

# Rapport d'activité

2018



ALLOCATIONS  
FAMILIALES

Caf  
du Val-de-Marne

caf.fr





# Sommaire

4	<b>LE MOT DU DIRECTEUR</b>
5	<b>LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE DU VAL-DE-MARNE</b>
5	La population allocataire en 2018
6	La Ctrad : des études régionales au service de l'évolution des politiques sociales
8	<b>2018 EN CHIFFRES</b>
10	<b>LES INSTANCES DE PILOTAGE ET L'ORGANISATION DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES</b>
10	Le conseil d'administration
17	L'équipe de direction
18	L'organigramme des services au 31/12/2018
20	<b>L'OFFRE D'ACCUEIL</b>
20	Une politique d'accueil axée sur la promotion du caf.fr
20	Les offres des services
22	<b>L'OFFRE GLOBALE DE SERVICES</b>
22	Aider à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale
24	Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants
26	Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et de cadre de vie
28	Accompagner le parcours d'insertion sociale et le retour à l'emploi
30	<b>LA PERFORMANCE ET LA MAÎTRISE DE L'ACTIVITÉ</b>
30	Nos résultats sur les engagements de services
31	La maîtrise des risques et la démarche qualité
32	La gestion des ressources humaines
34	La prévention et la lutte contre la fraude
35	Le développement durable

# Le mot du directeur



L'année 2018 aura été un temps fort marqué politiquement pour la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

Tout d'abord, le 24 janvier 2018 a été installé un nouveau conseil d'administration sous la présidence nouvelle de Christian Caldérini, avec à ses côtés madame Yannick Le Gloan, première vice-présidente, monsieur Pascal Brand, deuxième vice-président et monsieur Daniel Attali en tant que troisième vice-président.

Afin de permettre aux nouveaux administrateurs de se saisir au mieux de leurs nouvelles fonctions, douze modules de formation ont été dispensés par la direction de l'organisme. Ces modules ont permis de fournir aux administrateurs les clés et les fondamentaux pour appréhender le fonctionnement d'une caisse d'allocations familiales ainsi que les enjeux de service public que nous portons, au miroir de la convention et de gestion 2018-2022, qui lie dans leurs engagements respectifs la branche Famille et l'État depuis le 19 juillet 2018, date de sa signature. Les nouveaux administrateurs ont su rapidement prendre la dimension de leur mandat politique et arrêter les décisions nécessaires au bon fonctionnement de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

Ainsi le conseil d'administration de la caf du Val-de-Marne a voté le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion proposé par la direction. Ce document signé par la présidence et par la direction de la caisse nationale ; et la présidence et la direction de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne constitue désormais notre feuille de route politique pour la période 2018-2022 ; et affiche nos ambitions de service public qui concourent toutes à un même et seul objectif : optimiser toujours notre offre de service pour toutes les familles du Val-de-Marne et l'ensemble de nos partenaires.

Cette démarche politique s'inscrit dans un contexte de contrainte forte pesant sur l'ensemble de nos moyens humains et de nos ressources budgétaires de fonctionnement ; c'est donc bien dans ce contexte de restrictions financières que nous allons poursuivre notre mission de service public de la famille.

L'amélioration de nos résultats de service public en 2018 est le reflet de nos engagements collectifs et souligne tout le travail porté par l'ensemble des salariés de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne. L'ensemble de nos indicateurs de production de services est ainsi en très sensible progression et la relation partenariale est renforcée.

Les perspectives 2019 sont nombreuses : optimiser et simplifier notre offre d'accueil ; développer l'approche par parcours individuels de manière à mieux s'orienter sur les besoins des usagers ; optimiser notre politique d'accès aux droits pour laquelle nous avons encore à progresser car la lutte contre le non-recours aux droits demeure, pour les prochaines années, et dans une société qui se paupérise, une priorité absolue des politiques que nous avons à mener.

Sur le plan de nos actions partenariales, nous travaillerons sur le déploiement, en lien avec les collectivités territoriales, des conventions territoriales globales, afin de définir au mieux les priorités d'intervention à conduire en faveur des familles, avec une attention particulière à porter auprès des plus vulnérables d'entre elles.

Ce propos introductif au rapport d'activités 2018 de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne ne pourrait trouver sa conclusion sans avoir adressé ici tous mes remerciements à l'ensemble des salariés de l'organisme pour leur engagement au quotidien pour les valeurs du service public, et à tous les administrateurs du conseil d'administration pour leur travail et leur confiance.

Bonne lecture à toutes et tous.



Robert LIGIER, directeur



# Le contexte socio-économique du Val-de-Marne

## LA POPULATION ALLOCATAIRE EN 2018

### 270 696 allocataires, soit 2,2 % d'augmentation par rapport à fin décembre 2017

Conformément aux nouvelles règles statistiques mises en œuvre au sein de la branche Famille (voir encadré), la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne compte 270 696 allocataires au 31 décembre 2018, contre 264 847 recensés selon les mêmes modalités fin 2017.

Comme c'est le cas depuis la mise en place de cette nouvelle prestation en 2016, ce nouvel accroissement de la population allocataire dans département du Val-de-Marne est principalement lié à l'augmentation du nombre d'allocataires bénéficiaires de la prime d'activité (ppa), passé de 46 848 fin 2017 à 53 466 fin 2018 (+ 14,1 %). Il est lié également à l'augmentation du nombre de bénéficiaires du revenu de solidarité active, qui progresse de 5,3 % en un an (de 41 624, fin 2017 à 43 845, fin 2018), de l'aide personnalisée au logement (de 71 632 à 73 601, + 2,7 %) et de l'allocation de logement sociale (de 35 349 à 36 675, + 3,8 %).

Le nombre d'allocataires à bas revenus<sup>1</sup>, qui représente 35 % de la population allocataire du Val-de-Marne en 2018, s'est stabilisé entre 2017 (94 527) et 2018 (94 641).

On observe par ailleurs un léger reflux du nombre d'allocataires pour lesquels les prestations versées par la caisse d'allocations familiales représente 50 % ou plus de la somme des ressources brutes déclarées et des montants de prestations versés. Le nombre de ces allocataires fortement dépendant sur le plan financier des prestations servies par la caf s'élève en effet à 66 343 fin 2018, contre 68 082 fin 2017, et enregistre ainsi une diminution de 2,6 % en un an.

<sup>1</sup>Allocataires issus de la population de référence (hors étudiants percevant l'allocation logement, hors allocataires et conjoints âgés de 65 ans ou plus, hors allocataires relevant de régimes spéciaux et hors allocataires handicapés hébergés en maison d'accueil spécialisée ou hospitalisés) dont les ressources connues, ramenées sur base mensuelle (avant impôt et y-compris les prestations versées), sont inférieures au seuil de bas revenu. Révisé chaque année, le seuil de bas revenus s'élève à 1 050 euros en 2017 et 1 071 euros en 2018.

### Changement de norme de dénombrement statistique des allocataires et des bénéficiaires de prestations servies par les caisses d'allocations familiales

Fin 2016, la caisse nationale d'allocations familiales s'est engagée dans un important projet de refonte des fichiers statistiques de dénombrement des allocataires et des bénéficiaires de prestations. L'un des principaux objectifs de cette refonte est d'améliorer la qualité statistique, en réduisant l'impact des décalages temporels pouvant survenir dans la gestion administrative des dossiers allocataires. En effet, la finalisation du traitement d'un dossier allocataire et/ou d'une demande de prestation peut parfois s'étaler sur plusieurs mois en raison des temps d'attente nécessaires pour recueillir et traiter l'ensemble des informations requises.

La branche famille s'appuyait auparavant sur des données « semi-définitives », extraites huit semaines après la fin du mois d'observation (M+2). Néanmoins, comme le montre le tableau suivant, des écarts de dénombrements importants peuvent être constatés selon que ceux-ci sont effectués à partir des données semi-définitives ou des données « définitives », extraites vingt-quatre semaines après la fin du mois d'observation (M+6).

Pour ces raisons, le recours aux données définitives constitue dorénavant la norme institutionnelle de production et de diffusion de statistiques portant sur les allocataires et/ou les bénéficiaires de prestations.

### Écarts de dénombrement des allocataires entre les données définitives et semi-définitives

	31/12/17	31/12/18	Évolution N/N-1
Données semi-définitives (M+2)	257 504	265 566	3,13 %
Données définitives (M+6)	264 847	270 696	2,21 %
Écart	7 343	5 130	
Écart en %	2,85 %	1,93 %	

# Le contexte socio-économique du Val-de-Marne



## LA CTRAD : DES ÉTUDES RÉGIONALES AU SERVICE DE L'ÉVALUATION DES POLITIQUES SOCIALES

Service d'études des caisses d'allocations familiales d'Ile-de-France, la cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (ctrad), rattachée à la caf du Val-de-Marne par voie d'arrêté ministériel, produit des études au service de l'évaluation des politiques sociales. À partir du recueil et du croisement des données allocataires, ces études permettent d'appréhender les situations sociales et d'étayer le débat public sur ces questions.

Elle s'inscrit dans un réseau d'études dont la gouvernance relève de la direction des statistiques, des études et de la recherche de la caisse nationale des allocations familiales. Ce réseau a pour ambition de positionner les caf en tant qu'acteur de l'ingénierie sociale de leur territoire, en produisant de la connaissance sur celui-ci et sur les allocataires y résidant. Son positionnement régional met en perspective les données des caf en Ile-de-France.

La ctrad s'appuie sur une équipe de quatre chargés d'études. Leurs formations universitaires variées sur le plan statistique, économique, sociologique, et géographique font la richesse de sa contribution au débat public à travers les publications réalisées dans le cadre de sa propre ligne éditoriale, les « Bulletins d'information des caf en Ile-de-France », les « Dossiers d'études des caf en Ile-de-France », les « Recueils de données sociales des caf en Ile-de-France ».

Douze bulletins d'information des caf IDF ont été publiés en 2018, portant sur le suivi conjoncturel du revenu de solidarité active et de la prime d'activité, sur les caf dans le contrat de ville 2015-2020 par département, sur l'accueil du jeune enfant ou encore sur l'évolution du plan pluriannuel de la pauvreté dans le Val-de-Marne.

Deux dossiers d'études, réalisés au cours de l'année, apportent des éléments d'évaluation et de réflexion pour cette première année de convention d'objectif et de gestion : le premier porte sur les enfants de foyer allocataire à bas revenus de 2013 à 2017 et le second sur le non-recours à l'offre d'accompagnement social des allocataires parisiens lors de la séparation conjugale.

Un recueil de données sociales des caf en Ile-de-France, sur les « données statistiques relatives à la pauvreté et la précarité en Ile-de-France 2017 » est paru. Ce dossier préfigure la production de données statistiques sur la pauvreté et le logement, déclinée à l'échelle des douze établissements publics territoriaux de la métropole du Grand Paris, dont la parution est programmée en 2019. Ce travail s'effectue le plus souvent possible en réseau, dans un cadre de relations avec des partenaires partageant notamment le questionnement sur les situations de pauvreté sur le territoire francilien.

Quelques résultats d'études sur la connaissance des territoires et de leurs publics réalisés par la Ctrad :

- « Près de 320 500 foyers résidant en Ile-de-France bénéficient, fin mars 2018, du revenu de solidarité active (rsa socle) versé par les caisses d'allocations familiales (caf). Le nombre de bénéficiaires connaît ainsi une stagnation voire une très légère baisse (- 0,1 %) sur ce premier trimestre 2018. En revanche, en glissement annuel, entre mars 2017 et mars 2018, le nombre de bénéficiaires du rsa socle réinverse la tendance à la baisse par rapport à l'année précédente (+ 1,8 % entre mars 2017 et mars 2018 contre - 4,0 % entre mars 2016 et mars 2017)... » D. Guerin, « Les allocataires du revenu de solidarité active en Ile-de-France au 31 mars 2018 », Bulletin d'information des caf en Ile-de-France, n°55, septembre 2018.

- « ... les allocataires ont exprimé un fort souhait d'être accompagnés dans cette période sensible qui crée des bouleversements pour le présent et l'avenir, et la manifestation de ce besoin qui est assez prégnante, interroge la faible réponse des allocataires à l'offre de travail social de la caf. Ce qui frappe, c'est la désorientation de ce public vers les structures et organismes susceptibles de leur apporter cet accompagnement, public qui ignore même ou a oublié que la caf leur a fait une offre de service.

À travers les réponses des allocataires la visibilité de son offre, de même que sa lisibilité sont interrogées... » E. Pascal, « Le non-recours à l'offre de service d'accompagnement social des allocataires parisiens lors de la séparation conjugale » - Dossier d'études des caf en Ile-de-France n°19, octobre 2018.

- « Si la couverture territoriale des équipements sociaux dans les quartiers de la politique de la ville était un des principaux critères d'évaluation de l'engagement et de la mobilisation de la branche Famille en faveur des quartiers prioritaires, ce document en serait un élément de réponse... » « Le quartier prioritaire de la politique de la ville « Mont Mesly - La Habette - Coteaux du Sud », situé dans la commune de Créteil, compte 1 909 allocataires de la caf. En prenant en compte les bénéficiaires directs et indirects des prestations versées, 69,1 % de la population du quartier est couverte par une prestation.... » B. Fayard, E. Glachand « La caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne dans le contrat de ville 2015-2020 » - Bulletin d'information n°51, février 2018.

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.

# 2018 en chiffres

## POIDS FINANCIER

Près d' 1,79 milliard d'euros dépensés (+ 0,2 %)

	2018	% structure	2017	% structure	% evol
Prestations tous fonds confondus	1 562 141 757,07	87,50 %	1 551 374 008,40	87,07 %	0,69 %
Action sociale	181 752 262,49	10,18 %	186 990 472,74	10,49 %	- 2,80 %
Gestion (GA + E)	41 364 772,70	2,32 %	43 377 134,43	2,43 %	- 4,64 %
TOTAL	1 785 258 792,26	100,00 %	1 781 741 615,57	100,00 %	0,20 %

## PRESTATIONS ET ACTION SOCIALE

- Près de 125 millions d'euros versés aux familles pour la garde de leur(s) enfant(s)
- 63 590 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire pour un montant de 42,4 millions d'euros
- Près de 375 millions d'euros versés pour les aides au logement
- Plus de 179 millions d'euros versés pour les aides au handicap
- Plus de 262 millions d'euros versés au bénéfice de 43 200 bénéficiaires du rsa
- Plus de 102 millions d'euros versés au bénéfice de 51 500 bénéficiaires de la prime d'activité

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES  
**270 696** au 31/12/18  
(+ 2,2 % par rapport à 2017)

FLUX TRAITÉS  
- **2,4** millions de courriers reçus  
- **30 119** visites à l'accueil  
- **319 918** appels téléphoniques traités par les agents  
- **4 369** dossiers d'allocataires examinés en commission de recours amiable

## Évolution du nombre de bénéficiaires au 31 décembre 2018 et montants annuels versés par prestations

	Nombre de familles			Montants en euros			
	2017	2018	Évolution 2017/2018	2017	2018	Évolution 2017/2018	
<b>Naissance jeune enfant (paje)</b>							
Prime naissance ou adoption	1 245	1 148	- 7,8 %	15 440 965	13 434 783	- 13,0 %	
Allocation de base	40 211	38 665	- 3,8 %	87 023 091	84 083 724	- 3,4 %	
Complément libre choix d'activité	36	15	- 58,3 %	4 627 278	57 381	- 98,8 %	
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)	5 983	5 576	-6,8 %	23 237 218	22 453 420	- 3,4 %	
Complément mode de garde	12 377	12 334	-0,3 %	102 623 214	102 412 719	- 0,2 %	
(1)	59 852	57 738	- 3,5 %	232 951 766	222 442 027	- 4,5 %	
<b>Enfance et jeunesse</b>							
Allocations familiales	AF	108 762	109 291	0,5 %	271 392 560	275 752 806	1,6 %
Complément familial et allocations forfaitaires	CF	19 319	19 942	3,2 %	49 376 167	53 630 205	8,6 %
Allocation de soutien familial	ASF	16 259	16 349	0,6 %	33 299 887	35 399 757	6,3 %
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur)	ARS	62 833	63 590	1,2 %	41 622 481	42 496 234	2,1 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AEEH	6 542	6 989	6,8 %	25 973 739	28 609 823	10,1 %
Allocation journalière de présence parentale+complément	AJPP	276	285	3,3 %	2 004 014	2 259 334	12,7 %
(2)	213 991	216 446	1,1 %	423 668 848	438 148 159	3,4 %	
<b>Logement</b>							
Allocation de logement familiale	ALF	22 551	21 938	- 2,7 %	87 217 381	84 912 724	- 2,6 %
Allocation de logement sociale	ALS	35 349	36 675	3,8 %	86 851 000	87 682 142	1,0 %
Aide personnalisée au logement	APL	71 632	73 601	2,7 %	221 092 142	202 318 369	- 8,5 %
Prime de déménagement					26 315	38 063	44,6 %
		129 532	132 214	2,1 %	395 186 838	374 951 298	- 5,1 %
<b>Solidarité et insertion</b>							
Revenu de solidarité active <u>sans</u> majoration isolement		37 720	39 618	5,0 %	211 293 377	234 105 555	10,8 %
Revenu de solidarité active <u>avec</u> majoration isolement	RSA	3 904	4 227	8,3 %	25 870 234	28 194 414	9,0 %
Prime d'activité	PPA	46 848	53 466	14,1 %	94 458 56	102 423 944	8,4 %
Allocation adultes handicapés	AAH	17 401	17 806	2,3 %	147 732 015	150 605 055	1,9 %
(1)	105 624	115 117	8,7 %	479 354 189	515 328 968	7,5 %	
<b>Divers</b>							
Allocation différentielle		1	3		4 397	4 895	- 100,0 %
Prestations servies hors métropole					119 755	100 357	- 16,2 %
					124 152	105 252	- 15,2 %

**N.B :** la nouvelle norme de dénombrement statistique des allocataires et bénéficiaires de prestation, (voir encadré pages 5-6), entraîne un décalage avec les montants de prestation versés calculés sur l'exercice comptable de référence.

Ainsi, un rappel de prestation versé en mars de l'année N+1, au titre du mois de décembre de l'année N sera pris en compte dans le dénombrement des bénéficiaires de l'année N, mais pas dans les montants comptable et financier versés au de titre l'exercice l'année N.

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

(2) Nombre de prestations versées

Source : Fichiers Fi26 de décembre 2017 et décembre 2018 - Rapport de présentation des comptes

# Les instances de pilotage

## LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration a été renouvelé le 24 janvier 2018.

L'ensemble des administrateurs a été nommé par l'arrêté du ministère des solidarités et de la santé du 11 janvier 2018.



Président  
M. Christian CALDERINI  
(Medef)



1<sup>ère</sup> vice-présidente  
Mme Yannick LE GLOAN  
(FO)



2<sup>ème</sup> vice-président  
M. Pascal BRAND  
(CFTC)



3<sup>ème</sup> vice-président  
M. Daniel ATTALI  
(U2P)

## TITULAIRES

### CGT

M. Moulay TAHIRI  
Mme Sabrina BESSA

### FO

Mme Yannick LE GLOAN  
M. Mohamed BADI

### CFDT

Mme Catherine MAZZOLI  
M. Patrick MILLOUR

### CFTC

M. Pascal BRAND

### CFE / CGC

Mme Florence Marie ESPINOLA<sup>1</sup>

## REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

## SUPPLÉANTS

### CGT

Mme Jacqueline MATHOUT  
M. Christian CARISTAN

### FO

M. Jean-Luc CIRODE  
Mme Christine FONTAINE

### CFDT

M. Boujema RACHEDI  
Mme Valérie FREGONA

### CFTC

M. Thierry BOULLEY

### CFE / CGC

M. Cyril ESPINOSA<sup>2</sup>

## REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

### MEDEF

M. Christian CALDERINI  
M. André MORIN  
M. Yves PRIGENT

### CPME

Mme Eugénie NURIT

### U2P

M. Christian VOIRIOT

### MEDEF

M. Hacène HABI<sup>3</sup>

### CPME

M. Aurélien JULIEN

### U2P

M. Amédée GAMBOA<sup>4</sup>

## TITULAIRES

### U2P

M. Daniel ATTALI<sup>4</sup>

### CPME

Non désigné

Mme Leila HAMD AOUI

M. Guylain CHEVRIER

Mme Françoise KAZIZ

Mme Sophie DUBOUDIN

M. Jean-Marc MORMECK

M. Abdel-Krim ACHEMAOUI

Mme Noémie CHURLET

Mme Florence MAURIN

Collège « Cadres »

M. Gérard BRUNOT (FO)

## REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

## SUPPLÉANTS

### U2P

Mme Patricia GRAPPE<sup>4</sup>

### CPME

M. Olivier DAVID

## AUTRES REPRÉSENTANTS (UNAF/UDAF)

M. François-Xavier THOB

M. Bruno MAGNE

Mme Maryelle LAURENT

Mme Patricia MASSIS

## PERSONNES QUALIFIÉES

## REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Collège « Employés »

Mme Patricia CAZEAUX (FO)

Mme Anne-Marie RAMOS (FO)

<sup>1</sup> Nomination au 15/06/18 titulaire en remplacement de monsieur Vincent démissionnaire

<sup>2</sup> Nomination au 15/06/18 en remplacement de madame Florence-Marie Espinola devenue titulaire

<sup>3</sup> Démandaté le 16/07/18

<sup>4</sup> Nomination au 15/06/18

# Les instances de pilotage

## LES COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### ▪ 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

#### ▪ 11 réunions

- Dossiers examinés : 3 228
- Nombre d'ouverture de droits : 160
- Remises de dettes : 3 068
  - Accord total : 2 413
  - Accord partiel : 514
  - Rejets : 141
- 140 contestations de droits ont été étudiées dont 2 qui ont fait l'objet d'un accord.

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

#### ▪ 1 réunion

**La commission des pénalités** : instaurée par la loi du 17 août 2015 à la place de la commission administrative d'appel des pénalités, la commission des pénalités (ou commission de recours gracieux) 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....).

#### ▪ 4 réunions : 42 dossiers

### ▪ 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 budgétaire** 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

**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.

#### ▪ 9 réunions : 258 dossiers

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

#### ▪ 1 réunion

## LES REPRÉSENTATIONS EXTERIEURES

Les membres du conseil d'administration assurent la représentation de la caisse d'allocations familiales 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 24 JANVIER 2018

- Installation du conseil d'administration
- Élection du président et des vice-présidents
- Mise en place des commissions obligatoires :
  - Commission de recours amiable
    - désignation des membres
    - délégation de pouvoir confiée à la commission
    - désignation du secrétaire et de son suppléant
  - Commission des marchés
    - désignation des membres
  - Commission des pénalités
    - désignation des membres
- Propositions de délégations à accorder au directeur

### ▪ SÉANCE DU 30 JANVIER 2018

- Mise en place des commissions facultatives :
  - Commission d'attribution des aides au logement
    - désignation des membres
    - élection de la présidence et de la vice-présidence
  - Commission administration générale budgétaire
    - désignation des membres
    - élection de la présidence et de la vice-présidence
  - Commission d'action sociale
    - désignation des membres
    - élection de la présidence et de la vice-présidence
  - Commission d'examen des comptes
    - désignation des membres
    - élection de la présidence et de la vice-présidence
- Désignation des représentations extérieures au :
  - conseil d'administration et commission d'attribution des logements Valophis Habitat Créteil.
  - conseil d'administration et commission d'attribution des logements des offices hlm de : Thiais, Villejuif, Vitry-sur-Seine, Alfortville, Arcueil/Gentilly, Nogent-sur-Marne, Le Kremlin-Bicêtre, Villeneuve-Saint-Georges, Joinville-le-Pont, Cachan, Champigny-sur-Marne, Bonneuil-sur-Marne, Saint-Maur-des-Fossés, Ivry-sur-Seine, Maisons-Alfort, Orly.
  - conseil d'administration de la fédération départementale des centres sociaux.
  - conférences communales ou intercommunales du logement : Chennevières-sur-Marne, Champigny-sur-Marne/Fontenay-sous-Bois, Bonneuil-sur-Marne, Vitry-sur-Seine, Ivry-sur-Seine, Créteil, Villeneuve-Saint-Georges, Orly/Choisy-le-Roi, Sucy-en-Brie, Valenton.

# Les instances de pilotage

- conseil départemental de l'insertion (titulaire et suppléant).
- conseils consultatifs de réussite éducative : Orly, Choisy-le-Roi, L'Haÿ-les-Roses, Créteil, Villeneuve-le-Roi, Villeneuve-Saint-Georges, Champigny-sur-Marne, Alfortville, Vitry-sur-Seine, Valenton, Limeil-Brévannes.
- commission départementale consultative des gens du voyage.
- conseil départemental de la jeunesse, des sports et de la vie associative.

## ▪ SÉANCE DU 27 MARS 2018

- Approbation des procès-verbaux des séances du conseil d'administration des 28/11/2017, 24/01/2018 et 30/01/2018.
- Admissions en non-valeur.
- Nouveaux barèmes des remises de dettes pour la commission de recours amiable.
- Représentations manquantes OPH – Soliha est-parisien.
- Projet de statuts de la caf du Val-de-Marne.
- Virements de crédits – Année 2017.
- Bilan des marchés – Année 2017.
- Point de situation sur les cessions des établissements vacances du service d'intérêt régional des établissements de vacances.
- Bilan de la commission de recours amiable – Année 2017.

## ▪ SÉANCE DU 26 JUIN 2018

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 27/03/2018.
- Admissions en non-valeur
- Compte-rendu et avis de la commission d'examen des comptes du 07/06/2018 :
  - dossier créances prescrites,
  - approbation des comptes 2017.
- Affectation du résultat 2017.
- Proposition d'agrément de mademoiselle Alexandra Passoni – en tant que fondée de pouvoir et nommée sous-directrice.
- Désignation d'un représentant à l'antenne de Nogent Valophis Habitat.
- Convention de mutualisation d'un accueil téléphonique et courrier de premier niveau entre la caf de la Creuse et la caf du Val-de-Marne.
- Mise en œuvre du schéma départemental des services aux familles du Val-de-Marne.



## ▪ SÉANCE DU 25 SEPTEMBRE 2018

- Approbation du procès-verbal du conseil d'administration du 26/06/2018.
- Admissions en non-valeur.
- Admission en non-valeur pour une créance fonds plan crèche société Rose Bonbon.
- Élection du troisième vice-président au conseil d'administration (présentation du nouvel arrêté de la MNC du 15/06/2018);
- Élection de membres titulaires à différentes commissions :
  - élection d'un membre titulaire du collège des assurés sociaux à la commission des pénalités et à la commission des marchés,
  - élection d'un membre titulaire du collège des représentants des employeurs à la commission d'administration générale budgétaire, à la commission d'action sociale et à la commission d'examen des comptes,
  - élection d'un membre titulaire du collège des représentants des employeurs à la commission d'administration générale budgétaire,
  - élection de la vice-présidence de la commission d'administration générale budgétaire.
- Demande de la délégation Udaf pour désigner un membre titulaire Udaf et un membre suppléant Udaf à la commission d'examen des comptes.
- Élection des membres suppléants aux différentes commissions :
  - commission de recours amiable,
  - commission d'action sociale,
  - commission d'administration générale budgétaire,
  - commission d'examen des comptes,
  - commission d'attribution des aides au logement,
  - Commission des marchés.

- Élection des représentations extérieures manquantes :
  - fédération des centres sociaux,
  - conférences communales ou intercommunales du logement : Fontenay-sous-Bois,
  - conseils consultatifs de réussite éducative : Choisy-le-Roi, Villeneuve-Saint-Georges, Vitry-sur-Seine.
- Proposition d'agrément de madame Martine Toutain-Grandin – en tant que 2<sup>ème</sup> fondée de pouvoir.
- Démentement de monsieur Hacène Habi, administrateur du conseil d'administration de la caf.

## ▪ SÉANCE DU 23 OCTOBRE 2018

- Présentation du projet de budget prévisionnel de gestion administrative 2018.
- Présentation du projet de budget prévisionnel d'action sociale 2018.
- Présentation du rapport d'activité 2017.
- Présentation de la convention d'objectifs et de gestion 2018-2022.



# Les instances de pilotage

## SÉANCE DU 27 NOVEMBRE 2018

- Approbation des procès-verbaux des conseils d'administration des 25/09 et 23/10/2018.
- Admissions en non-valeur.
- Présentation du projet de budget prévisionnel de gestion administrative 2019.
- Présentation du projet de budget prévisionnel d'action sociale 2019.
- Renouvellement de la commission de recours amiable à compter de janvier 2019 :
  - mise en œuvre du décret n°2018-199 du 23/03/2018 relatif à la composition et au fonctionnement de la commission de recours amiable,
  - renouvellement de la présidence en séance ou en cra,
  - renouvellement de la délégation de pouvoirs,
  - renouvellement du secrétariat (secrétaire et secrétaire adjoint) de la commission.
- Projet de convention entre la maison départementale des personnes handicapées du Val-de-Marne et la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.



## L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Directeur  
Robert Ligier



Directeur Adjoint  
Stéphane Corre



Directeur Comptable et Financier  
Jean-François Hut



Directeur des Ressources  
Humaines et des Relations Sociales  
Rémi Gervat



Directrice de l'Action Sociale  
Jacqueline Polizzi



Directrice des Services Supports  
et des Relations avec le CA  
Emilie Hericher



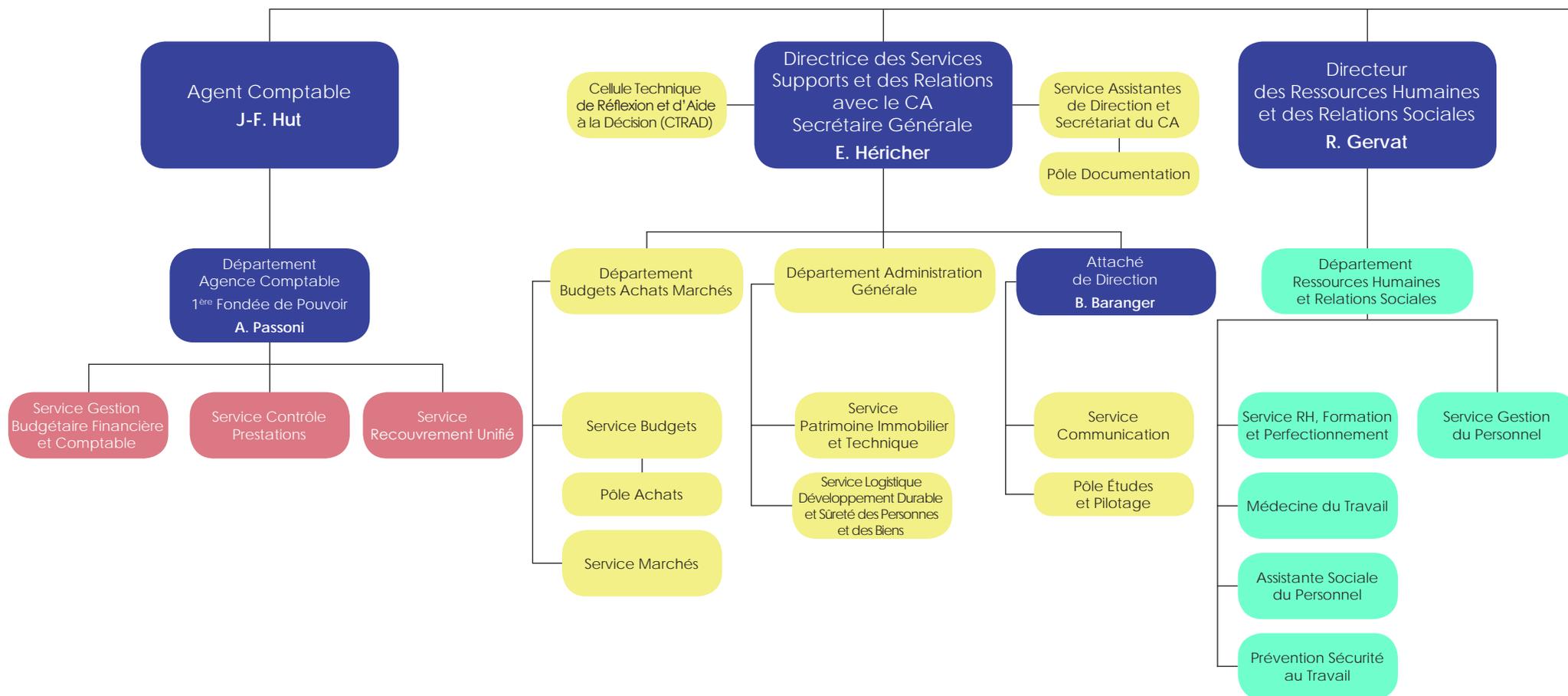
1<sup>ère</sup> Fondée de Pouvoir  
Alexandra Passoni

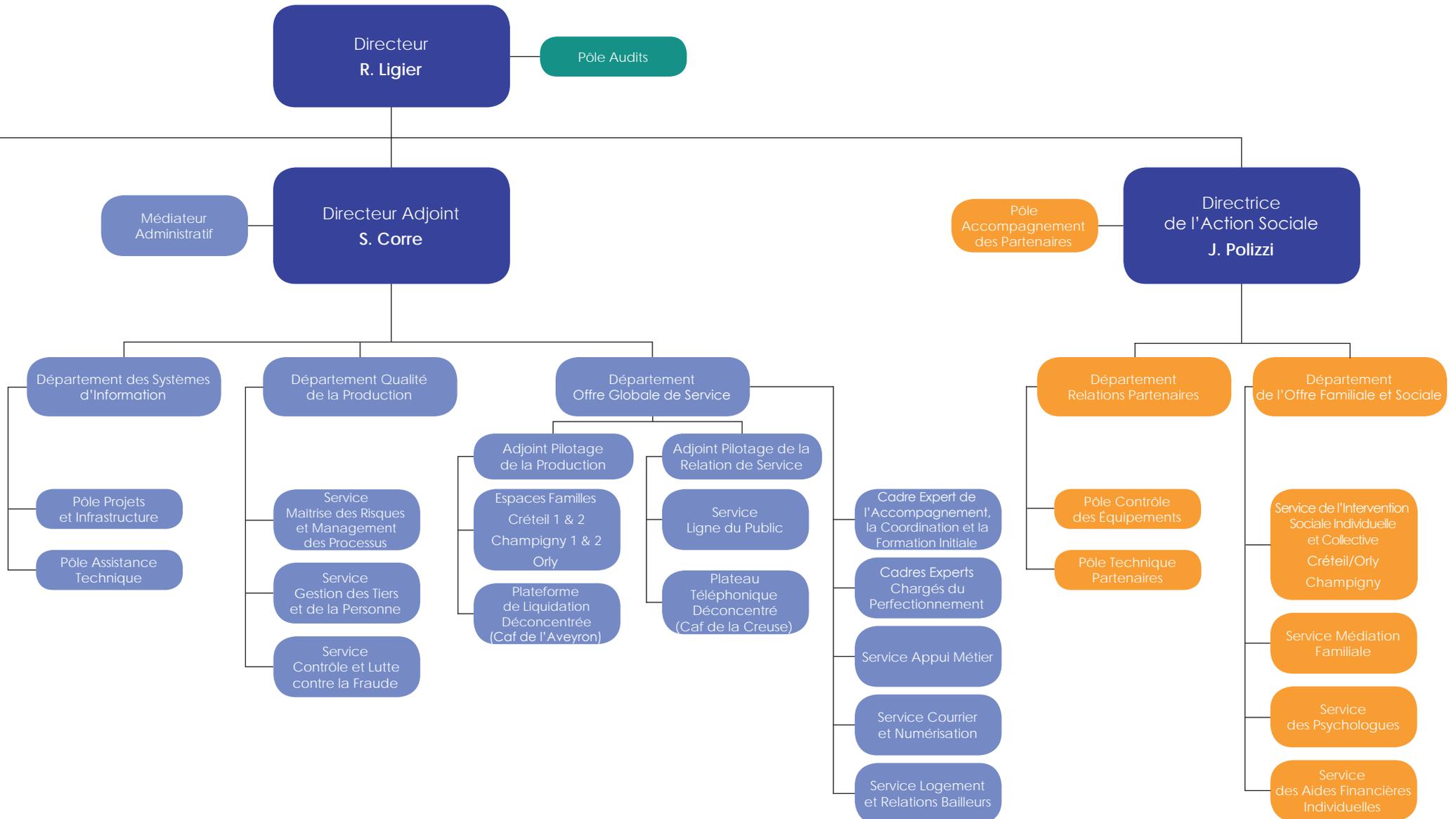


Attaché de Direction  
Bruno Baranger

# Les instances de pilotage

## L'ORGANIGRAMME DES SERVICES AU 31/12/2018





# L'offre d'accueil

En 2018, la caf du Val-de-Marne a poursuivi sa politique d'accueil axée sur la promotion des services en ligne sur le caf.fr, notamment par la mise en place d'un projet de réaménagement de l'accueil du siège de Créteil.

## UNE POLITIQUE D'ACCUEIL AXÉE SUR LA PROMOTION DU CAF.FR

### • La définition d'un projet de réaménagement de l'accueil de Créteil

Depuis 2015, des espaces caf.fr sont déployés dans les accueils de Créteil, Champigny et Orly, et renforcés notamment dans le contexte de la mise en place de la prime d'activité.

Le nouvel accueil de Créteil comptera 17 postes caf.fr ainsi que des boxes d'accueil supplémentaires pour accompagner les allocataires dans leurs démarches en ligne, les recevoir en rendez-vous et consolider les offres de service de la caf du Val-de-Marne.

Sur l'ensemble des trois sites, 95 673 allocataires ont été reçus dans les espaces caf.fr et sur rendez-vous, 69 966 allocataires se sont rendus dans les espaces caf.fr sur les sites de Créteil, Champigny et Orly, soit 73 % des visites aux accueils.

### • La mise en place du rendez-vous téléphonique

Le rendez-vous téléphonique a été mis en place sur les 3 sites à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2018, après une semaine test sur le site de Champigny en octobre 2018.

Ainsi, au total, 1 252 rendez-vous téléphoniques ont été réalisés entre début novembre et fin décembre 2018.



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

S'appuyant sur les points d'accès numériques pour la promotion du caf.fr, la caf du Val-de-Marne a poursuivi leur développement et l'accompagnement des partenaires dans l'utilisation des services en ligne. Le département compte 11 points d'accès numériques fin 2018 ; leur déploiement se poursuivra en 2019.

## LES OFFRES DE SERVICE

### • Des mesures visant à renforcer le service en langue des signes française (Lsf)

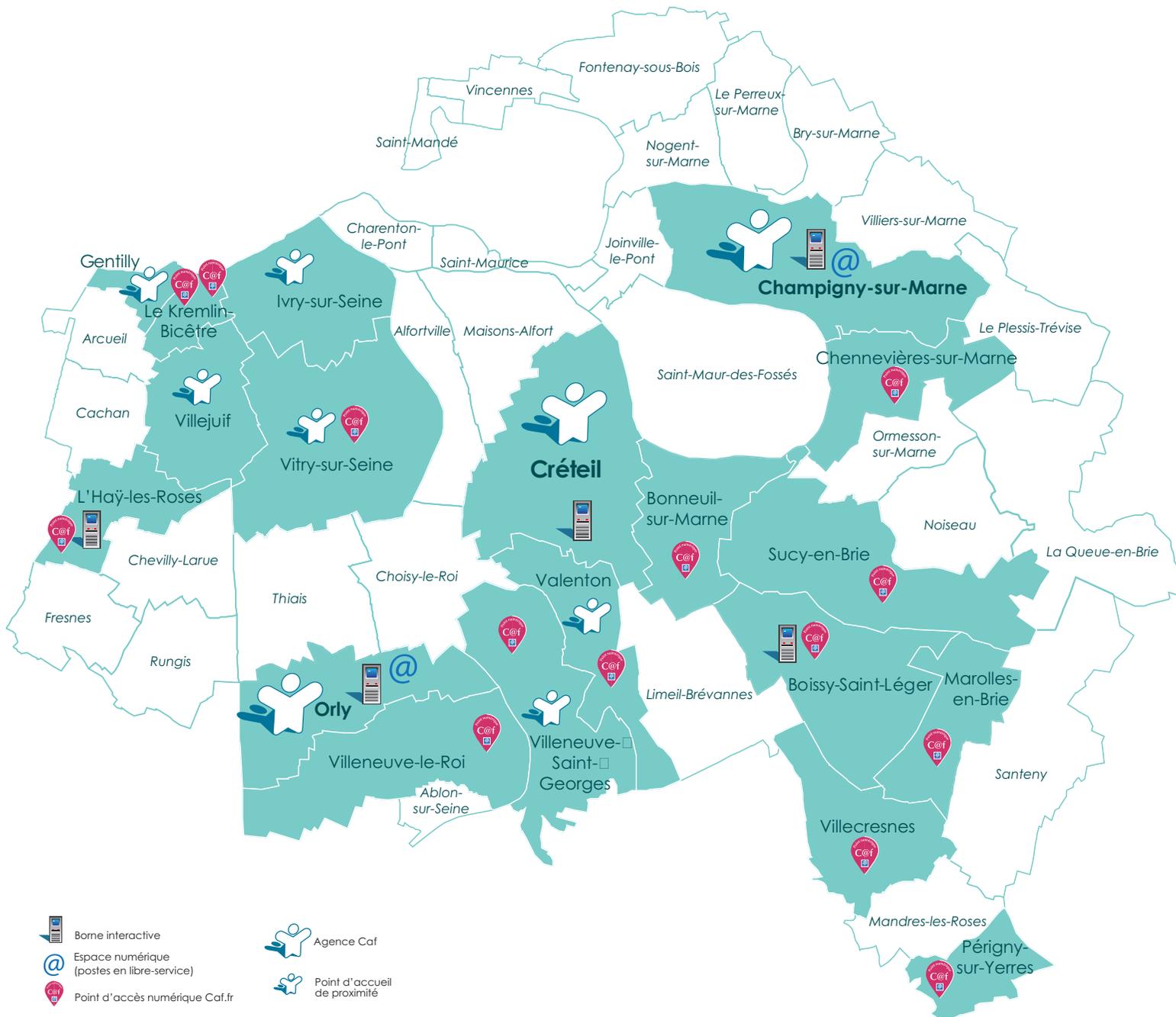
L'accueil en Lsf via un dispositif de visio-interprétation disponible depuis 2013 sur le site de Créteil, a été étendu aux sites de Champigny et Orly sur l'année 2016 et se déroule sur les trois sites sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h à 16h. Ce service a été utilisé pour 406 entretiens au cours de l'année 2018.

### • L'accueil interprétariat en langues étrangères

Mis en place en 2014, le service permet aux agents recevant des allocataires s'exprimant avec difficulté en français, de faire appel à un traducteur par téléphone. Diverses langues sont demandées : anglais, mandarin, bengali, tamoul, vietnamien, bulgare, russe... 127 entretiens ont eu lieu en 2018.

### • Le service écrivain public

Ouvert en 2014, le service écrivain public est sur rendez-vous un jour par semaine sur le site de Créteil. Depuis septembre 2017, il est étendu au site d'Orly et accueille les allocataires deux journées par mois. 232 allocataires ont été reçus à Créteil et 33 à Orly au cours de l'année 2018.



**Nos agences (sur rdv)**

**CHAMPIGNY-SUR-MARNE**  
2, rue Georges Dimitrov

**CRÉTEIL**  
Avenue du Général de Gaulle

**ORLY**  
3/5, avenue des Martyrs de Chateaubriant

**Nos accueils de proximité (sur rdv)**

**GENTILLY**  
Mairie (pôle gérontologie) - Passage Albert Thomas

**IVRY-SUR-SEINE**  
Espace AMELI - 124/126 boulevard de Stalingrad

**VALENTON**  
Relais social - 1, cour de la Ferme

**VILLEJUIF**  
Espace AMELI - 3 bis, passage de la Fontaine

**VILLENEUVE-SAINT-GEORGES**  
Relais interservices - 85, avenue du Président Kennedy

**VITRY-SUR-SEINE**  
Espace des solidarités - 27, avenue Maximilien Robespierre

**Nos points d'accès numériques Caf.fr**

**BOISSY-SAINT-LÉGER**  
Centre social Michel Catonné - Rue Gaston Roulleau

**BONNEUIL-SUR-MARNE**  
Espace de vie sociale Léo Lagrange - 5, rue des Clavizis

**CHENNEVIÈRES-SUR-MARNE**  
Espace socioculturel - 13, rue Rabelais

**LE KREMLIN-BICÊTRE**  
Centre social - 27, avenue Charles Gide

**LE KREMLIN-BICÊTRE**  
CCAS - 40, avenue Charles Gide

**L'HAÏ-LES-ROSES**  
CCAS Logement - 41, avenue Jean Jaurès

**MAROLLES-EN-BRIE**  
CCAS - Place Charles de Gaulle

**PÉRIGNY-SUR-YERRES**  
CCAS - Rue Paul Doumer

**SUCY-EN-BRIE**  
Maison du Rond d'Or - 16/19, place de la Fraternité

**VALENTON**  
Relais social - 1, cour de la Ferme

**VILLECRÉSNE**  
CCAS Espace Familles - 9, rue de l'Eglise

**VILLENEUVE-LE-ROI**  
Centre social de La Ferme du Parc des Meuniers - 60, rue Charles Nungesser

**VILLENEUVE-SAINT-GEORGES**  
Centre social Asphalte - 19, avenue de Valenton

**VITRY-SUR-SEINE**  
Centre social Balzac - 12, rue Olympe de Gouges

-  Borne interactive
-  Espace numérique (postes en libre-service)
-  Point d'accès numérique Caf.fr
-  Agence Caf
-  Point d'accueil de proximité

# 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...

Bien que taux de couverture départemental (48 %) reste inférieur au taux national (58 %), la caf a poursuivi un accompagnement 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 2018 en quelques chiffres clés :*

- Plus de 116,5 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 2,2 % par rapport à 2017.
- Près de 3 millions d'euros engagés pour la création de 255 nouvelles places en équipement d'accueil du jeune enfant, au titre des plans crèche national et local.
- 15 988 places d'accueil agréées au titre de l'accueil collectif psu sur le Val-de-Marne et 790 places au titre des micro-crèches Paje au 31 décembre 2018.
- 34 contrats enfance jeunesse en renouvellements ou avenants volet enfance, pour soutenir le développement de nouvelles actions.



- Près de 1,35 million d'euros de prestations de service engagés pour soutenir le fonctionnement de 41 relais assistantes maternelles (ram). Les missions des ram ont été renforcées avec un financement complémentaire de 51 000 euros en les impliquant dans l'utilisation du site mon-enfant.fr, la promotion de l'accueil individuel et la formation continue des assistantes maternelles. Le réseau des ram est animé par la caf.
- Par ailleurs, près de 66 000 euros ont été versés aux nouvelles assistantes maternelles afin de faciliter leur installation, soit une hausse 10 000 euros par rapport à 2017.

46 020 familles bénéficiaires de la paje (- 0,9 %) dont :

- 5 576 bénéficiaires de la prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)
- 12 334 bénéficiaires d'un complément mode de garde (assistant maternel, à domicile ou structure)

Près de 222 millions d'euros versés au titre de la paje (- 4,5 %)

### *Des éléments contextuels*

Au-delà de l'accroissement du nombre de places d'accueil, la caf poursuit le soutien à la qualité de l'accueil du jeune enfant en finançant des actions innovantes ou encore en favorisant l'accès de jeunes enfants porteurs d'un handicap, dans les structures d'accueil collectif. Elle a ainsi engagé plus de 1,55 million d'euros au profit de 54 projets pour renforcer son accompagnement dans le cadre du fonds publics et territoire.

Comme sur l'ensemble de la période contractuelle 2013-2017, la présence de promoteurs et exploitants privés sur le territoire du Val-de-Marne a permis d'accroître réellement l'offre. Ainsi, 75 % des projets soutenus en 2018 sont portés par le secteur privé, seuls 4 projets ont été promus par une collectivité territoriale ou un établissement public.

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

Au côté de ses partenaires, la caf soutient l'accueil et les loisirs des enfants et des jeunes de 4 à 25 ans, pour faciliter l'accès à leur autonomie.

A ce titre, elle a engagé en 2018 :

- Plus de 28 millions d'euros pour soutenir le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement, soit une évolution de près de 3 % par rapport à 2017.
- Plus de 3,3 millions d'euros pour améliorer et créer de nouvelles places d'accueil de loisirs, ce qui représente une hausse de près de 225 % par rapport à 2017.
- 30 contrats enfance jeunesse, renouvellement(s) ou avenant(s) volet jeunesse, signés en 2018, pour soutenir le développement de nouvelles actions.

- 792 enfants de 4 à 17 ans partis en centres de vacances, soit une baisse de près de 15 % par rapport à 2017. La baisse du nombre de départs en vacances collectives, constatée depuis plusieurs années, se poursuit voire s'accélère également au niveau national.
- La caf du Val-de-Marne s'implique aussi dans le processus d'insertion sociale et professionnelle des jeunes en versant près de 321 664 euros, au titre de projets adolescents et jeunes déployés sur le territoire, et en allouant plus de 289 624 euros aux quatre foyers de jeunes travailleurs situés sur le département. Ce financement tend néanmoins à baisser depuis plusieurs années.
- La caf poursuit également son effort pour renforcer la qualité de l'accueil de loisirs sans hébergement, notamment en versant plus de 824 000 euros, afin de faciliter l'accueil des enfants porteurs d'un handicap.

### *Les éléments de contexte marquant l'année 2018*

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.

En 2018, 31 nouvelles collectivités sont revenues à une semaine de 4 jours, contre 14 en 2017. A la rentrée 2018, seules 2 villes ont fait le choix de maintenir la semaine d'école sur 4,5 jours.

La rentrée 2018 a été également marquée par l'amorce du « plan mercredi » qui a concerné 7 villes pour un montant total de 67 739 euros. Ce nouveau dispositif est amené à monter en puissance en 2019. Dans ce cadre, la caf est signataire des « projets éducatifs territoriaux » et soutient les partenaires dans leur élaboration.

# 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'est engagée au côté de ses partenaires institutionnels et associatifs, pour soutenir les parents. Pour ce faire, la caf concourt :

- ... à la coordination du réseau partenarial et au financement des dispositifs d'aide à l'exercice de la fonction parentale
- Dans le cadre du réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement à la parentalité (reaap), 90 actions, dont 20 nouvelles, ont été soutenues à hauteur de 270 000 euros.
- 5 associations de médiation familiale œuvrant aux bénéficiaires des familles du Val-de-Marne, ont bénéficié de 449 000 euros pour financer 8,26 équivalents temps plein de médiateurs familiaux (contre 7,32 en 2017). Ces médiatrices ont finalisé 551 mesures de médiation en 2018. Par ailleurs, la caf du Val-de-Marne dispose d'un service de médiation familiale propre, composé de deux médiatrices familiales, privilégiant les familles les plus éloignées de l'accès à ce service. La caf a en outre soutenu l'informatisation de ces équipements permettant un meilleur suivi de leur activité.
- 2 espaces rencontres ont été soutenus à hauteur de 337 462 euros, pour un total de 4 400 heures d'ouverture au public.
- 21 lieux d'accueil enfants parents, dont 3 nouveaux lieux, ont été financés pour près de 115 000 euros.
- 2 appartements « parentalité », situés à l'Hay-les-Roses et Vitry-sur-Seine, sont mis à disposition des familles du Val-de-Marne. Ces équipements sont gérés par l'association Thalie.

- 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. Comme en 2017, 7 séances collectives ont été menées en 2018 et ont permis d'informer 179 futurs parents. Depuis 2017, les travailleurs sociaux sont associés aux ateliers maternité afin de présenter leur service, leurs missions et répondre aux questions liées aux modes de garde et à la fonction parentale.
- ... à l'égalité des chances des enfants avec deux dispositifs
- Les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (clas) : près de 700 000 euros au bénéfice de 338 groupes. 4 nouveaux porteurs de projet ont mis en œuvre un clas sur l'année scolaire 2018-2019.
- L'allocation de rentrée scolaire : 63 548 familles (+ 1,2 %) ayant des enfants âgés de 5 à 17 ans en ont bénéficié pour un montant de 42,4 millions d'euros.
- ... au renforcement du soutien à l'exercice de la parentalité
- La caf apporte un soutien renforcé aux centres sociaux : elle a ainsi agréé et financé 31 centres sociaux soit 2 de plus qu'en 2017, au titre de la prestation « animation collective famille », pour près de 684 000 euros. Les référents familles de ces structures participent au renforcement des actions parentalité développées dans le cadre du réseau départemental.
- La caf aide directement les familles au titre des aides aux vacances familiales : plus de 1,1 million d'euros ont été alloués au bénéfice de 2 682 familles. Par ailleurs, elle a poursuivi l'aide aux familles les plus éloignées d'un accès aux vacances familiales en soutenant 17 porteurs de projets qui ont mis en place 42 séjours pour 130 familles (+ 20 %). Le pourcentage de familles monoparentales est stable par rapport à 2017 (55 %). Les séjours ont concerné 272 enfants.

- La caf du Val-de-Marne a mis en place un partenariat privilégié avec l'association pour le couple et l'enfant du Val-de-Marne en lui déléguant la mission d'animation du réseau parentalité depuis 2015, avec pour missions de favoriser les liens entre les partenaires et l'émergence de nouveaux projets, de développer le réseau et le maillage territorial en accompagnant les porteurs de projets, et enfin d'initier des rencontres départementales.

- à la mise en œuvre du schéma départemental des services aux familles

L'année 2018 a été également marquée par divers événements :

- Le schéma départemental des services aux familles, piloté par le préfet et coordonné et animé par la caf, a été signé en 2017. Suite à la présentation du schéma à l'ensemble des acteurs de la petite enfance et de la parentalité en mai 2018, des groupes de travail ont été mis en place. La scolarisation des 2 à 3 ans, l'accueil des enfants porteurs de handicaps et l'accompagnement des parents d'adolescents furent les thématiques abordées en ateliers.
- Débuté à l'automne 2017, l'événementiel « balades contées », qui visait à créer une dynamique d'échanges et de partages entre familles et professionnels à travers les livres et les contes, s'est prolongé en juin 2018 avec trois animations en direction d'un public sourd et malentendant. Spectacles, tables rondes et animations ont ainsi rassemblé de nouveau des parents et des professionnels afin de faciliter l'accès à la culture et à la lecture en famille.
- Les séances d'informations collectives « parents après la séparation », démarrées en 2017, se sont poursuivies en 2018 au bénéfice de parents ayant déclaré une séparation ou en instance de séparation, conformément à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes. Elles visent à les informer de leurs responsabilités vis-à-vis de leurs enfants, des démarches à entreprendre lors d'une séparation (ou après une séparation), tout en insistant

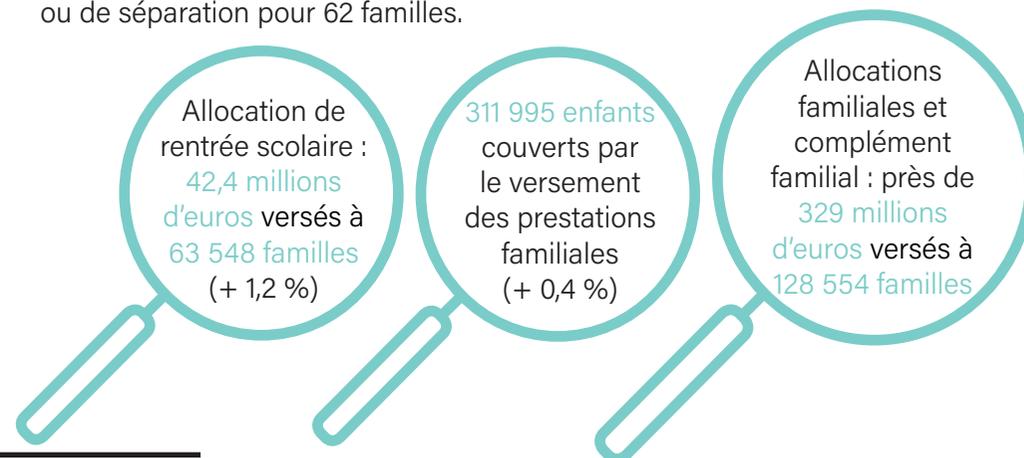
sur le bien-être de l'enfant. Co-animées par des professionnels de la caf et de partenaires locaux (associations de médiation familiale, maison de la justice et du droit, ...), ces séances ont eu lieu sur trois puis sur quatre lieux lors des quatre derniers mois de l'année 2018 (un centre social, deux maisons de la justice et du droit et le tribunal de grande instance de Créteil).

- ... à la consolidation du soutien à la parentalité par un accompagnement social ciblé

Les trois psychologues de la caf ont reçu 89 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. 929 entretiens ont été réalisés, dont 207 entretiens familiaux. 62 % des familles reçues en consultation présentent au moins trois facteurs de vulnérabilité : 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 relais assistants maternels.

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la parentalité, les travailleurs sociaux se sont mis à la disposition de familles confrontées à des situations de décès de parent(s) ou d'enfant(s) pour 190 familles, de handicap pour 143 familles ou de séparation pour 62 familles.



# 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.



### • Prevenir 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.

- Au titre de la mission « impayés de loyer », 1 030 familles (424 accompagnements et 606 infos conseil) ont fait l'objet d'une offre de service du travail social au cours de l'année 2018.
- Au titre du soutien financier loyer et énergie aux familles, plus de 66 000 euros ont été versés à 60 familles. 28 ont bénéficié de secours loyers, 26 d'un concordat entre la caf, la famille et le bailleur pour résorber la dette locative, et 6 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'agence régionale de santé, participation active au pôle de lutte contre l'habitat indigne de la DRHIL et développement d'actions collectives portées par le travail social :
  - Non-décence du logement : 1 594 familles (1106 accompagnements et 488 infos conseil) ont été contactées par un travailleur social ;
  - 40 098 euros versés au titre des aides et prêts à l'amélioration de l'habitat ;
  - 718 065 euros versés à 535 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier en cas de relogement ;
  - 306 778 euros versés à 143 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier dans le cadre d'un relogement prioritaire au DALO ;
  - 132 120 euros versés à Soliha est parisien et 33 000 euros aux trois comités locaux pour le logement autonome des jeunes du département ;
  - 3 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 en s'appuyant sur les orientations du schéma départemental d'action sociale signé en 2016. Au 31 décembre 2018, le Val-de-Marne compte 39 sociaux et 15 espaces de vie sociale soit 54 équipements participant à l'animation de la vie sociale :

- plus de 2,4 millions d'euros ont été alloués au titre de la prestation de service animation globale des centres sociaux,
- plus de 333 000 euros au titre de la prestation animation locale aux espaces de vie sociale.

La caf soutient également la fédération départementale des centres sociaux et socioculturels, à hauteur de 80 000 euros pour l'exercice 2018. Au-delà de l'accompagnement des équipes de ces structures, notamment dans le cadre de l'élaboration de diagnostics territoriaux ou de l'implication des habitants, la fédération accompagne la préfiguration de nouveaux centres sociaux sur les territoires politique de la ville selon les orientations nationales.



Près de 375 millions d'euros  
versés au titre des aides au logement  
(- 5,1 %)

132 214 bénéficiaires d'aides au logement  
(+ 2,1 %) dont :

- 73 601 bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement / apl (+ 2,7 %)
- 36 675 bénéficiaires de l'allocation logement sociale / als (+ 3,8 %)
- 21 938 bénéficiaires de l'allocation logement familiale / alf (- 2,7 %)

# L'offre globale de services

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

### • Orientation et accompagnement des bénéficiaires du revenu de solidarité active

Le conseil départemental du Val-de-Marne a fait évoluer le dispositif rsa de façon à réduire les délais entre l'instruction, l'orientation et l'entrée dans l'accompagnement des bénéficiaires. En conséquence, les journées d'information et d'orientation ont été progressivement supprimées fin 2017.

Depuis janvier 2018, le protocole rsa majoré 2018-2020 reliant la caf et le conseil départemental est entré en vigueur. Les publics bénéficiaires du rsa majoré sont ainsi orientés vers la caf, par le système d'information du conseil départemental en fonction des caractéristiques.

Ces nouvelles modalités ont engendré un accroissement important du nombre d'accompagnements, avec le passage de 173 nouveaux contrats en 2017, à 340 nouveaux contrats en 2018 (279 en référence unique sociale caf et 61 en référence unique pôle emploi avec appui social caf).



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

L'année 2018 a été marquée par la consolidation de 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 renforcé.

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

- du handicap ou de la maladie chez l'enfant : 143 familles concernées par une offre de service en 2018, dont 102 accompagnements et 41 infos conseil,
- du décès d'un ou des parents: 73 familles concernées par une offre de service en 2018, dont 25 accompagnements et 48 infos conseil,
- du décès d'un enfant : 19 familles concernées par une offre de service en 2018, dont 6 accompagnements et 13 infos conseil,
- d'une séparation : 62 familles concernées par une offre de service en 2018, dont 36 accompagnements et 26 infos conseil.

Par ailleurs, l'équipe de psychologues de la caf accompagne les familles fragilisées, notamment par un cumul de difficultés (62 % des publics reçus). 43 % des familles reçues sont dans des situations précaires, en matière de logement (pour 25 % d'entre elles) et/ou d'emploi (pour 36 % d'entre elles).

Pour renforcer l'accompagnement des familles confrontées à des difficultés perturbant l'équilibre familial, la caf soutient 7 associations d'aide à domicile à hauteur de 3,7 millions d'euros.

### rsa

- Plus de 262 millions d'euros versés
- 43 845 bénéficiaires
- 4 227 perçoivent une majoration pour parent isolé

### prime d'activé

- 53 466 bénéficiaires (+ 15,2 %)
- 102,4 millions d'euros versés
  - 187,20 euros par foyer



- 17 806 bénéficiaires de l'aah (+ 2,3 %)
- 6 989 bénéficiaires de l'aeeh (+ 6,8 %)
- Près de 179 millions d'euros versés (aah et aeeh) (+ 3,2 %)
- rsa-aah-ppa : plus de 515 millions d'euros versés au titre de la solidarité et l'insertion (+ 7,5 %)



# La performance et la maîtrise de l'activité

## NOS RÉSULTATS SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Nos objectifs institutionnels	2017		2018	
	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats
Part des pièces traitées en moins de 16 jours	85 %	77,8 %	85 %	86,2 %
Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours	85 %	94,7 %	85 %	95,7 %
Part du stock avec antériorité <= 15 jours	85 %	57,4 %	85 %	77,5 %
Temps d'attente à l'accueil inférieur à 20 minutes	85 %	91,6 %	85 %	95,1 %
Efficacité téléphonique	90 %	68,0 %	90 %	84,6 %

Le plan de redressement mis en oeuvre en 2014 a été consacré prioritairement à la reconstitution des effectifs de production mais également à la qualité de service et à un pilotage plus resserré et exigeant.

L'année 2018 est marquée par des progrès sensibles en termes de fluidité de l'écoulement de la charge de travail prestations, et par un retour à des résultats désormais plus conformes aux engagements de service inscrits dans la convention d'objectifs et de gestion.



Le solde de pièces à traiter, qui s'est élevé en moyenne à 7,8 équivalents jours de production en 2017, a ainsi pu être ramené à une moyenne de 4,4 équivalents jours en 2018.

En contrepoint de cette gestion plus fluide des dossiers, la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne a pu réduire l'antériorité moyenne de son solde de pièces à traiter. En effet, alors que sur l'ensemble de l'année de 2017, seulement 57,4 % des pièces à traiter présentait une antériorité inférieure ou égale à 15 jours, cette proportion s'est établie en moyenne à 77,5 % sur l'ensemble de l'année 2018.

Dans ce contexte d'amélioration, les objectifs fixés par la cog concernant les engagements de service allocataire ont pu être tenus en matière de délais de traitement des dossiers minima sociaux et des dossiers normaux, et pratiquement tenus en termes d'efficacité de la réponse téléphonique.

## LA MAÎTRISE DES RISQUES ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'APPROCHE QUALITÉ

Le plan local de contrôle interne 2018 a permis de décliner les 73 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 (direction comptable et financière, action sociale, prestations, services support).

Parmi les objectifs les plus significatifs figurent notamment :

- L'OAC (objectif agence comptable, désormais direction comptable et financière) : 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), réparti sur plusieurs axes : plan de contrôle de l'agent comptable, datamining métier et cibles locales.
- 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) : 3 043 contrôles réalisés, soit 89 % de l'objectif fixé. Objectif non atteint malgré une nette progression observée par rapport au résultat de 2017 (+ 26 points).
- L'objectif datamining portant sur les données entrantes (données fournies par l'allocataire) : 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). Il 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 4 824 dossiers à contrôler (contrôles sur pièces et contrôles sur place), 4 928 l'ont été (objectif atteint à 102 %).

- Les objectifs en action sociale : les objectifs nationaux de 10 % minimum 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 % (71 établissements contrôlés).
- La sécurité des systèmes d'information fait également partie des référentiels dont la conformité pour 2018 a été contrôlée par des vérifications de la part de la cnaf notamment par le biais d'audit sur place. Il est ressorti de ces vérifications que l'essentiel des sécurisations est conforme aux attentes.

Pour inscrire la qualité au cœur des préoccupations de la caf, le plan de supervision ordonnateur a été reconduit en 2018. Adossé à l'utilisation de l'outil qualicaf, il permet une homogénéisation des pratiques de supervision et la traçabilité du traitement des dossiers.

6 015 supervisions obligatoires ont été réalisées dans les domaines prestations légales, relation client, maîtrise des risques internes et externes, action sociale, comptabilité/trésorerie, recouvrement et RH. Pour chacun des domaines, l'objectif a été atteint ou dépassé. S'ajoutent à cela, 429 supervisions locales. Au total 6 444 supervisions ont donc été effectuées. De même, le déploiement national de la démarche qualité intégrée s'est poursuivi en 2018 avec l'arrivée de nouveaux processus dont le plus marquant est le référentiel lié au pilotage et à la gestion du contrôle sur pièce livré en novembre 2018.

Deux processus importants ont également été livrés en juin 2018 : gestion de la comptabilité et gestion des budgets.

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.

# La performance et la maîtrise de l'activité

## LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### • Une politique RH particulièrement active en matière d'insertion

L'année 2018 a poursuivi une politique d'insertion active avec la mise en place de 4 sessions de gestionnaires-conseil comprenant 52 stagiaires ayant signé un contrat de professionnalisation.

Par ailleurs, suite à l'obtention de leur certification de gestionnaires conseils, 23 agents ont signé un CDI en 2018.

### • Une politique de formation dynamique

Le taux de l'effort de formation pour 2018 s'élève à 10,87 %.

Ce taux d'effort s'explique notamment par la formation initiale des agents composant les quatre classes de gestionnaires-conseil.

L'accent est également mis sur le perfectionnement de ces agents par l'instauration de formations techniques en interne mais également par leur participation aux modules complémentaires de partenaires institutionnels.

Par ailleurs, la politique d'accompagnement des managers dans leur prise de fonctions a été renforcée dans l'objectif d'une bonne appropriation des pratiques managériales, notamment par la mise en place des groupes d'analyse de la pratique professionnelle et la formation des cadres nouvellement embauchés ou promus.

### • Une politique de qualité de vie au travail ambitieuse

- **En termes d'accompagnement des salariés** : la direction prend systématiquement en charge les situations personnelles auxquelles certains salariés doivent faire face (fin de vie d'un proche, problématiques d'accès à un logement, ...).

Les demandes de mobilité interne et les projets professionnels des salariés sont examinés et peuvent faire l'objet d'un accompagnement si besoin.

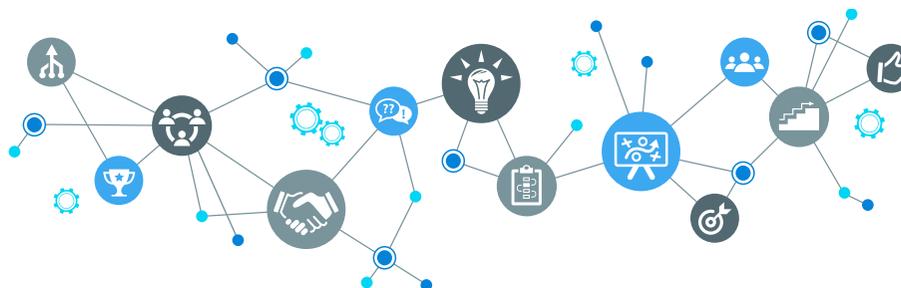
Par ailleurs, les personnes en situation de handicap sont accompagnées dans la recherche de solutions adaptées d'aménagement de poste dans le cadre de la priorité donnée au maintien dans l'emploi.

Enfin, les espaces de travail sont aménagés en tenant compte de la spécificité des métiers et en tenant compte des préconisations de la médecine du travail et/ou de l'ergonome du travail.

- **En termes de conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale** : en application de l'accord local relatif au télétravail, 102 agents exercent leur action en télétravail sur une, deux ou trois journées en 2018.

Le déploiement de ce dispositif continue sur 2019.

Le partenariat avec les crèches débuté en 2015 met à disposition des salariés 15 places de crèches pour les salariés de la caf du Val-de-Marne.



- Un dialogue social actif

En 2018, 17 réunions du comité d'entreprise, 8 du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail et 12 de la délégation du personnel ont eu lieu.

Outre la tenue de ces instances, 5 réunions de négociation annuelle obligatoire ont été programmées. C'est dans ce cadre que le protocole d'accord relatif aux modalités de mise en place de l'indemnité kilométrique vélo a été signé avec les organisations syndicales et agréé par l'autorité de tutelle.

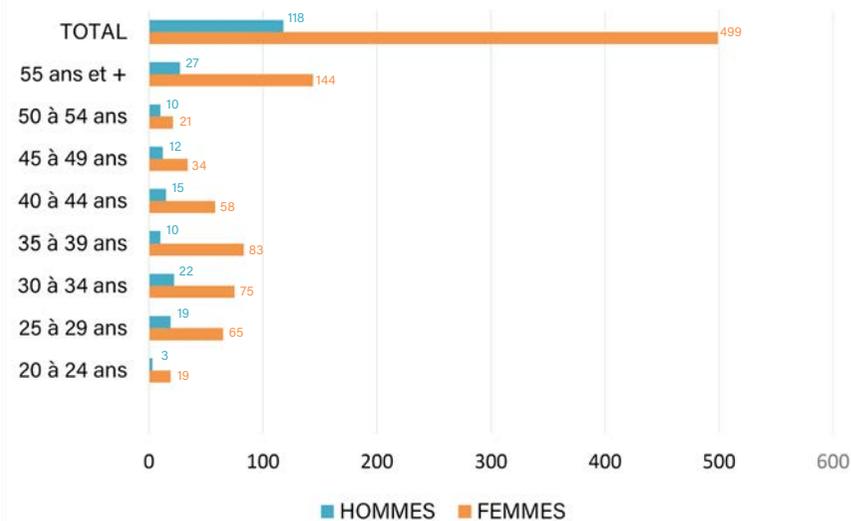
Par ailleurs, des rencontres régulières sont organisées entre le directeur et les organisations syndicales ; il y en a eu 22 en 2018.

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

L'effort mené en matière de suivi des effectifs et des masses budgétaires s'est poursuivi en 2018 dans un fort contexte de restrictions financières.



Pyramide des âges au 31 décembre 2018



617 agents

- 499 femmes (81 %)
- 118 hommes (19 %)

# La performance et la maîtrise de l'activité

## LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En 2018, les 3 043 contrôles sur place ont permis de détecter près de 5,8 millions d'euros d'indus et 1,8 million d'euros de rappels, soit 7,6 millions d'euros d'impact financier.

De même, 57 % des contrôles sur place aboutissent à un indu, 41 % à un rappel. 65 % des enquêtes ont abouti à une régularisation avec impact financier, 27 % à une suspicion de fraude et 3 % à une suspension des droits pour obstacle au contrôle. Les 5 % restants sont des contrôles qui ont constaté l'entière conformité du dossier au regard de la situation réelle de l'allocataire.

Parue en 2016, la charte de contrôle, 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.

En outre, l'article L.114-17 du code de la sécurité sociale donne la possibilité au directeur de l'organisme chargé de la gestion des prestations familiales, de prononcer une pénalité à l'encontre de l'allocataire qui fait obstacle ou se soustrait aux opérations de contrôle d'un contrôleur assermenté.

La pénalité pour obstacle à contrôle vise à sanctionner l'utilisateur qui ne fournit pas l'ensemble des éléments d'information nécessaires au paiement de son juste droit. C'est dans ce contexte qu'en 2018 la caf du Val-de-Marne a sanctionné 28 allocataires en leur appliquant un montant total de 5 035 euros de pénalités financières.

Les usagers de la caf ont des droits et également 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, automatisés ou non, avec les autres organismes de sécurité sociale (cpam, urssaf, sécurité sociale des indépendants notamment), 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. L'exploitation de ces signalements a permis de traiter 109 contrôles en 2018 pour un impact financier de plus de 600 000 euros.

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 sévèrement les abus recensés, tant au niveau des modalités de paiement accordées que des sanctions appliquées.

**Vous**  
**DÉCLAREZ**  
votre situation

**La Caf**  
**TRAITÉ**  
votre dossier

**Vous**  
**SIGNALEZ**  
vos changements de vie

**La Caf**  
**CONTRÔLE**  
vos informations

Comme depuis plusieurs années, en 2018 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 ou son représentant, le directeur comptable et financier ou son représentant, et les agents du service fraude examine les dossiers et statue sur la qualification frauduleuse de l'indu et la sanction à appliquer au regard du barème national.

En 2018, cette commission administrative des fraudes a étudié 833 cas de suspicions de fraude équivalant à plus de 4,6 millions d'euros de préjudice financier. Elle n'a pas retenu la qualification de fraude pour 21 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) : 319 avertissements et 478 pénalités ont été prononcés pour un montant total de 330 000 euros. 21 poursuites pénales ont, quant à elles, été engagées.



## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2018, la caf du Val-de-Marne a poursuivi son engagement 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 sensibiliser les collaborateurs à la démarche développement durable, de les faire adhérer aux actions de réductions des impacts environnementaux et de les encourager à adopter des comportements éco-citoyens.

- Le développement du télétravail : 102 télétravailleurs au 31 décembre 2018 soit 16,88 % des effectifs, favorisant à la fois la qualité de vie, le bien-être au travail et la mobilité durable.
- L'installation, sur chaque palier et sur chaque site, d'un nouvel espace développement durable destiné à la collecte de nouveaux déchets recyclables (bouteilles en plastique, cannettes en métal, piles, lampes, tubes fluorescents) et permettant l'adoption de nouveaux gestes éco-responsables au bureau.
- L'élaboration du plan de mobilité 2018 avec son plan d'actions 2018-2022, démarche globale visant à optimiser tous les déplacements liés aux activités professionnelles, en favorisant l'usage des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle.
- La mise en place de l'indemnité kilométrique favorisant l'usage du vélo.

# La performance et la maîtrise de l'activité

- Les projets immobiliers qui intègrent désormais les objectifs de performance énergétique et d'amélioration de la qualité de vie au travail, notamment dans le cadre du réaménagement de l'accueil de Créteil.
- La venue sur le siège de Créteil d'un professionnel pour une présentation et une démonstration avec essai du vélo intermodal électrique.
- La participation de la caf du Val-de-Marne pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive à Odyssea 2018 dans le cadre de la recherche contre le cancer du sein avec 88 salariés qui ont pris part à cet événement caritatif et festif, véritable succès au sein de notre organisme.
- La participation à l'action « manger – bouger autour du lac » à Créteil. Cet événement a permis aux agents de la caf, de l'urssaf et de la cpam du Val-de-Marne de se rencontrer et de partager un moment convivial sur la pause méridienne autour du thème de la nutrition et du sport.
- La participation de 30 salariés de l'organisme au don du sang organisé par l'Établissement français du sang.
- L'optimisation des déplacements professionnels par l'utilisation des équipements de visioconférence a constitué un axe fort en 2018 : 307 heures (+ 25 % par rapport à 2017) afin de favoriser la mobilité durable.
- La sensibilisation du personnel via l'intranet sur les grands rendez-vous de l'année et leurs enjeux : semaine européenne du développement durable, semaine de la mobilité durable, semaine européenne de la réduction des déchets...
- La semaine du handicap qui marque la forte implication et l'engagement de la caf du Val-de-Marne en faveur des salariés en situation de handicap.

Les perspectives pour l'année à venir consistent principalement à :

- Poursuivre cette mobilisation en privilégiant l'échange d'expériences et la mise en place d'opérations de communication axées sur les bonnes pratiques des gestes éco-responsables, qui restent des préalables incontournables pour lutter contre les gaspillages.
- Prendre en compte les nouvelles orientations du plan immobilier 2018-2021 et 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.





# Rapport d'activité 2018

Directeur de la publication : Robert Ligier  
Création et conception graphique : service communication - OTG  
Crédit photos : Christine Le Duc - Passerelle de Bry, Le Perreux-sur-Marne  
Impression : Siri, Paris Septembre 2019

