



NOTRE ACTIVITÉ

2019

SOMMAIRE

4

LE MOT DU DIRECTEUR

5

LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE
DU VAL-DE-MARNE

5

La population allocataire en 2019

6

La cttrad : des études régionales au service de
l'évolution des politiques sociales

8

L'ANNÉE 2019 EN CHIFFRES

10

LE PILOTAGE ET LA GOUVERNANCE

10

Le conseil d'administration

15

L'équipe de direction

16

L'organigramme des services au 31/12/2019

18

L'OFFRE D'ACCUEIL DE LA CAF
DU VAL-DE-MARNE

20

L'OFFRE GLOBALE DE SERVICES

20

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

22

Soutenir la fonction parentale
et faciliter les relations parents - enfants

24

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

26

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

28

LA PERFORMANCE ET LA MAÎTRISE DE L'ACTIVITÉ

28

Nos résultats sur les engagements de services

29

Le contrôle interne et la démarche qualité intégrée

30

La gestion des ressources humaines

32

La prévention et la lutte contre la fraude

34

Le développement durable

LE MOT DU DIRECTEUR

“ Au cours de l'année 2019 la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne a du s'engager pleinement pour la mise en œuvre de son contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion mais elle aura eu également à répondre aux nombreux défis de gestion qui se sont posés à elle dans un contexte de crise profondément marqué économiquement et socialement.

Ainsi en termes d'accès aux droits, avec l'élargissement et la revalorisation de la prime d'activité en janvier 2019, c'est plus de 24 000 bénéficiaires dans le Val-de-Marne qui ont pu bénéficier du nouveau dispositif voulu par les pouvoirs publics ; plus globalement la caf comptabilise désormais 16 400 nouveaux allocataires, portant notre population allocataire à plus de 287 000.

En dépit de la forte augmentation des charges de travail, pour partie liée à l'intégration de ces nouveaux bénéficiaires, la caisse a su poursuivre en 2019 la dynamique d'amélioration de ses résultats de service public que nous avons engagée dès l'année 2014, et qui concrétisent nos engagements collectifs afin d'apporter un service public de qualité à tous les allocataires du département du Val-de-Marne.

La recherche constante de la qualité de service, à destination de nos allocataires et de nos partenaires, s'est concrétisée par exemple par la rénovation de l'accueil de Créteil et le réaménagement de l'espace numérique de Champigny-sur-Marne, démarche qui s'inscrit dans le droit fil de la politique de développement pour l'inclusion numérique de nos publics.

Sur le plan du renforcement de nos actions partenariales, nous avons affiné le travail préparatoire, en lien étroit avec nos partenaires du conseil départemental et des villes, afin de préparer le déploiement des conventions territoriales globales à compter de 2020 pour pouvoir définir au mieux, ensemble et dans la cohérence territoriale, les priorités d'interventions sociales à conduire en faveur des familles, notamment dans les domaines de la petite enfance et de la parentalité.

Au moment où j'écris ces lignes, la crise sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 occupe collectivement nos préoccupations, et toutes nos pensées vont aux victimes de ce terrible virus. À travers cette crise nous avons tous pu mesurer que notre système de protection sociale est l'une des raisons essentielles pour lesquelles nous avons su répondre et faire face à cette situation sans précédent. Nos dispositifs d'interventions ont permis ainsi d'atténuer les effets de cette nouvelle crise économique et sociale que nous avons à affronter. A ce titre, la caf du Val-de-Marne a su et a pu apporter des réponses humaines, sociales et financières, adaptées aux situations de précarité et de pauvreté en augmentation constante.

Cet éditorial n'ayant point vocation à l'exhaustivité, je vous laisse maintenant consulter le rapport annuel d'une année 2019 où la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne a accompagné et a soutenu tous les allocataires, grâce à l'engagement quotidien de l'ensemble de ses salariés, et à l'implication des membres de son conseil d'administration, tous mobilisés pour la défense du service public de la famille.

Bonne lecture à toutes et tous.

Robert LIGIER

LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE DU VAL-DE-MARNE

LA POPULATION ALLOCATAIRE EN 2019

La caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne compte 287 055 allocataires au 31 décembre 2019, contre 270 696 recensés fin 2018, soit une augmentation de 6 %.

Comme c'est le cas depuis la mise en place de cette nouvelle prestation en 2016, ce fort accroissement de la population allocataire est toujours principalement issu, dans le Val-de-Marne, de l'augmentation du nombre d'allocataires bénéficiaires de la prime d'activité. L'augmentation du nombre de bénéficiaires de cette prestation a été particulièrement forte en 2019 (+ 45 %), passant de 53 466 fin 2018 à 77 549 fin 2019 suite aux dispositions gouvernementales d'élargissement et de revalorisation de cette la prime d'activité, mises en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2019, dans le contexte de la « crise des gilets jaunes ».

Si le nombre d'allocataires à bas revenus¹ a légèrement progressé (+ 0,6 %) entre 2018 (94 703) et 2019 (95 301), leur poids relatif a quant à lui assez sensiblement diminué, dans le contexte de l'importante augmentation du nombre d'allocataires en 2019, passant de 35 % fin 2018 à 33,2 % fin 2019.

On observe par ailleurs une augmentation de 2,2 % du nombre d'allocataires pour lesquels les prestations versées par la caf représentent 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 67 848 fin 2019, contre 66 377 fin 2018, soit près de 1 500 allocataires supplémentaires en un an.

¹ 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 inférieur au seuil de bas revenu. Révisé chaque année, le seuil de bas revenus s'élève à 1 071 euros en 2018.



Les « choux » de Créteil © E. Maguet

LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE DU VAL-DE-MARNE

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

Au service des caisses d'allocations familiales d'Île-de-France, la cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (ctrad) est rattachée à la caf du Val-de-Marne par voie d'arrêté ministériel.

Ce service exploite les données allocataires, représentant une réelle richesse de connaissance et d'étude de ce public, notamment sur les situations de pauvreté. L'activité de la ctrad se décline autour de divers objectifs parcourus par une ligne directrice : la recherche et la diffusion d'éléments éclairants sur les situations sociales des allocataires, et la soumission des résultats au débat public.

Ainsi en 2019, ce service a produit et publié 19 bulletins d'information, 3 recueils de données et 3 dossiers d'études au service de l'évaluation des politiques sociales.

De plus, le positionnement régional de la ctrad renforce la mise en perspective des données des allocataires selon différents niveaux territoriaux : la région Île-de-France, la métropole du Grand Paris, les huit départements, les établissements publics territoriaux, les communes, les quartiers de la politique de la ville, et ceux de veille active, ainsi que certains territoires d'intervention de travail social.

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

- « Pour les foyers allocataires résidant dans la métropole du Grand Paris, le reste à vivre est de 685 euros par unité de consommation (uc), en Île-de-France il s'établit à 714 euros par uc. À Paris, la situation de ces allocataires apparaît plus difficile puisque 25 % des allocataires les plus pauvres bénéficiaires d'une aide au logement disposent d'un reste à vivre par uc inférieur ou égal à 184 euros ; 475 euros pour 50 % de cette même population. La capitale tire vers le bas la moyenne du reste à vivre sur le territoire. En Seine-Saint-Denis (T6 à T9), ... » E. Glachant, E. Pascal, « Les bénéficiaires d'une aide au logement dans la métropole du Grand Paris fin 2017 ».
- « En examinant plus précisément les propriétés sociodémographiques des familles, dont les jeunes inactifs sont issus, 4 typologies¹ se dégagent sur le territoire francilien. Cette typologie donne à voir des particularités territoriales pour une meilleure connaissance des populations afin de mieux cibler les jeunes de 16-17 ans inactifs... » E. Pascal, « Les jeunes inactifs âgés de 16 à 17 ans en Île-de-France en 2017 ».
- « En Essonne, depuis décembre 2012, et jusqu'en décembre 2015, le nombre d'allocataires du rsa socle a progressé de manière continue. Puis, il a ensuite connu une phase de décroissance à compter de mars 2016 (assez modérée comparée à certains autres départements franciliens), à la suite de la mise en place de la prime d'activité, jusqu'en juin 2017. Depuis, le nombre de bénéficiaires inverse cette tendance à la baisse et amorce une progression de + 5,3 % en glissement annuel

1 Le profil 0 renvoie aux communes pour lesquelles il n'y a pas de jeunes inactifs.

entre juin 2017 et juin 2018. Fin juin 2018, près de 26 400 foyers bénéficient du rsa socle versé par la caisse d'allocations familiales (caf) couvrant ainsi 54 300 personnes... » D. Guerin, « Le revenu de solidarité active en Essonne : évolutions depuis la mise en place du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de 2013 à 2018 ».

- « La prime d'activité en tant que prestation complémentaire aux dispositifs existants, permet de lutter contre la pauvreté et ouvre le champ des prestations sociales à des foyers dont le travail ne suffit pas à les sortir de la zone des bas revenus. En effet, ce dispositif, outre d'avoir permis aux anciens allocataires de s'élever au-dessus du seuil de bas revenus, a introduit un soutien économique en direction d'un nouveau public allocataire ayant des revenus précaires. Cependant, cet élargissement à de nouveaux allocataires, travailleurs pauvres, a créé un effet fictif de nivellement par le bas, du seul fait de l'augmentation du nombre d'allocataires à bas revenus... » E. Galchant, E. Pascal, F. Taillez, « La pauvreté en Île-de-France de 2013 à 2017 : évolution de la précarité, profils des allocataires, et impact de la prime d'activité ».
- « Cette publication constituée, pour chacun des 41 quartiers que compte le Val-d'Oise, d'informations sur leur situation dans les communes du département, et sur leur dotation en équipements est assortie d'une description des caractéristiques sociales des allocataires y résidant. Démographiquement, ces quartiers cumulent


des situations fragiles avec de nombreuses familles monoparentales ou de familles de trois enfants ou plus, et la dépendance aux prestations légales, que ce soit les minima sociaux, les aides au logement, ou les prestations familiales est élevée... » B. Fayard, H N. Phan, « La caisse d'allocations familiales du Val-d'Oise dans le contrat de ville 2015-2020 ».

Par ailleurs, la ctrad, inscrite dans un réseau national coordonné par la direction des statistiques, des études et de la recherche (dser) de la cnaf, anime, en tant que correspondant étude en région, le réseau régional d'études d'Île-de-France.

La ctrad a ainsi renforcé, au cours de cette année, son accompagnement auprès des caf d'Île-de-France pour le déploiement des conventions territoriales globales (ctg). Aussi, à la demande de la caf du Val-d'Oise, un accompagnement au titre de la réalisation de pré-diagnostics, utiles à la négociation des ctg a été engagé à titre expérimental. La modélisation de cette démarche a permis d'offrir une nouvelle offre d'accompagnement aux caf de la région à la fin de l'année 2019 et d'envisager la réalisation d'un outil national synthétique et semi-automatisé, relatif au pré-diagnostic, aux côtés de la dser.

Enfin, la ctrad a cherché à accroître la lisibilité et la transparence de ses publications à travers la création et l'actualisation d'un site internet dédié. Les travaux de la ctrad sont ainsi consultables sur le site :

www.ctrad-caf-idf.fr

Les Caf en Île-de-France
Ctrad Cellule technique de réflexion
et d'aide à la décision 

L'ANNÉE 2019 EN CHIFFRES

POIDS FINANCIER

	2019	% structure	2018	% structure	% évolution
Prestations tous fonds confondus	1 648 917 980,36	87,97 %	1 562 141 757,07	87,50 %	5,55 %
Action sociale	185 565 177,81	9,90 %	181 752 262,49	10,18 %	2,10 %
Gestion (GA + E)	39 887 326,2	2,13 %	41 364 772,7	2,32 %	- 3,57 %
TOTAL	1 874 370 484,37	100,00 %	1 785 258 792,26	100,00 %	4,99 %

- Près d'1,9 milliard d'euros dépensés (+ 4,99 % par rapport à 2018).
- Plus de 125 millions d'euros versés aux familles pour la garde de leur(s) enfant(s).
- 63 800 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire pour un montant de 42,8 millions d'euros.
- Près de 367 millions d'euros versés pour les aides au logement.
- Plus de 189 millions d'euros versés pour les aides au handicap.
- Près de 260 millions d'euros versés au bénéfice de 44 700 bénéficiaires du rsa.
- Près de 189 millions d'euros versés au bénéfice de 77 500 bénéficiaires de la prime d'activité.

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES

287 055 allocataires au 31 décembre 2019
(+ 6 % par rapport à 2018)

FLUX TRAITÉS

2,6 millions de courriers reçus
22 362 visites à l'accueil
75 425 allocataires reçus sur les sites
55 620 allocataires reçus en espaces numériques
318 998 appels téléphoniques traités par les agents
12 355 rendez-vous téléphoniques réalisés

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019 ET MONTANTS ANNUELS VERSÉS PAR PRESTATION

	Nombre de familles			Montants en euros			
	2018	2019	Évolution 2018/2019	2018	2019	Évolution 2018/2019	
Naissance jeune enfant (paje)							
Prime naissance ou adoption	1 148	1 075	- 6,4 %	13 434 783	13 476 610	0,3 %	
Allocation de base	38 665	36 961	- 4,4 %	84 083 724	78 372 736	- 6,8 %	
Complément libre choix d'activité	16	11	- 31,3 %	57 381	43 278	- 24,6 %	
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)	5 576	5 333	- 4,4 %	22 453 420	21 362 039	- 4,9 %	
Complément mode de garde	12 334	12 352	0,1 %	102 412 719	103 894 746	1,4 %	
(1)	47 014	45 743	- 2,7 %	222 442 027	217 149 408	- 2,4 %	
Enfance et jeunesse							
Allocations familiales	AF	109 291	109 784	0,5 %	275 752 806	278 856 492	1,1 %
Complément familial et allocations forfaitaires	CF	19 942	20 172	1,2 %	53 630 205	55 109 289	2,8 %
Allocation de soutien familial	ASF	16 349	16 379	0,2 %	35 399 757	36 602 457	3,4 %
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur)	ARS	63 590	63 799	0,3 %	42 496 234	42 833 185	0,8 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AEEH	6 989	7 554	8,1 %	28 609 823	31 058 513	8,6 %
Allocation journalière de présence parentale + complément	AJPP	285	257	- 9,8 %	2 259 334	2 306 247	2,1 %
(1)		131 304	131 614	0,2 %	438 148 159	446 766 182	2,0 %
Logement							
Allocation de logement familiale	ALF	21 938	21 060	- 4,0 %	84 912 724	80 252 294	- 5,5 %
Allocation de logement sociale	ALS	36 675	37 261	1,6 %	87 682 142	87 216 036	- 0,5 %
Aide personnalisée au logement	APL	73 601	74 257	0,9 %	202 318 369	199 895 629	- 1,2 %
Prime de déménagement					38 063	41 288	8,5 %
(1)		132 214	132 578	0,3 %	374 951 298	367 405 247	- 2,0 %
Solidarité et insertion							
Revenu de solidarité active sans majoration isolement	RSA	39 618	40 452	2,1 %	234 105 555	230 450 244	- 1,6 %
Revenu de solidarité active avec majoration isolement		4 227	4 239	0,3 %	28 194 414	29 278 586	3,8 %
Prime d'activité	PPA	53 466	77 549	45,0 %	102 423 944	188 639 364	84,2 %
Allocation adultes handicapés	AAH	17 806	17 921	0,6 %	150 605 055	158 527 587	5,3 %
(1)		106 604	130 639	22,5 %	515 328 968	606 895 781	17,8 %
Divers							
Allocation différentielle		3	5		4 895	18 420	- 100,0 %
Prestations servies hors métropole					100 357	124 716	24,3 %
(1)					105 252	143 136	36,0 %

N.B : la nouvelle norme statistique de dénombrement des allocataires et bénéficiaires de prestations, qui se fonde sur des données extraites 24 semaines après la fin du mois d'observation, entraîne un décalage entre le dénombrement des bénéficiaires et les montants de prestations versés.

Ces derniers sont en effet issus de l'exercice comptable, tel que clôturé en début d'année.

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 allocataires et bénéficiaires de l'année N, mais les montants versés correspondants ne seront quant à eux pas pris en compte dans l'exercice comptable et financier de l'année N.

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

Source : Allstat, fichiers FR6 12/2018 et 12/2019 - Rapport de présentation des comptes

LE PILOTAGE ET LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Président
M. Christian CALDÉRINI
(Medef)



1^{ère} vice-présidente
Mme Yannick LE GLOAN
(FO)



2^{ème} vice-président
M. Pascal BRAND
(CFTC)



3^{ème} vice-président
M. Daniel ATTALI
(U2P)

Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux	
CGT M. Moulay TAHIRI Mme Sabrina BESSA	CGT Mme Jacqueline MATHOUT M. Christian CARISTAN
FO Mme Yannick LE GLOAN M. Mohamed BADI	FO M. Jean-Luc CIRODE Mme Christine FONTAINE
CFDT Mme Catherine MAZZOLI M. Patrick MILLOUR *	CFDT M. Boujema RACHEDI Mme Valérie LINTINGRE
CFTC M. Pascal BRAND	CFTC M. Thierry BOULLEY
CFE / CGC Mme Florence Marie ESPINOLA	CFE / CGC M. Cyril ESPINOSA
Représentants des employeurs	
MEDEF M. Christian CALDERINI M. André MORIN M. Yves PRIGENT	
CPME Mme Eugénie NURIT	CPME M. Aurélien JULIEN
U2P M. Christian VOIRIOT	U2P M. Amédée GAMBOA

* Démissionnaire au 26/10/2019

Titulaires	Suppléants
Représentants des travailleurs indépendants	
U2P M. Daniel ATTALI	U2P Mme Patricia GRAPPE
CPME Non désigné	CPME M. Olivier DAVID
Autres représentants (UNAF/UDAF)	
Mme Leila HAMDAROU M. Guylain CHEVRIER Mme Françoise KAZIZ Mme Sophie DUBOUDIN	M. François-Xavier THOB M. Bruno MAGNE Mme Maryelle LAURENT Mme Patricia MASSIS
Personnes qualifiées	
M. Jean-Marc MORMECK M. Abdel-Krim ACHEMAOUI Mme Noémie CHURLET Mme Florence MAURIN	
Représentants du personnel	
Collège « cadres » M. Gérard BRUNOT (FO)	Collège « employés » Mme Patricia CAZEAUX (FO) Mme Anne-Marie RAMOS (FO)



LE PILOTAGE ET LA GOUVERNANCE

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 : 2 721
 - » Remises de dettes : 2 632
 - ◇ Accord total : 1 549
 - ◇ Accord partiel : 761
 - ◇ Rejets : 322
 - » 89 contestations de droits ont été étudiées aucune n'a fait l'objet d'un accord.

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

- 2 réunions : prestations de nettoyage des locaux et vitreries des sites de la caf du Val-de-Marne.

La commission des pénalités 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.

La commission 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...).

6 réunions

- Dossiers examinés : 77
 - » Maintien de la pénalité : 40
 - ◇ Augmentation de la pénalité : 26
 - ◇ Réduction de la pénalité : 3
 - ◇ Annulation de la pénalité : 8

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.

- 11 réunions :
 - » Dossiers examinés : 278
 - ◇ Accord dérogation 1 an : 41
 - ◇ Accord dérogation 2 ans : 223
 - ◇ Accord dérogation 17 mois : 1
 - ◇ Accord dérogation 18 mois : 2
 - ◇ Accord dérogation 1 mois (régularisation dossier) : 1
 - ◇ Accord direction ratifiés : 6
 - ◇ Refus : 4

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 : proposition au conseil d'administration d'approuver les comptes 2018.

LES REPRÉSENTATIONS EXTERIEURES

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

LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LES POINTS D'INFORMATION

Séance du 29 janvier 2019

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 27 novembre 2018
- Admissions en non-valeur
- Point de situation concernant la gestion des créances prescrites
- Bilan des services communs d'action sociale : sirev et ctrad
- Point d'information sur la réforme de la prime d'activité
- Point sur les travaux de l'accueil du site de Créteil
- Point sur les engagements de service
- Point sur les dernières commissions en attente de la diffusion du procès-verbal
- Informations du président
 - » Procès-verbaux validés des différentes commissions
 - » Point des participations aux inaugurations 2018
- Informations du directeur
 - » Point concernant l'aide à la production apportée à la caf d'Avignon
 - » Remerciements de la caf de l'Aude
 - » Présentation des différentes commissions dans le cadre de la communication interne.

Séance du 12 mars 2019

- Présentation du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2018-2022.
- Vote du conseil d'administration pour donner délégation au président aux fins de signature du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2018 - 2022.
- Présentation par M. Vincent Guillaudeux (Tmo Région) de la synthèse de

l'audition des partenaires sur le positionnement et l'action de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne sur le territoire.

Séance du 25 juin 2019

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 29 janvier 2019 et du 12 mars 2019.
- Compte-rendu et avis de la commission d'examen des comptes du mois de juin 2019 :
 - » Dossier créances prescrites.
 - » Approbation des comptes 2018.
 - » Présentation du rapport d'étonnement de l'agence comptable.
- Proposition d'évolution du règlement d'action sociale suite aux travaux de la commission d'action sociale :
 - » Les aides aux partenaires.
 - » Les aides aux familles.
- Proposition de cession du site « Le paradis-Kersidan », situé sur la commune de Trégunc.
- Bilan du coût de fonctionnement des établissements du sirev sur la période 2013-2018.
- Virements de crédits – Année 2018.
- Retour sur le dossier médiatisé dit des « faux contrôles » :
 - » Présentation de l'enquête interne conduite par la direction.
 - » Bilan des « Balades contées ».
- Point sur les travaux de l'accueil de Créteil.
- Actualités règlementaires :
 - » Complément libre choix du mode de garde emploi direct.
 - » Point sur la réforme de l'allocation logement.
- Point sur les engagements de service :
 - » Bilan de la mise en œuvre de la prime d'activité.
- Point sur les dernières commissions en attente de la diffusion du procès-verbal.
- Informations du président.
- Informations du directeur :
 - » Proposition de dates pour formation module « Politique immobilière »
 - » Mise en place d'une formation administrateur sur la sensibilisation à la sûreté.

LE PILOTAGE ET LA GOUVERNANCE

Séance du 24 septembre 2019

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 25 juin 2019.
- Admissions en non-valeur.
- Présentation du projet du budget rectificatif de gestion administrative 2019.
 - » Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget prévisionnel de gestion administrative 2019.
- Présentation du projet du budget rectificatif d'action sociale 2019.
 - » Annulations de crédits.
 - » Avis de la commission d'action sociale sur le projet de budget prévisionnel des services communs d'action sociale 2019.
 - » Avis de la commission d'action sociale sur le projet de budget prévisionnel des interventions d'action sociale 2019.
- Présentation du rapport d'activité 2018.
- Bilan des marchés.
- Point d'information sur le projet immobilier de Champigny.
- Point de situation concernant les travaux sur l'accueil du site de Créteil.
- Rapport d'activité sur la politique conduite de lutte contre la fraude.
- Médiation administrative :
 - » Information sur la nomination d'un nouveau médiateur administratif.
 - » Présentation du rapport de la médiation administrative.
- Point de situation concernant la gestion des créances prescrites.
- Point statistique sur l'augmentation des bénéficiaires de la prime d'activité et ceux du rsa.
- Point d'information sur la relation de service - nouveautés relatives aux modalités de contact allocataire.
- Point sur les engagements de service.
- Point sur les dernières commissions en attente de la diffusion du procès-verbal.
- Informations du président :
 - » Représentations extérieures.
 - » Point des participations aux inaugurations 2019.
 - » Procès-verbaux validés des différentes commissions.

Séance du 26 novembre 2019

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 24 septembre 2019.
- Admissions en non-valeur.
- Présentation du projet de budget commun de gestion initial 2020 :
 - » Point d'information sur les modalités de mise en œuvre du budget commun de gestion.
 - » Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget commun de gestion initial 2020.
 - » Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget initial des services communs ctrad et sirev 2020.
- Présentation du projet de budget initial des interventions sociales 2020 :
 - » Avis de la commission d'action sociale sur le projet de budget initial des interventions sociales 2020.
- Renouvellement de la commission de recours amiable à compter de janvier 2020 :
 - » Renouvellement de la délégation de pouvoirs.
 - » Renouvellement du secrétariat de la commission.
- Projet d'avenant à la convention de gestion du revenu de solidarité active entre le conseil départemental du Val-de-Marne et la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.
- Cession d'une parcelle de terrain rattachée au site de Vallery.
- Point de situation sur les établissements du sirev.
- Point de situation sur la réforme des allocations logement.
- Point sur les événements numériques organisés par la caf.
- Point de situation concernant la gestion des créances prescrites.
- Point sur les engagements de service.
- Point sur les dernières commissions en attente de la diffusion du procès-verbal.
- Informations du Président :
 - » Démission de monsieur Millour.
 - » Calendrier des réunions du conseil d'administration - Année 2020.
 - » Procès-verbaux validés des différentes commissions.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Directeur

Robert LIGIER



Directeur adjoint

Stéphane CORRE



Directeur comptable et financier

Jean-François HUT



Directrice des services supports
et des relations avec le ca

Émilie HÉRICHER



Directeur des ressources humaines
et des relations sociales

Rémi GERVAT



Directrice de l'action sociale

Jacqueline POLIZZI



1^{ère} fondée de pouvoir

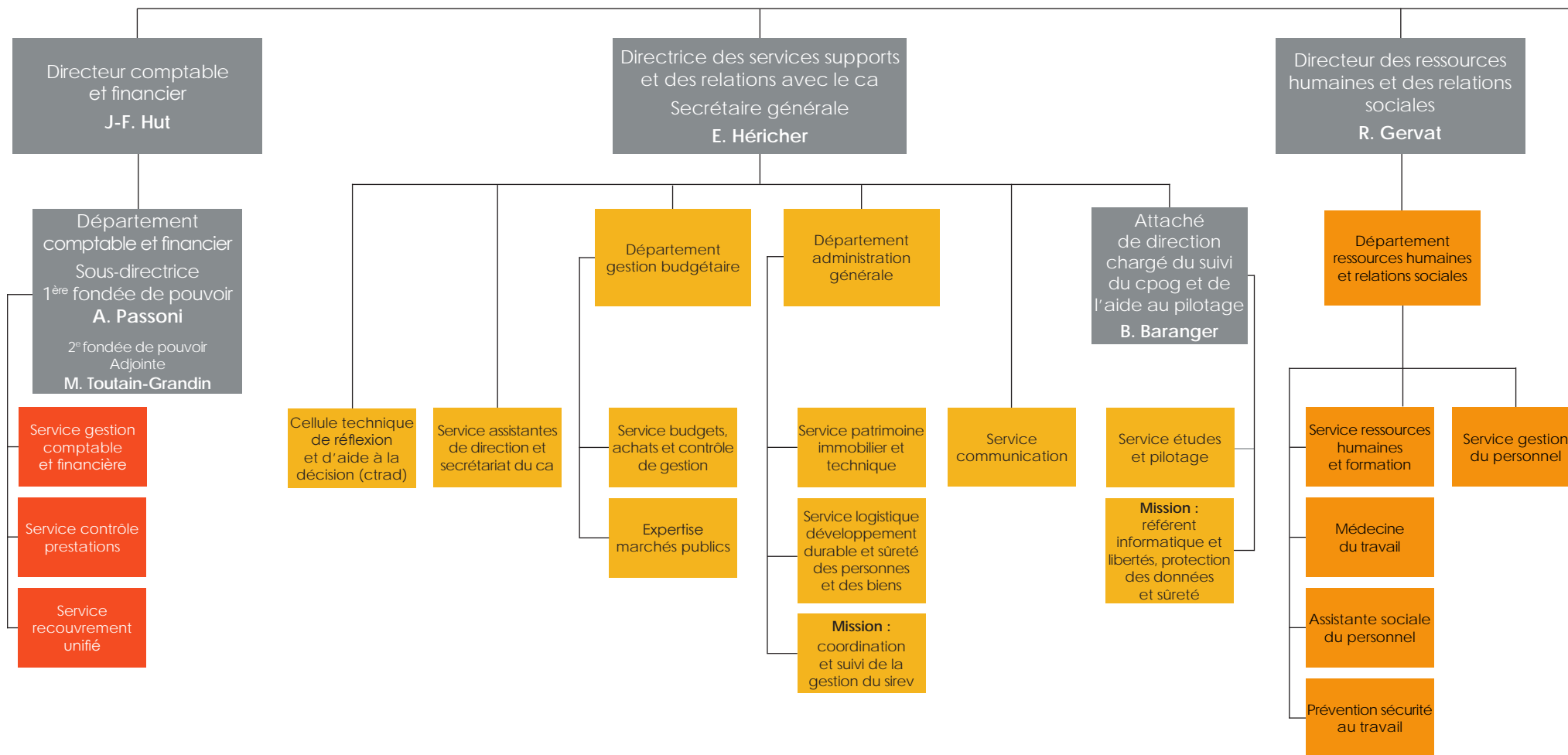
Alexandra PASSONI



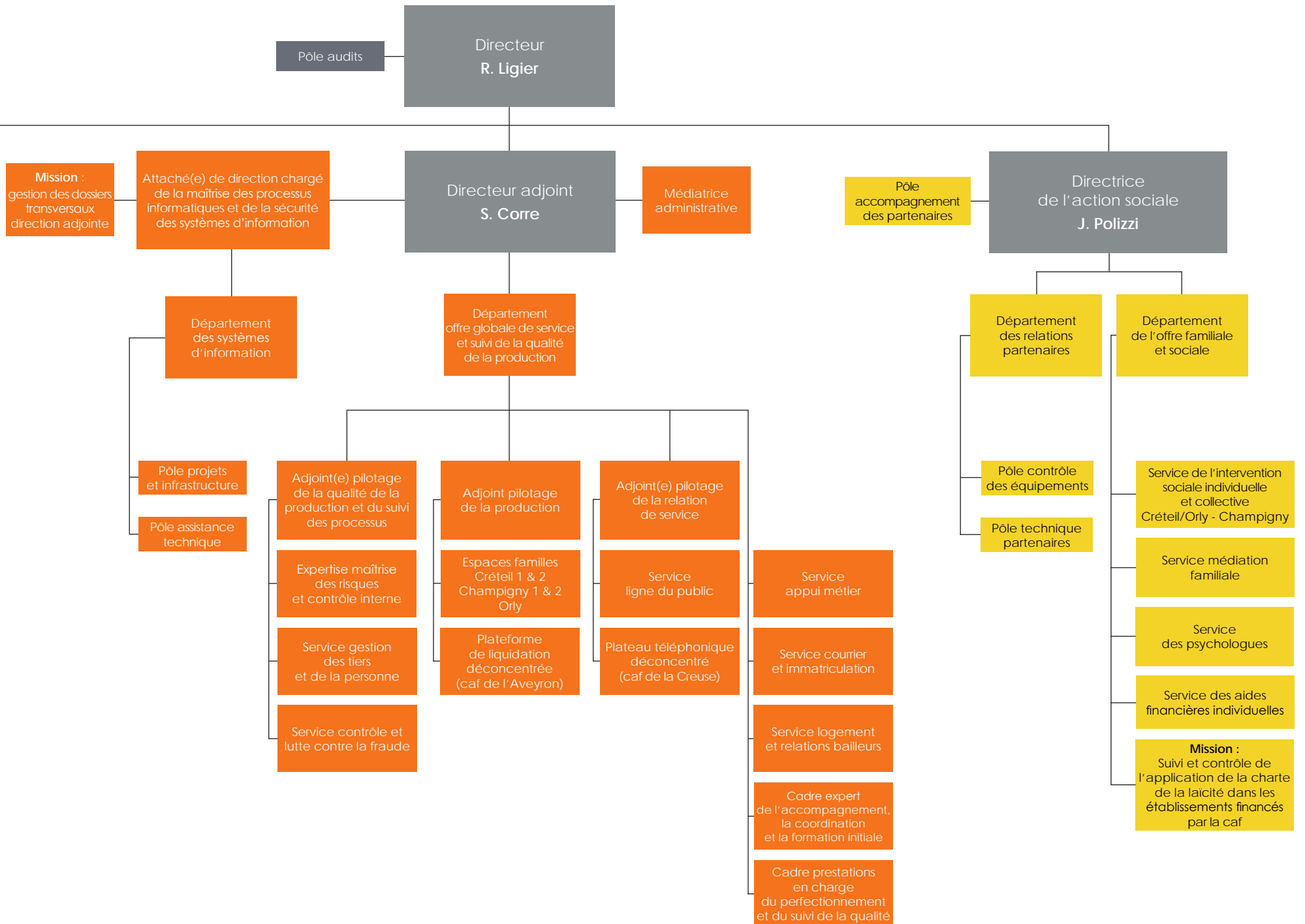
Attaché de direction

Bruno BARANGER

LE PILOTAGE ET LA GOUVERNANCE



LES SERVICES DE LA CAF DU VAL-DE-MARNE AU 31/12/2019



L'OFFRE D'ACCUEIL DE LA CAF DU VAL-DE-MARNE

En 2019, la caf du Val-de-Marne a poursuivi sa politique d'accueil axée sur l'offre numérique à distance et la promotion des services en ligne sur le caf.fr, notamment par le réaménagement de l'accueil du siège de Créteil et de l'antenne de Champigny-sur-Marne.

LA PROMOTION DES OFFRES DE SERVICES NUMÉRIQUES, AXE MAJEUR DE LA RELATION DE SERVICE À L'USAGER

- **Le réaménagement des accueils de Créteil et de Champigny**

La caf du Val-de-Marne poursuit sa politique d'accueil en rendez-vous et les actions de promotion des services en ligne sur le caf.fr, notamment à travers les espaces numériques des 3 sites d'accueil ; Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly.

Elle a ainsi procédé à la rénovation de son accueil numérique de Créteil, permettant ainsi aux allocataires d'être reçus et accompagnés dans leurs démarches en ligne, grâce à 17 postes informatiques en libre-service ou en accompagnement. Un aménagement sur le site de Champigny a également été réalisé afin d'augmenter la capacité des postes d'accueil sur le caf.fr et de consolider, ainsi, l'offre existante.

Au total, 75 400 allocataires ont été reçus sur l'ensemble des sites et plus de 55 600 allocataires se sont rendus dans les espaces numériques caf.fr, soit près de 74 % des visites à l'accueil.

- **La poursuite du déploiement des points d'accès numériques**

La caf a poursuivi le déploiement des points d'accès numériques dans les structures partenaires, relais essentiels pour la promotion du caf.fr et des services en ligne. 3 nouveaux espaces numériques ont ouvert en 2019 sur le département, portant le total à 14, à fin 2019.

- **La poursuite du dispositif de rendez-vous téléphonique**

Le rendez-vous téléphonique, mis en place depuis début novembre 2018, a trouvé sa vitesse de croisière en 2019 avec près de 12 400 rendez-vous téléphoniques réalisés.

- **L'utilisation des bornes interactives**

En 2019, les bornes ont été utilisées à un rythme soutenu sur l'ensemble des sites d'accueil de la caf du Val-de-Marne. Les bornes sur le site de Champigny enregistrent 11 100 connexions, le site de Créteil en recense 6 200, bien que deux des trois bornes de ce site n'ont pas été utilisées sur la période de travaux, de janvier à août 2019. 5 200 utilisations ont été dénombrées sur le site d'Orly.

LES OFFRES DE SERVICE DIVERSIFIÉES

- **Le service en Langue des signes française (lsf)**

Mis en place en 2013 à Créteil, puis en 2016 à Champigny et Orly, l'accueil en lsf via un dispositif de visio-interprétation s'effectue sur les trois sites sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00. Il a été utilisé pour 227 entretiens en 2019 : 209 à Créteil, 13 à Champigny et 5 à Orly.

- **L'accueil interprétariat en langues étrangères**

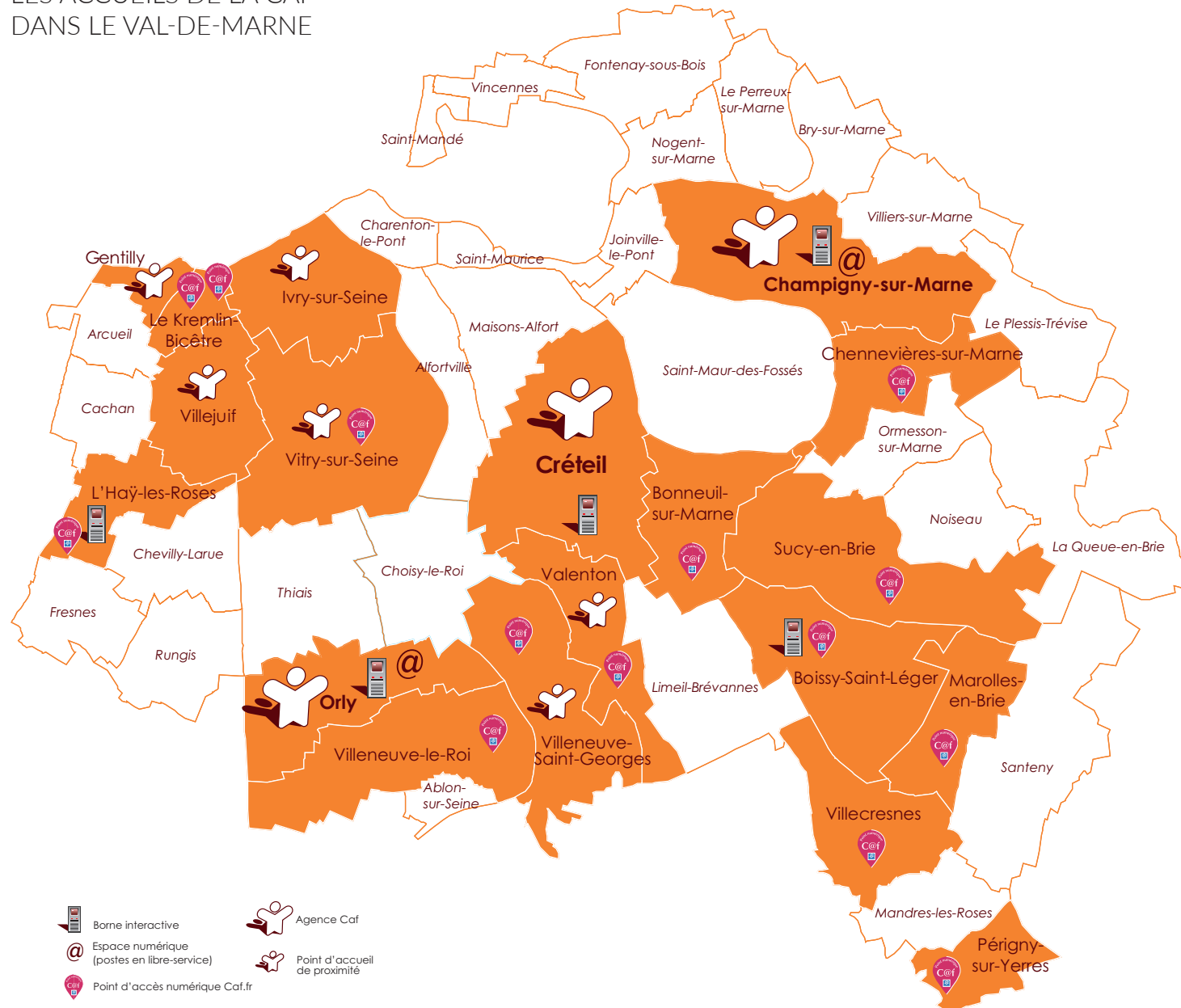
Mis en place en 2014, le service permet aux agents recevant des allocataires s'exprimant avec difficultés en français de faire appel à un traducteur par téléphone. Diverses langues sont disponibles. Ce service a été utilisé au cours de 7 entretiens au cours de l'année 2019, 6 à Créteil et 1 à Champigny.

- **Le service écrivain public**

Ouvert depuis 2014, le service écrivain public s'effectue sur rendez-vous un jour par semaine, sur le site de Créteil. Ce service a été étendu au site d'Orly en septembre 2017 pour un accueil deux journées par mois. 54 allocataires en ont bénéficié en 2019.



LES ACCUEILS DE LA CAF DANS LE VAL-DE-MARNE



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 Rouleau

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

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

LE KREMLIN-BICÈTRE
Centre social - 27, avenue Charles Gide

LE KREMLIN-BICÈTRE
CCAS - 40, avenue Charles Gide

L'HAY-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

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 48,7 % 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. Le guide de création et de suivi des eaje, élaboré avec le conseil départemental, a été actualisé en septembre 2019.

L'intervention de la caf en 2019 en quelques chiffres clés :

- Plus de 117,3 millions d'euros de prestations de service engagés pour soutenir le fonctionnement des équipements d'accueil du jeune enfant. L'année 2019 est la première année de mise en œuvre des bonifications pour les eaje, au titre de l'inclusion des enfants porteurs de handicap et de la mixité sociale, afin de participer à l'égalité des chances dès le plus jeune âge. Celles-ci concernent 65 eaje pour le bonus « handicap » et 56 eaje pour le bonus « mixité sociale ». Une vingtaine d'eaje bénéficient des deux types de bonification. Plus d'un million d'euros de financement complémentaire à la prestation de service unique (psu) est versé.
- Près de 4,3 millions d'euros engagés pour la création de 364 nouvelles places en équipement d'accueil du jeune enfant, au titre des plans crèche national et local.

- 16 053 places d'accueil agréées au titre de l'accueil collectif psu sur le Val-de-Marne, et 900 places au titre des micro-crèches paje au 31 décembre 2019.
- 60 contrats enfance jeunesse en cours ayant un 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 42 relais assistantes maternelles (ram). Les missions des ram, dont le réseau est animé par la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne, ont été renforcées avec un financement complémentaire de 72 000 euros, en les impliquant notamment dans l'utilisation et la valorisation du site monenfant.fr, la promotion de l'accueil individuel et la formation continue des assistantes maternelles. Par ailleurs, 34 200 euros ont été versés aux nouvelles assistantes maternelles afin de faciliter leur installation.

45 743 familles bénéficiaires de la paje (- 2,7 %) dont :

- 5 333 bénéficiaires de la prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE),
- 12 352 bénéficiaires du complément mode de garde à domicile.

Plus de 217 millions d'euros versés au titre de la paje (- 2,4 %).





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. La caf a ainsi engagé 1 621 480 euros pour renforcer son accompagnement dans le cadre du fonds publics et territoire, au profit de 32 projets.

SOUTENIR ET CONSOLIDER L'OFFRE D'ACCUEIL EN DIRECTION DE L'ENFANCE ET 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, la caf a engagé en 2019 :

- Plus de 27 millions d'euros pour soutenir le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement.
- Plus de 2,5 millions d'euros pour améliorer et créer de nouvelles places d'accueil de loisirs.
- 45 contrats enfance jeunesse en cours, ayant un volet jeunesse, pour soutenir la réalisation des actions. 1 738 enfants de 4 à 17 ans sont partis en centre de vacances, soit un nombre presque identique à 2018. La baisse du nombre de départs en vacances collectives, enregistrée depuis plusieurs années, se poursuit voire s'accélère à l'instar d'un constat national.

- La caf du Val-de-Marne s'implique aussi dans le processus d'insertion sociale et professionnelle des jeunes en versant 457 978 euros, au titre de projets adolescents et jeunes déployés sur le territoire et en allouant plus de 300 000 euros aux quatre foyers de jeunes travailleurs situés sur le département. Il est à noter que ce financement tend à baisser depuis plusieurs années.

La caf poursuit son effort pour renforcer la qualité de l'accueil de loisirs sans hébergement, notamment en versant plus de 1 169 162 euros afin de faciliter l'accueil des enfants porteurs d'un handicap.

Les éléments de contexte marquant l'année 2019

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 2019, 45 collectivités sont revenues à une semaine de 4 jours contre 31 en 2018. A la rentrée 2019, seules deux villes ont fait le choix de maintenir la semaine d'école sur 4,5 jours.

A la rentrée 2019, le « plan mercredi » concernait 23 villes (contre 7 en 2018), pour un montant total de 414 000 euros. Dans ce cadre, la caf est signataire des projets éducatifs territoriaux (pedt) 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 DE 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), 97 actions dont 23 nouvelles, ont été soutenues à hauteur de 315 702 euros.
- 5 associations de médiation familiale œuvrant aux bénéfices des familles du Val-de-Marne, ont bénéficié de 530 000 euros pour financer 9,67 équivalents temps plein de médiatrices familiales (contre 8,26 en 2018). Ces médiatrices ont finalisées 520 mesures de médiation en 2019. 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.
- 2 espaces de rencontres ont été soutenus à hauteur de 357 000 euros, permettant de réaliser 3 330 entretiens.
- 21 lieux d'accueil enfants parents ont été financés à hauteur de près de 115 000 euros.
- 2 appartements parentalité, situés à l'Haÿ-les-Roses et Vitry-sur-Seine et gérés par l'association Thalie, sont mis à disposition des familles du Val-de-Marne.

- Parcours maternité : 4 séances collectives et 183 parents reçus dans le cadre de ce dispositif mis en place depuis plusieurs années en partenariat avec la cpam. Il permet d'accueillir collectivement et individuellement les futurs parents afin de les informer sur leurs droits. Depuis 2017, les travailleurs sociaux y sont associés afin de présenter leur service, leurs missions et de répondre aux nombreuses questions liées aux modes de garde et à la fonction parentale.

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 336 groupes. Trois nouveaux porteurs de projet ont mis en œuvre un clas sur l'année scolaire 2019-2020.
- L'allocation de rentrée scolaire : 63 799 familles (+ 0,3 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans en bénéficient, pour un montant de 42,8 millions d'euros.

LE RENFORCEMENT DU SOUTIEN À L'EXERCICE DE LA PARENTALITÉ

- La caf apporte un soutien renforcé aux centres sociaux : elle a ainsi agréé et financé 33 centres sociaux, soit 2 de plus qu'en 2018, au titre de la prestation « animation collective famille », pour un montant de près de 700 000 euros. Les référents familles de ces équipements 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 pour permettre la réalisation de 2 694 séjours. Par ailleurs, la caf a poursuivi l'aide aux familles les plus éloignées d'un accès aux vacances familiales, en soutenant 14 porteurs de projets qui ont mis en place 32 séjours de vacances familiales pour 106 familles dont 57 familles monoparentales. Les séjours ont concerné 288 enfants.
- La caf du Val-de-Marne a mis en place un partenariat privilégié avec l'apce 94 en lui déléguant la mission d'animation du réseau parentalité depuis 2015, avec pour mission 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.

LA MISE EN ŒUVRE DU SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DES SERVICES AUX FAMILLES

- Le schéma départemental des services aux familles, piloté par le préfet et coordonné et animé par la caf, a été signé en 2017. Les groupes de travail, mis en place en mai 2018, ont fait l'objet d'une restitution à l'ensemble des acteurs de la petite enfance et de la parentalité le 2 juillet 2019 :
 - Atelier 1 : la scolarisation des 2 à 3 ans.
 - Atelier 2 : l'accueil des enfants porteurs de handicaps.
 - Atelier 3 : l'accompagnement des parents d'adolescents.
- Les séances d'informations collectives « Parents après la séparation » démarrées en 2017, se sont poursuivies : informations 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. Il s'agit de 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 au centre social Kennedy de Créteil et à la maison de la justice et du droit de Champigny-sur-Marne.

LA CONSOLIDATION DU SOUTIEN À LA PARENTALITÉ PAR UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL CIBLÉ

Les trois psychologues de la caf ont reçu 87 familles, pour 77 % d'entre elles au titre de l'accompagnement à la parentalité, suite à un handicap ou maladie grave à 51,7 % et 41,4 % à une séparation. 778 entretiens ont été réalisés, dont 153 entretiens familiaux.

73,6 % 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 parents et enfants pour 165 familles (dont 61 accompagnements et 104 infos conseil), de handicap pour 130 familles (90 accompagnements et 40 infos conseil) ou de séparation pour 62 familles (40 accompagnements et 22 infos conseil).

657 allocataires ont été reçus par les deux médiatrices familiales dans le cadre d'entretiens d'information et 110 ont fait l'objet d'une mesure de médiation, ce qui a représenté 142 séances.

L'OFFRE GLOBALE DE SERVICES

Près de 334 millions d'euros versés au titre des allocations familiales et du complément familial (129 956 familles concernées).

313 627 enfants couverts par le versement des prestations familiales (+ 0,5 %).

63 799 familles (+ 0,3 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans bénéficient de l'allocation de rentrée scolaire pour un montant de 42,8 millions d'euros.



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.

Au titre de la mission « impayés de loyer », près de 752 familles (321 accompagnements et 431 informations conseil) ont fait l'objet d'une offre de service du travail social au cours de l'année 2019.



Par ailleurs, plus de 69 000 euros ont été versés à 61 familles au titre du soutien financier loyer et énergie aux familles : 17 ont bénéficié de secours loyers, 30 d'un concordat entre la caf, la famille et le bailleur pour résorber la dette locative, et 14 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 et développement d'actions collectives portées par le travail social :

- Non-décence du logement : 1 450 familles (1 036 accompagnements et 414 infos conseil) ont été contactées par un travailleur social en 2019.
- 27 063 euros versés au titre des aides et prêts à l'amélioration de l'habitat.
- 605 842 euros versés à 507 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier en cas de relogement.
- 196 239 euros versés à 94 familles au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier dans le cadre d'un relogement prioritaire.
- 77 120 euros versés à soliha est parisien, 33 000 euros aux trois comités locaux pour le logement autonome des jeunes du département et 55 000 euros à l'adil du Val-de-Marne.



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 2019, le Val-de-Marne compte 55 équipements participant à l'animation de la vie sociale : 39 centres sociaux et 16 espaces de vie sociale.

Plus de 2,5 millions d'euros ont été alloués en 2019, au titre de la prestation de service « animation globale » des centres sociaux, et plus de 360 000 euros au titre de la prestation « animation locale » aux espaces de vie sociale.

La caf soutient également la fédération des centres sociaux et socioculturels, à hauteur de 80 000 euros pour l'exercice 2019. 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 départementale accompagne la préfiguration de nouveaux centres sociaux sur les territoires politique de la ville en conformité avec les orientations nationales.

Aides au logement : près de 367 millions d'euros versés (- 2%)

132 578 bénéficiaires d'aides au logement dont :

- 74 257 bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement / apl (+ 0,9 %)
- 37 621 bénéficiaires de l'allocation de logement sociale / als (+ 1,6 %)
- 21 060 bénéficiaires de l'allocation logement familiale / alf (- 4 %)

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

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.

Lors des entretiens menés dans le cadre du rsa majoré, 443 accompagnements ont été contractualisés (+ 30 %) dont 345 (+ 25 %) contrats au titre de la référence unique caf et 98 (+ 60 %) au titre de la référence unique pôle emploi avec appui social caf.

DES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENTS SPÉCIFIQUES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DU PUBLIC

L'année 2019 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 : 130 familles concernées par une offre de service, dont 90 accompagnements et 40 infos conseil,
- du décès d'un ou des parents: 134 familles concernées par une offre de service, dont 51 accompagnements et 83 infos conseil,
- du décès d'un enfant : 31 familles concernées par une offre de service, dont 10 accompagnements et 21 infos conseil,
- d'une séparation : 62 familles concernées par une offre de service, dont 40 accompagnements et 22 infos conseil.

Par ailleurs, l'équipe de psychologues de la caf accompagne les familles fragilisées, notamment par un cumul de difficultés (73,6 % des publics reçus). 56,3 % des familles reçues sont dans des situations précaires, en matière de logement (pour 25,3 % d'entre elles) et/ou d'emploi (pour 36,8 % 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

44 691 bénéficiaires.

4 239 perçoivent une majoration pour parent isolé.

Près de 260 millions d'euros versés.



17 921 bénéficiaires de l'aah (+ 0,6 %).

7 554 bénéficiaires de l'aeeh (+ 8,1 %).

Plus de 189 millions d'euros versés (aah et aeeh) (+ 5,8 %).

Rsa-aah-ppa : plus de 607 millions d'euros versés au titre de la solidarité et l'insertion (+ 17,8 %).



Prime d'activité

77 549 bénéficiaires (+ 45 %).

Près de 189 millions d'euros versés.

195,60 euros par foyer.

EN 2019...

- Afin de prendre en compte les nouvelles mesures de la convention d'objectifs et de gestion 2018-2022, les règlements d'action sociale « aides aux familles » et « aides aux partenaires », ont été actualisés en septembre 2019.
- Afin de sensibiliser les équipes municipales, principaux acteurs de la mise en œuvre des politiques familiales, la caf a proposé des rencontres pour présenter les orientations de la cog 2018-2022. Cette offre a été organisée dans 28 communes. Le conseil départemental a également répondu favorablement à cette proposition.

LA PERFORMANCE ET LA MAÎTRISE DE L'ACTIVITÉ

NOS RÉSULTATS SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Nos objectifs institutionnels	2018		2019	
	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats
Part des pièces traitées en moins de 16 jours	85 %	86,2 %	85 %	84,8 %
Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours	85 %	95,7 %	85 %	95,2 %
Délais de démarche moyens des dossiers normaux en jours		28,2		15,9
Délais de démarche moyens des bénéficiaires de minima sociaux en jours		18,2		13,2
Part du stock avec antériorité <= 15 jours	85 %	77,5 %	85 %	78,5 %
Temps d'attente à l'accueil inférieur à 20 minutes	85 %	95,1 %	85 %	97,0 %
Efficacité téléphonique	85,7 %	84,6 %	85,7 %	83,9 %

L'année 2019 est venue confirmer le redressement des résultats observé en 2018 par rapport aux années précédentes, en termes d'écoulement de la charge de travail prestations et d'atteinte des engagements de service inscrits dans la convention d'objectifs et de gestion. Le solde de pièces à traiter est resté en moyenne à un niveau similaire à celui enregistré en 2018 : 4,6 équivalents jours de production, contre 4,4 l'année précédente.

Cette gestion plus fluide des dossiers a permis une légère progression de la part moyenne du stock avec antériorité inférieure ou égale à 15 jours, qui s'est élevée à 78,5 % en 2019, contre 77,5 % en 2018.

Elle s'est traduite également par une baisse assez sensible des délais de

démarche moyens des prestations légales. Cet indicateur mesure le temps écoulé, en jours calendaires, entre la date d'arrivée de la pièce et la date de fin de traitement effective de celle-ci par la caf, c'est-à-dire en prenant en compte l'intégralité du processus, y-compris les temps d'attentes et les éventuels allers-retours avec l'allocataire.

Cet indicateur de délai de traitement, qui se rapproche de la notion de délai perçu par l'allocataire et de temps nécessaire à la valorisation potentielle d'un droit, a été ramené de 28,2 jours en moyenne en 2018, à 15,9 jours en 2019 pour les dossiers normaux, et de 18,2 jours en 2018 à 13,2 jours en 2019, pour les dossiers de bénéficiaires de minima sociaux.

LE CONTRÔLE INTERNE ET LA DÉMARCHE QUALITÉ INTÉGRÉE

Le plan local de contrôle Interne 2019 a permis de décliner localement les 72 objectifs nationaux. Le suivi des objectifs est effectué de manière transversale, par le biais d'un comité de pilotage dédié qui se réunit mensuellement (copil maîtrise des risques) et auquel participent les secteurs concernés. Un comité de pilotage qualité trimestriel permet également le suivi et le respect des obligations liées à la démarche de management par les processus.

Parmi les objectifs les plus significatifs figurent notamment :

- **L'odcf (objectif 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. Pour l'ensemble de ses composantes, les objectifs sont atteints pour 2019 avec les volumes de contrôles attendus qui ont bien été réalisés par la direction comptable et financière et son service de contrôle des prestations.
- **L'objectif de contrôle sur place** : ce type de contrôle assuré par les agents assermentés du service contrôle et lutte contre la fraude, est destiné à la vérification des données entrantes (éléments fournis par l'allocataire) : 2 861 contrôles réalisés, soit 84 % de l'objectif fixé. Ces contrôles sur place ont permis de détecter près de 8,5 millions d'euros d'indus et 1,1 million d'euros de rappels, soit 9,6 millions d'euros d'impact financier. L'impact financier moyen par contrôle est de 3 383 euros, en progression assez nette par rapport à 2018 (2 523 euros) et également supérieur à la moyenne nationale (2 357 euros). La réalisation de ces contrôles a permis de constater que 50 % aboutissent à un indu, et 33,9 % à un rappel.
- **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). 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 : 4 020 dossiers contrôlés pour un objectif de 3 975.
- **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). Les établissements contrôlés sont notamment des eaje, des alsh, etc.

- **La sécurité des systèmes d'information** fait également partie des référentiels dont la conformité pour 2019 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 2019. Adossé à l'utilisation de l'outil qualicaf, il permet une homogénéisation des pratiques de supervision et la traçabilité du traitement des dossiers.

Les indicateurs de la qualité de la liquidation sont en progression constante depuis plusieurs années : l'objectif iql 0 (conformité au moment de la liquidation) est atteint alors que l'iql 6 (conformité sur les 6 derniers mois depuis la première liquidation) nécessite d'être amélioré.

5 426 supervisions obligatoires ont été réalisées au 31/12/2019 dans les domaines prestations légales, relation client, maîtrise des risques internes et externes, action sociale, comptabilité/trésorerie, recouvrement et ressources humaines. Pour chacun des domaines, l'objectif a été atteint ou dépassé. S'ajoutent à cela 632 supervisions locales. Au total 6 058 supervisions ont donc été effectuées en 2019.

De même, le déploiement national de la démarche qualité intégrée s'est poursuivi en 2019 avec l'arrivée de nouveaux processus dont le plus marquant est le référentiel lié à l'aripa, intégrant les nouveautés réglementaires en terme de prise en charge des impayés de pensions alimentaires par la branche famille.

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.

Cette démarche qualité comparable à une démarche de certification implique également la prise en compte de l'écoute client à travers le dispositif optimisé des réclamations, de la réponse téléphonique et de l'accueil physique qui font chacun l'objet de processus dédiés.

LA PERFORMANCE ET LA MAÎTRISE DE L'ACTIVITÉ

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES PARTICULIÈREMENT ACTIVE EN MATIÈRE D'INSERTION

L'année 2019 a poursuivi une politique d'insertion avec la mise en place d'une session de gestionnaires conseils comprenant 13 stagiaires ayant signé un contrat de professionnalisation.

Par ailleurs, suite à l'obtention de leur certification de gestionnaires conseils, 26 agents ont signé un CDI au cours de l'année.

UNE POLITIQUE DE FORMATION DYNAMIQUE

Le taux de l'effort de formation pour 2019 s'élève à 6,17 %.

Ce taux d'effort s'explique notamment par la formation initiale des agents gestionnaires-conseil.

L'accent est aussi 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.

Dans le cadre du plan de développement des compétences, plus de 24 000 heures ont été consacrées à des actions de formation.

Par ailleurs, la politique d'accompagnement des managers dans leur prise de fonctions se poursuit 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 par le service des ressources humaines en tant que de besoin.

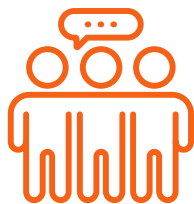
En outre, les personnes en situation de handicap sont accompagnées dans la recherche de solutions adaptées d'aménagement de poste dans le cadre de la priorité donnée au maintien dans l'emploi.

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, 195 agents exercent leur action en télétravail sur une, deux ou trois journées en 2019. Le déploiement de ce dispositif continue sur 2020.





Le partenariat avec les crèches, débuté en 2015, met à disposition des salariés 15 places de crèches pour les salariés de l'organisme.

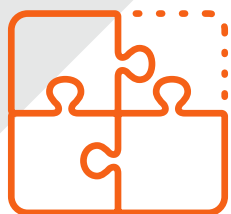
UN DIALOGUE SOCIAL ACTIF

Les négociations avec les partenaires sociaux de l'organisme font l'objet d'un réel échange de fond.

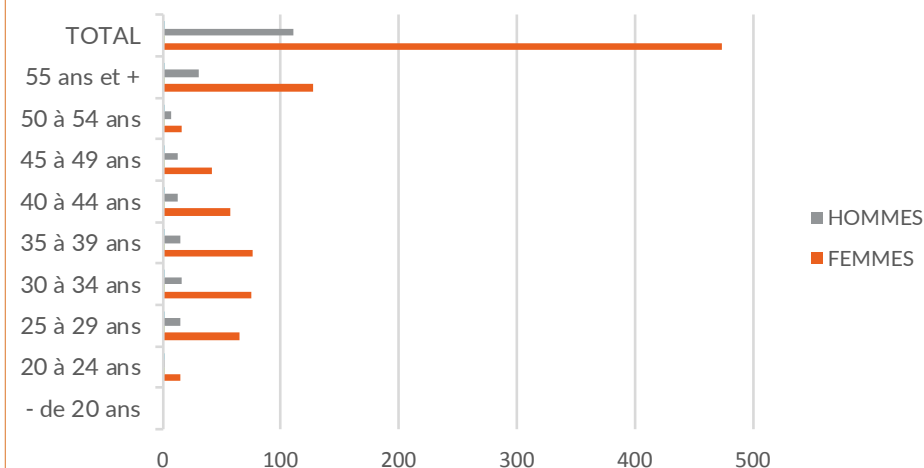
En 2019, un accord a été signé avec les organisations syndicales et agréé par l'autorité de tutelle : le protocole d'accord relatif au droit d'expression des salariés à la caf du Val-de-Marne.

LA MAÎTRISE DE LA GESTION DES EFFECTIFS ET DES COÛTS ASSOCIÉS

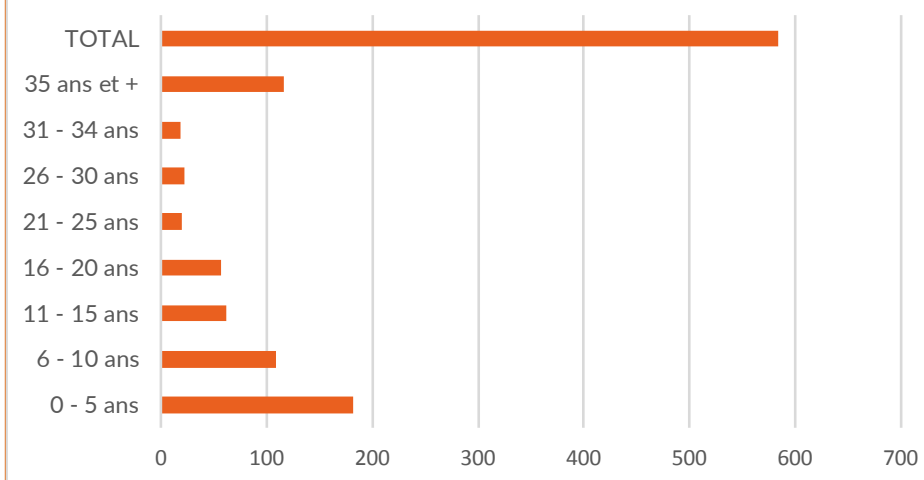
L'effort mené en matière de suivi des effectifs et des masses budgétaires s'est poursuivi en 2019 dans un fort contexte de restrictions financières.



PYRAMIDE DES AGES AU 31 DECEMBRE 2019



REPARTITION DES AGENTS PAR ANCIENNETE (*)



LA PERFORMANCE ET LA MAÎTRISE DE L'ACTIVITÉ

LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

LA PRÉVENTION ET LE CONTRÔLE SUR PLACE

En 2019, les 2 861 contrôles sur place ont permis de détecter près de 8,5 millions d'euros d'indus et 1,1 million d'euros de rappels, soit 9,6 millions d'euros d'impact financier. L'impact financier moyen par contrôle est de 3 383 euros, en progression assez nette par rapport à 2018 (2 523 euros) et également supérieur à la moyenne nationale (2 357 euros). La réalisation de ces contrôles a permis de constater que 50 % aboutissent à un indu, et 33,9 % à un rappel.

Ce volume de contrôle est en légère baisse par rapport à l'exercice 2018 lors duquel 3103 contrôles avaient été réalisés, cette baisse de 8 % s'explique par la fluctuation de l'équipe de contrôleurs en nombre moins important sur une partie de l'année 2019. Toutefois, malgré cette baisse, une progression a été observée sur les délais de réalisation des contrôles qui sont conformes aux objectifs nationaux.

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 allocataire.

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 2019 la caf du Val-de-Marne a recensé 22 allocataires dont 10 ont été sanctionnés d'une pénalité pour un montant total de 4 145 euros.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les usagers de la caf ont des droits et aussi des devoirs : ceux de déclarer immédiatement tout changement dans leur situation familiale ou professionnelle, leur nationalité, la charge d'enfant, leurs ressources, leur adresse, la résidence en France ou à l'étranger...). Toute omission, fausse déclaration, déclaration incomplète, peut être qualifiée de fraude aux prestations, si elles ont été effectuées en 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, cnav, sécurité sociale des indépendants...), 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 l'organisme. 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 105 contrôles en 2019 pour un impact financier de plus de 366 000 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 durement les abus recensés, aussi bien lors des modalités de paiement accordées, que lors des sanctions appliquées. Comme depuis plusieurs années, en 2019 encore, les services de la caf sont demeurés particulièrement mobilisés sur la prévention et la lutte contre la fraude. Des organismes partenaires (urssaf, cpam, forces de l'ordre...) adressent chaque année des signalements pour analyse et identification de situations potentiellement frauduleuses : en 2019, l'exploitation de ces signalements a concerné 110 contrôles en 2019 pour un impact financier de plus de 331 000 euros

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, le directeur comptable et financier 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.

Cette commission administrative des fraudes se réunit une à deux fois par mois pour se prononcer sur la qualification de fraude, décider de pénalités selon les faits, voire recourir au dépôt de plainte pour les cas les plus graves (récidive, usage de faux documents...)

En 2019, la commission administrative des fraudes a qualifié 898 cas de fraude équivalant à plus de 7,9 millions d'euros de préjudice financier, ce qui constitue une forte augmentation par rapport à 2018 (+ 72 %)

du fait de la mise en place d'une nouvelle opération de contrôle de résidence basée sur l'analyse des connexions des allocataires depuis l'étranger. A elle seule, cette nouvelle opération a généré un impact financier de plus de 4,6 millions d'euros.

La nature des sanctions engagées en cas de qualification de fraude 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). En 2019, 414 avertissements et 473 pénalités ont été prononcés pour un montant total de 381 105 euros. 24 poursuites pénales ont, quant à elles, été engagées. Une commission des pénalités, à laquelle participent des membres du conseil d'administration, se réunit régulièrement et permet au directeur d'entériner ou de réviser le montant des pénalités appliquées après analyse des dossiers qui y sont présentés. Pour 2019, cette commission s'est réunie à 6 reprises et a examiné 77 dossiers, pour lesquels un montant total de pénalités de 127 793 euros a été retenu.



LA PERFORMANCE ET LA MAÎTRISE DE L'ACTIVITÉ

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2019, la caf du Val-de-Marne a poursuivi son engagement en faveur du développement durable en inscrivant les principes dans ses modalités de fonctionnement. Le principe d'éco-responsabilité des acteurs a ainsi, au regard des actions menées, irrigué aussi bien les collaborateurs de la caisse d'allocations familiales que ses partenaires, invitant chacun à agir, à se mobiliser, et à porter des idées pour nous faire avancer collectivement dans le respect de l'environnement.

Les exemples qui suivent illustrent la bonne prise en compte des grands enjeux environnementaux, sociétaux et économique au sein de l'organisme :

L'année 2019 aura été marquée par la mise en œuvre d'actions inscrites dans le plan d'actions 2018-2022 du plan de mobilité de l'organisme visant à optimiser les déplacements liés aux activités professionnelles, notamment :

- La forte progression de l'utilisation des équipements de visioconférence. 639 heures de réunion ont été enregistrées sur l'ensemble de l'organisme.
- Le développement des outils collaboratifs, avec le déploiement d'Office 365 sur l'ensemble des postes de travail dès le mois de septembre 2019. Cette mise en place a été précédée d'une formation de l'ensemble des collaborateurs au cours du 2^{ème} trimestre.

- La poursuite du déploiement du télétravail qui porte à 195 le nombre de télétravailleurs au 31/12/2019, soit 93 agents supplémentaires par rapport à 2018. Ce dispositif favorise à la fois la qualité de vie, le bien-être au travail et la mobilité durable.

Cette année a également été l'occasion, pour la caf du Val-de-Marne, de placer ses collaborateurs au cœur de la démarche développement durable et de les faire adhérer aux actions de réductions des impacts environnementaux. L'intranet les a régulièrement sensibilisés sur l'adoption de gestes écoresponsables et a relayé les grands rendez-vous de l'année : « semaine européenne du développement durable », « semaine de la mobilité durable », « semaine européenne de la réduction des déchets ». Cette démarche a ainsi permis à chacun d'avoir une meilleure visibilité sur les enjeux globaux du développement durable.

- La réalisation du 3^{ème} bilan d'émissions de gaz à effet de serre effectué à la fin du 4^{ème} trimestre 2019 et publié sur le site de l'ademe, avec un bilan positif par rapport à celui réalisé en décembre 2015. La baisse significative des émissions de gaz à effet de serre enregistrées permet de confirmer la prise en compte de l'objectif d'optimisation de la consommation d'énergie par chacun au sein de l'organisme.
- L'intégration des pratiques de développement durable, notamment des cibles d'écoconstruction, d'écogestion, de confort et de santé, dans le projet immobilier du réaménagement de l'accueil de Créteil.



NOTRE ACTIVITÉ

2019

Directeur de la publication : Robert Ligier
Création et conception graphique : service communication - OTG
Crédit photo : A. Houlie - La Varenne Saint-Hilaire
Impression : Siri, Paris - Janvier 2021

