



2021

UNE ANNÉE
D'ACTIVITÉ



LE MOT DU DIRECTEUR

Dans la triste continuité des moments difficiles que nous avons toutes et tous vécus en 2020, la crise sanitaire aura à nouveau profondément marqué la mission de service public de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne sur l'exercice 2021.

Le contexte de cette pandémie mondiale aura généré un ensemble de contraintes organisationnelles qui auront constamment affecté tous nos métiers, avec des conséquences toujours pesantes pour le quotidien du service public.

Dans cet environnement incertain et traumatisant pour les esprits, nous avons su conserver toutes nos capacités à nous adapter professionnellement, et nous avons même pu innover, afin de pouvoir préserver et optimiser la continuité de l'ensemble de nos offres de services, au bénéfice de tous les partenaires et de toutes les familles allocataires du territoire du Val-de-Marne ; et en particulier, bien évidemment, pour les plus vulnérables d'entre elles tant économiquement que socialement.

Nous nous sommes en ce sens attachés à soutenir jour après jour l'ensemble de nos partenaires ainsi que nos 287 000 allocataires, par le versement de 1.684 milliard d'euros sous forme de prestations légales, et de 187.6 millions d'euros d'aides d'action sociale, en déclinaison de la dynamique de toutes nos politiques familiales en faveur de la petite enfance, de l'enfance, de la jeunesse, du logement, de l'animation de la vie sociale, de l'inclusion des personnes en situation de handicap, de la lutte contre les discriminations et de la promotion des valeurs républicaines dont la laïcité.

Mais en parallèle de cet accompagnement financier indispensable au maintien de la cohésion économique et sociale du département du Val-de-Marne, nous avons également su être présents pour accompagner et écouter les allocataires et les partenaires dans leurs difficultés. Le lien humain n'a ainsi jamais été rompu avec le service public de la famille.

L'année 2021 aura également été un temps de changement profond avec la mise en œuvre d'une réforme législative de grande ampleur, tant dans sa portée politique que sur le plan des impacts techniques pour notre système d'information : la réforme des aides au logement.

La volonté du législateur a été ainsi de prendre en compte désormais de manière plus actualisée, et donc plus juste, les ressources des allocataires en temps réel, dans les modalités de calcul de l'allocation logement. Cette évolution réglementaire a constitué un véritable défi d'organisation et de complexité que les équipes de la caf du Val-de-Marne ont su relever avec pragmatisme, réactivité et un très grand professionnalisme.

Je tiens donc à remercier en premier lieu, naturellement et très sincèrement ici, tous les salariés de la caisse d'allocations familiales dont la mobilisation, la résilience et l'engagement quotidiens ont permis de faire face à cette situation pour le moins inédite de tensions socio-économiques, et de garantir à la fois la continuité et l'égalité d'accès à tous nos services.

Enfin, je voudrais adresser une pensée chaleureuse à tous les administrateurs du conseil d'administration de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne, et notamment à son président monsieur Christian Caldérini, dont la mandature est arrivée à échéance fin 2021.

Qu'ils sachent, chacun d'entre eux, qu'ils ont toute notre reconnaissance et notre amitié pour la confiance inégalée qu'ils ont su à nouveau nous témoigner dans ces moments de crise sanitaire, sociale et économique.

Je vous souhaite une très bonne lecture de ce rapport d'activités 2021 de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

Robert Ligier,
Directeur

SOMMAIRE

1. LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE	04
2. LES INSTANCES DE PILOTAGE	08
3. L'ANNÉE 2021 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	30

01

LE CONTEXTE
SOCIO-ÉCONOMIQUE

287 152 ALLOCATAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2021 (- 2.7 %)

En 2021 et pour la première fois depuis de nombreuses années, la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne enregistre une diminution importante de sa population allocataire de plus de 8 000 foyers. Cette évolution départementale n'est pas isolée. Elle s'inscrit dans un mouvement de diminution qui affecte autant le niveau national (- 1.8 %¹ en moyenne en France métropolitaine) que la région francilienne (- 2.1 % en moyenne), tous les départements franciliens connaissant également une baisse du nombre de leurs allocataires. Si cette diminution apparaît plus marquée à Paris (- 2.8 %), en Seine-Saint-Denis (- 2.5 %) et dans les Hauts-de-Seine (- 2.2 %), les départements de la seconde couronne francilienne n'échappent pas pour autant à cette tendance : Yvelines (-1.7 %), Essonne (- 1.4 %), Val-d'Oise (- 1.3 %), Seine-et-Marne (- 0.8 %).

La diminution du nombre de bénéficiaires d'aides au logement, dans le contexte de la réforme mise en œuvre au 1^{er} janvier 2021, semble constituer le premier axe explicatif. Cette diminution, qui représente globalement - 9.3 % dans le Val-de-Marne, touche les différentes composantes des aides au logement (- 7.7 % pour l'aide personnalisée au logement, - 8.8 % pour l'allocation de logement social et - 16.1 % pour l'allocation de logement familial). Elle est comparable globalement à celle constatée aux niveaux régional (- 8.4 %) et métropolitain (- 9 %).

Une étude de l'Insee met en lumière un second faisceau d'explication d'ordre démographique² et lié aux effets de la pandémie. Selon ces travaux, la population

présente à Paris et dans les départements de petite couronne a diminué de 552 000 personnes pendant le confinement, alors qu'elle a augmenté de 97 000 personnes supplémentaires en grande couronne, dont 30 % de Parisiens.

L'évolution du nombre de bénéficiaires du rsa, qui progressait fortement et continûment depuis plusieurs années (+ 25.6 % sur quatre ans entre 2016 et 2020, dont + 11.1 % entre 2019 et 2020), connaît également une inflexion sensible de - 4.4 % en 2021 (47 494), par rapport à 2020 (49 666), leur nombre restant toutefois supérieur à celui de 2019 (44 691).

Le nombre de bénéficiaires de la prime d'activité, également en augmentation chaque année depuis la mise en place du dispositif en janvier 2016, est pour la première fois en légère diminution de 0.7 % fin 2021 (78 679), mais reste néanmoins supérieur au nombre de bénéficiaires enregistré en 2019 (77 549).

Parallèlement à ces évolutions, le nombre d'allocataires à bas revenus connaît quant à lui une légère augmentation en un an (+ 1.1 %), passant de 101 298 fin 2020 à 102 417 allocataires fin 2021. A contrario, le nombre d'allocataires dont les ressources dépendent à 50 % ou plus des prestations versées par la caf enregistre une baisse de 5.5 % en 2021. Cette baisse, qu'il convient de rapprocher de la baisse globale du nombre d'allocataires en 2021, concerne de manière assez homogène les quatre strates de dépendance financière utilisées dans cette statistique (100 %, 75 à 99 %, 50 à 74 % et au moins 50 % des ressources).

¹ Source : base communale allocataire au 31 décembre 2021.

² Marie Acs, Emmanuel Mosny, Insee Flash Ile-de-France, n° 51, 17/12/2020.

287 152

allocataires (- 2.7 %)

47 494

bénéficiaires du rsa (- 4.4 %)

78 679

bénéficiaires de la prime d'activité (- 0.7 %)

124 523

bénéficiaires d'aides au logement (- 9.3 %)

102 417

allocataires à bas revenus (+ 1.1 %)

69 656

allocataires dont les revenus dépendent à 50 %
ou plus des prestations versées (- 5.5 %)

45 051

allocataires dont les revenus dépendent
totalement des prestations versées (- 5.3 %)



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 les analyser 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 poste ses publications sur le site www.ctrad-caf-idf.fr. Ce site a été modernisé afin d'accueillir de nouveaux outils : cartes et exploration interactive de données régionales.

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 et les quartiers de la politique de la ville.

Ses publications s'inscrivant dans l'actualité, les travaux réalisés au cours de l'année 2021 mettent notamment en évidence les effets de la crise sanitaire sur les allocataires franciliens les plus vulnérables.

17 publications

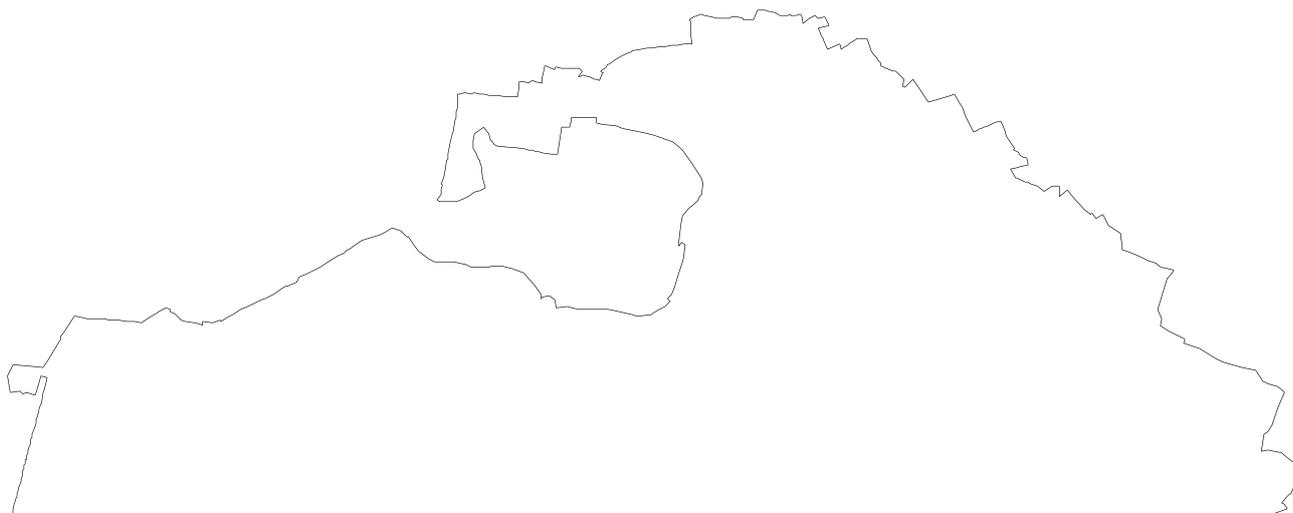
au service de l'évaluation des politiques sociales :

9 bulletins d'information

5 recueils de données

1 dossier d'étude

2 articles



La démarche dynamique guidant la majeure partie de ces travaux a permis d'identifier les évolutions les plus significatives et de mesurer les impacts liés au contexte sanitaire et réglementaire des années 2020 et 2021.

En effet, ces recherches, poursuivies lors d'ateliers régionaux, et l'analyse de situations contrefactuelles, apportent une richesse et un éclairage complémentaire à cette exploration.

Ainsi le **recueil de données, relatif à la pauvreté et à la précarité des allocataires franciliens**, et le **bulletin d'information sur les évolutions des allocataires en Île-de-France et leur profil**, contribuent à une analyse plus prospective d'une part, par la mesure des impacts de la crise sanitaire sur les allocataires les plus vulnérables et, d'autre part, par l'identification de nouveaux allocataires, plus nombreux, plus jeunes et souvent isolés.

Les **bulletins d'information relatifs aux impacts de la crise sanitaire ou aux compléments de revenus tels que la prime d'activité ou le revenu de solidarité active** ont étayé ces constats et permis d'identifier des effets connexes tels que la baisse du nombre de grossesse ou encore l'interaction avec les mobilités des allocataires franciliens les plus pauvres.

Sur ces mêmes domaines, la ctrad a rédigé **deux articles**, dans le cadre d'un partenariat avec l'institut Paris Région : « **Déménager en Île-de-France : les ménages aux revenus modestes s'éloignent davantage de Paris** » et « **l'impact de la crise sanitaire sur les franciliens les plus précaires** ». Ces articles reprennent les éléments développés dans les publications relatives aux impacts de la crise sanitaire et préfigurent le dossier d'étude sur les mobilités résidentielles des allocataires franciliens.

En effet, poursuivant le développement d'une connaissance plus fine des territoires de la région Île-de-France et de leurs

allocataires, **une enquête auprès de 20 000 foyers allocataires ayant déménagé en 2019** a été réalisée fin 2020-début 2021. Cette recherche a permis d'appréhender les comportements résidentiels au croisement de déterminants structurels et de préférences individuelles, et d'étayer l'hypothèse du dossier d'étude relatif aux mobilités résidentielles et aux contraintes de logement des allocataires franciliens.

Par ailleurs, la réalisation de **quatre premiers recueils départementaux**, relatifs aux quartiers de la politique de la ville, met en lumière les évolutions de leur population allocataire, entre 2016 et 2020. Ils abordent l'analyse de ces territoires prioritaires sous un nouvel angle, en fin de période des contrats partenariaux relatifs à la politique de la ville.

Enfin, la ctrad a réalisé **34 pré-diagnostic sociaux et territoriaux**, préfigurant les conventions territoriales globales du Val-de-Marne et de la Seine-et-Marne, à l'échelle de la commune ou de la communauté de communes.

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



¹ Cette mission concerne la participation à la rédaction du rapport et de la lettre de l'Observatoire nationale de la petite enfance (Onape), et du rapport d'évaluation des politiques de sécurité sociale (Reps)

02

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

Représentants des assurés sociaux

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 Bouley

CFE/CGC

Mme Florence Marie Espinola

M. Cyril Espinosa

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
Représentants des employeurs	
MEDEF	
M. Christian Caldérini	
M. André Morin	
M. Yves Prigent	
CPME	
M. Aurélien Julien	
<i>Nommé titulaire le 16 juillet 2021 en remplacement de madame Eugénie Nurit.</i>	
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	
<i>M. Geoffroy Fougeray (nommé le 2 avril 2021 en remplacement de madame Noémie Churlet, démissionnaire le 1^{er} janvier 2021).</i>	
<i>Mme Florence Maurin (démissionnaire le 21 septembre 2021).</i>	
Représentants du personnel	
Collège « cadres »	Collège « employés »
M. Gérard Brunot (FO)	Mme Patricia Cazeaux (FO)
	Mme Anne-Marie Ramos (FO)

LA COMPOSITION DES COMMISSIONS

Les 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.

11 réunions

- Dossiers examinés : 3 152
- Remises de dettes : 3 107
 - accord total : 1 717
 - accord partiel : 961
 - rejets : 429
- 45 contestations de droits dont 45 rejets.



La commission des marchés

Elle se prononce sur l'attribution des marchés de travaux, de fournitures, de prestations intellectuelles, de services.

Aucune réunion

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

Elle apprécie collégalement la responsabilité de la personne concernée par la pénalité dans la réalisation des faits reprochés. Elle donne un avis au directeur pour statuer sur les recours formés par les personnes contre les décisions prises en cas de fraudes.

6 réunions

- Dossiers examinés : 65
 - maintien de la pénalité : 34
 - augmentation de la pénalité : 17
 - réduction de la pénalité : 1
 - annulation de la pénalité : 13

Les commissions facultatives



La commission d'action sociale

9 réunions

Elle définit la politique d'action sociale de la caisse d'allocations familiales, examine le règlement intérieur et le budget d'action sociale et attribue les aides financières et les agréments aux partenaires locaux.

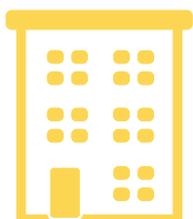


La commission d'administration générale budgétaire

2 réunions

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

- Budget initial 2022
- Budget rectificatif 2021



La commission d'attribution des aides au logement

11 réunions

Elle 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.

- Dossiers examinés : 131
 - accord dérogation 24 mois : 106
 - accord dérogation 21 mois : 1
 - accord dérogation 15 mois : 1
 - accord dérogation 12 mois : 18
 - accord dérogation 9 mois : 1
 - accord dérogation 3 mois : 1
 - refus : 3



La commission d'examen des comptes

1 réunion

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.

- Proposition au conseil d'administration d'approuver les comptes 2020.

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

Séance du 26 janvier 2021 en visioconférence

Publication de l'appel à cession concernant la vente de l'actuel site de Champigny.

Adaptation des statuts du conseil d'administration au regard de l'expérience du fonctionnement de l'organisme tirée de la crise sanitaire afin d'assurer la continuité de la gouvernance.

Désignation des représentants de la caisse d'allocations familiales dans des organismes extérieurs :

- Valophis Habitat - Oph Val-de Marne suite à la fusion avec l'office public de l'habitat de Villeneuve-Saint-Georges.
- Opaly suite à la fusion de Cachan Habitat – Kremlin Habitat – Opaly (Arcueil – Gentilly).

Présentation du rapport d'activité de la médiation administrative.

La réforme de l'allocation logement :

- Retour sur le déplacement à la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne de madame Emmanuelle Wargon, ministre du logement.
- Point d'étape sur la mise en œuvre de la réforme de l'allocation logement.

Séance du 23 mars 2021 en visioconférence

Désignation des représentants de la caisse d'allocations familiales dans des organismes extérieurs :

- Proposition de candidature de madame Mathout pour la suppléance à Valophis Habitat Oph Val-de-Marne suite à la fusion avec l'office public de l'habitat de Villeneuve-St-Georges.

Présentation de la circulaire sur les indus des aides financières collectives.

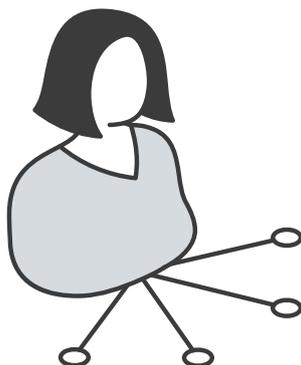
La réforme de l'allocation logement :

- Point sur la réforme de l'allocation logement.
- Point sur les nouvelles bases ressources des prestations dans le cadre de la réforme.

Bilan des marchés 2020.

Point de situation sur les établissements du sirev.

Ctrad : bilan et programme 2021.



Séance du 22 juin 2021 en visioconférence

Désignation de monsieur Geoffroy Fougeray en tant que personne qualifiée au sein du conseil d'administration de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

Compte-rendu et avis de la commission d'examen des comptes :

- Approbation des comptes 2020 et affectation du résultat d'action sociale.

Délégation à la commission d'action sociale concernant les décisions de remises d'indus des aides financières collectives.

Virements de crédits – Année 2020.

Présentation du bilan 2020 de la lutte contre la fraude.

Point sur la mise en œuvre de la réforme de l'allocation logement.

Point sur le projet immobilier du site de Champigny-sur-Marne.

Séance du 21 septembre 2021 en visioconférence

Désignation de monsieur Aurélien Julien en tant que titulaire et représentant cpme employeurs en remplacement de madame Eugénie Nurit, au sein du conseil d'administration de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne. Arrêté modificatif N° 5 du 16 juillet 2021.

Présentation du projet de budget commun de gestion rectificatif 2021 :

- Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget commun de gestion rectificatif 2021.
- Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget rectificatif des services communs ctrad et sirev 2021.

Présentation du projet du budget rectificatif d'action sociale 2021 :

- Annulations de crédits.
- Avis de la commission d'action sociale sur le projet de budget rectificatif des interventions sociales 2021.

Proposition de cession du centre de vacances « Le Grand Som et le Désert » situé sur la commune de Saint-Pierre-de-Chartreuse.

Projet immobilier du site de Champigny-sur-Marne :

- Proposition du lauréat de l'appel à projet pour l'acquisition de bureaux pour le futur site de Champigny-sur-Marne.
- Proposition du lauréat de la consultation pour la cession du site de Champigny-sur-Marne.

Désignation de monsieur Julien dans des commissions, en tant que titulaire ou suppléant, en remplacement de madame Nurit.

Désignation des représentants de la caisse d'allocations familiales dans des organismes extérieurs :

- Proposition de candidature de monsieur Julien en remplacement de madame Nurit à Soliha Est Parisien de Fontenay-sous-Bois.

Bilan relatif au versement de l'allocation de rentrée scolaire 2021.

Bilan au 21 septembre de la mise en œuvre de la réforme de l'allocation logement.

Séance du 23 novembre 2021

Information de la démission de madame Maurin au sein du conseil d'administration de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

Présentation du projet de budget commun de gestion initial 2022 :

- Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget commun de gestion initial 2022.
- Avis de la commission d'administration générale budgétaire sur le projet de budget initial des services communs ctrad et sirev 2022.

Présentation du projet du budget initial d'action sociale 2022 :

- Avis de la commission d'action sociale sur le projet de budget initial des interventions sociales 2022.

Proposition de cession du centre de vacances du site de Meymac.

Signature des conventions territoriales globales couvrant la période 2021/2025.

Désignation de la commission de recours amiable jusqu'au 12 janvier 2022 :

- Renouvellement de la délégation de pouvoirs.
- Prolongation du mandat des membres de la commission.
- Renouvellement du secrétariat de la commission.

Convention de gestion rsa entre le conseil départemental et la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

Évaluation du fonctionnement de la commission d'attribution des aides au logement et proposition de délégation au directeur.

Présentation du rapport d'activité 2020.

Présentation du rapport de la médiation administrative 2020.

Information sur le dispositif national de la connexion à la personne (calp).

Point d'information sur le schéma départemental des services aux familles : retour sur le comité de pilotage du 28 septembre 2021.



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

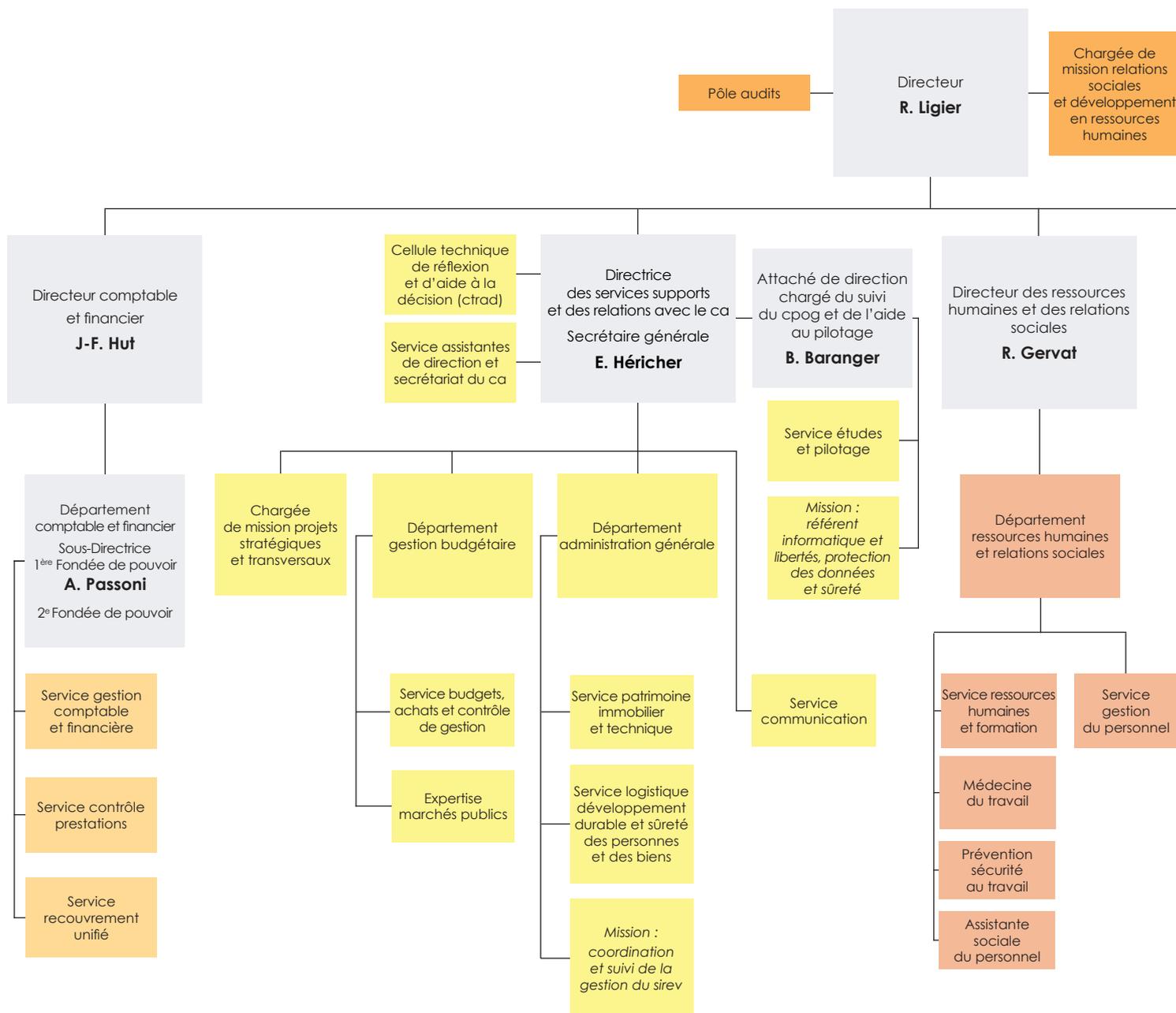
Attaché
de direction

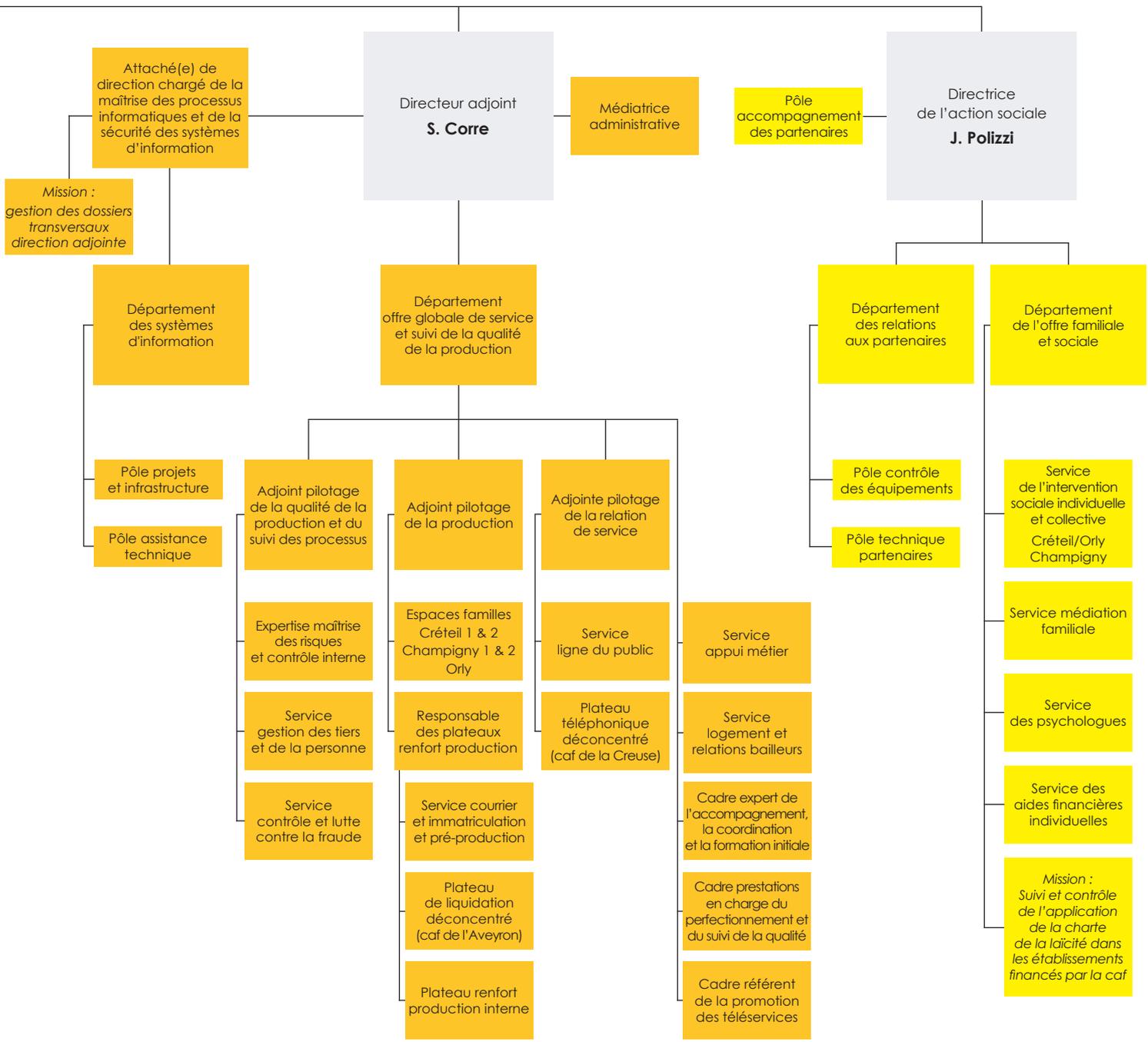


Alexandra Passoni

1^{ère} fondée
de pouvoir

L'ORGANIGRAMME DE LA CAF DU VAL-DE-MARNE AU 31 / 12 / 2021





03

L'ANNÉE 2021
EN CHIFFRES

POIDS FINANCIER

	2021	% structure	2020	% structure	Évolution
Prestations	1 683 741 745.72	88.13 %	1 750 478 556.20	88.72 %	- 3.81 %
Action sociale	187 560 861.51	9.82 %	183 169 557.63	9.28 %	+ 2.40 %
Gestion	39 215 825.77	2.05 %	39 345 448.10	1.99 %	- 0.33 %
TOTAL	1 910 518 433.00	100.00%	1 972 993 561.93	100.00%	- 3.17 %

Prestations et action sociale

Plus d' **1.91 milliard** d'euros dépensés.

Près de **106 millions** d'euros versés aux familles pour la garde de leur(s) enfant(s).

43.5 millions d'euros versés à plus de 64 800 familles bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire.

Plus de **353 millions** d'euros versés pour les aides au logement.

Plus de **206 millions** d'euros versés pour les aides au handicap.

Plus de **300 millions** d'euros versés au bénéfice de près de 47 500 bénéficiaires du rsa.

Plus de **192 millions** d'euros versés au bénéfice de près de 78 700 bénéficiaires de la prime d'activité.

287 152 allocataires
au 31 décembre 2021 (- 2.7 %)

Flux traités

2.7 millions de courriers reçus.

24 629 rendez-vous réalisés dont :

- **16 011** en accueil physique sur les sites.
- **8 293** en accueil téléphonique.

299 430 appels téléphoniques traités par les agents.



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2021 ET MONTANTS ANNUELS VERSÉS PAR PRESTATIONS

	Nombre de familles			Montants en euros			
	2020	2021	Évolution 2020-21	2020	2021	Évolution 2020-21	
Naissance jeune enfant (Paje)							
Prime naissance ou adoption	959	1 108	15.5 %	12 821 222	16 553 306	29.1 %	
Allocation de base	34 908	33 054	- 5.3 %	72 325 967	67 300 616	- 6.9 %	
Complément d'activité	4 850	4 040	- 16.7 %	20 538 103	17 193 001	- 16.3 %	
Complément mode de garde	11 809	12 057	2.1 %	94 800 191	105 901 670	11.7 %	
(1)	43 483	41 720	- 4.1 %	200 485 483	206 948 593	3.2 %	
Enfance et jeunesse							
Allocations familiales	AF	110 098	108 887	-1.1 %	281 317 868	280 437 392	- 0.3 %
Complément familial et allocations forfaitaires	CF	20 559	20 551	0.0 %	56 224 372	57 468 432	2.2 %
Allocation de soutien familial	ASF	17 305	17 114	- 1.1 %	37 512 939	36 659 733	- 2.3 %
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur)	ARS	64 421	64 803	0.6 %	54 928 284	43 581 533	- 20.7 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AEEH	8 188	8 819	7.7 %	33 324 912	34 504 019	3.5 %
Allocation journalière de présence parentale + complément	AJPP	271	230	- 15.1 %	2 289 034	2 560 789	11.9 %
Allocation journalière du proche aidant	AJPA	16	22	37.5 %	4 132	164 066	3 870.6 %
(1)	132 606	128 103	- 3.4 %	465 601 541	455 375 964	- 2.2 %	
Logement							
Allocation de logement familiale	ALF	20 668	17 349	- 16.1 %	81 723 759	72 343 956	- 11.5 %
Allocation de logement sociale	ALS	41 555	37 879	- 8.8 %	97 869 891	93 291 007	- 4.7 %
Aide personnalisée au logement	APL	75 043	69 295	- 7.7 %	195 481 604	187 840 391	- 3.9 %
Prime de déménagement							
(1)	137 266	124 523	- 9.3 %	375 075 254	353 475 354	- 5.8 %	
Solidarité et insertion							
Revenu de solidarité active <u>sans</u> majoration isolement	RSA	45 149	43 213	- 4.3 %	258 920 238	268 745 618	3.8 %
Revenu de solidarité active <u>avec</u> majoration isolement	RSA	4 517	4 281	- 5.2 %	31 652 751	31 539 652	- 0.4 %
Prime d'activité + primes prises en charge par l'État	PPA	79 263	78 679	- 0.7 %	241 054 694	192 145 189	- 20.3 %
Allocation adultes handicapés	AAH	17 937	18 171	1.3 %	168 627 528	172 088 509	2.1 %
(1)	137 202	134 571	- 1.9 %	700 255 211	664 518 968	- 5.1 %	
Divers							
Allocation différentielle		3	6		19 213	26 038	35.5 %
Prestations servies hors métropole					117 390	79 215	- 32.5 %
(1)	136 603	105 253	- 22.9 %				

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

Source : Allstat, fichiers FR6 12/2020 et 12/2021 - Rapport de présentation des comptes

04

L'OFFRE D'ACCUEIL

En 2021, la caf du Val-de-Marne a poursuivi sa politique d'accueil sur 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 de Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly.

La période de crise sanitaire a démontré que la modernisation de l'offre d'accueil téléphonique et l'accélération de la stratégie de l'accueil numérique ont constitué des réponses efficaces au défi du maintien de la continuité de service de l'organisme en période de crise profonde.

Ce 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 optimise et simplifie 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.

En 2021, les accueils sur Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly ont été maintenus ouverts dans le respect des gestes barrières afin de garantir un accueil sécurisé, aussi bien pour les salariés que pour les allocataires.

36 349 rendez-vous ont été réalisés sur les sites de Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly. Par ailleurs, **2 464 rendez-vous** ont été réalisés par les professionnels d'autres secteurs :

- **651** par les contrôleurs,

- **542** par les médiatrices familiales,
- **1 271** par les travailleurs sociaux.

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

Afin de maintenir son offre de service auprès des usagers, notamment en termes d'appui à la réalisation des démarches sur le caf.fr, la caf du Val-de-Marne a mis en place, en juillet 2020, le rendez-vous au sein de ses espaces multi-services à Créteil et Champigny-sur-Marne.

En 2021, **6 638 rendez-vous ont été réalisés**, contre 3 477 en 2020, soit une augmentation de 62 % de l'offre de service.

Le visio cont@ct

L'offre numérique à distance s'inscrit désormais pleinement dans la mission de service public des caf, en principe fondateur de leur capacité d'innovation .

Elle répond en effet à un besoin et à une demande de l'allocataire d'effectuer ses démarches sans se déplacer.

La caf du Val-de-Marne a ainsi mis en place, en juillet 2020, en parallèle de l'offre de rendez-vous en espaces multi-services, le rendez-vous par visioconférence, ou Visiocont@ct.

Cet outil a permis de renforcer l'offre d'accueil de l'organisme, dans le respect des mesures de distanciation sociale 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, allocataire ayant une activité professionnelle, femmes enceintes, personnes en situation de handicap physique...).

Cette offre de service a été suspendue à compter du mois d'avril 2021 dans l'attente d'améliorations techniques, livrées finalement à l'été 2022.

Les espaces France services

Au 31 décembre 2021, **12 espaces France services** sont ouverts sur le département du Val-de-Marne, dont 5 structures labélisées en cours d'année sur les communes de Boissy-Saint-Léger, Saint-Maurice, Valenton, Orly et Alfortville.

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).

Depuis le 6 février 2020, une hotline a été mise en place 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 2021, **525 appels hotline** ont été recensés.

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 lsm interprétariat, partenaire de la caf.

Elle est accessible sur rendez-vous de 9h00 à 12h00 le lundi sur le site de Créteil et le 3^e mercredi de chaque mois, sur le site d'Orly.

En 2021, **17 permanences** ont été assurées sur le site de Créteil, **31 personnes** ont pu bénéficier d'un rendez-vous avec l'écrivain public soit une baisse de fréquentation à hauteur de 42.5 %.

La permanence cidff

Depuis septembre 2020, une permanence hebdomadaire, réalisée par une professionnelle spécialisée du centre d'information des droits des femmes et des familles (cidff 94) 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 juriste formé 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 2021, **55 rendez-vous ont été réalisés** contre 24 rendez-vous en 2020, soit une hausse significative constatée de 43.6%.

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 2021, une hausse d'utilisation de ce service a été constatée, notamment sur le site de Créteil, avec **242 entretiens** contre 128 rendez-vous en 2020 (+ 53 %).

L'accueil audio-interprétariat en langues étrangères

Ce 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, etc.

Au cours de l'année 2021, **11 rendez-vous téléphoniques ont été réalisés à Créteil, 1 à Champigny-sur-Marne et 6 à Orly.**

LA PROMOTION DES OFFRES DE SERVICES NUMÉRIQUES

Les points d'accès numériques au sein des structures partenaires

L'accès aux services publics est un enjeu majeur de cohésion sociale et territoriale et relève aujourd'hui d'une stratégie multicanale : 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.

Au 31 décembre 2021, l'implantation départementale totale est de **14 points d'accès numériques**.

Les bornes interactives

Le recours aux bornes par les allocataires s'est effectué à un rythme soutenu et quasiment identique à celui de 2020, à savoir **15 902 connexions** en 2021 contre 20 741 connexions en 2020.

Ainsi la caf du Val-de-Marne a recensé pour 2021 :

- **5 838** connexions (8 012 en 2020) sur le site de Champigny-sur-Marne,
- **7 438** connexions (9 827 en 2020) sur le site de Créteil,
- **2 626** connexions sur le site d'Orly (2 902 en 2020).

Les contacts dématérialisés ont été maintenus et privilégiés tout au long de l'année 2021.

FOCUS

Calp, une nouvelles modalité de connexion pour les usagers

Depuis le mois d'octobre 2021, les usagers utilisent désormais leur numéro de sécurité sociale et un mot de passe alphanumérique individuel pour se connecter à leur espace personnel « Mon compte » sur caf.fr, en lieu et place du numéro d'allocataire et d'un code à 8 chiffres.

À fin décembre 2021, 61.5 % des allocataires responsables de dossiers relevant de la caf du Val-de-Marne sont connectés selon ces nouvelles modalités.



caf.fr

L'OFFRE D'ACCUEIL DÉPARTEMENTALE



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/nous-contacter/points-d-accueil-de-votre-caf>

05

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.

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 de **2 millions d'euros** pour renforcer son accompagnement dans le cadre du fonds publics et territoire, au profit de **38 projets**.

2021 EN CHIFFRES

Compte tenu de la crise sanitaire, les équipements d'accueil du jeune enfant ont été soutenus pour plus de **85 millions d'euros** en prestations de service unique 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, le déploiement du bonus territoire, destiné aux équipements de toutes natures (eaje, alsh, laep, rpe,...) se poursuit.



- Plus de **36 millions d'euros** de financement complémentaire aux prestations de service sont versés.
- **334 nouvelles places** en équipement d'accueil du jeune enfant financées au titre des plans crèche national et local.
- **16 323 places d'accueil** agréées au titre de l'accueil collectif psu sur le Val-de-Marne et **1 130 places** au titre des micro-crèches paje.
- **3 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 **44 relais petite enfance**.

- **25** relais petite enfance 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 assistants maternels. Le réseau des rpe est animé par la caf.
- **23 400 euros** ont été versés aux nouveaux assistants maternels afin de faciliter leur installation.

Prestation d'accueil du jeune enfant (paje)

- **41 720 familles bénéficiaires** (- 4.1 %) dont :
 - **4 040** bénéficiaires du complément d'activité ;
 - **12 057** bénéficiaires du complément mode de garde.
- Plus de **207 millions d'euros** versés (+ 3.2 %).

L'enfance et la jeunesse

2021 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 2021 près de **15.2 millions d'euros** pour le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement.
- **2 881 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 **2.3 million d'euros**, au titre de **128 projets** adolescents et jeunes déployés sur le territoire, et en allouant plus de **304 000 euros** aux 4 foyers de jeunes travailleurs situés sur le département.

FOCUS

La caf poursuit son accompagnement auprès des collectivités territoriales dans la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs, au côté de l'éducation nationale et de la direction départementale de la cohésion sociale.

À la rentrée 2021, le plan mercredi concernait **29 villes** (contre 7 en 2018), pour un montant total de **550 000 euros**. Dans ce cadre, la caf est signataire des projets éducatifs territoriaux et soutient les partenaires dans leur élaboration.

Par ailleurs, l'année 2021 a permis de stabiliser le fonctionnement des 6 accueils jeunes agréés en 2020 et bénéficiaires de la nouvelle prestation de service jeunes (**196 000 euros**), permettant ainsi 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.

FACILITER LES RELATIONS PARENTS-ENFANTS ET SOUTENIR LA FONCTION PARENTALE

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

2021 EN CHIFFRES

Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement à la parentalité (reaap) :

- **76 actions**, dont 21 nouvelles, soutenues à hauteur de **288 300 euros**.

Médiation familiale :

- **575 000 euros** versés aux 5 associations du département (soit 10.09 équivalents temps plein de médiatrices familiales).

Les médiatrices ont finalisé **502** mesures de médiation.

Par ailleurs, la caf du Val-de-Marne dispose de son service de médiation familiale, composé de deux médiatrices familiales, privilégiant les familles les plus éloignées de l'accès à ce service.

Espaces de rencontre :

- **3 structures** soutenues à hauteur de **498 000 euros** en prestation de service, complétés de **209 000 euros** en fonds locaux. **3 601** entretiens ont été réalisés.

Lieux d'accueil enfants parents :

- **25 structures** financées à hauteur de **100 000 euros**.

Appartements parentalité :

- **2 structures** situées à L'Haÿ-les-Roses et Vitry-sur-Seine, gérées par l'association Thalie et mises 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. Les ateliers sont reconduits en 2022 au format webinaire.

L'égalité des chances des enfants

2021 EN CHIFFRES

Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (clas) :

- près de **710 000 euros** versés au bénéfice de **324** collectifs d'enfants. 12 nouveaux porteurs de projet sur 74 ont mis en œuvre un clas sur l'année scolaire 2021-2022. Une nouveauté depuis cette année scolaire concerne la mise en place de financements bonifiés pour 33 partenaires.

Allocation de rentrée scolaire :

- **43,5 millions d'euros** versés.
- **64 803 familles** bénéficiaires (+0.6%) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans.

Allocations familiales et compléments

- Plus de **337 millions d'euros** versés au titre des allocations familiales et du complément familial.
- **306 518 enfants couverts** par le versement des prestations familiales (- 2.3 %).



Le renforcement du soutien à l'exercice de la parentalité

2021 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 **780 000 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 d' **1 million d'euros** ont été alloués pour permettre à **1 442 familles** de réaliser des séjours de vacances.
- Soutien à 12 porteurs de projets qui ont mis en place **39 séjours** de vacances familiales. **105 familles**, dont 72 monoparentales, en ont bénéficié. Les séjours ont concerné **228 enfants**.

Séparation :

- **8 séances** d'informations collectives « Parents après la séparation », dont 2 en présentiel, avec **119 parents** ayant déclaré une séparation ou en instance de séparation.

Co-animées des professionnels de la caf et de partenaires locaux, les séances en présentiel se sont déroulées dans un centre social de Créteil.

Animation du réseau parentalité :

- la caf a mis en place un partenariat privilégié avec l'apce 94 en lui déléguant la mission d'animation du réseau parentalité. Cette démarche vise à favoriser les liens entre les partenaires, et l'émergence de nouveaux projets, à développer le réseau et le maillage territorial en accompagnant les porteurs de projets, et enfin à initier des rencontres départementales.

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

2021 EN CHIFFRES

Offre des 3 psychologues :

- **95 familles** reçues en consultation.
- **65%** présentent au moins trois facteurs de vulnérabilité : séparation, décès, violences conjugales, maladie ou handicap, situation sociale et professionnelle précaire.
- **627 entretiens** réalisés, dont 4 entretiens familiaux.

Accompagnement des travailleurs sociaux :

- **Décès parents ou enfants : 283 familles** (dont 133 accompagnements et 150 infos conseil).
- **Handicap : 225 familles** (132 accompagnements et 93 infos conseil).
- **Séparation : 2 493 familles** (698 accompagnements et 1 795 infos conseil).
- **Monoparentalité** (offre de service mise en œuvre depuis le 1^{er} juin 2021) : **767 familles** (194 accompagnements et 573 infos conseil).

Offre de médiation familiale :

- **652 allocataires** reçus par les 2 médiatrices familiales de la caf, dans le cadre d'entretiens d'information. **57** ont fait l'objet d'une mesure de médiation.

Aide à domicile :

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

Prévention des violences :

- mise en place en septembre 2020, avec l'association cidff 94, cette offre de service permet aux allocataires de prendre rendez-vous avec un professionnel du cidff lorsqu'une situation de violence a été signalée dans le cadre de l'intermédiation financière. En 2021, cette offre a été proposée à **561 allocataires**.

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.

2021 EN CHIFFRES

Mission impayés de loyer :

- près de **660 familles** ont fait l'objet d'une offre de service du travail social (336 accompagnements et 324 infos conseil).

Soutien financier loyer et énergie :

- plus de **46 762 euros** versés à **47 familles** :
 - **18** ont bénéficié de secours loyers ;
 - **16** d'un concordat entre la caf, la famille et le bailleur pour résorber la dette locative ;
 - **13** 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 drihl et développement d'actions collectives portées par les travailleurs sociaux :

Non-décence du logement :

- **399 familles** (323 accompagnements et 76 infos conseil) contactées par un travailleur social ;
- **20 910 euros** versés au titre des aides et prêts à l'amélioration de l'habitat ;
- **557 241 euros** versés à **435 familles** au titre des prêts et subventions pour l'acquisition d'équipement mobilier en cas de relogement ;
- **90 000 euros** versés à soliha Est parisien, **40 000 euros** aux 4 comités locaux pour le logement autonome des jeunes du département et **55 000 euros** à l'adil du Val-de-Marne.

Les aides au logement

- Plus de **353 millions d'euros** versés au titre des aides au logement (-5.8 %).
- **124 523 bénéficiaires d'aides au logement** dont :
 - **69 295** bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement / Apl (- 7.7 %) ;
 - **37 879** bénéficiaires de l'allocation logement à caractère social / Als (- 8.8 %) ;
 - **17 349** bénéficiaires de l'allocation logement à caractère familial / Alf (- 16.1 %).

Promouvoir l'intégration des familles et la cohésion sociale

2021 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 2021, le Val-de-Marne compte **62 équipements** participant à l'animation de la vie sociale (**40 centres sociaux** et **22 espaces de vie sociale**) :

- Près de **2.7 millions d'euros** ont été alloués aux centres sociaux, au titre de la prestation de service animation globale.
 - Plus de **470 000 euros** aux espaces de vie sociale, au titre de la prestation animation locale.
 - La caf apporte également son financement à 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, en conformité avec les orientations nationales.

FOCUS

Marqués par la crise sanitaire, les structures et services financés par l'action sociale ont connu un ralentissement de leur activité au cours du premier semestre 2021.

Localement, la caf du Val-de-Marne a apporté un important soutien aux familles allocataires, notamment les plus fragilisées. Ainsi **11 903 familles** ont reçu une aide financière exceptionnelle de 200, 300 ou 400 euros selon leur situation (séparation, revenus modestes, bénéficiaires aah, aeesh, etc.), représentant une enveloppe totale de plus de **2,8 millions d'euros**.

En outre, la caf a mobilisé le dispositif national d'aide financière covid pour un montant de **562 876 euros**, au bénéfice de **713 familles** concernées pour des motifs principaux de dépannage d'urgence et alimentaire.

Solidarité, insertion et handicap

- **47 494 bénéficiaires du rsa** dont **4 281** perçoivent une majoration parent isolé.
- Plus de **300 millions d'euros** versés au titre du rsa.
- **78 679 bénéficiaires de la prime d'activité** (- 0.7 %).
- Plus de **192 millions d'euros** versés au titre de la prime d'activité, soit un montant moyen par foyer de **190.10 euros**.
- **18 171 bénéficiaires de l'aah** (+ 1.3 %).
- **8 819 bénéficiaires de l'aeesh** (+7.7 %).
- Plus de **206 millions d'euros** versés (+ 2.3 %) au titre de l'aah et l'aeesh.

06

LA PERFORMANCE
ET LA MAÎTRISE
DE L'ACTIVITÉ

NOS RÉSULTATS SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Nos objectifs institutionnels	2019		2020		2021	
	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats
Part des pièces traitées en moins de 16 jours	85 %	84.8 %	85 %	91.06 %	85 %	82.9 %
Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours	85 %	95.2 %	85 %	95.05 %	85 %	92.6 %
Délais de démarche moyens des dossiers normaux en jours	17.05	15.97	17.0	13.47	16.5	18.1
Délais de démarche moyens des bénéficiaires de minima sociaux en jours	14.0	12.98	13.50	11.07	13,0	14,7
Part du stock avec antériorité inférieure ou égale à 15 jours	85 %	78.5 %	85 %	87.5 %	85 %	57.7 %
Efficacité téléphonique	87.5 %	83.9 %	87.05 %	74.0 %	87.5 %	66.9 %

L'année 2021 reste inscrite dans le prolongement de l'année 2020, marquée par la pandémie de covid-19 et fortement perturbée par les conséquences de la longue crise sanitaire que celle-ci a engendrées.

Notamment, une troisième période de confinement a été mise en œuvre par le gouvernement du 3 avril au 3 mai 2021, qui fait suite aux deux premières initiées en 2020 (du 17 mars au 11 mai 2020 puis d'une seconde du 30 octobre au 15 décembre 2020).

Toutefois, l'expérience acquise en matière de gestion de la continuité d'activité au cours de l'année précédente, les nouvelles modalités d'organisation du travail mises en œuvre dès la première phase de développement du covid, avec un recours très important et souple au télétravail, ont permis à la caf du Val-de-Marne de limiter et d'amortir les impacts négatifs de l'évolution de la crise sanitaire.

En 2021, davantage que les effets persistants

du covid, ce sont principalement les nombreux dysfonctionnements techniques qui ont accompagné la mise en œuvre de la réforme des aides au logement à compter du 1^{er} janvier, et le déploiement du nouveau système d'information, qui sont venus perturber la production du service et l'écoulement de la charge de traitement des prestations.

La multiplication de ces dysfonctionnements et dégradations du système d'information, qui ont perduré tout au long de l'année 2021, ont fortement freiné l'activité de liquidation des techniciens.

Les nombreux ralentissements d'activité constatés au quotidien du fait des anomalies successives du système d'information se sont traduits en premier lieu par un alourdissement sensible du solde de pièces à traiter, et de l'antériorité de ce dernier au cours du premier semestre 2021. Des freins et des difficultés persistantes que l'organisme n'a

pu compenser pour satisfaire ses objectifs en matière d'engagements de service, en dépit des efforts engagés : multiplication des heures supplémentaires, développement des aides inter-services...

Le solde de pièces à traiter en équivalent jours de production s'est ainsi établi à un niveau annuel moyen de 6,41 jours en 2021, contre 3,21 jours en 2020 et 4,63 jours en 2019. L'antériorité du solde a suivi cette évolution à la hausse, la part moyenne de pièces avec antériorité supérieure à 15 jours passant de 12.5 % en 2020, à 42.3 % en 2021.

En conséquence les délais moyens de démarche des allocataires se sont sensiblement accrus passant de 13.5 jours en 2020, à 18.1 jours en 2021 pour les bénéficiaires de prestations légales et de 11.07 jours en 2020 à 14.72 jours pour les bénéficiaires de minima sociaux.

LE CONTRÔLE INTERNE ET LA DÉMARCHE QUALITÉ INTÉGRÉE

Le plan local de contrôle interne

Le plan local de contrôle interne 2021 (pci) a conduit à 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 (direction comptable et financière, action sociale, prestations, services support). 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 (odcf) : 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 2021 avec les volumes de contrôles attendus qui ont bien été réalisés par la dcf 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.

L'objectif datamining portant sur les données entrantes : 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 : seulement **1 077 dossiers contrôlés pour un objectif de 2 982**.

Le contexte global d'écoulement de la charge de la caf a conduit à prioriser certaines activités et objectifs aux dépens de celui du datamining, raison de ce niveau d'atteinte pour 2021. Par ailleurs d'autres objectifs relatifs aux contrôles sur pièces ont été atteints tel que celui sur le contrôle des ressources annuel.

Les objectifs en action sociale : les objectifs nationaux 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 intégralement (**46 établissements contrôlés**). Les établissements contrôlés sont notamment des établissements d'accueil des jeunes enfants, des accueils de loisirs sans hébergement...

La sécurité des systèmes d'information (ssi) fait également partie des référentiels dont la conformité pour 2021 a été contrôlée par des vérifications de la part de la cnaf, sur la base de preuves fournies par l'organisme et 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, le plan de supervision ordonnateur a été reconduit en 2021. Il permet une homogénéisation des pratiques de supervision et la traçabilité du traitement des dossiers.

3 870 supervisions obligatoires ont été réalisées au 31-12-2021 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, **595 supervisions locales**. Au total **4 465 supervisions** ont donc été effectuées en 2021.

La démarche qualité intégrée

Le déploiement national de la démarche qualité intégrée s'est poursuivi en 2021 avec le suivi des nouveaux référentiels pour les processus support qui avaient été livrés en 2020 (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 actions d'amélioration pour 2022.

Enfin, seules certaines revues de processus comme la revue de direction et la revue pm (processus métier) 21 sur les prestations ont pu se tenir compte tenu des interruptions d'activités et de la mobilisation des équipes sur la priorité 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 aussi 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 2021 :

- **1 757 contrôles** sur place (1 829 en 2020) :
- **6.6 millions d'euros** d'impact financier dont :
 - **6 millions d'euros d'indus** détectés,
 - **687 511 euros de rappels** détectés.
- Impact financier moyen par contrôle : **3 811 euros** (3 706 euros en 2020).
- **53 %** des contrôles aboutissent à un indu.
- **33 %** 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 est similaire à celui de 2020 du fait du prolongement de la crise sanitaire, dont l'impact s'est poursuivi sur l'activité du service contrôle et lutte contre la fraude pendant une partie de l'année.

Les contrôles au domicile des allocataires ont été interrompus sur une partie de l'exercice mais en partie compensés par la réalisation de contrôle avec rendez vous aux accueils de l'organisme.

L'objectif national 2021 de contrôle sur place a été, de ce fait, adapté et revu à la baisse avec



2 258 contrôles sur place à rendre au lieu de l'objectif initial de 3 412. Il a été atteint à 78 %.

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.

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, au 31 décembre 2021 :

- **786 cas de fraude** qualifiés.
- Plus de **8.4 millions d'euros** de préjudice financier.
- **364 avertissements** et **349 pénalités** prononcés pour un montant total de **244 161 euros**.
- **81 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, au 31 décembre 2021 :

- **6 réunions**.
- **65 dossiers** examinés.
- **109 797 euros** de pénalités retenues.

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

La crise sanitaire, débutée en mars 2020, et les vagues épidémiques successives ont fortement impacté le secteur des ressources humaines en 2021 : mise à jour régulière de nos dispositifs de prévention, désignation de référents covid, mise en place de campagnes de vaccination en lien avec la médecine du travail, développement du travail à distance et des réunions virtuelles, etc.

La quasi-totalité des postes télétravaillables ont été pourvus en matériel, facilitant ainsi le travail à distance. Cette politique a permis de procéder à l'évacuation des agents du site de travail dès lors qu'une suspicion de cas contact était détectée, dans des conditions de précautions sanitaires plus élevées que celles du protocole sanitaire national, ce qui a permis d'éviter l'apparition d'éventuels clusters au sein de la caf.

Les périodes de confinement et de couvre-feu ont fortement impacté l'activité du recrutement, et de nombreux postes sont restés vacants pour une durée plus longue que prévue.

Toutes ces actions ont été menées avec le souci constant de maintenir le dialogue social en interne, notamment avec le comité social et économique (cse) et la commission santé, sécurité et conditions de travail (cssct), et de veiller au bien-être des agents, au regard notamment des problématiques de désinsertion et d'isolement.

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

En 2021, **6 sessions de formation de gestionnaires conseil** se sont déroulées en tout ou partie sur l'année et ont concerné **76 personnes en contrat de professionnalisation**, dont **39 contrats** ont été conclus sur l'année. Le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation

s'élevait à 5.76 %.

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. Ainsi, **34 107 heures ont été consacrées à des actions de formation dans le cadre du plan de développement des compétences**. Les managers ont continué à bénéficier d'actions d'accompagnement afin de développer leurs compétences en matière de management. Par ailleurs, **13 stagiaires** ont été accueillis durant l'année pour un total de **963 jours de stages**.

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 prolongement des mesures prises en réponse au risque sanitaire, notamment en matière d'aménagements de l'organisation du temps de travail pour tenir compte des contraintes familiales.

En 2021, les partenaires sociaux ont par ailleurs renégocié l'accord local relatif au télétravail afin de faciliter l'accès à ce dispositif suite à la politique d'équipements en matériels informatiques nomades, déployée depuis 2020.

Ce nouvel accord a pris effet début octobre 2021 et a permis d'étendre le télétravail auprès de 85 % du personnel en cdi, tout en veillant au principe de continuité du service public.

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 ressources humaines est mis en place en tant que de besoin. En 2021, **24 mobilités internes** ont eu lieu, dont **9 sur des fonctions managériales**.

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.

Par ailleurs, le partenariat mis en place en 2015 avec des crèches permet aux agents de bénéficier de **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 cse, les réunions de négociations menées en 2021 avec les organisations syndicales représentatives ont permis la conclusion de **deux accords collectifs** : le premier sur la **promotion de la diversité et de l'égalité des chances**, le second sur la révision de l'accord sur le **télétravail**.

Les femmes et les hommes de la caf du Val-de-Marne

- **563 agents** dont :
 - **451 femmes** (80.1 %).
 - **112 hommes** (19.9 %).

Index de l'égalité entre les femmes et les hommes = **99/100**

Âge moyen

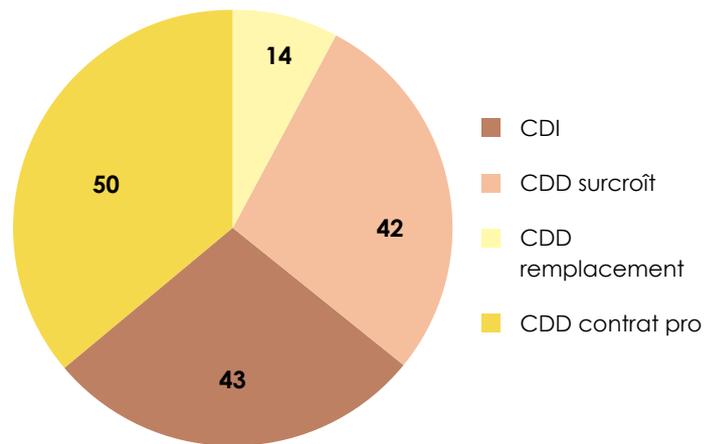
- Femmes : **42.3 ans**.
- Hommes : **43.6 ans**.

342 agents de **moins de 45 ans** (60.7%).

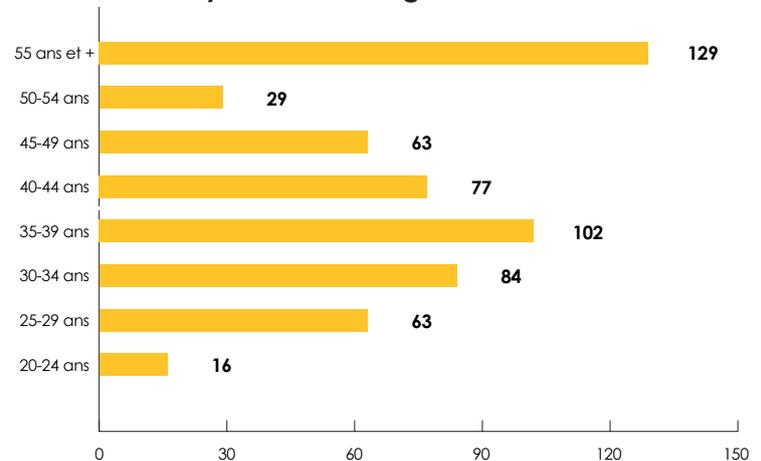
Absentéisme

- Maladie : **9 709 jours** dont **1 554 jours** en invalidité.
- Formation : **5 732 jours**.
- Maternité : **4 047 jours** dont **764 jours** en congé parental.

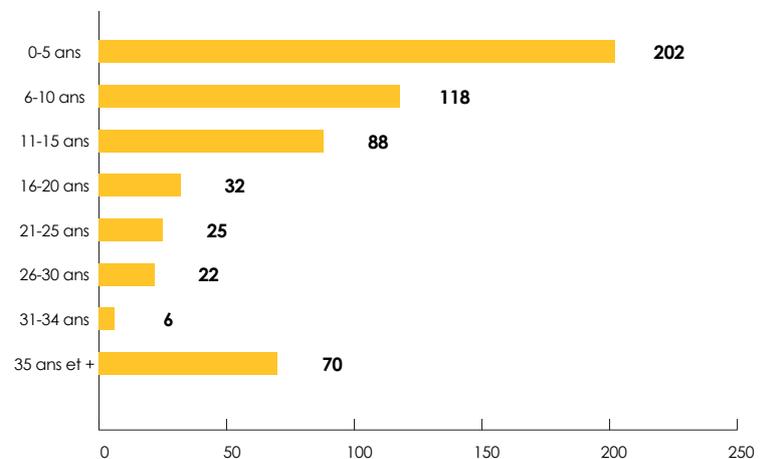
149 embauches



Pyramide des âges



Répartition des agents par ancienneté



LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2021, 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.

Consommation énergétique

	2021	2020	Évolution
Électricité	747 284 Kwh	850 755 Kwh	- 12.17 %
Gaz	845 165 Kwh	792 521 Kwh	+ 6.64 %
Eau	2 263 m ³	3 160 m ³	- 28.39 %
Papier	8.24 tonnes	10.35 tonnes	- 20.39 %



Déchets

Quantité totale de déchets : **131.38 tonnes** en 2021 contre **55.35 tonnes** en 2020. *La hausse importante des déchets est due au renouvellement du mobilier vétuste.*

99 % de déchets recyclés en 2021 contre 81.9 % en 2020.

Mobilité

Déplacements professionnels : **59 846 km** en 2021 contre **56 105 km** en 2020 (+ 6.66 % par rapport à 2020).



Télétravail

■ Nombre de salariés (cdi) bénéficiaires du télétravail : **430** en 2021 contre **174** en 2020 (+ 147 %).

■ Taux de salariés en télétravail : **86.9 % salariés** en 2021 contre **34.8 %** en 2020.

80 % du personnel technicien prestations est à 3 jours de télétravail par semaine.

Engagement n°1 : gouvernance responsable



■ Actions de communication autour de différents événements : semaine de la mobilité durable, semaine européenne du développement durable, semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, Octobre rose, mois sans tabac, etc.

■ Présence d'un référent handicap, d'un référent santé et sécurité au travail et d'un référent harcèlement sexuel et agissements sexistes.



Engagement n°2 : responsabilité environnementale

- Poursuite des actions visant à rationaliser, faciliter, sécuriser et limiter les déplacements liés aux activités professionnelles des salariés.
- Recours à une flotte automobile moins polluante, respectueuse des normes environnementales en vigueur.
- Poursuite de l'utilisation des outils collaboratifs comme teams, permettant les réunions à distance.
- Poursuite du versement de l'indemnité kilométrique vélo.
- Distribution de gourdes et brumisateurs écologiques sans gaz propulseur.
- Sensibilisation à l'adoption des gestes écoresponsables et agir sur les consommations d'énergie, d'eau, de papier.
- Développement du tri et du recyclage des déchets : la caf du Val-de-Marne s'est engagée dans une démarche de recyclage du mobilier usagé ; les meubles professionnels collectés sont valorisés au sein de la filière Vadélia ou recyclés en matières premières qui serviront à créer de nouveaux produits.



Engagement n°3 : responsabilité sociale interne

- Poursuite du développement du télétravail avec la signature, en 2021, d'un nouveau protocole d'accord et une augmentation significative du nombre de télétravailleurs et du nombre de jours télétravaillés à compter du dernier trimestre.
- Poursuite de l'accompagnement des salariés dans l'acquisition et le développement de leurs compétences, notamment numériques, par la mise en place de formations aux outils collaboratifs (Teams) ayant permis d'assurer une continuité d'activité à distance.
- Intégration et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.
- Travail au quotidien sur l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Engagement n°4 : responsabilité économique



- Insertion des clauses sociales et environnementales dans les marchés publics et la politique d'achat.

Engagement n°5 : implication sociétale



- Accompagnement des usagers dans la transformation numérique :
 - 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.
- Poursuite du dispositif de rendez-vous téléphonique, de la prise de rendez-vous en visioconférence (visiocont@ct) et de la prise de rendez-vous sur les bornes interactives en libre en service.



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>

Directeur de la publication : Robert Ligier
Conception et réalisation : service communication caf 94
Crédit photo : Domaine de Grosbois, Marolles-en-Brie - © S. Coelho
Impression : Siri, caf 75 - 11/2022