



Une année d'activité

2020



ÉDITO

2020, une année de défis pour la caf du Val-de-Marne

La crise sanitaire, à laquelle le service public a dû faire face, est venue aggraver un contexte social et économique déjà bien trop fragilisé, au sein d'un paysage réglementaire mouvant.

Une nécessaire adaptation de nos organisations et de nos procédures de travail a été mise en œuvre dès le mois de mars 2020 avec entre autres comme actions : la généralisation du télétravail ou encore la gestion des contacts à distance comme la dématérialisation de nos relations tant internes qu'externes et l'installation de nouveaux modes d'accueil (rendez-vous téléphoniques, visiocont@ct). A fortiori, les outils numériques ont connu une véritable révolution culturelle modifiant et bouleversant nos paradigmes de gestion quotidienne.

Durant cette période difficile à tous niveaux sociétaux, nous avons bien évidemment apporté toute l'attention du service public aux 295 000 allocataires de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne, et tout particulièrement les personnes et les familles les plus vulnérables et les plus exposées.

Ainsi nous avons pu leur faire bénéficier d'aides exceptionnelles de solidarité et d'urgence sur nos fonds locaux ou sur les fonds nationaux, nous avons mis en œuvre un accompagnement social adapté, ou encore nous avons travaillé avec nos partenaires sur la prévention des violences faites aux femmes.

La caf du Val-de-Marne a poursuivi son travail, en partenariat et en cohésion avec les acteurs socio-économiques du département, pour apporter une réponse à la fois durable, humaine et économique à cette situation inédite avec, comme préoccupation première, le maintien des droits (rsa, aah, etc).

Notre souci constant a été ainsi de pouvoir assurer la continuité du service public. Les liens avec nos partenaires et les familles allocataires ont pu être préservés et maintenus grâce à la mobilisation des salariés de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

Cette année fut très difficile, toujours intense, et parfois douloureuse pour toutes celles et tous ceux qui ont perdu un être cher.

Cette crise nous a mis collectivement à l'épreuve et a révélé nos capacités d'adaptation et d'innovation. Le pragmatisme, conjugué à la réactivité de la décision, ont permis d'assurer l'accomplissement de toutes nos missions.

Je remercie ici chaleureusement tous les salariés de la caisse d'allocations familiales qui ont toujours su, dans ce contexte incertain et inquiétant de pandémie, demeurer mobilisés au quotidien pour l'accomplissement de leur mission.

Enfin, je voudrais adresser aux administrateurs du conseil d'administration toute ma reconnaissance pour la confiance qu'ils nous ont témoignée et actée dans ce moment difficile et particulier.

Bonne lecture à toutes et tous de ce rapport d'activités 2020.



Robert Ligier,
Directeur

Sommaire

1. Le contexte socio-économique 4

2. Les instances de pilotage 8

3. L'année 2020 en chiffres 18

4. L'offre d'accueil 20

5. L'offre globale de services 24

6. La performance et la maîtrise de l'activité 32

Le contexte socio-économique

LES ALLOCATAIRES DU VAL-DE-MARNE ET LA CRISE SANITAIRE

295 176 allocataires au 31 décembre 2020.

Avec **une augmentation de + 2,8 % par rapport à décembre 2019**, la population allocataire du Val-de-Marne continue de progresser à un rythme relativement soutenu en 2020.

Deux catégories de bénéficiaires de prestations ont enregistré une augmentation particulièrement forte de leur effectif dans le contexte économique et social lié à la crise sanitaire.

Il s'agit en premier lieu des bénéficiaires du rsa, dont le nombre dans le Val-de-Marne est passé de 44 691 fin 2019 à 49 666 fin décembre 2020. Cette hausse significative (+ 11,1 %) est équivalente à celle observée au niveau régional (+ 11 %), mais apparaît sensiblement supérieure à celle enregistrée au niveau national (+ 7,4 %). À l'échelle départementale comme nationale, l'essentiel de cette hausse est intervenue à la suite du premier confinement, mis en œuvre en mars 2020.

Le nombre de bénéficiaires de l'allocation de logement social a également connu une augmentation très sensible au cours de l'année, passant de 37 261 fin 2019 à 41 555 fin 2020. Cet accroissement important (+ 11,5 %) apparaît également lié au contexte sanitaire et plus spécifiquement aux conséquences de l'effet du chômage sur les modalités de calcul du droit (règles de la neutralisation et de l'abattement de ressources).

Le nombre d'allocataires à bas revenus¹ a lui aussi fortement progressé en 2020, atteignant 101 298 allocataires en fin d'année, contre 95 301, fin 2019, soit une augmentation de 6,3 % sur un an, très supérieure à celles enregistrées ces dernières années. Ils représentent ainsi plus d'un tiers de la population allocataire globale (34,2 %).

Par ailleurs, la hausse particulièrement marquée (+ 8,7 %) du nombre d'allocataires pour lesquels les prestations versées par la caf représentent 50 % ou plus de leurs ressources vient conforter le constat d'une importante précarisation d'une grande partie de la population allocataire, dans le cadre de la crise sanitaire. Cela concerne 73 722 allocataires fin 2020, contre 67 848 fin 2019. Parmi ces derniers, ce sont pour l'essentiel les allocataires dont les ressources dépendent totalement des prestations versées par la caf qui voient leur effectif fortement progresser. Il passe en effet de 42 956 fin 2019 à 47 584 fin 2020 (+ 10,8 %)

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 inférieures au seuil de bas revenus. Révisé chaque année, le seuil de bas revenus s'élève à 1 105 euros en 2020.

2020 en chiffres

295 176

allocataires (+ 2,8 %)

49 666

bénéficiaires du rsa (+ 11,1 %)

41 555

bénéficiaires de l'aide au logement à caractère social (+ 11,5 %)

101 298

allocataires à bas revenus (+ 6,3 %)

73 722

allocataires dont les revenus dépendent à 50 % ou plus des prestations versées (+ 8,7 %)

47 584

allocataires dont les revenus dépendent totalement des prestations versées (+ 10,8 %)



Quai du Parc, Champigny-sur-Marne © S. Frisa

LES ÉTUDES RÉGIONALES DE LA CTRAD

LA CTRAD

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 régional exploite les données des caf, afin de rechercher et de diffuser des éléments éclairants sur les situations sociales des allocataires franciliens.

L'équipe de la ctrad soumet les résultats de ses études aux caf de la région et inscrit ses publications sur le site www.ctrad-caf-idf.fr.

Le positionnement régional de la ctrad renforce la mise en perspective des données des allocataires selon différents niveaux territoriaux : la région, les huit départements, les établissements publics territoriaux, les communes, les quartiers de la politique de la ville et ceux en veille active.



© Photo : C. Le Duc, promenade Camille Pissaro, Champigny-sur-Marne

20 publications

au service de l'évaluation des politiques sociales :

- **7** bulletins d'information.
- **10** recueils de données.
- **2** dossiers d'étude.
- **1** article.

Parmi les 10 recueils de données, relatifs à la pauvreté des allocataires, celui, réalisé en partenariat avec le conseil départemental du Val-de-Marne, présente une photographie des bénéficiaires du rsa sur ce département en 2019, à partir d'une centaine d'indicateurs identifiant les flux entrants et les interactions avec la prime d'activité. Au-delà d'une amélioration certaine de la connaissance des allocataires au rsa, cette approche contribuera à une analyse plus prospective, notamment à l'étude des impacts de la crise sanitaire sur les années 2020 et 2021.

Sur ce même domaine relatif à la vulnérabilité des allocataires, la ctrad a publié un article, dans le cadre d'un partenariat avec l'institut Paris Région : « *les ménages franciliens inégaux face à la pauvreté et à la précarité* ». Cet article met en exergue les profils d'allocataires les plus exposés, l'évolution de la concentration territoriale des ménages les plus pauvres ou encore les événements qui les font basculer dans la pauvreté. Cet éclairage s'appuie sur l'évolution des publics allocataires vulnérables en Île-de-France sur quatre années et sur la détermination de zones de fragilité économique à partir d'un taux de dépendance aux prestations.

Par ailleurs, poursuivant le développement d'une connaissance plus affinée des territoires, la ctrad décrit dans un dossier méthodologique, la démarche évolutive qui a guidé la conception de différents outils nécessaires à la réalisation de pré-diagnostic territoriaux précurseurs des conventions territoriales globales. Parallèlement à cette publication, l'accompagnement de deux caf de la région s'est poursuivi par la réalisation

de quinze diagnostics. De même, l'équipe de la ctrad a animé des formations aux diagnostics territoriaux auprès de chargés de conseils en développement de 10 caf du territoire national.

De plus, à la demande de la direction de la caf du Val-de-Marne, la ctrad a conduit au cours de l'année 2020, une étude relative à l'évaluation de la politique d'aide aux vacances des enfants. Une double démarche a guidé ces travaux, d'une part l'analyse de la sous-utilisation progressive et persistante de ces aides, et d'autre part, le recueil et l'analyse des attentes et comportements des familles concernant les loisirs de leurs enfants. Trois éléments conclusifs ressortent des attentes des familles : une simplification du dispositif, un accompagnement renforcé et une communication adaptée concernant cette aide.

Parallèlement à l'ensemble de ces travaux, la ctrad, inscrite dans un réseau national, a animé le réseau régional des chargés d'études d'Île-de-France et a participé à des missions et ateliers nationaux tels que la mission petite enfance¹ ou encore l'atelier relatif à l'évaluation des conventions territoriales globales.

Les Caf en Île-de-France

Ctrad

Cellule technique
de réflexion 
et d'aide à la décision

¹ Cette mission concerne la participation à la rédaction du rapport et de la lettre de l'observatoire national de la petite enfance (onape), et du rapport d'évaluation des politiques de sécurité sociale (repss).

Les instances de pilotage

LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



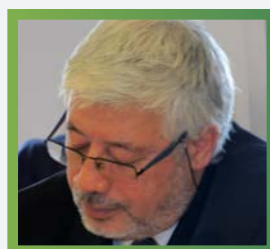
Christian Caldérini

Président
(Medef)



Yannick Le Gloan

1^{ère} vice-présidente
(FO)



Pascal Brand

2^e vice-président
(CFTC)



Daniel Attali

3^e vice-président
(U2P)

TITULAIRES	SUPLÉANTS
<i>Représentants des assurés sociaux</i>	
CGT	
M. Moulay Tahiri	Mme Jacqueline Mathout
Mme Sabrina Bessa	M. Christian Caristan
FO	
Mme Yannick Le Gloan	M. Jean-Luc Cirode
M. Mohamed Badi	Mme Christine Fontaine
CFDT	
Mme Catherine Mazzoli	M. Boujéma Rachedi
	Mme Valérie Lintingre
CFTC	
M. Pascal Brand	M. Thierry Boulley
CFE/CGC	
Mme Florence Marie Espinola	M. Cyril Espinosa

TITULAIRES	SUPLÉANTS
Représentants des employés	
MEDEF	
M. Christian Caldérini	
M. André Morin	
M. Yves Prigent	
CPME	
Mme Eugénie Nurit	M. Aurélien Julien
U2P	
M. Christian Voiriot	M. Amédée Gamboa
Représentants des travailleurs indépendants	
U2P	
M. Daniel Attali	Mme Patricia Grappe
CPME	
<i>Non désigné</i>	M. Olivier David
Autres représentants (UNAF/UDAF)	
Mme Leïla Hamdaoui	M. François-Xavier Thob
M. Guylain Chevrier	M. Bruno Magne
Mme Françoise Kaziz	Mme Maryelle Laurent
Mme Sophie Duboudin	Mme Patricia Massis
Personnes qualifiées	
M. Jean-Marc Mormeck	
M. Abdel-Krim Achemaoui	
Mme Noémie Churlet	
Mme Florence Maurin	
Représentants du personnel	
Collège "cadres"	Collège "employés"
M. Gérard Brunot (FO)	Mme Patricia Cazeaux (FO)
	Mme Anne-Marie Ramos (FO)

LES COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

3 commissions obligatoires



La commission de recours amiable

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

9 réunions en 2020

- Dossiers examinés : 2 794
- Remises de dettes : 2 669
 - ◊ Accord total : 1 150
 - ◊ Accord partiel : 1 060
 - ◊ Rejets : 459
- 125 contestations de droits dont 124 rejets



La commission des marchés

Elle attribue les marchés publics et autorise les modifications apportées à l'ensemble des marchés publics qu'elle attribue dès lors que ces modifications entraînent une augmentation du montant initial du marché public de plus de 5 %.

Aucune réunion en 2020

au regard des seuils européens applicables, fixés à 139 000 euros H.T pour les fournitures et services et à 5 350 000 euros H.T pour les travaux.



La commission des pénalités

La loi du 17/08/2015 instaure à la place de la commission administrative d'appel des pénalités, une commission des pénalités ou commission de recours gracieux.

Elle apprécie collégalement la responsabilité de la personne concernée par la pénalité dans la réalisation des faits reprochés et se prononce sur la pénalité (bien-fondé, proportionnalité aux faits constatés, etc.).

4 réunions en 2020

- Dossiers examinés : 58
 - ◊ Maintien de la pénalité : 32
 - ◊ Augmentation de la pénalité : 18
 - ◊ Réduction de la pénalité : 4
 - ◊ Annulation de la pénalité : 4

4 commissions facultatives



La commission d'action sociale

Elle 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.

6 réunions en 2020



La commission d'administration générale budgétaire

Elle étudie les questions générales de gestion administrative de la caf : ses structures, l'organisation des systèmes d'information, le budget unique de gestion.

2 réunions en 2020

- Budget initial 2021.
- Budget rectificatif 2020.



La commission d'attribution des aides au logement

Elle examine les dossiers des bénéficiaires d'aides au logement, à caractère familial ou social, lorsque les conditions d'habitabilité ou de décence ne sont pas remplies.

9 réunions en 2020

- Dossiers examinés : 245
 - ◊ Accord dérogation 2 ans : 133
 - ◊ Accord dérogation 1 an : 37
 - ◊ Accord dérogation 5 mois : 1
 - ◊ Accord dérogation 2 mois suite relogement : 1
 - ◊ Accord direction ratifié suite à la pandémie : 61
 - ◊ Refus : 12



La commission d'examen des comptes

Elle 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 en 2020

- Proposition au conseil d'administration d'approuver les comptes 2019.

LES REPRÉSENTATIONS EXTÉRIEURES

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.



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

Séance du 28 janvier 2020

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 26 novembre 2019.
- Admissions en non-valeur.
- Point de situation concernant la gestion des créances prescrites.
- Information concernant le nouveau barème de la commission de recours amiable.
- Point sur la finalisation des travaux d'accueil de Créteil.
- Information concernant le déploiement des établissements France services.
- Politique de sûreté de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne :
 - ◊ Premier bilan des séances de formation.
- 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 2019.
- Informations du directeur :
 - ◊ Point sur le dossier dématérialisation : déploiement wifi.
 - ◊ Visite de l'accueil de Créteil.
 - ◊ Point sur le report de la réforme de l'allocation logement.
 - ◊ Mise en œuvre du chantier sur le bilan de fonctionnement des commissions.

Séance du 24 mars 2020 annulée en raison de la crise sanitaire covid 19

Séance du 23 juin 2020 en visioconférence

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 28 janvier 2020.
- Compte-rendu et avis de la commission d'examen des comptes du mois de juin 2020 :
 - ◊ Approbation des comptes 2019.
- Admissions en non-valeur.
- Nouvel avenant à la convention de gestion rsa pour 6 mois supplémentaires (juillet à décembre) du fait du retard pris par la période de confinement.
- Information sur les dispositions arrêtées pour assurer l'activité sur les trois sites de la caf du Val-de-Marne :
 - ◊ L'organisation mise en œuvre au sein de l'organisme.
 - ◊ La relation de service à l'allocataire.
 - ◊ Le bilan des décisions prises en action sociale auprès des allocataires et des partenaires.
 - ◊ Le bilan des actions de maintien des droits allocataires pendant la période de confinement.
 - ◊ L'impact budgétaire des mesures liées au contexte pandémique.
- Le déploiement des conventions territoriales globales et les nouvelles modalités de financement en remplacement des contrats enfance jeunesse.
- Point sur les engagements de service.
- Point sur les dernières commissions en attente de la diffusion du procès-verbal.
- Information du président :
 - ◊ Procès-verbaux validés des différentes commissions.
- Informations du directeur.

Séance du 22 septembre en visioconférence

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 23 juin 2020.
- Admissions en non-valeur.
- Présentation du projet de budget commun de gestion rectificatif 2020 :
 - ◊ Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget commun de gestion rectificatif 2020.
 - ◊ Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget rectificatif des services communs ctrad et sirev 2020.
- Présentation du projet du budget rectificatif d'action sociale 2020 :
 - ◊ Annulations de crédits.
 - ◊ Avis de la commission d'action sociale sur le projet de budget rectificatif des interventions sociales 2020.
- Désignation représentation extérieure : conseil d'administration et commission d'attribution des logements Opaly d'Arcueil/Gentilly.
- Régularisation cadastrale du site de Kersidan.
- Virements de crédits - Année 2019.
- Information concernant la relation de service : chiffres de la fréquentation des bornes, des espaces numériques et de l'ensemble des accueils, du téléphone et du visio-cont@ct (2019/2020).
- Mise en œuvre de l'intermédiation financière au 1^{er} octobre 2020 et processus de prévention des violences faites aux femmes à la caf du Val-de-Marne.
- Information sur les évolutions réglementaires :
 - ◊ Maintien des droits en cas de décès d'un enfant.
 - ◊ Information sur les évolutions réglementaires relatives au passage à la retraite des bénéficiaires aah et rsa : présentation des nouvelles mesures de la loi de financement de la sécurité sociale n°2019-1446 du 24 décembre 2019.

- Information concernant le versement de l'allocation de rentrée scolaire 2020.
- Bilan des marchés 2019.
- Point de situation sur les établissements du sirev.
- Ctrad : bilan 2019 et programme 2020.
- Point sur les engagements de service.
- Point sur les dernières commissions en attente de la diffusion du procès-verbal.
- Information du président :
 - ◊ Procès-verbaux validés des différentes commissions.
- Informations du directeur.

Séance du 24 novembre 2020 en visioconférence

- Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 22 septembre 2020.
- Présentation du projet de budget commun de gestion rectificatif 2020 :
 - ◊ Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le deuxième projet de budget commun de gestion rectificatif 2020.
- Présentation du projet de budget commun de gestion initial 2021 :
 - ◊ Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget commun de gestion initial 2021.
 - ◊ Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget initial des services communs ctrad et sirev 2021.
- Présentation du projet du budget initial d'action sociale 2021.
 - ◊ Avis de la commission d'action sociale sur le projet de budget initial des interventions sociales 2021.
- Appel à projet pour l'acquisition de bureaux pour le futur site de Champigny-sur-Marne.
- Avenant à la convention de gestion rsa entre le conseil départemental et la caf du Val-de-Marne.
- Signature des conventions territoriales globales couvrant la période 2020/2024.
- Évolutions du périmètre de décisions de la commission d'attribution d'aides au logement (caal) et de la délégation du directeur.
- Renouvellement de la commission de recours amiable à compter de janvier 2021 :
 - ◊ Renouvellement de la délégation de pouvoirs.
 - ◊ Renouvellement du secrétariat de la commission.
- Présentation du rapport d'activité 2019.
- Admissions en non-valeur.
- Information sur les évolutions réglementaires :
 - ◊ Informations concernant la réforme des aides au logement.
 - ◊ Information concernant l'allocation journalière de proche aidant (ajpa).
 - ◊ Point sur l'aripa et l'intermédiation financière.
- 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.
 - ◊ Calendrier des réunions 2021 du conseil d'administration.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Robert Ligier

Directeur



Stéphane Corre

Directeur adjoint



Émilie Héricher

Directrice des services
supports et des relations
avec le ca



Jean-François Hut

Directeur comptable
et financier



Rémi Gervat

Directeur des ressources
humaines et des
relations sociales



Jacqueline Polizzi

Directrice de l'action
sociale



Bruno Baranger

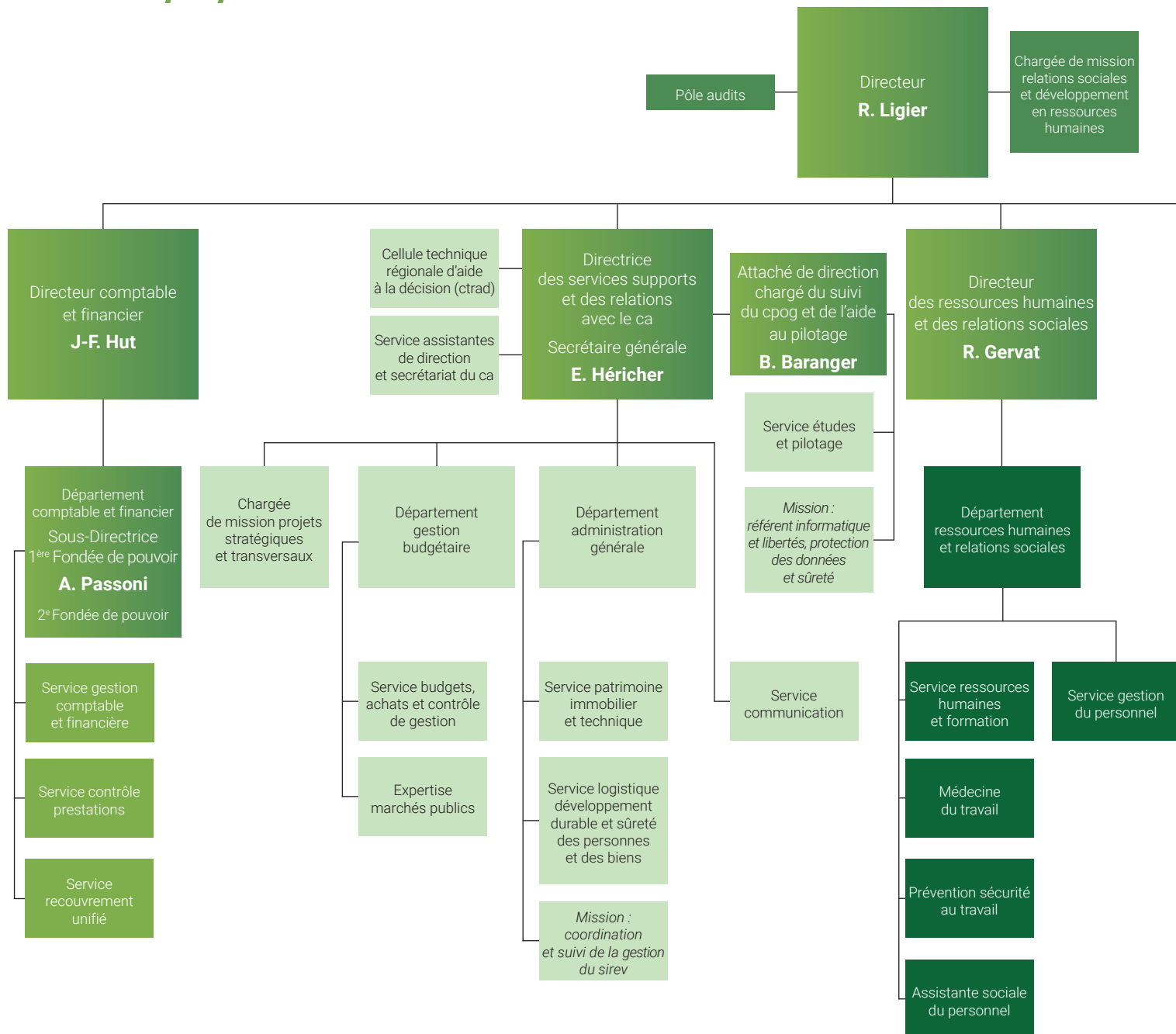
Attaché de direction

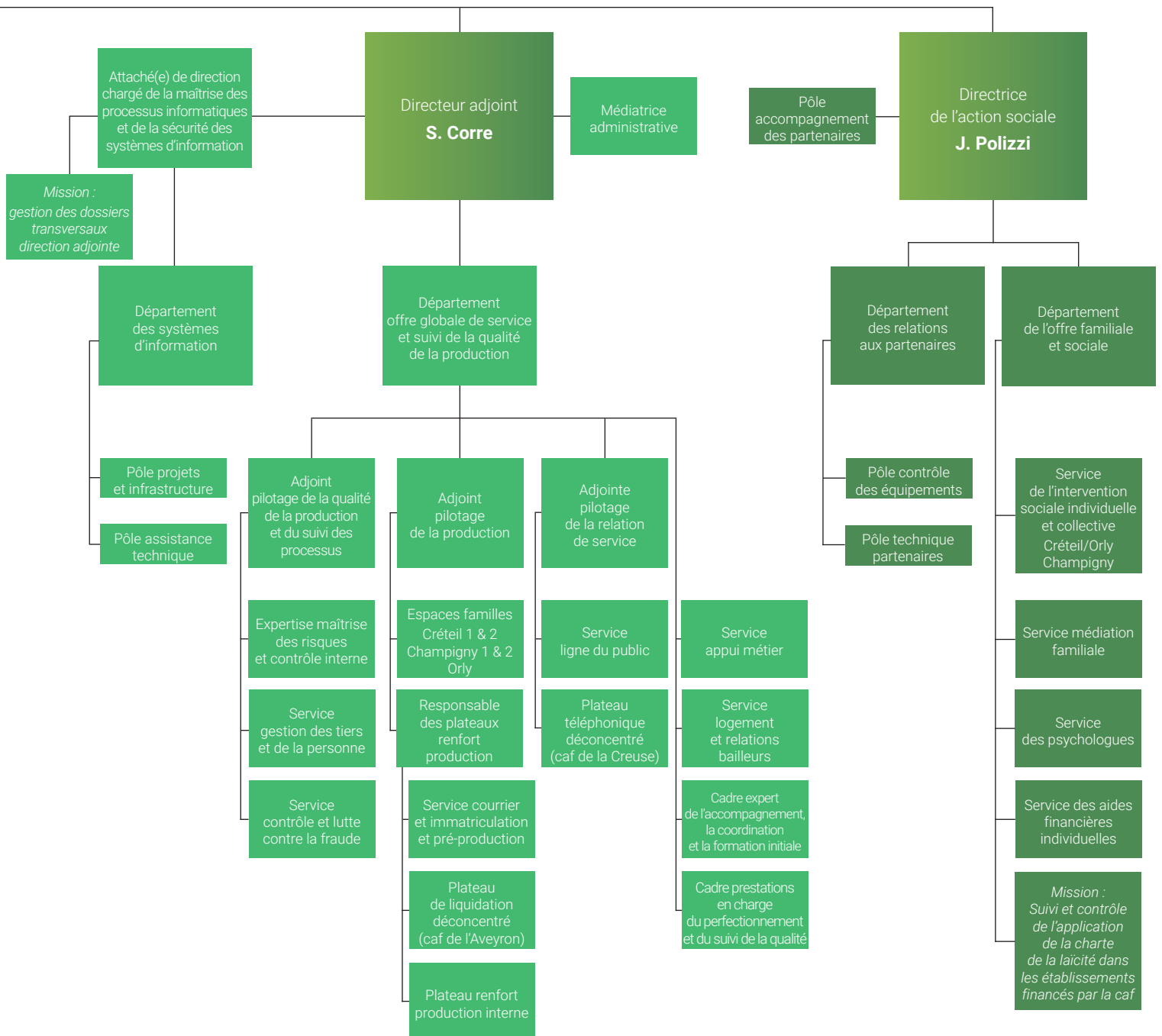


Alexandra Passoni

1^{ère} fondée de pouvoir

L'ORGANIGRAMME DES SERVICES AU 31/12/2020





L'année 2020 en chiffres

POIDS FINANCIER

	2020	% structure	2019	% structure	Évolution
Prestations	1 744 397 572,37	88,69 %	1 648 941 980,36	87,96 %	5,79 %
Action sociale	183 169 557,63	9,31 %	185 917 073,56	9,92 %	- 1,48 %
Gestion	39 345 448,10	2,00 %	39 887 326,20	2,13 %	- 1,36 %
TOTAL	1 966 912 578,10	100,00 %	1 874 719 380,12	100,00 %	4,92 %

Prestations et action sociale

- Près d'1,97 milliard d'euros dépensés.
- Plus de 115 millions d'euros versés aux familles pour la garde de leur(s) enfant(s).
- 54,9 millions d'euros versés à 64 421 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire.
- Plus de 375 millions d'euros versés pour les aides au logement.
- Près de 202 millions d'euros versés pour les aides au handicap.
- Plus de 290 millions d'euros versés au bénéfice de 49 666 bénéficiaires du rsa.
- Plus de 241 millions d'euros versés au bénéfice de 79 263 bénéficiaires de la prime d'activité.

Flux traités

- 2,8 millions de courriers reçus.
- 13 374 visites à l'accueil.
- 26 054 allocataires reçus sur rendez-vous sur les sites.
- 9 467 allocataires reçus en espaces numériques.
- 278 666 appels téléphoniques traités par les agents.
- 12 175 rendez-vous téléphoniques réalisés.

295 176 allocataires au 31 décembre 2020
(+ 2,8 % par rapport à 2019)



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES AU 31/12/20 ET MONTANTS ANNUELS VERSÉS PAR PRESTATIONS

	Nombre de familles			Montants en euros		
	2019	2020	Évolution 2019-20	2019	2020	Évolution 2019-20
Naissance jeune enfant (PAJE)						
Prime naissance ou adoption	1 075	959	- 10,8 %	13 476 610	12 821 222	- 4,9 %
Allocation de base	36 961	34 908	- 5,6 %	78 372 736	72 325 966	- 7,7 %
Complément libre choix d'activité	11	20	81,8 %	43 278	86 259	99,3 %
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE)	5 333	4 830	- 9,4 %	21 362 039	20 451 844	- 4,3 %
Complément mode de garde	12 352	11 809	- 4,4 %	103 894 746	94 800 191	- 8,8 %
(1)	45 743	43 483	- 4,9 %	217 149 408	200 485 483	- 7,7 %
Enfance et jeunesse						
Allocations familiales AF	109 784	110 098	0,3 %	278 856 492	281 317 868	0,9 %
Complément familial et allocations forfaitaires CF	20 172	20 559	1,9 %	55 109 289	56 224 372	2,0 %
Allocation de soutien familial ASF	16 379	17 305	5,7 %	36 602 457	37 512 938	2,5 %
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur) ARS	63 799	64 421	1,0 %	42 833 185	54 928 284	28,2 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé AEEH	7 554	8 188	8,4 %	31 058 513	33 324 912	7,3 %
Allocation journalière de présence parentale + complément AJPP	257	271	5,4 %	2 306 247	2 289 034	- 0,7 %
(1)	131 614	132 606	0,8 %	446 766 182	465 597 409	4,2 %
Logement						
Allocation de logement familiale ALF	21 060	20 668	- 1,9 %	80 440 062	81 723 759	1,6 %
Allocation de logement sociale ALS	37 261	41 555	11,5 %	87 407 218	97 869 891	12,0 %
Aide personnalisée au logement APL	74 257	75 043	1,1 %	200 499 377	195 481 604	- 2,5 %
Prime de déménagement						
(1)	132 578	137 266	3,5 %	368 346 656	375 075 254	1,8 %
Solidarité et insertion						
Revenu de solidarité active sans majoration isolement RSA	40 452	45 149	11,6 %	230 461 417	258 920 238	12,3 %
Revenu de solidarité active avec majoration isolement	4 239	4 517	6,6 %	29 278 586	31 652 752	8,1 %
Prime d'activité + les primes prises en charge par l'État en 2020 PPA	77 549	79 263	2,2 %	188 943 551	241 054 694	27,6 %
Allocation adultes handicapés AAH	17 921	17 937	0,1 %	158 527 587	168 627 528	6,4 %
(1)	130 639	137 202	5,0 %	607 211 140	700 255 211	15,3 %
Divers						
Allocation différentielle	5	3		18 420	19 213	4,3 %
Prestations servies hors métropole				124 716	117 390	- 5,9 %
(1)	143 136	136 603	- 4,6 %			

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

Source : Allstat, fichiers FR6 12/2019 et 12/2020 - Rapport de présentation des comptes.

L'offre d'accueil

En 2020, la caisse d'allocations du Val-de-Marne a poursuivi 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.

La période particulière - du fait de la crise sanitaire - qui vient de s'écouler a montré que la modernisation de l'offre d'accueil téléphonique et l'accélération de la stratégie de

l'accueil par voie du numérique ont constitué des réponses efficaces au défi du maintien de l'activité professionnelle de l'organisme en période de crise profonde.

Le contexte incite la caf à étudier de nouvelles méthodes et à poursuivre cette dynamique, en optimisant ses pratiques et sa culture de l'accueil.

LES OFFRES DE SERVICE DIVERSIFIÉES

Depuis 2019, la caf du Val-de-Marne a su optimiser et simplifier son offre d'accueil à travers le développement de son approche par parcours individuels de manière à mieux s'orienter sur les besoins des usagers. Cette démarche a permis une optimisation de sa politique d'accès aux droits ainsi qu'une extension et un développement de ses offres de services sur l'ensemble du territoire.

Les accueils de Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly ont de nouveau ouvert sur rendez-vous le 8 juin 2020, avec la mise en œuvre de l'ensemble des protections et gestes barrières nécessaires afin de garantir un accueil sécurisé aussi bien pour les salariés que pour les allocataires.

Alors que 75 400 allocataires avaient été reçus, en 2019, sur l'ensemble des sites, ce nombre a diminué de moitié en 2020, avec **près de 35 500 rendez-vous sur les sites de Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly**. Par ailleurs, **2 492 rendez-vous ont été réalisés par les professionnels d'autres secteurs** avec :

- **428** rendez-vous par les **contrôleurs**,
- **480** rendez-vous par les **médiatrices familiales**,
- **1 584** rendez-vous par les **travailleurs sociaux**.



Le rendez-vous en espace multi-services (ems)

Dans le but de maintenir son offre de service à destination des allocataires souhaitant être accompagnés dans leurs démarches sur le caf.fr, et compte tenu du contexte sanitaire, la caf du Val-de-Marne a mis en place, le 15 juillet 2020, le rendez-vous au sein de ses espaces multi-services sur les sites de Créteil et de Champigny-sur-Marne.

Le déploiement de ces rendez-vous a permis de maintenir une offre de service complète auprès de nos usagers, notamment en termes d'appui à la réalisation des démarches sur le caf.fr.

Ainsi, en 2020, 3 477 rendez-vous ems ont été réalisés sur les sites d'accueil de Créteil et Champigny-sur-Marne.

Le visiocont@ct

L'offre numérique à distance s'inscrit désormais pleinement dans la mission de service public des caf car elle répond à un besoin et à une demande de l'allocataire. Elle est érigée en principe quasiment fondateur de leur capacité d'innovation.

La caf du Val-de-Marne a ainsi mis en place, le 15 juillet 2020, le rendez-vous par visioconférence, le visiocont@ct.

Cet outil a permis de renforcer l'offre d'accueil de l'organisme, dans le respect des mesures de distanciation sociale actuellement en vigueur et également de moduler l'offre d'accueil en fonction des périodes et des situations des allocataires (parents isolés avec enfants à charge, allocataires ayant une activité professionnelle, femmes enceintes, personnes en situation de handicap physique...).

En 2020, 417 rendez-vous ont été réalisés en accueil visio sur les sites de Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly.

La hotline France services

En 2020, six espaces France services ont ouvert sur les communes de Bonneuil-sur-Marne, Champigny-sur-Marne, Chennevières-sur-Marne, Nogent-sur-Marne, Santeny et Villiers-sur-Marne.

Ils proposent un accompagnement dans l'utilisation des services en ligne d'administrations publiques partenaires et dans la réalisation de certaines démarches administratives. Ils permettent également un accompagnement vers le service compétent en cas de dossier complexe. Ils offrent enfin la possibilité d'utiliser librement un ordinateur, une photocopieuse et un scanner pour réaliser les démarches.

Les 9 opérateurs France services : la caf, la msa, l'assurance maladie (cpam), pôle emploi, la poste, l'assurance retraite (cnav), les impôts (dgfip), le ministère de la justice (accès aux droits), le ministère de l'intérieur (préfecture).

Une hotline a été mise en place le 6 février 2020 sur le site de Créteil. L'objectif pour les agents France services est de pouvoir joindre un conseiller de service à l'utilisateur de la caf dans le cadre de l'accompagnement aux démarches en ligne.

En 2020, 29 appels hotline ont été recensés et 132 usagers se sont rendus au sein de ces espaces afin de formuler des demandes caf.

L'écrivain public

Cette offre de service est dispensée sur les sites de Créteil et Orly par une équipe de deux intervenants et deux titulaires de l'association Ism interprétariat, partenaire de la caf.

Les rendez-vous sont positionnés exclusivement par les collaborateurs de la caf du Val-de-Marne en lien avec le public sur les créneaux prévus :

- chaque lundi de 9h00 à 13h00, sur le site de Créteil,
- le 3^e mercredi du mois de 9h00 à 13h00, sur le site d'Orly.

En 2020, 40 permanences ont été assurées sur le site de Créteil, 57 personnes ont pu bénéficier d'un rendez-vous avec l'écrivain public.

La permanence cidff

Depuis le 23 septembre 2020, une permanence spécifique hebdomadaire réalisée par une professionnelle spécialisée du cidff (centre d'information des droits des femmes et des familles) a été mise en place à la caf du Val-de-Marne sur le site de Créteil.

Chaque personne est reçue, dans le cadre d'un ou plusieurs entretiens gratuits, individualisés et confidentiels avec un.e juriste formé.e aux violences.

Le cidff peut accompagner à la préparation d'une procédure judiciaire, mais également remettre et aider à la complétude de formulaires mettant en œuvre une procédure (par exemple un dossier d'aide juridictionnelle).

En 2020, 24 rendez-vous ont été réalisés.

Le service en langue des signes française (lsf)

Mis en place en 2013 à Créteil, puis en 2016 sur les sites de Champigny-sur-Marne 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.

En 2020, une baisse d'utilisation de ce service a été constatée, notamment sur le site de Créteil, avec 128 entretiens contre 209 en 2019 (- 38 %).

L'accueil audio-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 : anglais, mandarin, bengali, tamoul, vietnamien, bulgare, russe...

Au cours de l'année 2020, 18 rendez-vous téléphoniques ont été réalisés à Créteil, 7 à Champigny-sur-Marne et 5 à Orly.



LA PROMOTION DES OFFRES DE SERVICES NUMÉRIQUES

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

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

Dans ce cadre, la politique d'accueil définie et portée par le conseil d'administration de la caf du Val-de-Marne s'articule autour de la notion d'accessibilité aux services, qui englobe l'ensemble des canaux de la relation de service disponibles (accueils physiques, téléphoniques, courriels et utilisation du caf.fr).

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 février 2019, sur les communes de Bonneuil-sur-Marne, Marolles-en-Brie et Villeneuve-le-Roi, portant l'implantation départementale totale à **14**, à fin 2020.

La poursuite du dispositif de rendez-vous téléphonique

En 2020, pendant la période de pandémie, l'accueil téléphonique a été positionné au centre de la relation allocataire.

Les contacts dématérialisés ont été maintenus pendant toute la période du premier confinement, du 18 mars au 8 mai 2020. Ainsi, **2 796 rendez-vous téléphoniques** ont été proposés durant cette période, soit une moyenne de 349 rendez-vous chaque semaine.

Près de **11 000 rendez-vous téléphoniques ont été réalisés sur l'année**, soit une diminution de près de 11 % par rapport à 2019.



L'utilisation des bornes interactives

Le recours aux bornes par les allocataires s'est effectué à un rythme soutenu et quasiment identique à celui de 2019, à savoir **20 741 connexions en 2020** contre 22 500 en 2019.

Ainsi la caf du Val-de-Marne a recensé pour 2020 :

- **8 012** connexions (11 100 en 2019) sur le site de Champigny-sur-Marne,
- **9 827** (6 200 en 2019) sur le site de Créteil,
- **2 902** utilisations sur le site d'Orly (5 200 en 2019).

Par ailleurs, depuis septembre 2020, les usagers ont la possibilité de prendre un rendez-vous directement sur les bornes caf.

Les contacts dématérialisés ont été maintenus et privilégiés tout au long de l'année 2020.

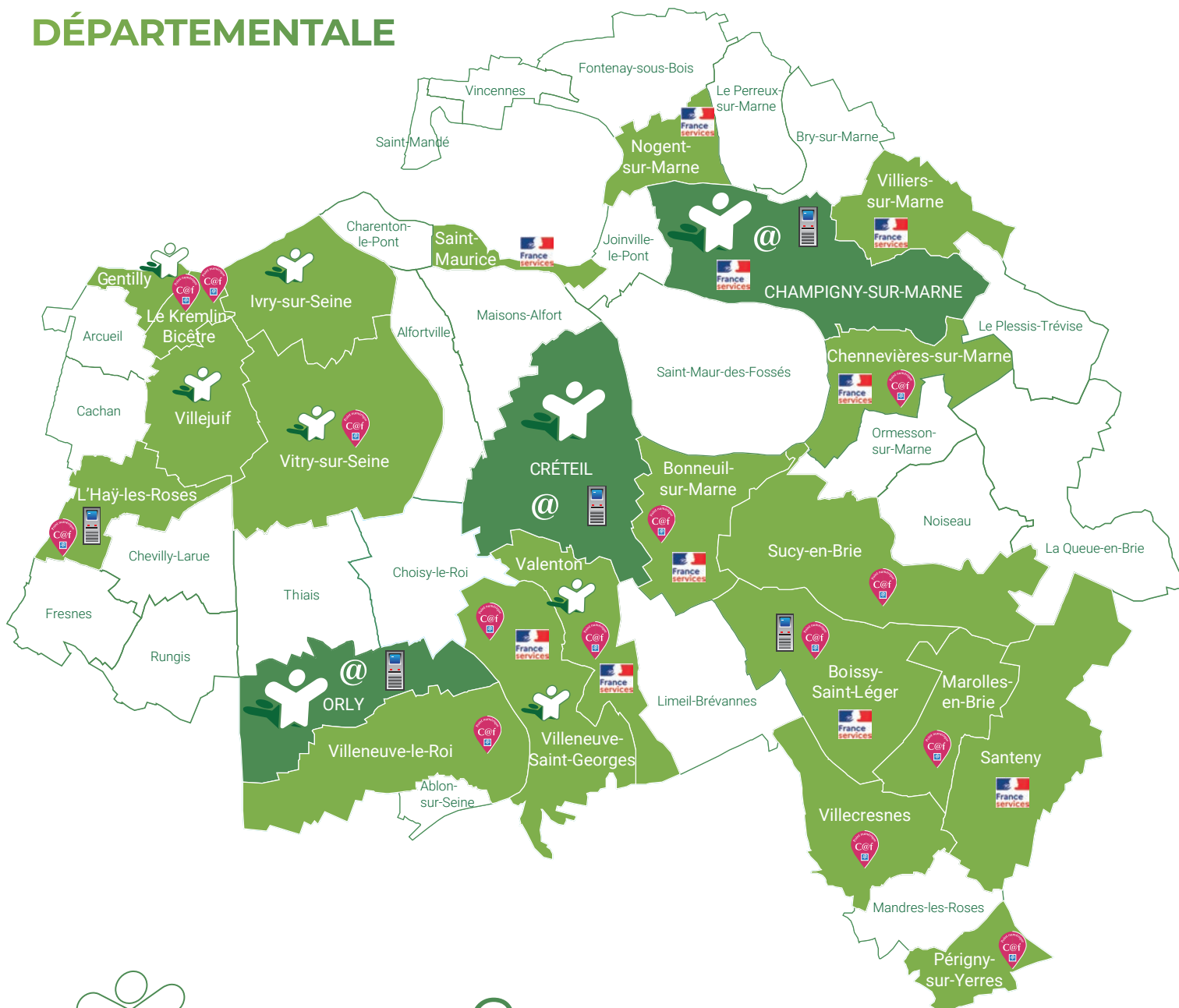
L'OFFRE DE SERVICE DÉMATÉRIALISÉE

Dans le contexte de pandémie ayant fortement impacté l'accessibilité de nos usagers au sein des accueils, une adresse mail dédiée à la transmission des pièces justificatives a été créée par le département informatique de la caisse nationale pour chacune des caf.

Mis en place le 20 avril 2020, ce nouveau canal a permis aux allocataires du Val-de-Marne la transmission par mail de **60 298 pièces**, avec un pic identifié en fin d'année, avec 9 951 pièces transmises sur le mois de décembre 2020.

Cette offre dématérialisée, à savoir les rendez-vous téléphoniques, les contacts par mail ou par l'espace "mon compte" du caf.fr, continue d'être favorisée et priorisée depuis la reprise progressive de l'activité, le 11 mai 2020, à ce jour.

L'OFFRE D'ACCUEIL DÉPARTEMENTALE



Agence caf



Espace multi-services



Point d'accueil de proximité



Point d'accès numérique



Borne interactive



Espace France services

Pour en savoir +

Pour consulter le détail de l'offre d'accueil (adresses, jours d'ouverture, modalités d'accueil, ...) de la caf du Val-de-Marne, rendez-vous sur [caf.fr](https://www.caf.fr) :

<https://www.caf.fr/allocataires/caf-du-val-de-marne/points-d-accueil>

L'offre globale de services

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

L'accueil du jeune enfant

Le taux de couverture départemental de 50,3 % demeurant inférieur au taux national (58 %), la caf a ainsi poursuivi un accompagnement de ses partenaires, pour accroître l'offre d'accueil du jeune enfant, en maintenant un principe de mixité sociale.

2020 en chiffres

Compte tenu de la crise sanitaire, les équipements d'accueil du jeune enfant ont été soutenus pour plus de **95 millions d'euros en prestations de service et aides exceptionnelles**.

Après la mise en œuvre des bonifications pour les eaje, au titre de l'inclusion des enfants porteurs de handicap et de la mixité sociale, l'année 2020 a été la première année de déploiement du bonus territoire, destiné aux équipements de toutes natures (eaje, alsh, laep, ram, ...).

Plus de **24,7 millions d'euros de financement complémentaire aux prestations de service** sont versés.

279 nouvelles places en équipement d'accueil du jeune enfant financées au titre des plans crèche national et local.

16 161 places d'accueil agréées au titre de l'accueil collectif psu sur le Val-de-Marne, et **960 places** au titre des micro-crèches paje.

7 conventions territoriales signées en 2020 dont une avec le conseil départemental. Ce nouveau cadre partenarial remplace progressivement les contrats enfance jeunesse.



Près de **1,5 million d'euros de prestations de service engagés pour soutenir le fonctionnement de 43 relais assistantes maternelles**.

23 ram ont développé des missions complémentaires en les impliquant dans l'utilisation du site monenfant.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, **24 000 euros ont été versés aux nouvelles assistantes maternelles afin de faciliter leur installation**.

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 plus d'1 million d'euros pour renforcer son accompagnement dans le cadre du fonds publics et territoire, au profit de 27 projets.

L'enfance et la jeunesse

2020 en chiffres

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. À ce titre, elle a engagé en 2020 près de **15 millions d'euros** pour soutenir le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement.

2 688 enfants de 4 à 17 ans sont partis en centre de vacances grâce au soutien de la caf, dans le cadre du dispositif vacaf.

La caf s'implique aussi dans le processus d'insertion sociale et professionnelle des jeunes en versant près de **1,7 million d'euros**, au titre de projets adolescents et jeunes déployés sur le territoire, et en allouant plus de **360 000 euros** aux 4 foyers de jeunes travailleurs situés sur le département.



Prestation d'accueil du jeune enfant (paje)

43 483 familles bénéficiaires (- 4,9 %) dont :

- **4 830** bénéficiaires de la prestation partagée de l'éducation de l'enfant.
- **11 809** bénéficiaires du complément mode de garde à domicile.

Plus de **200 millions** d'euros versés (- 7,7 %).

Focus

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.

À la rentrée 2020, le plan mercredi concernait 24 villes (contre 7 en 2018), pour un montant total de 449 000 euros. Dans ce cadre, la caf est signataire des projets éducatifs territoriaux et soutient les partenaires dans leur élaboration.

Par ailleurs, l'année 2020 est la première année d'agrément pour 6 accueils jeunes bénéficiaires de la nouvelle prestation de service jeunes, permettant de financer des postes d'animateurs qualifiés dans les structures accompagnant les jeunes.

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

SOUTENIR LA FONCTION PARENTALE ET FACILITER LES RELATIONS PARENTS-ENFANTS

La coordination du réseau partenarial et le financement de dispositifs d'aide à l'exercice de la fonction parentale

2020 en chiffres

Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement à la parentalité (reaap) : **99 actions**, dont 29 nouvelles, soutenues à hauteur de **286 000 euros**.

Médiation familiale : **530 000 euros** versés aux 5 associations du département (9,80 équivalents temps plein de médiatrices familiales). Ces médiatrices ont finalisé **458 mesures de médiation**. 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.

3 espaces de rencontres soutenus à hauteur de **415 000 euros**. **2 904 entretiens** réalisés.

23 lieux d'accueil enfants parents financés à hauteur de **120 000 euros**.

2 appartements parentalité, situés à L'Hay-les-Roses et Vitry-sur-Seine et gérés par l'association Thalie, mis à disposition des familles du Val-de-Marne.

Parcours maternité : 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. En 2020, une seule séance collective a été menée et a permis d'informer **35 futurs parents**.



L'égalité des chances des enfants

2020 en chiffres

Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (clas) : près de **700 000 euros** versés au bénéfice de **365 groupes**. 3 nouveaux porteurs de projet ont mis en œuvre un clas sur l'année scolaire 2020-2021.

Allocation de rentrée scolaire : **59,4 millions d'euros** versés à plus de **64 000 familles** ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans.

Le renforcement du soutien à l'exercice de la parentalité

2020 en chiffres

Soutien aux centres sociaux : la caf a agréé et financé **35 centres sociaux**, au titre de la prestation "animation collective famille", pour un montant de près de **750 000 euros**.

Les référents familles de ces équipements participent au renforcement des actions parentalité développées dans le cadre du réseau départemental.

Aide aux vacances familiales :

- plus de **1,1 million d'euros** ont été alloués pour permettre à 2 001 familles de réaliser des séjours de vacances.
- Soutien à 6 porteurs de projets qui ont mis en place 26 séjours de vacances familiales. **34 familles**, dont 12 familles monoparentales, en ont bénéficié. Les séjours ont concerné 93 enfants.

La caf a mis en place un partenariat privilégié avec l'apce 94 en lui déléguant la mission d'animation du réseau parentalité, 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.

Focus

Prévention des violences : nouvelle offre de service mise en place en septembre 2020, avec l'association cidff 94, elle permet aux allocataires de prendre rendez-vous avec un professionnel du cidff lorsqu'une situation de violence conjugale a été signalée dans le cadre de l'intermédiation financière.

Cette offre a été proposée à **262 allocataires**. Les professionnels du travail social et de l'accueil de la caf ont bénéficié de séances de sensibilisation sur cette thématique.

Séparation : **3 séances d'informations collectives "Parents après la séparation"** ont pu se tenir en présentiel avec **53 parents** ayant déclaré une séparation ou en instance de séparation.

Co-animées par un trio de professionnels de la caf et de partenaires locaux, ces séances ont eu lieu dans un centre social de Créteil et une maison de la justice et du droit de Champigny-sur-Marne.

La consolidation du soutien à la parentalité par un accompagnement social ciblé

2020 en chiffres

Offre des 3 psychologues de la caf : **85 familles** reçues en consultation.

67 % d'entre elles présentent au moins trois facteurs de vulnérabilité : monoparentalité, violences conjugales, maladie ou handicap, chômage, problème de logement, fratrie nombreuse.

624 entretiens réalisés, dont 23 entretiens familiaux.

Accompagnement des travailleurs sociaux de la caf :

- Décès parents ou enfants : **212 familles** (dont 101 accompagnements et 111 infos conseil).
- Handicap : **75 familles** (50 accompagnements et 25 infos conseil).
- Séparation : **22 familles** (10 accompagnements et 12 infos conseil).

Offre de médiation familiale : **536 allocataires** reçus par les 2 médiatrices familiales de la caf, dans le cadre d'entretiens d'information. **47 ont fait l'objet d'une mesure de médiation**.

- Plus de **337 millions d'euros** versés au titre des allocations familiales et du complément familial.
- **321 722 enfants** couverts par le versement des prestations familiales (+ 2,6 %).
- Allocation de rentrée scolaire : **54,9 millions d'euros** versés à **64 421 familles** (+ 1,0 %).

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

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

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

2020 en chiffres

Mission impayés de loyer : près de **569 familles** ont fait l'objet d'une offre de service du travail social (249 accompagnements et 320 infos conseil).

Soutien financier loyer et énergie : plus de **48 500 euros** versés à **53 familles** :

- **15** ont bénéficié de secours loyers,
- **18** d'un concordat entre la caf, la famille et le bailleur pour résorber la dette locative,
- **20** d'une aide à l'énergie.

Pour agir contre l'habitat non décent et favoriser le relogement des familles, la caf poursuit son action en renforçant son offre de service aux allocataires et ses relations partenariales : protocole d'intervention avec soliha et l'adil, liens privilégiés avec les services d'hygiène et de santé et l'agence régionale de santé, participation active au pôle de lutte contre l'habitat indigne de la drhil et développement d'actions collectives portées par les travailleurs sociaux :

Non-décence du logement : **962 familles** (643 accompagnements et 319 infos conseil) contactées par un travailleur social :

- **23 105 euros** versés au titre des aides et prêts à l'amélioration de l'habitat.
- **447 399 euros** versés à **334 familles** au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier en cas de relogement.



- **22 730 euros** versés à **11 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 3 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

2020 en chiffres

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 directeur de l'animation de la vie sociale signé en 2016.

Au 31 décembre 2020, le Val-de-Marne compte **60 équipements participant à l'animation de la vie sociale** (40 centres sociaux et 20 espaces de vie sociale) :

- Plus de **2,6 millions d'euros** ont été alloués aux centres sociaux, au titre de la prestation de service animation globale.
- Plus de **460 000 euros** aux espaces de vie sociale, au titre de la prestation animation locale.

La caf soutient également la fédération des centres sociaux et socioculturels, à hauteur de **80 000 euros**.

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 selon les orientations nationales.

Les aides au logement

Plus de **375 millions d'euros** versés (+ 1,8 %).

137 266 bénéficiaires dont :

- **75 043** bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement / apl (+ 1,1 %).
- **41 555** bénéficiaires de l'allocation logement à caractère social / als (+ 11,5 %).
- **20 668** bénéficiaires de l'allocation logement à caractère familial / alf (- 1,9 %).



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

L'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires du rsa

2020 en chiffres

Dans le cadre de l'évolution des orientations nationales du travail social, le protocole portant sur le rsa majoré et reliant la caf et le conseil départemental du Val-de-Marne pour la période 2018-2020 a pris fin le 31 décembre 2020.

414 accompagnements contractualisés :

- **336** contrats au titre de la référence unique caf.
- **78** au titre de la référence unique pôle emploi avec appui social caf.

Revenu de solidarité active (rsa) et prime d'activité (ppa)

49 666 bénéficiaires du rsa dont **4 517** perçoivent une majoration pour parent isolé.

Plus de **290 millions d'euros** versés au titre du rsa.

79 263 bénéficiaires de la prime d'activité (+ 2,2 %) :

- **11 498** basculants du rsa (14,5 %).
- **45 433** non-basculants allocataires déjà connus de la caf (57,3 %).
- **22 332** non-basculants allocataires non connus de la caf (28,2 %).

dont 39,9 % d'entre eux ne bénéficient que de la prime activité.

Plus de **241 millions d'euros** versés au titre de la prime d'activité et des primes prises en charge par l'État, soit un montant moyen par foyer de **193,90 euros** (hors prime).



Les offres spécifiques d'accompagnement social

2020 en chiffres

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

- du handicap ou de la maladie chez l'enfant : **75 familles** concernées par une offre de service, dont 50 accompagnements et 25 infos conseil,
- du décès d'un ou des parents : **170 familles** concernées par une offre de service, dont 85 accompagnements et 85 infos conseil,
- du décès d'un enfant : **42 familles** concernées par une offre de service, dont 16 accompagnements et 26 infos conseil,
- d'une séparation : **22 familles** concernées par une offre de service, dont 12 accompagnements et 10 infos conseil.

Aide à domicile : 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 millions d'euros**.



Handicap et insertion

17 937 bénéficiaires de l'aah (+ 0,1 %).

8 188 bénéficiaires de l'aeeh (+ 8,4 %).

Près de **202 millions d'euros** versés (aah et aeeh) (+ 6,5 %).

Rsa-aah-ppa : plus de **700 millions d'euros** versés au titre de la solidarité et insertion (+ 15,3 %).

Focus

Marquée par la crise sanitaire, l'année 2020 se caractérise par un ralentissement de l'activité des équipements et services financés par l'action sociale.

Décidées par la caisse nationale des allocations familiales, des mesures financières exceptionnelles ont été ainsi mises en œuvre.

Localement et afin de compenser les surcoûts induits par les différents protocoles sanitaires, la commission d'action sociale a validé l'attribution d'une subvention exceptionnelle de **5 000 euros** pour les équipements d'animation de la vie sociale, les relais assistants maternels, les lieux d'accueils enfants parents, les foyers de jeunes travailleurs, les espaces de rencontre et les services d'aide à domicile et de médiation familiale.

La caf a également apporté un important soutien aux familles allocataires, notamment les plus fragilisées. Ainsi **9 788 familles ont reçu une aide financière exceptionnelle de 300 ou 400 euros** selon leur situation (séparation, revenus modestes, bénéficiaires aah, aeeh, etc.), représentant une enveloppe totale de plus de **3,2 millions d'euros**.

En outre, la caf a mobilisé le dispositif national d'aide financière covid pour un montant de **641 700 euros**, au bénéfice de **1 178 familles** concernées pour des motifs principaux de dépannage d'urgence et alimentaire.

La performance et la maîtrise de l'activité

NOS RÉSULTATS SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Nos objectifs institutionnels	2018		2019		2020	
	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats
Part des pièces traitées en moins de 16 jours	85 %	86,2 %	85 %	84,8 %	85 %	91,6 %
Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours	85 %	95,7 %	85 %	95,2 %	85 %	95,5 %
Délais de démarche moyens des dossiers normaux en jours	18,0	24,04	17,5	15,97	17,0	13,47
Délais de démarche moyens des bénéficiaires de minima sociaux en jours	14,5	15,68	14,0	12,98	13,5	11,07
Part du stock avec antériorité inférieure ou égale à 15 jours	85 %	77,5 %	85 %	78,5 %	85 %	87,5 %
Temps d'attente à l'accueil inférieur à 20 minutes	85 %	95,1 %	85 %	97,0 %	85 %	97,0 %
Efficacité téléphonique	87,5 %	84,7 %	87,5 %	83,9 %	87,5 %	74,0 %

2020 restera une année très particulière, marquée par la pandémie de covid-19 et fortement perturbée par les conséquences de la longue crise sanitaire que celle-ci a engendrées.

La mise en place par le gouvernement d'un premier confinement de la population au niveau national, du 17 mars au 11 mai 2020, puis d'un second, du 30 octobre au 15 décembre 2020, a ainsi conduit la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne à activer son plan de continuité d'activité et à le maintenir ainsi en vigueur toute le reste de l'année.

Ce contexte exceptionnel a fortement perturbé les pratiques et l'organisation du travail, ainsi que le pilotage

des activités, qui ont dû être adaptés tant pour la caf du Val-de-Marne, que pour l'ensemble de la branche famille.

Le recours de plus en plus généralisé au télétravail a néanmoins permis à l'organisme de poursuivre ses missions de service public en mode dégradé, mais en veillant cependant à limiter au maximum les impacts sur la gestion des droits pour les allocataires et les partenaires.

En dépit des difficultés auxquelles elle s'est trouvée confrontée, la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne est ainsi parvenue à tenir l'essentiel de ses engagements de service pour l'année 2020.

LE CONTRÔLE INTERNE ET LA DÉMARCHE QUALITÉ INTÉGRÉE

Le plan local de contrôle interne

Suite à sa révision intervenue en cours d'année après l'émergence de la crise sanitaire, le plan local de contrôle interne (pci) 2020 a conduit à décliner localement les **72 objectifs nationaux**.

Le suivi des objectifs s'effectue de manière transversale, par le biais d'un comité de pilotage maîtrise des risques qui se réunit mensuellement et auquel participent les secteurs concernés (direction comptable et financière, action sociale, prestations, services support).

Par ailleurs, 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'objectif direction comptable et financière** : il concerne principalement les contrôles visant à s'assurer de la conformité de la liquidation des dossiers dit « contrôle métier » (vérification du travail des techniciens), réparti sur plusieurs axes comme le datamining métier et cibles locales, à la discrétion du directeur comptable et financier. Pour l'ensemble de ses composantes, les objectifs sont atteints pour 2020 avec les volumes de contrôles attendus qui ont 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 (sclf), est détaillé dans la rubrique dédiée à la prévention et lutte contre la fraude (voir page 34).
- **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 informatisé datamining cible 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 : **2 885 dossiers contrôlés pour un objectif de 2 783** (objectif adapté du fait des perturbations liées à la crise sanitaires).

- **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 (eaje, alsh, etc.) a été réalisé intégralement : **32 établissements ont été contrôlés**.
- **La sécurité des systèmes d'information (ssi)** fait également partie des référentiels dont la conformité pour 2020 a été contrôlée par des vérifications de la part de la cnaf sur la base de preuves fournies par l'organisme destinées à attester que les sécurisations mises en place sont conformes aux attentes. Un comité de pilotage trimestriel est dédié à la ssi.

Le plan de supervision ordonnateur

Pour inscrire la qualité au cœur des préoccupations de la caf, ce plan a été reconduit en 2020. Il permet une homogénéisation des pratiques de supervision et la traçabilité du traitement des dossiers. Au 31 décembre 2020, **4 129 supervisions** ont été effectuées :

- ♦ **3 810 supervisions obligatoires** réalisées 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.

- ♦ **319 supervisions locales**.



La démarche qualité intégrée

Le déploiement national de la démarche qualité intégrée s'est poursuivi en 2020 avec la mise en oeuvre de nouveaux référentiels pour des processus support (gérer les achats / gérer les archives).

Les indicateurs de la qualité de la liquidation sont destinés à évaluer la maîtrise des traitements et à détecter les erreurs ou besoins d'améliorations : les **objectifs iql 0** (conformité au moment de la liquidation) et **iql 6** (conformité sur les 6

derniers mois depuis la première liquidation) n'ont pu être qu'approchés et nécessitent d'être améliorés. L'analyse de ces résultats devra permettre de mettre en place des améliorations pour 2021.

Enfin, les **revues de processus**, habituellement réalisées les autres années, n'ont pu se tenir en raison des interruptions d'activités, des confinements successifs et de la mobilisation des équipes de la caf du Val-de-Marne sur l'urgence du maintien du service aux allocataires.

LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La prévention et le contrôle sur place

Les allocataires ont des droits et également des devoirs : ceux de déclarer immédiatement tout changement dans leur situation familiale ou professionnelle, leur droit au séjour, la charge d'enfant, leurs ressources, leur adresse, la résidence en France ou à l'étranger...).

La vérification des données déclarées par les allocataires est possible au moyen du contrôle sur place.

Au 31 décembre 2020 :

- **1 829 contrôles sur place** (2 861 en 2019, soit - 36,1 % en 2020)*.
- Près de **6,7 millions d'euros** d'impact financier dont :
 - ♦ **6,1 millions d'euros** d'indus détectés.
 - ♦ **668 045 euros** de rappels détectés.
- Impact financier moyen par contrôle : **3 706 euros** (3 383 euros en 2019, soit + 9,6 % en 2020).
- Impact financier moyen national : **2 866 euros**.
- **52 %** des contrôles aboutissent à un indu.
- **34 %** aboutissent à un rappel.

Les contrôleurs peuvent également contribuer à la détection de nouveaux droits dont l'allocataire n'a pas connaissance, démarche qui s'inscrit dans la mission des caf de faciliter l'accès aux droits pour lutter contre le non-recours aux droits.

*Le volume de contrôle présente une nette baisse par rapport à 2019 du fait de la crise sanitaire, qui a interrompu l'activité du service contrôle et lutte contre la fraude pendant une partie du premier confinement, à partir du 17 mars 2020. Les contrôles ont pu reprendre en avril avec des modalités adaptées (reconduites en 2021) : suspension des déplacements des contrôleurs au domicile des allocataires, réalisation des opérations de contrôle à distance et par le biais de rendez vous aux accueils de l'organisme.

L'objectif national 2020 de contrôle sur place, recalibré à 1 706 contrôles à rendre, a été atteint à 107 %.



La lutte contre la fraude

Toute omission, fausse déclaration, déclaration incomplète, peut être qualifiée de fraude aux prestations si elle a été effectuée en connaissance de cause afin d'obtenir des prestations indûment.

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

Les dossiers suspectés de fraude 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 de la caf du Val-de-Marne.

Afin de structurer et de coordonner les actions en matière de lutte contre la fraude, une commission administrative, où la direction est représentée, 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...).

La cellule fraudes et la commission apprécient également le droit à l'erreur de l'allocataire avant la qualification de fraude : la mise en place de la procédure contradictoire offre une possibilité supplémentaire à l'allocataire de s'expliquer et/ou apporter des nouveaux éléments avant de présenter le dossier en commission fraude.

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).

La commission administrative des fraudes :

- **894 cas de fraude** qualifiés.
- Plus de **8,6 millions d'euros** de préjudice financier.
- **368 avertissements** et **459 pénalités** prononcés pour un montant total de **336 674 euros**.
- **52 poursuites pénales** 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.

La commission des pénalités :

- **4 réunions**.
- **58 dossiers** examinés.
- **77 415 euros** de pénalités retenus.

Vous
DÉCLAREZ
votre situation

La Caf
TRAITÉ
votre dossier

Vous
SIGNALEZ
vos changements de vie

La Caf
CONTRÔLE
vos informations

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Une année marquée par la crise sanitaire liée au virus covid 19

L'apparition de la crise sanitaire et les dispositions prises par les pouvoirs publics ont nécessité la mise en œuvre de nombreuses mesures exceptionnelles, afin de garantir aussi bien la sécurité des agents de l'organisme que la continuité du service public.

Une politique d'acquisition de matériels nomades (ordinateurs portables, téléphones portables, tablettes) et d'outils collaboratifs a permis d'étendre rapidement le télétravail à la grande majorité des salariés. De nombreux processus de gestion ont été dématérialisés afin d'assurer une continuité de service.

Le retour progressif des agents sur les sites de l'organisme a été rendu possible par l'achat d'équipements de protection (masques, produits de désinfection, ...), la mise en œuvre de protocoles de nettoyage et l'aménagement des espaces de travail.

Toutes ces actions ont été menées avec le souci constant de maintenir le dialogue social en interne, notamment avec le comité social et économique et la commission santé, sécurité et conditions de travail.

Une politique de ressources humaines active en matière d'insertion et de formation professionnelle

En 2020, 3 sessions de formation de gestionnaires conseil se sont déroulées en tout ou partie sur l'année et ont concerné 34 personnes en contrat de professionnalisation, dont 21 contrats ont été conclus sur l'année.

Par ailleurs, 3 agents ont été embauchés en cdi suite à l'obtention de leur certification de conseiller de service à l'usager.

Le taux d'effort de formation pour 2020 s'élevait à 5,43 %.

Outre l'investissement sur les formations certifiantes, l'accent a été mis sur le perfectionnement des agents à travers des formations techniques, tant en interne qu'avec

le concours de partenaires institutionnels.

26 135 heures ont été consacrées à des actions de formation dans le cadre du plan de développement des compétences.

Enfin, les managers ont continué à bénéficier d'actions d'accompagnement tout au long de la crise sanitaire afin de les appuyer dans le management de leurs équipes.

Des actions en faveur de la qualité de vie au travail

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, etc).

De nombreux aménagements individuels ont également été mis en place dans le cadre de la crise sanitaire : télétravail à 100 %, aménagements sur l'organisation du temps de travail pour tenir compte des contraintes familiales (fermeture des écoles et des crèches notamment).

Dans le contexte de la crise sanitaire, une enquête a été réalisée auprès des salariés afin de recueillir leurs perceptions sur leurs conditions de vie au travail durant le premier confinement. Les résultats ont été diffusés à l'ensemble des agents et ont permis de tirer des premiers enseignements sur l'organisation mise en place durant cette période et de travailler sur des pistes d'amélioration.

Par ailleurs, et d'une manière générale, l'organisme est attaché à l'examen des demandes de mobilité interne et des projets professionnels des salariés. Un accompagnement par le service rh est mis en place en tant que de besoin.

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

Rappelons également le partenariat avec des crèches, mis en place en 2015, permettant de mettre à disposition des agents 15 places en crèches pour faciliter la garde des jeunes enfants du personnel.

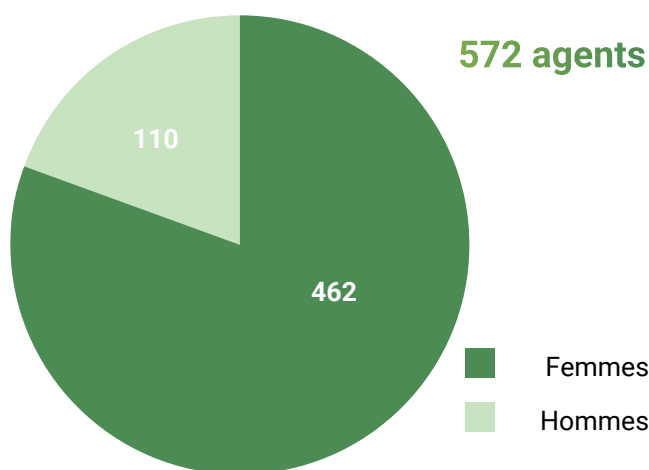
Un dialogue social actif

Outre un dialogue social soutenu avec les membres du comité social et économique, les réunions de négociations menées en 2020 avec les organisations syndicales représentatives ont permis la conclusion, début 2021, d'un accord portant sur la promotion de la diversité et de l'égalité des chances.

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 2020 dans un fort contexte de restrictions financières.

2020 en chiffres



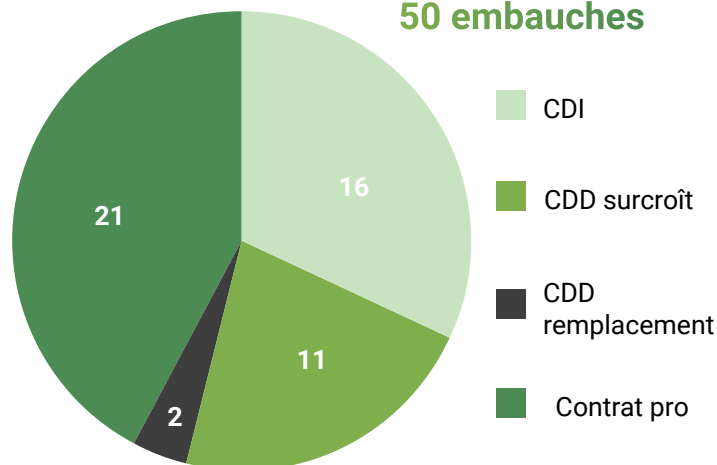
Âge moyen :

- Femmes : **42,27**
- Hommes : **44,27**

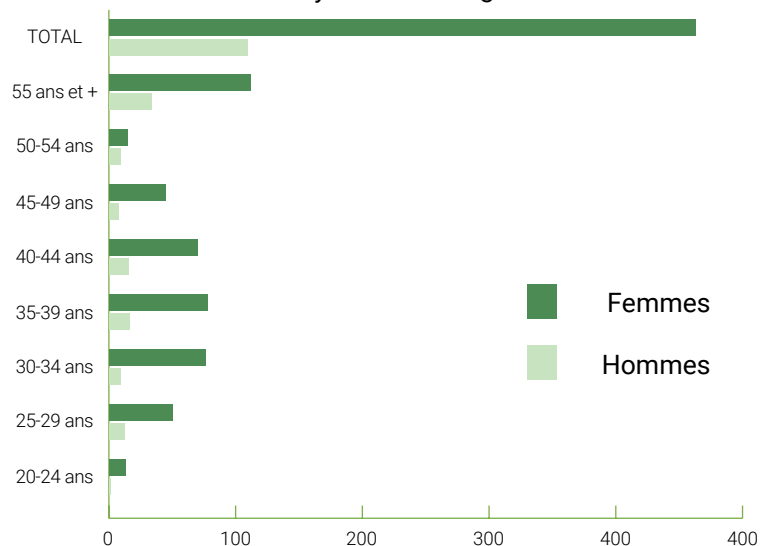
Absentéisme :

- Maladie : **8 719 jours** dont **1 286 jours** en invalidité.
- Formation : **3 486 jours**.
- Maternité : **3 718 jours** dont **1 352 jours** en congé parental.

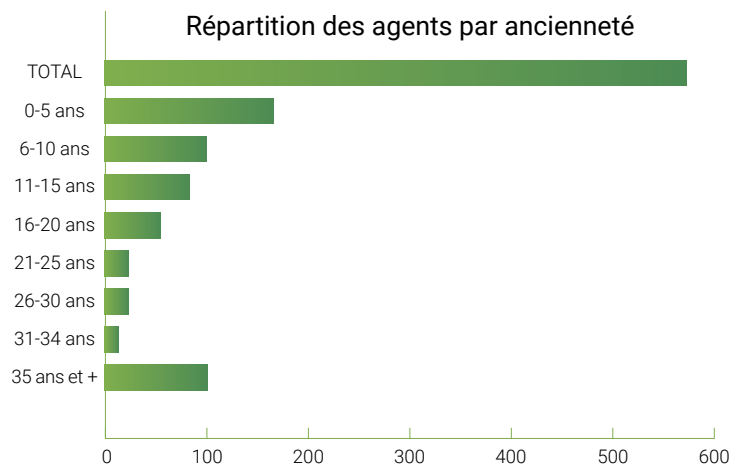
50 embauches



Pyramide des âges



Répartition des agents par ancienneté



LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2020, la caf du Val-de-Marne poursuit son engagement en faveur du développement durable au regard du 1^{er} référentiel de la responsabilité sociétale des organisations (rso) de la branche famille. Son périmètre, construit autour

de cinq engagements, reprend les quatre enjeux historiques de la démarche : gouvernance, social, environnemental et économique, auxquels s'ajoute un 5^e volet relatif à l'implication dans les territoires.

Impact environnemental 2020

Consommation	2020	2019	Évolution
Électricité	850 755 Kwh	932 615 Kwh	- 8,78 %
Gaz	792 521 Kwh	918 805 Kwh	- 13,74 %
Eau	3 160 m ³	5 219 m ³	- 39,45 %
Papier	8,95 tonnes	10,35 tonnes	- 13,53 %
Déchets			
Quantité totale de déchets	55,35 tonnes	82,69 tonnes	- 32,93 %
Quantité de déchets recyclés	45,32 tonnes	67,12 tonnes	- 32,84 %
% de déchets recyclés	81,88 %	81,17 %	
Mobilité			
Déplacements professionnels	56 105 km	107 992 km	- 48,05 %
Nombre de télétravailleurs	195	195	NB : suite à la crise sanitaire, 470 agents sont équipés pour le télétravail au 31/12/20.

Déclinaison des 5 engagements du 1^{er} référentiel rso

Renforcer
la gouvernance
responsable

Porter notre
responsabilité
sociale interne

Réduire
notre impact
environnemental

Intégrer les
enjeux rso dans
la stratégie et le
processus achat

Développer
notre implication
sociétale
dans les territoires

Gouvernance

- Développement des démarches de prévention liées à la santé et à la sécurité au travail.
- Mobilisation des salariés autour des ambitions de la rso par des opérations de sensibilisation.
- Intégration de la rso dans tous les processus, notamment avec le déploiement des points d'accès numériques dans les structures partenaires.
- Prise en compte des critères de développement durable dans le management de l'organisme.

Responsabilité sociale interne

- Innovation au service de la qualité de vie au travail en accompagnant notamment les nouvelles modalités d'organisation de travail.
- Accompagnement des salariés dans l'acquisition et le développement de leurs compétences, notamment numériques, par la mise en place de formations lors du déploiement d'Office 365 et des outils collaboratifs (Teams, ...) ayant permis d'assurer une continuité d'activité à distance.
- Poursuite du télétravail.

Responsabilité environnementale



Poursuivre l'intégration des enjeux rso dans la gestion du patrimoine immobilier

En 2020, la Caf du Val-de-Marne enregistre une baisse de sa facture énergétique suite à une meilleure identification des travaux à réaliser lors de réhabilitations/réaménagements. Cette démarche a permis d'optimiser les performances énergétiques des bâtiments.

- Une évaluation de l'impact environnemental est menée lors de chaque projet immobilier avec intégration des normes haute qualité environnementale incluant les cibles d'éco-construction, d'éco-gestion, de confort et de santé.
- La réalisation d'audits sur les bâtiments et notamment sur les installations de climatisation, de chauffage, de ventilation.

S'engager en faveur de la mobilité durable

Au regard du plan de mobilité de la caf, des actions ont été mises en place en 2020 visant à rationaliser, faciliter, sécuriser et limiter les déplacements liés aux activités professionnelles des salariés.

- Acquisition de 2 nouveaux véhicules hybrides dits

"propres", commandés en 2020 et mis à disposition de l'organisme depuis le mois d'avril 2021.

- Développement de l'utilisation des outils collaboratifs, notamment Teams, permettant les réunions à distance et ainsi la réduction des émissions de gaz à effet de serre.
- Poursuite du versement de l'indemnité kilométrique vélo.
- Réduction du nombre de kilomètres parcourus lors des déplacements professionnels.
- Sensibilisation à l'adoption des gestes éco-responsables.
- Poursuite du développement du télétravail.

Promouvoir une gestion durable des ressources

- Renforcement de la réduction de la consommation de papier.
- Poursuite de la démarche de réduction, de recyclage et de valorisation des déchets.
- Suivi du plan de traitement des déchets à la caf du Val-de-Marne.
- Distribution d'une bouteille "Gobi" favorisant la réduction de la production de déchets.

Responsabilité économique

Intégrer des enjeux rso dans la stratégie et le processus achat

- Poursuite de la démarche d'achat public responsable et de l'éco-responsabilité auprès des fournisseurs et des prestataires.
- Développement de la politique d'achat public avec une sélection de produits axés sur l'éco-responsabilité.
- Poursuite de l'insertion de clauses sociales et augmentation des critères environnementaux dans les marchés publics.
- Hausse des marchés mutualisés.



Implication sociale

Renforcer l'implication sociale des organismes de sécurité sociale : inclusion numérique des usagers

- Poursuite de la démarche relative à la politique d'accueil en rendez-vous et des actions de promotion des services en ligne sur le caf.fr (cf. rdv en espaces multi-services).
- Réaménagement des accueils de Créteil et de Champigny-sur-Marne :
 - ◊ Rénovation de l'accueil numérique de Créteil, mise à disposition de postes informatiques en libre-service.
 - ◊ Aménagement du site de Champigny-sur-Marne avec augmentation du nombre de postes d'accueil caf.fr.

- Lancement de l'offre de rdv en visioconférence, le visiocont@ct.
- Ouverture de la prise de rdv sur les bornes interactives en libre service.
- Poursuite du dispositif de rendez-vous téléphonique.

Élargir la coopération aux autres acteurs du territoire

- Poursuite du déploiement des points d'accès numériques dans les structures partenaires.

Perspectives 2021

- Poursuivre une démarche encore plus respectueuse de l'environnement, la sensibilisation aux éco-gestes, l'optimisation de la consommation énergétique, la réduction des déchets, la limitation de la production d'émissions de gaz à effet de serre.
- Mettre en œuvre des actions et des initiatives qui devront être menées localement en faveur du développement durable, les valoriser auprès des collaborateurs, des partenaires et du public.



CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU VAL-DE-MARNE
2, voie Félix Éboué - 94033 Créteil Cedex

www.caf.fr

32 30 (*prix d'un appel local*)

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