %
Amplitude horaire hebdomadaire moyenne de l'accueil téléphonique	30 h.	34,5 h.	30 h.	34,9 h.	30 h.	36

En dépit d'un accroissement sensible des charges de production du service allocataire en 2015, notamment pour le nombre de courriers (2,09 millions, soit + 14,4 % par rapport à 2014) et pièces (3,6 millions, + 12,2 %) reçus, de faits générateurs enregistrés (5,05 millions, + 6,6 %), ou encore d'appels téléphoniques destinés aux agents (862 000, + 9 %), les résultats de la Caf du Val-de-Marne se sont légèrement améliorés en matière d'engagement de services. Les objectifs Cog sont ainsi atteints pour six des sept indicateurs principaux, contre quatre seulement en 2014. Le septième, la part du stock avec antériorité inférieure à 15 jours, est lui-même en progression de deux points par rapport à l'année précédente.



## LA MAITRISE DES RISQUES ET LES DEVELOPPEMENT DE L'APPROCHE QUALITE

Dans la continuité de 2014, un plan de contrôle interne a été mis en œuvre en 2015 en déclinant au plan local les objectifs nationaux. Le suivi des objectifs est effectué de manière transversale, par le biais d'un comité de pilotage dédié qui se réunit mensuellement et auquel participent les secteurs concernés (agence comptable, action sociale, prestations, services support).

Parmi les objectifs les plus significatifs figurent notamment :

- L'objectif agence comptable : il concerne les contrôles visant à s'assurer de la conformité de la liquidation des dossiers. Il s'agit du contrôle métier (vérification des techniciens) : 84 544 contrôles réalisés, soit 114 % de l'objectif (4 000 de plus qu'en 2014).
- L'objectif de contrôle sur place : ce type de contrôle assuré par les agents de contrôle assermentés, est destiné à la vérification des données entrantes (éléments fournis par l'allocataire) : 2 667 contrôles réalisés, soit 78 % de l'objectif fixé. Objectif non atteint mais en progression de 12 points par rapport à l'exercice précédent.
- L'objectif datamining : en fonction du profil d'un allocataire (situation familiale, professionnelle, nature des prestations versées...), l'outil datamining détermine de façon automatique quels dossiers sont à contrôler et selon quelles modalités (contrôle sur place ou sur pièces). Cet outil s'appuie sur la modélisation statistique des indus décelés lors des précédents exercices et cible ainsi les profils de dossiers à fort potentiel d'indus : sur 7 755 dossiers à contrôler (contrôles sur pièces et contrôles sur place), 8 129 l'ont été (objectif atteint à 104 % à la différence de 2014).

- Les objectifs en action sociale : les objectifs nationaux de 10 % de contrôles par prestation (contrats enfance jeunesse, prestation de service ordinaire, subventions et prêts collectifs) ont tous été atteints voire dépassés et le contrôle sur place des équipements d'action sociale a été réalisé à 100 % (72 établissements contrôlés).
- La Sécurité des Systèmes d'Information fait également partie des référentiels dont la conformité pour 2015 a été actée par un audit sur place.

Pour inscrire la qualité au cœur des préoccupations de la Caf, le plan de supervision ordonnateur a été mis en œuvre au cours de l'année. Adossé au déploiement de l'outil Qualicaf, il permet une homogénéisation des pratiques de supervision et une traçabilité. En 2015, 2 561 supervisions ont été réalisées (1 618 en 2014) sur 33 thèmes différents dont 29 obligatoires.

De même, le déploiement national de la démarche qualité intégrée s'est poursuivi en 2015 avec l'arrivée de nouveaux processus dont l'envergure est importante pour certains puisqu'ils sont destinés à cadrer la gestion des recours et des créances ou à maîtriser le traitement de certaines prestations telles que les allocations familiales, l'Aeeh, l'Ajpp, l'Ars, l'Avpf...

Enfin, des revues de processus réalisées en fin d'année ont permis d'élaborer le bilan des référentiels déjà mis en place et, le cas échéant, d'identifier les dysfonctionnements puis d'envisager des actions d'améliorations. Ce dispositif s'inscrit dans le principe d'amélioration continue de la démarche qualité qui doit inciter l'organisme à s'évaluer et à optimiser son fonctionnement dans la durée pour garantir le meilleur service à ses allocataires.

L'ensemble des dispositions prises par l'organisme a fait l'objet d'un audit de la Cnaf en novembre 2015. Il a porté tant sur le domaine de la maîtrise des risques que sur la démarche qualité, les deux étant de plus en plus étroitement liés.

### LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

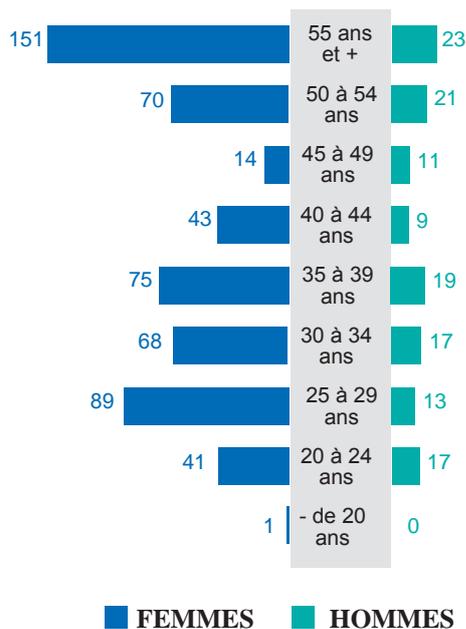
#### Un recrutement actif

L'année 2015 a poursuivi une politique de recrutement dynamique déjà amorcée les années précédentes et œuvrant en faveur d'une insertion active.

Ainsi, 3 sessions de formation de gestionnaires-conseils, comprenant 38 stagiaires au total, ont été mises en place dans l'année.

82 jeunes ont été recrutés dans le cadre du dispositif des emplois d'avenir et ont été formés et accompagnés pour accomplir de manière optimale leurs fonctions. Par ailleurs, 5 d'entre eux ont pu accéder à une formation de gestionnaires-conseils.

#### Répartition selon l'âge et le sexe



#### Une politique de formation dynamique

Le taux de l'effort de formation pour l'année 2015 a progressé et représente 6,95 % et 385 agents ont ainsi pu suivre une ou plusieurs formations.

10 agents de la Caf de l'Aveyron ont été formés d'avril à décembre 2015 par un cadre des Ressources Humaines en tant que techniciens-conseils CQP et ont validé leurs diplômes en décembre 2015 après 42 jours de formation. Dans un objectif de qualité, l'essentiel des formations ont permis d'évoluer vers de nouvelles fonctions ou de renforcer les compétences techniques.

#### Un dialogue social constructif

L'année 2015 fut aussi riche en matière de négociation et deux accords locaux ont ainsi vu le jour : le premier relatif aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et le second relatif au télétravail.

#### Une conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale

Dans le cadre de la politique d'amélioration des conditions de travail, un partenariat avec des crèches a débuté en 2015 et a permis d'ores et déjà la mise à disposition de 5 places pour les salariés de la Caf du Val-de-Marne.

#### Une maîtrise de la gestion des effectifs et des coûts associés

L'attention particulièrement rigoureuse apportée au suivi des effectifs et des masses budgétaires nous guide vers une fin de Cog conforme aux attentes, et ce malgré les restrictions imposées.

#### Ancienneté des agents

TRANCHES D'AGES	EFFECTIF
0 - 5 ans	235
6 - 10 ans	102
11 - 15 ans	64
16 - 20 ans	25
21 - 25 ans	30
26 - 30 ans	21
31 - 34 ans	82
35 ans et +	123
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>



## LA LUTTE ET LA PREVENTION DE LA FRAUDE

---

Dans le cadre des plans successifs de maîtrise des risques, la Caf du Val-de-Marne multiplie ses efforts afin de vérifier la conformité des situations déclarées, de garantir que l'allocataire bénéficie de son juste droit et de réduire les risques de fraude.

### *La prévention*

La sécurisation des données entrantes (contrôles des informations fournies par les allocataires) est construite autour du « datamining » et de ses objectifs spécifiques. Cette technique statistique permet d'extraire les dossiers présentant les risques d'indus les plus élevés à partir du croisement de critères ciblés. Ainsi, les dossiers ayant obtenu un « score » de risque élevé sont considérés comme les dossiers présentant le plus fort risque d'erreur, ou de fraude. Ce processus de ciblage permet d'activer des contrôles sur les situations les plus à risque par l'intermédiaire d'une demande de pièce ou du déplacement d'un contrôleur assermenté chez l'allocataire.

### *Les investigations facilitées*

La volonté de lutter efficacement contre la fraude a conduit les pouvoirs publics à doter les organismes de Sécurité sociale de moyens renforcés pour contrôler les conditions d'ouverture des droits et le service des prestations.

- Accès aux portails de partenaires afin d'obtenir les renseignements nécessaires à la mise à jour des dossiers. C'est le cas pour le Répertoire national des coordonnées de la protection sociale (RNCPS), le fichier des comptes bancaires ou postaux (FICOBA), celui de Pôle Emploi (AIDA). Les contrôleurs des situations seuls disposent d'un accès au fichier des demandes préalables à l'emploi (DPAE).
- Droit de communication : inscrit dans l'article L.114-19 et les suivants du code de la Sécurité sociale, ce droit de communication permet aux agents des

organismes de Sécurité sociale d'obtenir les documents et informations nécessaires pour contrôler la sincérité et l'exactitude des déclarations souscrites ou l'authenticité des pièces produites en vue de l'attribution et du paiement des prestations servies par lesdits organismes.

### *Examen, analyse et qualification de la fraude*

En cas de suspicion de fraude, le dossier fait l'objet d'une analyse par un technicien, puis est soumis pour qualification à une instance pluridisciplinaire présidée par l'Agent Comptable, la Commission administrative de la fraude.

Siégeant tous les quinze jours, ou plus si nécessaire, cette Commission étudie chaque situation avec attention, retient ou non le caractère frauduleux de l'indu, propose une sanction adaptée et détermine le mode de recouvrement (et le pourcentage de retenue sur prestations).

En 2015, elle a examiné 848 dossiers.

La première des sanctions est l'exclusion de toute remise de dette et d'inscription sur les plans de surendettement de la Banque de France suite à la qualification de fraude. La nature des sanctions varie en fonction de la gravité des faits. Ainsi, en 2015, les sanctions se sont déclinées en :

- 137 dossiers transmis au Conseil départemental (dossiers avec indus supérieurs à 5 000 euros)
- 607 avertissements
- 201 pénalités administratives
- 18 dépôts de plaintes
- 22 fraudes non retenues

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

---

L'année 2015 aura été marquée par l'aboutissement d'actions et par la concrétisation de projets en faveur du développement durable, en voici quelques exemples :

- La réhabilitation du siège de Créteil avec la réintégration de tous les services présents dans leur nouvel espace de travail rénové.
- La poursuite de l'installation des nouveaux systèmes d'éclairages à économie d'énergie sur l'ensemble du bâtiment.
- La forte implication de la Caf du Val-de-Marne dans la promotion du développement durable et de la biodiversité a vu le lancement fin 2014 d'une initiative originale afin de marquer son engagement. Cette démarche s'est concrétisée en avril 2015 avec l'installation de trois ruches sur le toit du siège de Créteil dont la première récolte a représentée 78 kilos de miel.
- L'optimisation des déplacements professionnels par l'utilisation des équipements de visioconférence a été un axe fort en 2015 représentant 193 heures de réunions sur l'ensemble de l'organisme et toujours dans une démarche liée à la mobilité durable, la poursuite de la formation à l'éco-conduite.
- La réalisation du 2<sup>ème</sup> bilan d'émissions de gaz à effet de serre au cours du dernier trimestre 2015 et les résultats encourageants au regard du précédent réalisé en 2012.

Le 3<sup>ème</sup> Plan cadre 2015-2018 fait plus que jamais du développement durable une démarche prioritaire et se recentre sur les grands enjeux environnementaux et sociétaux d'où la perspective de futurs projets pour l'avenir :

- La mise en place d'un tri sélectif au sein des espaces de travail et des accueils.
- L'intégration d'une démarche écoresponsable en faveur de la mobilité durable encore plus probante par la mise en place d'enquêtes et d'opérations de communication auprès de l'ensemble du personnel, des allocataires et de tous les visiteurs extérieurs visant l'optimisation des déplacements et encourageant l'utilisation de modes de transports alternatifs.

C'est aussi l'occasion pour la Caf du Val-de-Marne de mettre ses collaborateurs au cœur de la démarche développement durable, de les faire adhérer aux actions de réductions des impacts environnementaux, de les encourager à adopter des comportements vertueux, de privilégier l'échange d'expériences et de mettre en place des opérations de communication axées sur les bonnes pratiques des gestes écoresponsables qui restent des préalables incontournables pour lutter contre les gaspillages.







2015

Directeur de la publication : Robert Ligier  
Création et conception graphique : COM&O - [www.comeo.fr](http://www.comeo.fr)  
Crédit Photos : Caf du Val de Marne : CNAF et Fotolia  
Impression : SIRI, Paris Septembre 2016

