



ALLOCATIONS  
FAMILIALES

Caf  
du Val-de-Marne

caf.fr

Rapport d'activité

2016





## Le mot du Directeur

L'amélioration de la relation du service à l'allocataire est pour la Caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne un objectif politique premier et une constante dans sa mission de service public.

L'année 2016 aura ainsi été marquée par l'évolution de notre offre d'accueil pour les allocataires sourds et malentendants. Aujourd'hui ce handicap n'est plus, et ne sera plus un frein, pour accéder au service public de la famille porté par la Caf du Val-de-Marne, puisque les allocataires sourds et malentendants sont désormais accueillis sans rendez-vous 5 jours sur 5 durant tous nos horaires d'ouverture sur nos trois agences d'Orly, de Champigny et de Créteil par un gestionnaire conseil, avec la possibilité au choix de l'allocataire d'un échange par écrit ou par l'intermédiaire d'un interprète en langue des signes en visioconférence ; le site Caf.fr de la Caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne a aussi fait l'objet d'une amélioration de son offre d'information avec une vidéo en langue des signes explicitant pour les personnes sourdes et malentendantes notre offre de service globale.

2016 est aussi une année qui confirme la démarche engagée de consolidation et d'affirmation de nos relations partenariales à travers le pilotage que nous avons conduit du schéma départemental des services aux familles ; mais 2016 est également marquée par la finalisation et la signature du schéma départemental de l'animation de la vie sociale qui illustre concrètement l'engagement et le travail partenarial de la Caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne, du Conseil départemental, de la Fédération départementale des centres sociaux et de l'Etat afin de répondre dans un cadre politique de référence à un enjeu de cohésion des interventions et des actions de l'animation de la vie sociale.

Il est à souligner que l'année 2016 conforte la mise en œuvre de notre nouvelle politique de réinvestissement social des territoires grâce à l'action conduite par les cinquante travailleurs sociaux de notre département de l'intervention sociale individuelle et collective. Notre investissement partenarial se poursuit par l'accompagnement de nos partenaires via les conseillers territoriaux de la Caisse d'allocations familiales dont le travail d'ingénierie sociale, d'accompagnement et de conseil est reconnu et salué par tous nos partenaires.

Nos actions en faveur de la parentalité continuent à être optimisées par le travail de notre service de psychologues ainsi que par notre service de médiatrices familiales.

L'année 2016 est marquée par la poursuite de la reconstitution de nos capacités de production afin de renforcer le travail difficile mené aux quotidiens par les gestionnaires conseil et les gestionnaires d'accueil.

Pour conclure ce propos introductif au rapport d'activité 2016 de la Caf du Val-de-Marne, je tiens à remercier ici l'ensemble des acteurs de la Caf du Val-de-Marne, cadres et agents qui œuvrent avec conviction pour la bonne marche du service public dans un contexte de contraintes budgétaires fortes et de diminution de nos effectifs ; et je tiens également à faire part à l'ensemble de notre Conseil d'administration et à sa Présidente de tous nos remerciements pour leur soutien politique constant et leur engagement militant.

En vous souhaitant une bonne lecture de ce rapport d'activité 2016.

Robert Ligier, Directeur



## SOMMAIRE

### LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE DU VAL-DE-MARNE

4-5

- La population allocataire en 2016
- La CTRAD : des études régionales au service de l'évaluation des politiques sociales

### 2016 EN CHIFFRES

6-7

### LES INSTANCES DE PILOTAGE ET L'ORGANISATION DE LA CAF

8-15

- Le Conseil d'administration
- L'équipe de direction
- L'organigramme des services

### L'OFFRE D'ACCUEIL

16-19

- L'implantation départementale des accueils
- La politique d'accueil en 2016

### L'OFFRE GLOBALE DE SERVICES

20-27

- Aider à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale
- Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants
- Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie
- Accompagner le parcours d'insertion sociale et le retour à l'emploi

### LA PERFORMANCE ET LA MAÎTRISE DE L'ACTIVITÉ

28-33

- Nos résultats sur les engagements de services
- La maîtrise des risques et le développement de l'approche qualité
- La gestion des ressources humaines
- La prévention et la lutte contre la fraude
- Le développement durable



## Le contexte socio-économique

### Une population allocataire qui croît fortement en 2016, avec la montée en charge de la prime d'activité...

Avec plus de 10 400 allocataires supplémentaires dénombrés fin 2016, la Caf du Val-de-Marne connaît la progression annuelle la plus importante, en valeur, depuis sa création en 1991.

Cette augmentation exceptionnelle de la population allocataire val-de-marnaise est due, pour l'essentiel, à la mise en œuvre début 2016 du nouveau dispositif de la prime d'activité (PPA). En effet, sur les 40 867 bénéficiaires de la PPA que compte le département fin 2016, près de 7 900 (19,3 %) étaient inconnus de la caf avant le déploiement de cette nouvelle prestation.

Ce constat ne concerne pas seulement le Val-de-Marne, puisqu'en dépit de son niveau particulièrement élevé, cette augmentation de la population allocataire demeure sensiblement en deçà, en pourcentage, de celle observée au niveau national (+ 6,2 %). Au niveau francilien, six départements enregistrent également une évolution supérieure à celle du Val-de-Marne : Val-d'Oise (+ 6,9 %), Seine-et-Marne (+ 6,7 %), Essonne (+ 6,1 %), Seine-Saint-Denis (+ 5,5 %), Yvelines (+ 4,6 %). Seuls Paris (+ 1,9 %) et les Hauts-de-Seine (+ 3,6 %) enregistrent une augmentation moindre.

Conçue pour remplacer à la fois le RSA activité et la Prime pour l'emploi, la PPA s'adresse à un public plus large puisque les moins de 25 ans peuvent en bénéficier (près de 6 000 dans le Val-de-Marne) ainsi que les actifs

bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé (1 100). La philosophie de cette prestation est d'accroître le pouvoir d'achat des actifs précaires en ajoutant aux ressources d'activité un complément financier, dont le montant s'est élevé à 169 euros en moyenne par foyer sur le département.

Par cet effet redistributif visant à contrebalancer la faiblesse des revenus tirés de l'activité, la PPA fournit également « en creux » un indicateur de précarité de la population active. En effet, si on prend en considération les bénéficiaires qui sont entrés et sortis du dispositif au cours de l'année, du fait de la variabilité de leur ressources d'activité trimestrielle, ce sont au total plus de 94 000 foyers qui sont alors recensés dans le dispositif de la PPA en 2016, dont 53 200 foyers avec un droit PPA suspendu ou supérieur au seuil de versement (1 600 euros) en fin d'année.

Par ailleurs, 46 % des 40 867 bénéficiaires de la PPA sont des hommes et des femmes seuls sans enfant (18 847) et 25 % des monoparents (10 227).

Autres marqueurs de la précarité : le nombre d'allocataires à bas revenus progresse de 2,9 % en 2016, un rythme équivalent aux années précédentes, pour atteindre désormais près de 90 000, tandis que le nombre de foyers allocataires (63 615) dont les revenus dépendent à 50 % ou plus des prestations versées par la Caf augmente assez fortement (+ 5,6 %).

**250 357** allocataires au 31 décembre 2016,  
soit **4,1 %** d'augmentation par rapport au 31 décembre 2015



# Ctrad

## Cellule technique de réflexion et d'aide à la décision

### LA CTRAD : des études régionales au service de l'évaluation des politiques sociales

Service d'études des Caf en Île-de-France, la CTRAD, rattachée à la Caf du Val-de-Marne par arrêté ministériel, produit des études au service de l'évaluation des politiques sociales. Elle puise à travers les données allocataires les sources nécessaires pour la connaissance des situations sociales et étayer le débat public sur ces questions.

Elle s'inscrit dans un réseau dont la gouvernance relève de la Cnaf, qui a pour ambition de positionner les Caf comme un des acteurs de référence de l'ingénierie sociale de leur territoire. De par le positionnement régional de la CTRAD, les données des Caf en Île-de-France sont mises en perspective.

### Les publications

Une ligne éditoriale, ordonnée autour de publications :

- Les « Bulletin d'information des Caf en Île-de-France »,
- Les « Dossier d'études des Caf en Île-de-France »,
- Les « Recueil de données sociales des Caf en Île-de-France »,

qui soutiennent la production de connaissances sur les territoires et les allocataires y résidant.

Dix bulletins d'information des Caf IDF ont été publiés en 2016, portant notamment sur le suivi conjoncturel du Revenu de solidarité active et de la Prime d'activité, ainsi que deux dossiers d'études, et neuf recueils de données sociales, ces derniers étant axés sur les quartiers politique de la ville.

### Des résultats

- En Île-de-France, en 2013 un potentiel de 48,9 places est offert pour 100 enfants de moins de 3 ans. L'offre réalisée par les établissements d'accueil du jeune enfant (accueil collectif, micro-crèche, crèche familiale et parentale, jardin d'enfants) est le premier contributeur de cette offre globale... E. Pascal, « L'offre d'accueil des enfants de moins de 3 ans à l'entrée de la convention d'objectifs et de gestion 2013 », Bulletin d'information des Caf en Île-de-France , n°28, août 2016.
- Les prestations légales versées au titre de décembre

2015, en tant que vecteur important de réduction des inégalités, ont aidé plus de 2 millions de foyers allocataires franciliens couvrant 5 828 000 personnes, dont 2,7 millions de jeunes de moins de 25 ans. En Île-de-France, sur l'ensemble de l'année 2015, la masse financière la plus importante consacrée au versement des prestations légales concerne les aides au logement (3,1 milliards d'euros)... E. Glachant, « Les prestations légales en Île-de-France sur l'année 2015 », Bulletin d'information des Caf en Île-de-France , n°29, septembre 2016.

- En Île-de-France, fin 2015, près de 7 jeunes franciliens de 16 à 19 ans sur 10 vivent dans une famille allocataire percevant des prestations familiales et sociales, mais ils ne sont plus que 7,3 % des jeunes franciliens de 20 à 24 ans à être à charge d'un foyer allocataire. Si plus de 30 % des premiers vivent dans une famille qui élève seule son enfant, c'est le cas de près de la moitié des 20-24 ans. Un facteur de précarité s'ajoute aussi : près d'un jeune sur cinq des 16-19 ans est dans une famille monoparentale pauvre. Ils sont près de quatre sur dix des 20-24 ans dans cette situation. Autre indicateur tout aussi sensible, celui de vivre dans un foyer bénéficiaire du Rsa... D. Guerin, « Les jeunes de 16 à 29 ans et la politique familiale et sociale », Dossier d'études des Caf en Île-de-France , n°15, décembre 2016.
- Des résultats statistiques 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 sont rassemblés dans une publication susceptible d'apporter aux acteurs sociaux des éléments pour qualifier leurs territoires et les inciter à aller plus loin dans leur déclinaison territoriale... B. Fayard, « Données statistiques allocataires relatives à la pauvreté et la précarité en Île-de-France en 2015 », Recueil de données sociales des Caf en Île-de-France, n°12, août 2016.

Pour aller plus loin : <http://www.caf.fr/ma-caf/caf-du-val-de-marne/partenaires/etudes-et-statistiques/>

Les travaux de la CTRAD sont consultables dans l'espace Partenaires du Caf.fr.



# 2016 en chiffres



## Poids financier

Plus d'1,5 milliard d'euros dépensés en 2016 (- 7,04 %)

	2016	% structure	2015	% structure	% évolution
Prestations tous fonds confondus	1 335 739 581,37	85,61 %	1 446 697 267,51	86,20 %	- 7,67 %
Action sociale	180 777 720,92	11,59 %	187 056 401,87	11,15 %	- 3,36 %
Gestion (GA+E)	43 665 729,56	2,80 %	44 523 058,24	2,65 %	- 1,93 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 560 183 031,85</b>	<b>100,00 %</b>	<b>1 678 276 727,62</b>	<b>100,00 %</b>	<b>- 7,04 %</b>

## Action sociale et prestations

- Plus de 237 millions d'euros versés aux familles pour la garde de leur(s) enfant(s)
- 60 700 familles bénéficiaires de l'Allocation de rentrée scolaire pour un montant de 40,2 millions d'euros
- Plus de 377 millions d'euros versés pour les aides au logement
- Plus de 166 millions d'euros versés pour les aides au handicap
- Près de 235 millions d'euros versés au bénéfice de 39 500 bénéficiaires du Rsa
- 80 millions d'euros versés au bénéfice de 40 900 bénéficiaires de la Prime d'activité

## Évolution du nombre de bénéficiaires

250 357 allocataires au 31 décembre 2016 (+ 4,1 % par rapport à 2015)

## Flux traités

- 2,4 millions de courriers reçus
- 72 716 visites à l'accueil
- 422 278 appels téléphoniques traités par les agents
- 6 221 dossiers d'allocataires examinés en Commission de recours amiable



## Évolution du nombre de bénéficiaires au 31 décembre 2016 et montants annuels versés par prestation

	Nombre de familles			Montants en euros		
	2015	2016	Évolution 2015/2016	2015	2016	Évolution 2015/2016
<b>Naissance du jeune enfant (Paje)</b>						
Prime naissance ou adoption	1 116	952	- 14,7 %	9 442 909	13 802 464	46,2 %
Allocation de base	39 715	38 968	- 1,9 %	90 749 213	87 854 141	- 3,2 %
Complément libre choix d'activité	6 046	2 672	- 55,8 %	33 131 466	16 121 863	- 51,3 %
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)	2 521	4 639	84,0 %	4 436 131	16 538 704	272,8 %
Complément mode de garde	11 736	11 442	- 2,5 %	101 306 463	102 931 872	1,6 %
(1)	<b>47 700</b>	<b>46 602</b>	<b>- 2,3 %</b>	<b>239 066 182</b>	<b>237 249 044</b>	<b>- 0,8 %</b>
<b>Enfance et jeunesse</b>						
Allocations familiales (AF)	105 284	106 042	0,7 %	274 066 860	264 045 424	- 3,7 %
Complément familial et allocations forfaitaires (CF)	18 151	18 634	2,7 %	42 648 109	45 637 023	7,0 %
Allocation de soutien familial (ASF)	15 162	14 875	- 1,9 %	28 526 445	28 294 727	- 0,8 %
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur) (ARS)	59 500	60 733	2,1 %	39 040 721	40 213 672	3,0 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	5 331	5 756	8,0 %	22 590 406	24 707 574	9,4 %
Allocation journalière de présence parentale + complément (AJPP)	80	77	- 3,8 %	1 807 887	1 783 204	- 1,4 %
(1)	<b>125 971</b>	<b>126 833</b>	<b>0,7 %</b>	<b>408 680 429</b>	<b>404 681 625</b>	<b>- 1,0 %</b>
<b>Logement</b>						
Allocation de logement familiale (ALF)	21 616	21 094	- 2,4 %	85 351 654	83 855 924	- 1,8 %
Allocation de logement sociale (ALS)	32 081	30 854	- 3,8 %	86 406 226	84 627 210	- 2,1 %
Aide personnalisée au logement (APL)	64 951	66 072	1,7 %	201 097 883	208 955 230	3,9 %
Prime de déménagement				22 411	21 887	- 2,3 %
	<b>118 648</b>	<b>118 020</b>	<b>- 0,5 %</b>	<b>372 878 174</b>	<b>377 460 250</b>	<b>1,2 %</b>
<b>Solidarité et insertion</b>						
Revenu de solidarité active <u>sans</u> majoration isolement (RSA)	46 933	35 756	- 23,8 %	242 754 696	208 943 941	- 13,9 %
Revenu de solidarité active <u>avec</u> majoration isolement (RSA)	4 817	3 781	- 21,5 %	26 243 655	25 645 127	- 2,3 %
Prime d'activité (PPA)		40 867			80 140 448	
Allocation adultes handicapés (AAH)	15 536	16 037	3,2 %	135 963 175	141 649 854	4,2 %
(1)	<b>67 262</b>	<b>89 757</b>	<b>33,4 %</b>	<b>404 961 525</b>	<b>456 379 369</b>	<b>12,7 %</b>
<b>Divers</b>						
Allocation différentielle	1			2 345	1 711	- 100,0 %
Prestations servies hors métropole				130 137	97 558	- 25,0 %
				<b>132 483</b>	<b>99 268</b>	<b>- 25,1 %</b>

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

Source : Systat - Statistiques bénéficiaires de prestations légales (BE15-16) - Rapport de présentation des comptes





# Les instances de pilotage

## Le Conseil d'administration

### La composition du Conseil d'administration



#### **Présidente**

Mme Marie-Christine MARSADIÉ (FO)



#### **1<sup>er</sup> Vice-Président**

M. Christian CALDERINI (MEDEF)



#### **2<sup>e</sup> Vice-Président**

M. Pascal BRAND (CFTC)



#### **3<sup>e</sup> Vice-Président**

M. Jean-Louis MAÎTRE (UPA)

**TITULAIRES****SUPLÉANTS****Représentants des Assurés Sociaux****CGT**

M. Willy COUSIN  
Mme Anita MASSELIER

**CGT**

M. Martial LESIGNE  
M. Moulay TAHIRI

**FO**

Mme Marie-Christine MARSADIE  
Mme Yannick LE GLOAN

**FO**

M. Jean-Luc CIRODE  
M. Mohamed BADI

**CFDT**

Mme Catherine MAZZOLI

**CFDT**

M. José-Antonio FERNANDEZ  
Mme Valérie FREGONA

**CFTC**

M. Pascal BRAND

**CFTC**

M. Thierry BOULLEY

**CFE/CGC**

M. Didier SENE

**CFE/CGC**

Mme Valérie DAUMAS-GUERREAU

**Représentants des Employeurs****MEDEF**

M. Christian CALDERINI  
M. Marcel DUPAS  
M. Aurélien JULIEN

**MEDEF**

M. Laurent CUIRY <sup>1</sup>  
M. Pietro MASSIGNAN <sup>2</sup>  
M. Yves PRIGENT <sup>3</sup>

**CGPME**

Mme Marie CORNELIE-WEIL  
M. Sylvain PUEL

**CGPME**

M. Christian BLONDEL  
Mme Nora DANNEMARD

**UPA**

M. Jean-Louis MAÎTRE  
M. Jean-Claude OBRIOT

**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 Leila HAMDAOUI  
Mme Françoise SOUWEINE

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

**Personnes Qualifiées**

M. Jean-Pierre CHEVALIER  
M. Geoffroy FOUGERAY <sup>4</sup>  
Mme Cécile LEFEVRE  
Mme Florence MAURIN

**Représentants du Personnel****Collège « Employés »**

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

**Collège « Employés »**

Mme Espérance LESAULT (FO)

**Collège « Cadres »**

M. Gérard BRUNOT (FO)

<sup>1</sup> Nomination 2/05/16

<sup>2</sup> Nomination 2/05/16

<sup>3</sup> Nomination 2/05/16

<sup>4</sup> Nomination 10/03/16



# Les instances de pilotage

## La composition des commissions

Les Commissions au sein d'une Caisse d'allocations familiales sont soit obligatoires soit facultatives.

### Deux commissions obligatoires

- La Commission de Recours Amiable (Code de la Sécurité sociale, art. R. 142-1) statue sur les contestations de fond ou les demandes de réexamen de situations et de remises de dettes.  
10 réunions en 2016  
- 5 375 dossiers examinés,  
- Remises de dettes (3 601 accords totaux, 94 accords partiels, 71 rejets)  
- 234 contestations de droits ont été étudiées dont 2 qui ont fait l'objet d'un accord.
- La Commission des Marchés (Code de la Sécurité sociale, art. L. 124-4) valide les dossiers de candidature et décide de l'attribution des marchés.  
5 réunions en 2016

### Cinq 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 en 2016
- 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.  
2 réunions en 2016

- 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, 210 accords en 2016

- 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 en 2016

- La Commission des Pénalités (installation au Conseil d'administration du 22 mars 2016)

La loi du 17 août 2015 instaure à la place de la Commission Administrative d'Appel des Pénalités, une Commission des Pénalités ou Commission de Recours Gracieux. Elle apprécie collégalement la responsabilité de la personne concernée par la pénalité dans la réalisation des faits reprochés et se prononce sur la pénalité (bien-fondé, proportionnalité aux faits constatés, etc....).

8 commissions, 74 recours gracieux en 2016

Il convient de noter que les membres du Conseil d'administration assurent également la représentation de la Caf du Val-de-Marne dans diverses instances régionales, départementales, communales et intercommunales dont les missions recourent les domaines d'intervention de l'organisme :

- logement,
- insertion et vie sociale,
- handicap,
- petite enfance,
- services communs.



Intervention de M. Jean-Pierre Rosenczveig, ancien président du tribunal pour enfants de Bobigny (Conseil d'administration du 28 juin 2016)

## Les principales décisions du Conseil d'administration

### Séance du 26 janvier 2016

- Commission de recours amiable :  
Renouvellement des membres de la commission ;  
Renouvellement de la présidence ;  
Renouvellement de la délégation de pouvoirs ;  
Renouvellement du secrétariat (secrétaire et secrétaire adjoint) de la Commission ;
- Présentation du bilan général des actions de recouvrement pour l'exercice 2015 ;
- Premier bilan sur le coût total des travaux de réhabilitation du siège de la Caf ;
- Contrat de service entre la Caf de Seine-et-Marne et la Caf du Val-de-Marne : mutualisation du traitement de l'allocation de soutien familial récupérable ;
- Bilan des marchés passés en 2016 ;
- Premier point autour du Schéma Département des Services aux Familles ;
- Bilan sur la mise en œuvre de la prime d'activité et présentation de l'outil de simulation ;
- Bilan sur la modulation des allocations familiales – Campagne « ressources » ;
- Point sur le Service d'intérêt régional des établissements de vacances (SIREV) ;
- Remise des nouveaux règlements action sociale (aides aux partenaires et aides aux familles) ;
- Point sur les prestations non versées du fait d'un montant inférieur au seuil mensuel de non versement.

### Séance du 22 mars 2016

- Budget prévisionnel de gestion administrative 2016 ;  
Avis de la commission administration générale du 09/03/16 sur le premier budget 2016  
Avis sur les annulations et réaffectations des crédits 2013
- Installation de la commission des pénalités (désignation des membres) ;
- Projet de motion sur les prestations non versées du fait d'un montant inférieur au seuil mensuel de non

versement ;

- Etat des virements de crédits opérés en 2015 ;
- Point sur la mise en œuvre et impact de la prime d'activité ;
- Point sur la situation de la Caf du Val-de-Marne ;
- Point sur la situation politique des relations entre l'Association des Départements de France et l'Etat.

### Séance du 24 mai 2016

- Délégation du Conseil d'administration aux membres de la Commission de Recours Amiable ;
- Intervention de M. Périer, sociologue, sur le thème des vacances familiales.

### Séance du 28 juin 2016

- Compte-rendu de la Commission d'examen des comptes : approbation des comptes 2015 et affectation du résultat ;
- Présentation de la démarche engagée autour du Schéma Directeur de l'Animation de la Vie Sociale : une démarche partagée, pilotée et accompagnée ;
- Remplacement d'un administrateur au sein du Conseil d'administration de l'OPH de Thiais ;
- SIREV ;  
Nouvelle offre pour le site de St Pierre de Chartreuse  
Nouvelle offre pour le site de Meymac  
Nouvelle offre pour le potager de Vallery
- Point sur les autres sites du SIREV ;
- Convention de gestion du centre de vacances de Port Manech – Cap-Vacances ;
- Dégressivité des aides au logement ;
- Bilan autour de la prime d'activité ;
- Inondations dans le Val-de-Marne : mesures arrêtées par la Caf.

### Séance du 25 octobre 2016

- Budget Rectificatif de gestion unique  
Avis de la commission d'administration générale sur le premier budget rectificatif de gestion unique 2016 ;



# Les instances de pilotage

- Budget rectificatif d'action sociale ;  
Avis de la commission d'action sociale sur le 1<sup>er</sup> budget rectificatif des services communs d'action 2016  
Avis de la commission d'action sociale sur le 1<sup>er</sup> budget rectificatif des interventions d'action sociale 2016 ;
- Projet de motion sur la dégressivité des aides au logement ;
- Présentation du rapport d'activité 2015 ;
- Point d'information sur les ventes du SIREV ;
- Etat comparatif des résultats de la Caf du Val-de-Marne au 30 septembre 2016 (RNDC) ;
- Retour sur la journée départementale de l'animation de la vie sociale du 29 septembre 2016 ;
- Bilan des interventions Caf suite aux inondations de juin 2016 ;
- Points sur la dégressivité des aides au logement ;
- Point sur les dysfonctionnements nationaux du Service d'Information.

## Séance du 29 novembre 2016

- Proposition de prolongation du délai de l'autorisation de programme en action sociale pour le financement de la réhabilitation du site de Créteil ;
- Renouvellement de la Commission de Recours Amiable à compter de janvier 2017 ;

Renouvellement des membres de la commission

Renouvellement de la présidence

Renouvellement de la délégation de pouvoirs  
Renouvellement du secrétariat (secrétaire et secrétaire adjoint de la commission)

- Projet de motion sur la dégressivité des aides au logement ;
- Renouvellement annuel de l'organisme collecteur du 1% Logement ;
- Avenant à la convention relative à l'orientation et l'accompagnement des allocataires du Rsa majoré ;
- Information sur la convention de gestion Rsa ;
- Point d'étape sur le Schéma Département des Services aux Familles ;
- Les partenaires financés en action sociale par mission de 2013 à 2016 ;
- Point d'information sur le calendrier du groupe de travail relatif au fonctionnement de la Commission d'Attribution d'Aide au Logement ;
- Information sur la réunion régionale Cnaf/Caf IDF du 10 novembre 2016 ;
- Point d'information et d'étape sur la mise en œuvre du Schéma Régional de Mutualisation ;
- RNDC : Engagements de service.
- Intervention de M. Jean-François Bernoux, sociologue des organisations à l'Université Paris-Dauphine, sur le thème de l'animation de la vie sociale.



Intervention de M. Jean-François Bernoux, sociologue des organisations à l'Université Paris-Dauphine (Conseil d'administration du 29 novembre 2016)

## 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



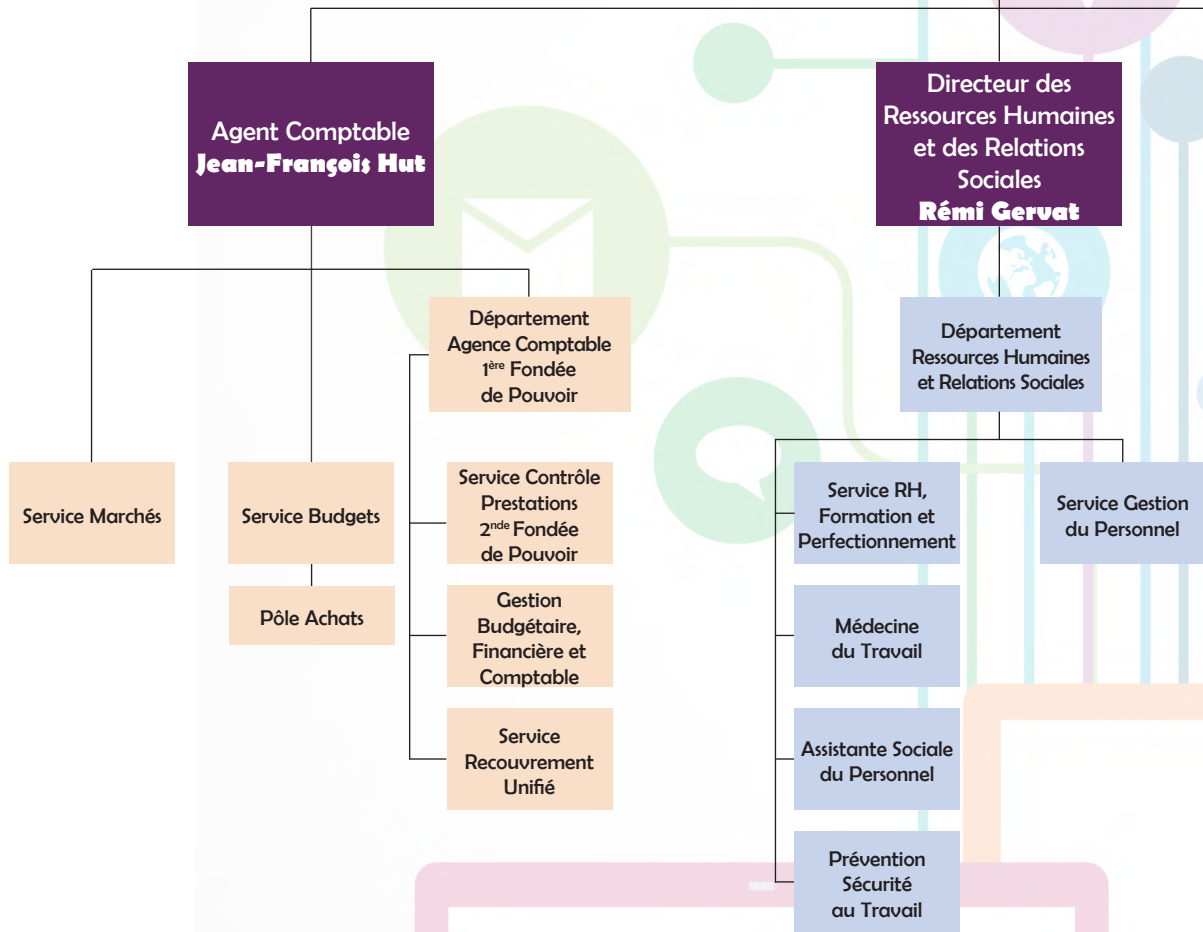
# Les instances de pilotage

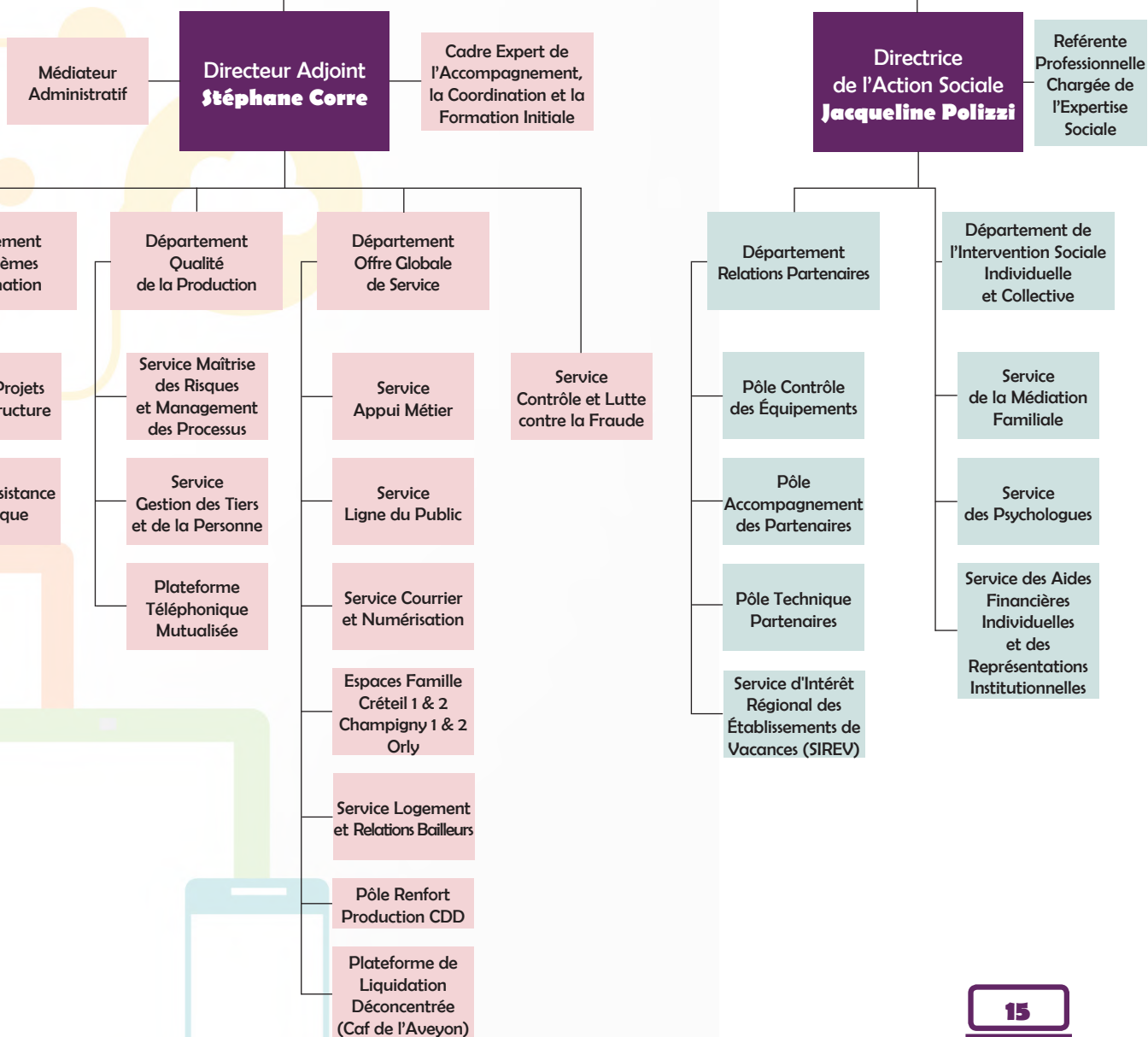
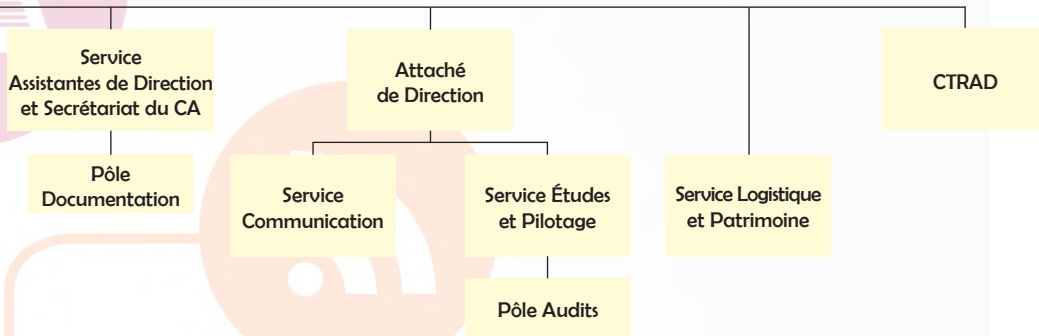
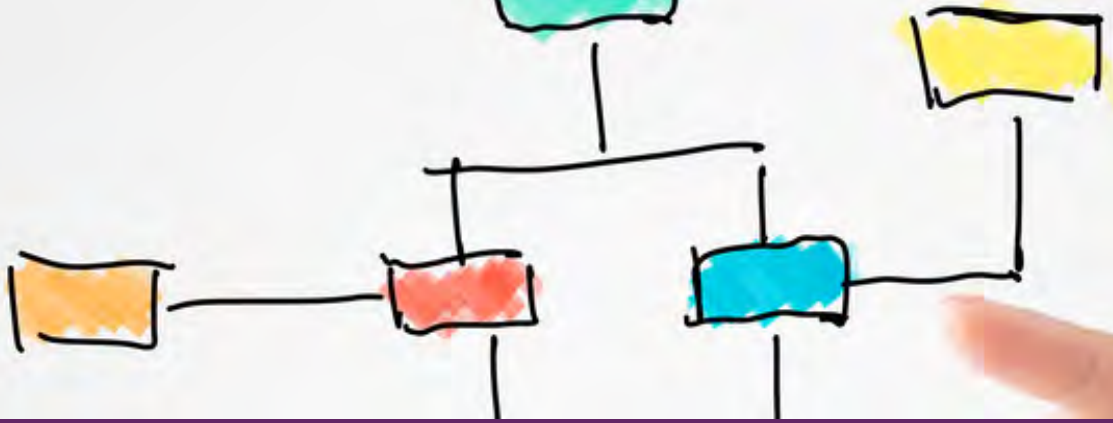
L'organigramme des services au 31 décembre 2016

Directeur  
**Robert Ligier**

Agent Comptable  
**Jean-François Hut**

Directeur des  
Ressources Humaines  
et des Relations  
Sociales  
**Rémi Gervat**









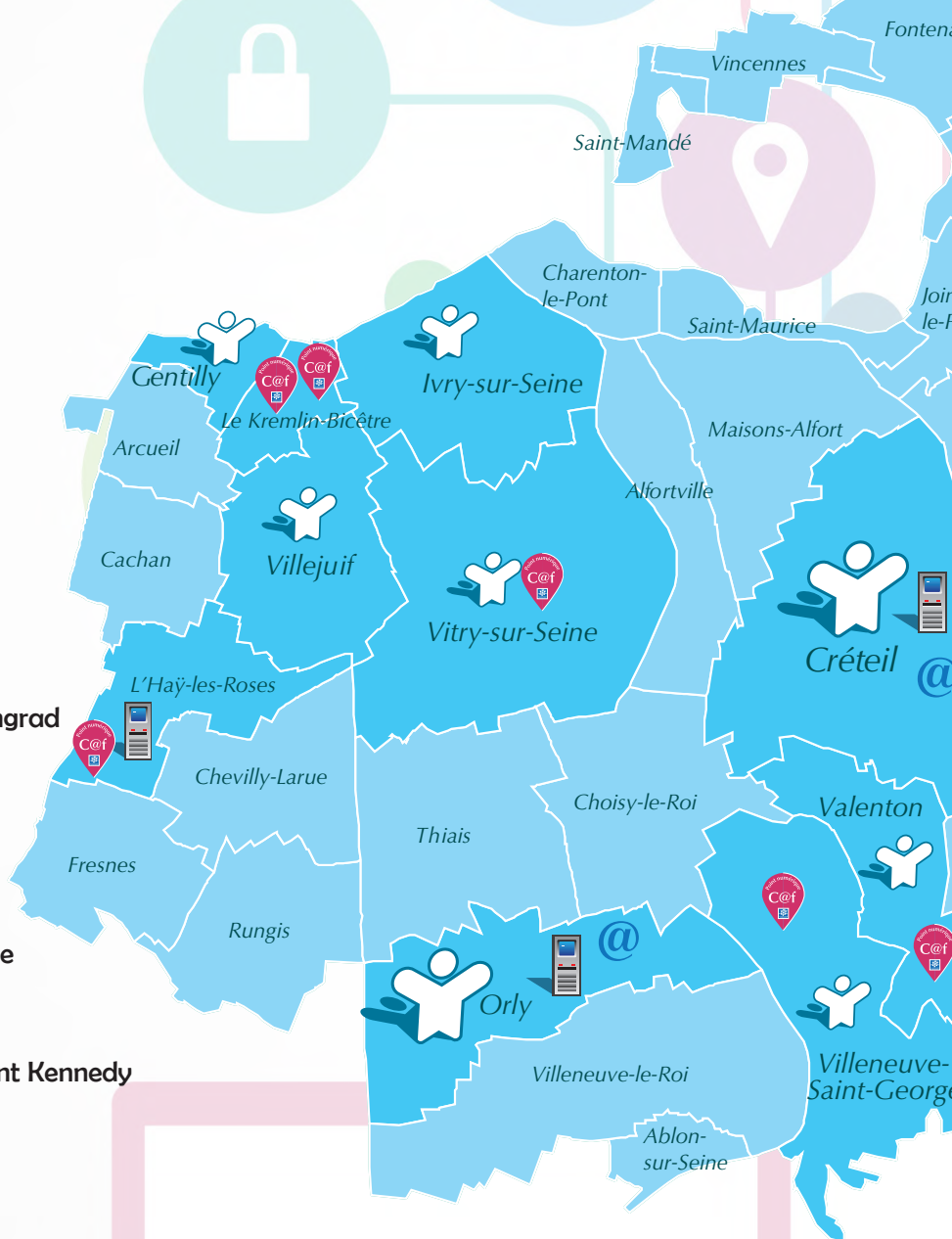
# L'offre d'accueil

## NOS AGENCES (accueil sur rendez-vous)

- **Champigny-sur-Marne**  
2, rue Georges Dimitrov  
Lundi au vendredi 9h-16h
- **Créteil**  
2, voie Félix Éboué  
Lundi au vendredi 9h-16h
- **Orly**  
3/5, avenue des Martyrs de Chateaubriant  
Lundi, mardi, jeudi, vendredi 9h-16h

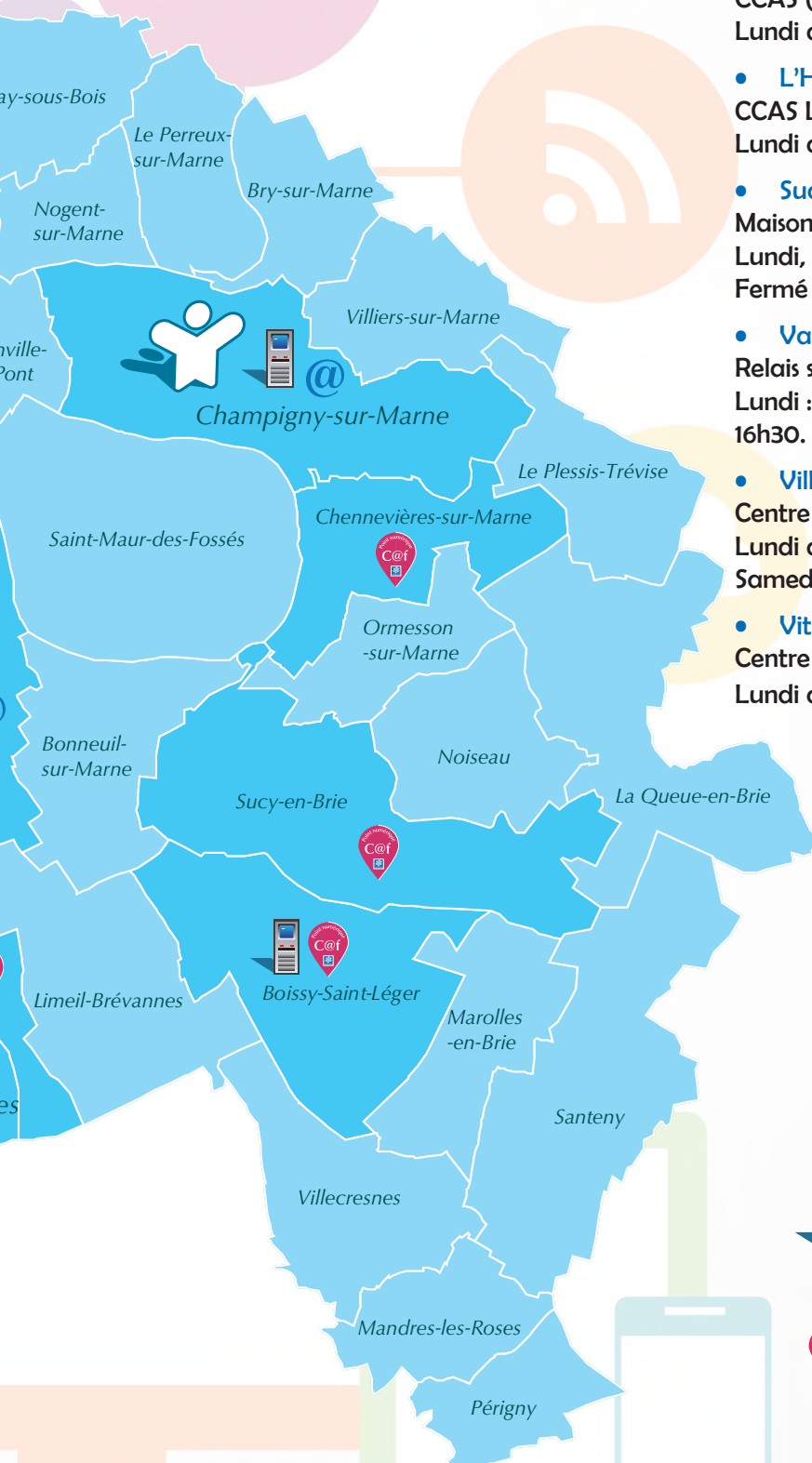
## NOS ACCUEILS DE PROXIMITÉ (accueil sur rendez-vous)

- **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
- **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 interservices - 85, avenue du Président Kennedy  
Vendredi : 9h-12h / 13h30-16h
- **Vitry-sur-Seine**  
EDS - 27, avenue Maximilien Robespierre  
Mardi : 9h-12h / 13h30-16h



## NOS POINTS D'ACCÈS NUMÉRIQUES CAF.FR

- **Boissy-Saint-Léger**  
Centre social Michel Catonné - Rue Gaston Roulleau  
Lundi au vendredi : 9h-12h / 13h30-18h30
- **Chennevières-sur-Marne**  
Centre socioculturel - 13, rue Rabelais  
Lundi au vendredi : 9h-12h / 14h-18h. Fermé le jeudi matin.
- **Le Kremlin-Bicêtre**  
Centre social - 27, avenue Charles Gide  
Lundi au jeudi : 9h-12h / 13h-17h30. Vendredi : 13h-17h30
- **Le Kremlin-Bicêtre**  
CCAS (Mairie) - 10, place Jean Jaurès  
Lundi au vendredi : 8h30-12h30 / 13h30-17h45
- **L'Haÿ-les-Roses**  
CCAS Logement (Mairie) - 41, rue Jean Jaurès  
Lundi au vendredi : 8h30-12h30 / 13h30-18h
- **Sucy-en-Brie**  
Maison du Rond d'Or - 16/19, place de la Fraternité  
Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 9h30-12h / 13h30-18h30.  
Fermé le mercredi.
- **Valenton**  
Relais social - 1, cour de la Ferme  
Lundi : 14h-16h30, mardi, jeudi et vendredi : 9h-12h / 14h-16h30. Fermé le mercredi
- **Villeneuve-Saint-Georges**  
Centre social Asphalté - 19, avenue de Valenton  
Lundi au vendredi : 8h30-12h30 / 13h30-18h.  
Samedi : 8h30-12h
- **Vitry-sur-Seine**  
Centre social Bazac - 12, rue Olympes de Gouges  
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



# L'offre d'accueil

## La politique d'accueil en 2016

En 2016, l'offre de services de la Caf du Val-de-Marne a bénéficié d'évolutions d'une part, par le renforcement des espaces caf.fr au sein des accueils de Créteil, Champigny et Orly et la poursuite du déploiement de points d'accès caf.fr au sein des structures partenaires ; d'autre part, par l'extension de l'accessibilité de ses services aux personnes sourdes et malentendantes.

## Une politique d'accueil axée sur la consolidation de l'offre de service des espaces caf.fr et la promotion du caf.fr

### La consolidation de l'offre de service des espaces caf.fr de Créteil et Champigny

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 complément de l'accueil sur rendez-vous, des espaces caf.fr ont été déployés fin 2015 dans les accueils de Créteil et Champigny dans le contexte de la mise en place de la prime d'activité, prestation dont les demandes sont entièrement réalisées à partir du caf.fr.

Sur l'année 2016, compte tenu de la demande croissante et afin de promouvoir l'ensemble des téléprocédures conformément aux orientations nationales, des postes caf.fr supplémentaires accompagnés par des agents de la Ligne du Public ont été installés au sein des espaces caf.fr de Créteil et Champigny. Ces aménagements ne sont que provisoires dans l'attente de la création d'espaces multi-services adaptés prévue dans le cadre de projets de réaménagement des locaux, notamment à Créteil sur la période 2017-2018.

### Quelques chiffres :

Sur l'ensemble des trois sites, 79 620 allocataires ont été reçus sur rendez-vous, accueils prestations et action sociale confondus, et 47 865 dans les espaces caf.fr, la fréquentation de ces derniers représentant 38 % des

visites.



### Nombre d'allocataires reçus sur l'année 2016

	Créteil	Champigny	Orly	TOTAL
Espace caf.fr	24 065	16 160	7 740	47 865
Rendez-vous (prestations / action sociale)	41 900	25 380	12 340	79 620

### La poursuite du déploiement des points d'accès numériques dans les structures partenaires

Parallèlement à l'extension des espaces caf.fr au sein des accueils de ses agences et dans une démarche d'accessibilité à ses services, la Caf du Val-de-Marne a poursuivi le développement des points d'accès numériques auprès de ses partenaires, notamment des centres sociaux.

Financés par la Caf, ces points d'accès ont pour objectif de permettre aux partenaires d'accompagner les allocataires aux démarches en ligne sur caf.fr.

Fin 2016, neuf structures disposent d'un point d'accès opérationnel et ont bénéficié d'une formation au caf.fr.

Le déploiement se poursuivra au cours de l'année 2017.





## L'extension de l'offre de service existante

### Des mesures visant à renforcer le service en Langue des signes française (LSF)

Suite à un incident survenu à l'accueil au printemps 2016, la Caf du Val-de-Marne a mis en place des mesures visant à renforcer l'offre de service d'accueil des allocataires sourds et malentendants.

Tout d'abord, l'accueil en LSF via le dispositif de visio-interprétation disponible depuis 2013 sur le site de Créteil, a été étendu aux sites de Champigny et Orly. Cet accueil se déroule sur les trois sites sans rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 16h. 573 allocataires ont utilisé le dispositif LSF au cours de l'année 2016.

Aussi, afin de compléter ce dispositif et améliorer l'accessibilité des informations contenues sur le caf.fr, une vidéo en LSF a été conçue et présente les principales fonctionnalités du site caf.fr, les modalités d'accueil des personnes sourdes et malentendantes au sein des agences Caf du département ainsi que les points d'accès caf.fr disponibles chez les partenaires.

ACCUEIL AGENCE PREMIER PAS COMPTE : ACCÈS ET DEMARCHES

**ACCUEIL LSF**  
Langues des Signes Française

ACCUEIL SANS RENDEZ-VOUS  
(du lundi au vendredi de 9h à 16h)

Cet accueil se déroule sans rendez-vous,

## 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, bulgare, russe... Ce service a été utilisé au cours de 59 entretiens cette année.

### Le service écrivain public

Ouvert depuis 2014, le service écrivain public est sur rendez-vous un jour par semaine sur le site de Créteil. 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. 306 entretiens ont été assurés en 2016.





# L'offre globale de services

## Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

### Soutenir et consolider l'offre d'accueil du jeune enfant...

Le taux de couverture départemental de 51,8 % reste inférieur au taux national de 58,2 %. La Caf poursuit un accompagnement proactif aux côtés de ses partenaires pour accroître l'offre d'accueil du jeune enfant, en maintenant un principe de mixité sociale.

#### L'intervention de la Caf en 2016 en quelques chiffres clés

- Plus de 111 millions d'euros de prestations de service engagés pour soutenir le fonctionnement des équipements d'accueil du jeune enfant, soit une évolution de plus de 5 % par rapport à 2015.
- Près de 6 millions d'euros engagés pour la création de 272 nouvelles places en équipement d'accueil du jeune enfant, au titre des plans crèche national et local.
- 15 518 places d'accueil collectif sur le Val-de-Marne.
- 17 contrats enfance jeunesse, renouvellements ou avenants volet enfance, pour soutenir le développement de nouvelles actions.
- Près de 1,2 million d'euros de prestations de service engagés pour soutenir le fonctionnement de 40 Relais assistantes maternelles. Ces équipements sont également accompagnés par la Caf dans leurs

pratiques. Ainsi, les Ram ont participé à l'élaboration d'un guide à l'attention des parents employeurs et des professionnels de l'accueil individuel des jeunes enfants qui doit paraître en 2017. Par ailleurs, plus de 130 000 euros ont été versés aux nouvelles assistantes maternelles afin de faciliter leur installation.

- Plus de 237 millions d'euros versés (- 0,8 %) au bénéfice de 46 602 familles bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) dont :
  - 2 672 bénéficiaires du Complément libre choix d'activité,
  - 4 639 bénéficiaires de la Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE),
  - 11 442 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 en finançant les actions innovantes ou encore celles favorisant l'accès de jeunes enfants porteurs d'un handicap dans les structures. La Caf a ainsi engagé près de 1,7 million d'euros pour renforcer son accompagnement auprès de 63 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 18 projets validés et soutenus en 2016, 14 ont été portés par le secteur marchand, 2 par le secteur associatif et 2 par les collectivités territoriales.

46 602 familles bénéficiaires de la Paje (- 2,3 %) dont :

- 2 672 bénéficiaires du Complément libre choix d'activité
- 4 639 bénéficiaires de la Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)
- 11 442 bénéficiaires du Complément mode de garde à domicile

Plus de 237 millions d'euros versés au titre de la Paje (- 0,8 %)



## ... de l'enfance et de la jeunesse

Au côté de ses partenaires, la Caf soutient les enfants et les jeunes de 4 à 25 ans, en premier lieu dans le cadre de leurs loisirs mais aussi pour faciliter l'accès à leur autonomie.

### L'intervention de la Caf en 2016 en quelques chiffres

- Plus de 25,4 millions d'euros pour soutenir le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement, soit une évolution de près de 6 % par rapport à 2015.
- 1,7 million d'euros engagés pour améliorer et créer de nouvelles places d'accueil de loisirs.
- 10 contrats enfance jeunesse, renouvellement(s) ou avenant(s) volet jeunesse, signés en 2016, pour soutenir le développement de nouvelles actions.
- 2 350 enfants de 4 à 17 ans partis en centres de vacances, soit une baisse de près de 10 % par rapport à 2015 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 230 000 euros, au titre de projets adolescents et jeunes déployés sur le territoire et en allouant plus de 320 210 euros aux quatre foyers de jeunes travailleurs situés sur le département.

### Les éléments de contexte marquant l'année 2016

En participant aux comités de pilotage locaux, la Caf poursuit son accompagnement auprès des collectivités territoriales, aux côtés de l'Éducation nationale et de la Direction départementale de la cohésion sociale, dans la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs.

Dans la continuité de l'événementiel de fin 2015 « Familles, écoles, loisirs, ensemble créons un lien », la Caf a poursuivi son engagement en direction des acteurs éducatifs en impliquant les écoles et les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité dans un nouvel événement : l'organisation d'un concours à destination de ces acteurs sur le même thème. A l'occasion de la remise des prix, 12 porteurs de projets ont présenté les résultats de leurs travaux, impliquant parents et enfants, le 26 mai 2016 à Gare au Théâtre, à Vitry-sur-Seine. Tous les enfants ont été récompensés et les trois lauréats ont bénéficié d'une aide leur permettant d'organiser une sortie culturelle et familiale.

La Caf poursuit son effort pour renforcer l'accueil qualitatif des équipements d'accueils de loisirs sans hébergement, notamment en versant près de 680 000 euros afin de faciliter l'accueil des enfants porteurs d'un handicap.



26 mai 2016 : l'école Albert Camus de Créteil, lauréate du 1<sup>er</sup> prix (une subvention de 3 000 euros) du Concours " Ensemble créons un lien : école, famille, loisirs".



# L'offre globale de services

## 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 :

## Soutenir et consolider l'offre d'accueil du jeune enfant par des soutiens financiers aux dispositifs :

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

- 76 projets inscrits dans le cadre du Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement à la parentalité (Reaap) ont été soutenus à hauteur de 230 000 euros, dont 50 000 euros au titre de l'animation du réseau parentalité départemental. Les projets Reaap ont été renouvelés à hauteur de 35 %.
- 5 associations de médiation familiale ont bénéficié de 286 562 euros pour financer 6,15 équivalents temps plein de médiateurs familiaux qui ont accompagné plus de 440 mesures de médiation en 2016, soit un taux de recours de 6,83 %. Par ailleurs, la Caf du Val-de-Marne dispose d'un service de médiation familiale propre, composé de trois médiatrices familiales, privilégiant les familles les plus éloignées de l'accès à ce service. En 2016, 502 entretiens d'information et 107 séances de médiation ont été réalisés par le service médiation familiale de la Caf.
- La Caf a soutenu le fonctionnement de deux espaces rencontres à hauteur de 271 860 euros, ce qui a

permis la mise en œuvre de 245 mesures.

- 18 lieux d'accueil enfants parents sont soutenus à hauteur de plus de 102 000 euros.
- 2 appartements parentalité, situés à Vitry-sur-Seine et L'Haÿ-les-Roses ont permis à 31 parents (soit une évolution de 19 %), d'exercer leur droit de visite auprès de 60 enfants. Le taux d'occupation des appartements ne cesse d'augmenter, de 41 % en 2012, il est passé à 70 % en 2016 sur les deux appartements. A cet effet, la Caf a engagé 83 501 euros alloués à l'association Thalie pour le fonctionnement de ces deux logements de type T3. 15 nouvelles familles ont pu être accueillies en 2016.
- Le parcours maternité est un dispositif mis en place depuis plusieurs années en partenariat avec la caisse primaire d'assurance maladie. Il permet d'accueillir collectivement et individuellement les futurs parents afin de les informer sur leurs droits. 7 séances collectives ont été menées et ont permis d'informer 241 futurs parents

### De soutien à l'égalité des chances

Deux dispositifs représentent de réels leviers :

- Les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) : près de 600 000 euros au bénéfice de 2 463 enfants. Ce qui représente une évolution de près de 19 % du nombre de groupes entre 2015 et 2016.
- L'allocation de rentrée scolaire : 60 733 familles (+ 2,1 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans en ont

Plus de 309 millions d'euros versés au titre des allocations familiales et du complément familial (124 676 familles concernées)

308 989 enfants couverts par le versement des prestations familiales (+ 0,4 %)

60 733 familles (+ 2,1 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans bénéficient de l'allocation de rentrée scolaire pour un montant de 40,2 millions d'euros



bénéficié pour un montant de 40,2 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 38 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 500 000 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 1 197 500 euros ont été alloués au bénéfice de 2 757 familles dont près de 57 % sont des familles monoparentales. Par ailleurs, la Caf a poursuivi l'aide aux familles les plus éloignées d'un accès aux vacances familiales, en soutenant 11 porteurs de projet qui ont mis en place 23 projets de départ en vacances familiales. 105 familles dont 231 enfants ont bénéficié de cet accompagnement en 2016.

- L'animation du réseau parentalité  
L'année 2016 a été marquée par divers événements :

L'engagement de la démarche de diagnostic et de finalisation d'un schéma départemental des services aux familles. La participation des acteurs de la parentalité au diagnostic du schéma départemental des services aux familles, a permis de contribuer à la dynamisation du réseau en réunissant notamment les acteurs de la petite enfance et de la parentalité. Piloté par le Préfet, coordonné et animé par la Caf, le schéma a été finalisé fin 2016 pour une signature en 2017.

Le concours « Famille, école, loisirs, ensemble créons un lien » qui s'est déroulé tout au long des cinq premiers mois de l'année 2016, avec la participation de 12 porteurs a renforcé le lien avec l'Éducation nationale sur le soutien à l'exercice de la fonction parentale et le lien école/famille.

Une soirée a été organisée en décembre 2017 sur le thème « Devenir parents ». Plus de 120 personnes, professionnels ou bénévoles, y ont participé.

La préparation des séances collectives « Parents après la séparation ». Un groupe de travail interne (conseillers territoriaux, psychologues, médiatrices familiales, techniciens conseil), a lancé la démarche de préparation des séances collectives « Parents après la séparation », dans le cadre de la GIPA.

### Soutenir et consolider l'offre d'accueil du jeune enfant par un accompagnement social cible

Les trois psychologues de la Caf ont reçu 133 familles du Val-de-Marne, pour 95 % d'entre elles au titre de l'accompagnement à la parentalité, suite à un deuil ou à une séparation. 868 entretiens ont été réalisés. 49 % 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 2016 dans ces domaines.

502 familles ont été reçues par les trois médiatrices familiales dans le cadre d'entretiens d'information et 85 ont fait l'objet d'une mesure de médiation, ce qui a représenté 107 séances.





# L'offre globale de services

## Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie

### Aider les familles à 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.

## Prévenir les ruptures de droit et favoriser un cadre de vie de qualité

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 616 situations familiales ciblées, 385 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 231 ont été reçues pour des conseils et informations.

Par ailleurs, plus de 86 000 euros ont été versés à 98 familles au titre du soutien financier loyer et énergie aux familles : 48 ont bénéficié de secours loyers, 30 d'un dispositif « Concordat » Caf/famille/bailleur résorbant la dette locative et 20 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 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 : 638 situations familiales ont bénéficié d'un accompagnement social et 174 ont été reçues pour des conseils et informations.
- 14 532 euros versés au titre des aides et prêts à l'amélioration de l'habitat.

Près de 377 millions d'euros versés au titre des aides au logement (+ 1,2 %)

118 020 bénéficiaires d'aides au logement dont :

- 66 072 bénéficiaires de l'Aide personnalisée au logement / Apl (+ 1,7 %)
- 30 854 bénéficiaires de l'Allocation logement à caractère social / Als (- 3,8 %)
- 21 094 bénéficiaires de l'Allocation logement à caractère familial / Alf (- 2,4 %)



- 794 503 euros versés à 580 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier en cas de relogement.
- 394 892 euros versés à 185 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier dans le cadre d'un relogement prioritaire au DALO.
- 168 970 euros versés à Soliha, à l'Adil 94 et aux maîtrises d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) intervenant sur le Val-de-Marne, soit une évolution d'engagement de 9 %.
- 4 propriétaires bailleurs ou occupants ont été soutenus afin de lever la non-décence de leur logement.



## **Promouvoir l'intégration des familles et 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 2016, le Val-de-Marne compte 51 équipements participant à l'animation de la vie sociale (38 centres sociaux et 13 espaces de vie sociale).

A ce titre, la Caf et ses partenaires (Préfecture, Conseil départemental et Fédération départementale des centres sociaux et socio-culturels) ont signé un schéma directeur de l'animation de la vie sociale en décembre 2016. Cette signature a été précédée en septembre, par une journée départementale à destination de l'ensemble des acteurs de l'animation de la vie sociale.

Près de 2,3 millions d'euros ont été versés au titre de la prestation de service animation globale des centres sociaux et près de 230 000 euros aux espaces de vie sociale.

La Caf soutient aussi la Fédération des centres sociaux à hauteur de 47 000 euros pour l'exercice 2016. Cette fédération accompagne les équipes de ces structures pour élaborer des diagnostics territoriaux ou pour favoriser l'implication des habitants.



29 septembre 2016 : journée départementale de l'animation de la vie sociale



# L'offre globale de services

## Accompagner le parcours d'insertion sociale et le retour à l'emploi

### **Orientation et accompagnement des bénéficiaires du Revenu de solidarité active**

La Caf participe toujours aux journées d'information et d'orientation pour rencontrer les allocataires bénéficiaires du Rsa. Ces rencontres permettent de les informer 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 une orientation vers un accompagnement approprié au profil et aux besoins de l'allocataire.

Ces entretiens ont permis de contractualiser 177 nouveaux accompagnements. A ces contractualisations, s'ajoutent les renouvellements d'accompagnement des années précédentes soit un total de 243 contrats signés en 2016 (172 en référence unique sociale Caf et 71 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.

Dans le but 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](http://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.

39 537 bénéficiaires du Rsa dont 3 781 perçoivent une majoration pour parent isolé

Près de 235 millions d'euros versés au titre du Rsa

40 867 bénéficiaires de la Prime d'activité :

- 15 881 basculants du Rsa (38,9 %)
- 17 095 non-basculants allocataires déjà connus de la Caf (41,8 %)
- 7 891 non-basculants allocataires non connus de la Caf (19,3 %)

dont 33,5 % d'entre eux ne bénéficient que de la Prime activité

80 millions d'euros versés au titre de la Prime d'activité, soit un montant moyen par foyer de 169,80 euros.



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

L'année 2016 a été marquée par la mise en œuvre du 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. Le volet des interventions collectives s'est également déployé au cours de l'année 2016.

Les interventions des professionnels de la Caf du Val-de-Marne auprès des familles ont été effectuées au titre :

- du handicap ou de la maladie chez l'enfant : 110 familles concernées, 80 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 30 familles de conseils et informations,
- du décès d'un ou des parents : 112 familles concernées, 70 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 42 familles ont été reçues pour des conseils et informations,
- du décès d'un enfant : 29 familles concernées, 18 familles ont bénéficié d'un accompagnement social et 11 de conseils et d'informations,
- d'une séparation : 23 familles ont bénéficié d'un

accompagnement social et 158 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 (49 % des publics reçus). 35 % des familles reçues sont dans des situations précaires, en matière de logement (pour 17 % d'entre elles) et/ou d'emploi (pour 29 % d'entre elles).

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 3,7 millions d'euros ont ainsi été alloués au titre de leur fonctionnement sur l'année.

En 2016, ces associations ont accompagné 2 184 familles confrontées notamment à l'indisponibilité des parents à assumer leur rôle parental, soit une évolution de 15 % par rapport à 2015.

Les heures de techniciens d'intervention sociale et familiale (Tisf) ont représenté 63 921 heures et 46 774 heures (+ 18 %) pour les auxiliaires de la vie sociale (Avs) au cours de cet exercice.

16 037 bénéficiaires de l'Aah (+ 3,2 %)

5 756 bénéficiaires de l'Aeoh (+ 8,0 %)

Plus de 166 millions d'euros versés (Aah et Aeoh) (+ 4,9 %)

Plus de 456 millions d'euros versés au titre de la solidarité et insertion (Rsa-Aah-Ppa), soit une hausse de 12,7 %



# La performance et la maîtrise de l'activité

Nos objectifs institutionnels	2014		2015		2016	
	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats
Part des pièces traitées en moins de 16 jours	85 %	80,7 %	85 %	87,7 %	85 %	87,1 %
Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours	85 %	96,4 %	85 %	95,2 %	85 %	91,9 %
Part du stock avec antériorité <= 15 jours	85 %	74,1 %	85 %	76,1 %	85 %	60,5 %
Temps d'attente à l'accueil inférieur à 20 minutes	85 %	92,5 %	85 %	91,8 %	85 %	89,8 %
Amplitude horaire hebdomadaire moyenne de l'accueil le plus important	35	36,1	35	36,2	35	35,7
Efficacité téléphonique	90 %	83,6 %	90 %	85,5 %	90 %	70,3 %
Amplitude horaire moyenne de l'accueil téléphonique	30	34,9	30	36	30	36,3

## Nos résultats sur les engagements de service

L'année 2016 a été particulièrement marquée par la mise en place et la montée en charge de la prime d'activité, une nouvelle prestation dont le déploiement a entraîné une forte progression de la population allocataire du Val-de-Marne (+ 10 400, soit + 4,3 %) et des sollicitations tant au niveau de la relation de service (accueil téléphonique en premier lieu) que de la production du service.

Dans ce contexte de charges accrues, la Caf du Val-de-Marne n'est parvenue à satisfaire que cinq des sept objectifs fixés par la Convention d'Objectif et de Gestion 2013-2017 en matière d'engagements de service aux allocataires.

Les objectifs portant sur l'efficacité de la réponse téléphonique et sur l'antériorité moyenne des pièces à traiter n'ont pu en effet être atteints cette année.

## La maîtrise des risques et le développement de l'approche qualité

Le plan local de contrôle interne 2016 a permis de décliner 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'OAC (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 du travail des techniciens) : 84 479 contrôles réalisés, soit 112 % de l'objectif (très proche du nombre de contrôles de 2015).
- 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) : 2 036 contrôles réalisés, soit 67 % de l'objectif fixé. Objectif non atteint en raison du renouvellement d'un certain nombre d'agents de l'équipe et de nouvelles modalités de réalisation des contrôles introduites par un protocole de contrôle sur place diffusé en 2016.

- 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 7 367 dossiers à contrôler (contrôles sur pièces et contrôles sur place), 7 096 l'ont été (objectif atteint à 96 % mais avec un impact financier de 75,3 % supérieur à la moyenne nationale de 68 %, condition retenue par la Cnaf pour considérer l'objectif atteint malgré tout).
- 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 (SSI) fait également partie des référentiels dont la conformité pour 2016 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 renouvelé en 2016 après sa mise en place initiale en 2015. Adossé au déploiement de l'outil Qualicaf, il permet une homogénéisation des pratiques de supervision et une

traçabilité.

7 325 supervisions ont été réalisées via l'outil Qualicaf (contre 1 618 en 2014 et 2 561 en 2015) et 2 049 hors Qualicaf. 58 thèmes (56 liés aux procédures et 2 aux compétences) ont été supervisés dont 47 obligatoires et 11 locaux. : objectif de supervision atteint en 2016 dans tous les domaines.

De même, le déploiement national de la démarche qualité intégrée s'est poursuivi en 2016 avec l'arrivée de nouveaux processus dont le plus marquant est le référentiel lié à la mise en place de la prime d'activité. D'autres processus supports ou de pilotage ont également été mis en place tels que la gestion de la trésorerie, la lutte contre la fraude, la vérification métier, la gestion des tiers...

Enfin, des revues de processus réalisées tout au long de l'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 et son fonctionnement ont fait l'objet d'un audit de structure de la part de la Cnaf en 2016. Cet audit, qui portait sur l'ensemble des activités de la Caf, a bien sûr fortement visé les résultats de l'ensemble du contrôle interne incluant la maîtrise des risques et la démarche qualité intégrée.



# La performance et la maîtrise de l'activité

## La gestion des ressources humaines

L'année 2016 a poursuivi une politique d'insertion particulièrement active, déjà amorcée depuis les années précédentes, œuvrant notamment par l'intégration d'agents préalablement recrutés en CDD ou en contrats aidés.

Ainsi deux sessions de gestionnaires conseils comprenant vingt-neuf stagiaires au total ont été mises en place dans l'année, ce qui a permis à vingt-sept agents anciens CDD ou emplois d'avenir de signer un contrat de professionnalisation, et à deux agents en CDI de suivre cette formation dans le cadre de la mobilité interne.

Par ailleurs, suite à l'obtention de leur certification de gestionnaires conseil, six agents ont signé un CDI en 2016.

## Une politique de formation dynamisante

Le taux de l'effort de formation pour 2016 a progressé et s'élève à 9,23 % (contre 6,95 % en 2015). Ainsi, 499 agents, soit 114 agents de plus ont pu suivre une ou plusieurs formation(s) dans l'objectif d'évoluer vers de nouvelles fonctions ou pour renforcer leurs compétences techniques.

Six nouveaux agents de Rodez ont été formés par un cadre des ressources humaines en vue d'obtenir leur certification de techniciens conseil.

Répartition des formations en 2016

	Répartition des formations 2016			Employés		Cadres	
	Stagiaires	Nombre de stages	Jours	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Totaux	499	1 006	6 728,5	338	66	65	30

Par ailleurs, cinq agents de la Ligne du public ont été formés en interne par un cadre des ressources humaines et ont obtenu leur certification de conseiller service à l'usager.

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

Le partenariat avec les crèches débuté en 2015 s'est poursuivi en 2016 et a permis la mise à disposition de dix places supplémentaires pour les salariés de la Caf du Val-de-Marne, portant leur nombre total à quinze.

En application de l'accord local relatif au télétravail, trente agents ont commencé à exercer leur action en télétravail sur une, deux ou trois journées en 2016.

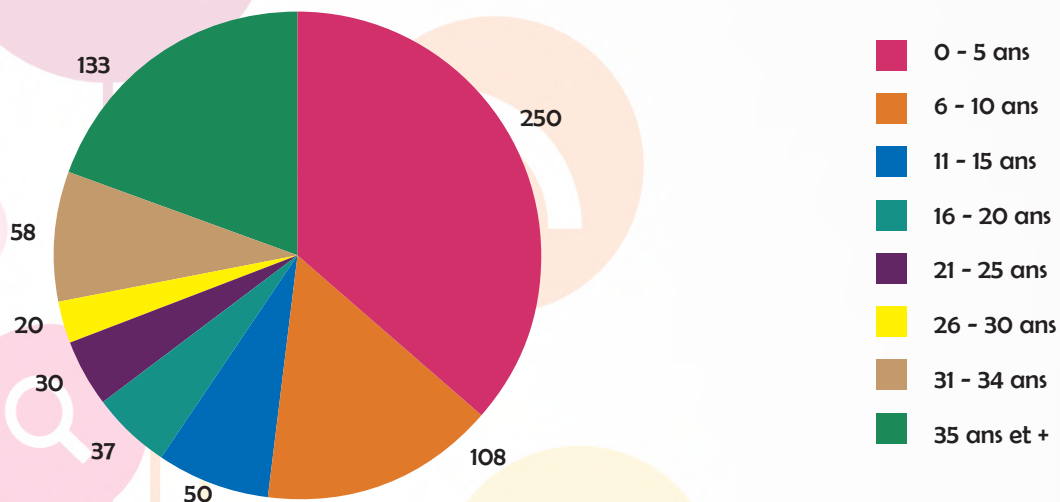
Le déploiement de ce dispositif continue sur 2017.

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

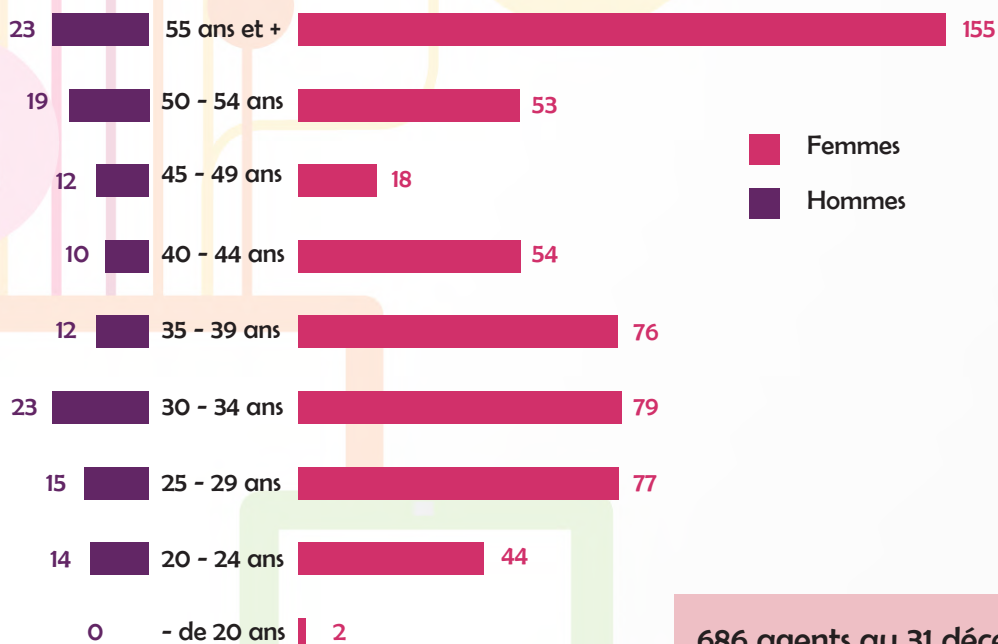
L'effort mené en matière de suivi des effectifs et des masses budgétaires a continué en 2016 permettant d'aboutir à une fin de Convention d'Objectifs et de Gestion conforme aux attentes, malgré les restrictions imposées.



Répartition des effectifs par ancienneté au 31 décembre 2016



Répartition des effectifs selon l'âge et le sexe au 31 décembre 2016



686 agents au 31 décembre 2016 dont :

- 558 femmes (81 %)
- 128 hommes (19 %)





# La performance et la maîtrise de l'activité

## La prévention et la lutte contre la fraude

En 2016, les 2 036 contrôles sur place ont permis de détecter près de 3,1 millions d'euros d'indus et 1 million d'euros de rappels, soit 4,1 millions d'euros d'impact financier.

Le « datamining », méthode statistique permettant de cibler les dossiers afin de déclencher des contrôles sur les dossiers les plus risqués en terme d'impact financier, a permis d'aboutir à une régularisation financière dans 86 % des cas.

De même, 47 % des contrôles sur place aboutissent à un indu, 39 % à un rappel. 60 % des enquêtes ont abouti à une régularisation avec ou sans impact financier, 21 % à une suspicion de fraude et 2 % à une suspension des droits pour obstacle au contrôle. Les 16 % restants sont des contrôles qui ont constaté l'entière conformité du dossier au regard de la situation réelle de l'allocataire.

La Charte de contrôle, diffusée par la Cnaf en janvier 2016, vise à mieux faire comprendre et accepter aux allocataires le contrôle sur place, contrepartie nécessaire à la logique déclarative des prestations. Ce document de référence rappelle le cadre du contrôle sur place et son déroulement, ainsi que les engagements réciproques du contrôleur et de l'allocataire.

Les usagers de la Caf ont des droits et aussi des devoirs : ceux de déclarer immédiatement tous changements dans leurs situations (familiale, professionnelle, nationalité, personnes à charge, ressources, adresse, résidence en France...). Toute omission, fausse déclaration, déclaration incomplète, usage de faux documents peuvent être qualifiés de fraudes aux prestations, s'ils ont été effectués en toute connaissance de cause afin d'obtenir des prestations indûment.

La Caf procède régulièrement à des échanges d'informations avec les autres organismes de Sécurité Sociale (Cpam, Urssaf, Rsi), avec les services de l'État (police, gendarmerie, procureur de la République, préfecture, pôle emploi, services fiscaux) afin de sécuriser les informations connues au sein de la Caisse. Néanmoins,

ils ne se substituent pas aux obligations déclaratives des usagers. Ils sont aussi l'occasion de détecter des fraudes inter-organismes. En effet, frauder auprès d'un organisme ou d'un service de l'État peut avoir des conséquences chez d'autres partenaires.

Dans un objectif de prévention et de justice sociale au regard de notre système de solidarité, la Caf mobilise en interne tous les acteurs en lien avec l'administration des dossiers : gestionnaires des droits, vérificateurs, contrôleurs assermentés, gestionnaires du recouvrement, travailleurs sociaux.

En plus du remboursement des sommes indûment perçues, la Caf sanctionne plus durement les abus recensés, aussi bien lors des modalités de paiement accordées, que lors des sanctions appliquées.

Comme depuis plusieurs années, en 2016 encore, les services de la Caf sont demeurés particulièrement mobilisés sur la prévention et la lutte contre la fraude.

Les dossiers suspectés de frauduleux sont totalement pris en charge depuis leur préparation jusqu'à l'exécution des décisions par la cellule fraudes du Service contrôle et lutte contre la fraude. Afin de structurer et de coordonner les actions en matière de lutte contre la fraude, une commission administrative regroupant le Directeur, l'Agent Comptable et les agents de la cellule fraude examine les dossiers et statue sur la qualification frauduleuse de l'indu et la sanction à appliquer au regard du barème national.

Cette Commission administrative des fraudes a étudié 589 cas de suspicions de fraude équivalent à plus de 3,5 millions d'euros de préjudice financier. Elle n'a pas retenu la qualification de fraude pour 37 dossiers.

La nature des sanctions engagées est décidée en fonction du montant du préjudice et du barème de pénalités fixés par le Code de Sécurité sociale (art.R114-10 à R114-14) : 193 avertissements et 257 pénalités ont été prononcés pour un montant total de 200 069 euros. 14 poursuites pénales ont, quant à elles, été engagées.



## Le développement durable

En 2016, la Caf du Val-de-Marne marque sa volonté toujours plus croissante de mieux valoriser ses actions en faveur du développement durable en conjuguant ses responsabilités environnementale, sociale et économique.

Cette année aura été marquée par la concrétisation de projets et la mise en œuvre d'actions permettant de mettre les collaborateurs au cœur de la démarche développement durable, de les faire adhérer aux actions de réductions des impacts environnementaux et de les encourager à adopter des comportements vertueux.

Voici quelques exemples illustrant l'intégration progressive et probante de cette démarche à la Caf :

- La mise en place du télétravail qui compte aujourd'hui 30 bénéficiaires et de nouvelles demandes qui sont en cours d'instruction favorisant à la fois la qualité de vie, le bien-être au travail et la mobilité durable.
- Tous les projets professionnels des collaborateurs qui sont examinés afin de favoriser la mobilité interne en assurant une réelle égalité des chances dans l'évolution de leur qualification et de leur déroulement de carrière.
- L'engagement pour un achat public responsable avec une plus forte inclusion de clauses sociales dans les marchés.
- Le renforcement de la collecte des déchets par la mise en place de dispositif sur site qui a permis d'enregistrer une progression de 80 % de piles collectées par la forte mobilisation du personnel. Mais aussi l'adoption d'un geste écoresponsable au quotidien favorisé par l'apposition d'un sticker invitant chacun à éteindre systématiquement l'espace de travail permet aujourd'hui de répondre à l'objectif d'optimisation de la consommation d'énergie.
- La création d'espaces de qualité de vie au travail par la mise en place d'espaces de détente sur les sites.
- L'optimisation des déplacements professionnels par

une progression par rapport à l'année précédente de 35 % du nombre d'heures de réunion en visioconférence favorisant la mobilité durable.

- La sensibilisation du personnel qui se poursuit au regard d'actions de communication sur l'Intranet visant l'adoption de gestes écoresponsables et relayées par les grands rendez-vous de l'année (Semaine européenne du développement durable, Semaine de la mobilité durable, Semaine européenne de la réduction des déchets) a permis d'avoir une meilleure visibilité au regard des enjeux du développement durable.
- La réalisation d'un 2<sup>e</sup> bilan d'émissions de gaz à effet de serre et les résultats plus performants publiés sur le caf.fr.
- En sa qualité d'acteur majeur impliqué dans la politique familiale locale, la Caf - organisatrice d'un concours sur le thème « Ensemble créons un lien : école, famille, loisirs » associant enfants, parents et professionnels - a permis de mettre à l'honneur 3 projets primés lors un après-midi festif sur le site de Gare au théâtre, à Vitry-sur-Seine.

Les perspectives pour l'année à venir seront de nature à poursuivre la mobilisation en privilégiant l'échange d'expériences et la mise en place d'opérations de communication axées sur les bonnes pratiques des gestes écoresponsables qui restent des préalables incontournables pour lutter contre les gaspillages.

La mise en place du projet de collecte du papier de bureau au sein des espaces de travail mais aussi la bonne prise en compte des nouvelles orientations du Plan immobilier 2018-2021 permettront de poursuivre prioritairement les opérations d'amélioration de la qualité de vie au travail en intégrant systématiquement la démarche développement durable aussi bien sociale qu'environnementale à chacun des projets retenus afin d'optimiser la consommation d'énergie.



# 2016

Directeur de la publication : Robert Ligier

Création et conception graphique : Service Communication/CP - Caf du Val-de-Marne

© : Caf du Val-de-Marne, Cnaf, Fotolia

Impression : SIRI, Paris - Septembre 2017

