



caf.fr

# RAPPORT ANNUEL 2022

---

## ÉDITO

L'année 2022 s'est caractérisée par la reprise progressive d'une activité normalisée, après deux années marquées par la crise sans précédent de la covid-19.

Cette dernière aura toutefois profondément et durablement affecté la mission de service public de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne, tant au niveau de son organisation interne qu'au niveau de son offre de service à destination des usagers et des partenaires. Notre organisme a tiré les douloureuses leçons de cette traumatisante pandémie afin de maintenir une offre de services attentionnée, notamment en direction des plus vulnérables, tout en s'adaptant et en innovant au quotidien, dans un contexte social et économique toujours précaire et dégradé.

Tout au long de l'année 2022, nous nous sommes en effet attachés à maintenir notre engagement envers l'ensemble de nos partenaires et de nos 289 000 allocataires, par le versement d'1,75 milliard d'euros sous forme de prestations légales, et de 203,3 millions d'euros d'aides d'action sociale, en faveur de la petite enfance, de l'enfance et 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 du socle républicain.

À ce titre, la poursuite de la signature et du déploiement de nouvelles conventions territoriales globales (ctg) – 24 en 2022 – concrétise notamment cette dynamique impulsée aux côtés des partenaires locaux, qui s'est poursuivie au cours de l'année 2023, et qui constituera également un enjeu majeur pour les années à venir.

Au terme de cette année très riche, à la fois marquée par la sortie de la crise sanitaire mais également l'atteinte de la plupart des ambitions formulées en 2018, à l'occasion de la signature de la convention d'objectifs et de gestion (cog) arrivant à échéance en 2022, je tiens donc à remercier très sincèrement l'ensemble des salariés de la caisse d'allocations familiales dont la forte mobilisation a permis de garantir à la fois la continuité et la qualité de notre service rendu au public.

Enfin, je voudrais adresser une pensée chaleureuse à tous membres du conseil d'administration de l'ancienne et de la nouvelle mandature, renouvelée au cours du mois de mars 2022, et les remercier pour leur précieux soutien. Nous savons collectivement pouvoir compter sur leur engagement afin de répondre aux enjeux à venir et de porter les projets que nous mènerons ensemble dans le cadre de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion 2023-2027.

Je vous souhaite une très bonne lecture.

Robert Ligier, directeur



## SOMMAIRE

<b>01</b>	Le contexte socio-économique	04
<b>02</b>	Les instances de pilotage	07
<b>03</b>	L'année 2022 en chiffres	17
<b>04</b>	L'offre d'accueil départementale	19
<b>05</b>	L'accompagnement social et familial	22
<b>06</b>	La performance de gestion	28

# 01

## LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

**289 160 ALLOCATAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2022,  
EN PROGRESSION DE 0,7 % PAR RAPPORT À FIN DÉCEMBRE 2021**

Après la diminution importante et historique de la population allocataire enregistrée en 2021, tant par la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne qu'au niveau national, sous l'effet principalement de la réforme des aides au logement, on constate une légère progression de celle-ci dans le Val-de-Marne en 2022 (+ 0,7 %).

Dans un contexte de stabilisation du nombre de bénéficiaires d'aides au logement en 2022 (+ 0,2 %) suite à la diminution sensible constatée en 2021 (- 3,4 %), cette progression est essentiellement le fait de l'augmentation du nombre d'allocataires bénéficiant d'une seule prestation, avec, aux premiers rangs, la prime d'activité seule (+ 1 520 allocataires, + 4,5 %), l'allocation de logement sociale (+ 966 allocataires, + 2,8 %) ou l'aide personnalisée au logement seule (+ 321 allocataires, + 0,9 %), l'allocation adulte handicapée seule (+ 721 allocataires, + 8,1 %).

Le cumul des augmentations enregistrées dans ces catégories de bénéficiaires excède de plus de 2 000 allocataires les diminutions observées dans d'autres, comme dans celle des bénéficiaires de prestations familiales, percevant ou non d'autres prestations (- 1 086, - 0,9 %), ou encore celle des bénéficiaires percevant uniquement le revenu de solidarité active (- 631, - 3,5 %).

Alors qu'il progressait fortement et continûment depuis plusieurs années (+ 25,6 % sur quatre ans entre 2016 et 2020, dont + 11,1 % entre 2019 et 2020), le nombre de bénéficiaires du rsa enregistre une inflexion à la baisse pour la deuxième année consécutive en 2022 (- 2,3 %), suite à la forte diminution constatée en 2021 (- 4,4 %). Après avoir atteint un pic en 2020 (49 666), dans le contexte de la crise sanitaire, leur nombre se réduit à 46 410 en 2022, mais demeure toutefois supérieur à celui enregistré en 2019 (44 691).

Parallèlement à ces évolutions, le nombre d'allocataires à bas revenus\* connaît également une diminution assez marquée (- 6,2 %), passant de 102 612 fin 2021 à 96 227 fin 2022. Cette diminution s'observe également en structure puisque les allocataires pauvres s'inscrivant dans cette catégorie représentent 33,3 % de la population allocataire en 2022, contre 35,7% en 2021.

Corrélativement, le nombre d'allocataires dont les ressources dépendent à 50 % ou plus des prestations versées par la caf, reste inscrit dans la tendance baissière amorcée en 2021 (- 5,5 %), mais de façon plus limitée en 2022 (- 0,9 %).

Cette catégorie, qui concerne 69 000 allocataires en 2022 et 69 639 en 2021, diminue également en poids relatif dans la population allocataire, celui-ci passant de 24,3 % en 2021 à 23,9 % en 2022.

*\* Le seuil des bas revenus de référence, qui constitue un indicateur de pauvreté monétaire, est établi par l'Insee à 60 % du revenu disponible médian par unité de consommation, avant impôt.*

*Le seuil de bas revenus est fixé à 1 135 euros en 2021 et 1 167 euros en 2022.*

## LA CELLULE TECHNIQUE DE RÉFLEXION ET D'AIDE À LA DÉCISION (CTRAD) AU SERVICE DES CAF D'ÎLE-DE-FRANCE

Par l'analyse et l'exploitation des données relatives aux allocataires franciliens, la ctrad diffuse des éléments éclairants sur les situations sociales des allocataires et transmet ces résultats aux caisses d'allocations familiales franciliennes et à leurs partenaires.

### Les publications sur le site [www.ctrad-caf-idf.fr](http://www.ctrad-caf-idf.fr)

Ces travaux optimisent la lisibilité et la compréhension des données allocataires à différentes échelles territoriales de la région Île-de-France, aux quartiers de la politique de la ville. Les **18 publications** réalisées par la ctrad en 2022 ont participé à l'évaluation des politiques sociales :

- **Neuf bulletins d'information**, sur l'évolution des prestations légales, les allocataires du revenu de solidarité active et de la prime d'activité en Île-de-France, les modes d'accueil du jeune enfant, ainsi que trois portraits sociaux de caf d'Île-de-France.
- **Sept recueils de données** dont un relatif à la pauvreté et à la précarité des allocataires franciliens, un sur les allocataires val-de-marnais bénéficiaires du revenu de solidarité active en partenariat avec le conseil départemental du Val-de-Marne, cinq recueils départementaux concernant les caf et la politique de la ville et les évolutions de la population allocataire entre 2016 et 2021, et enfin un recueil relatif aux bénéficiaires des aides au logement en Île-de-France.
- **Un dossier d'étude** portant sur « Les mobilités résidentielles des allocataires franciliens face à la crise du logement abordable ». Cette recherche s'appuie sur les résultats d'une enquête réalisée en 2021 auprès de 20 000 foyers allocataires franciliens ayant déménagé en 2019.
- **Une note** sur l'impact de la crise sanitaire sur les Franciliens les plus précaires, rédigée dans le cadre d'un partenariat avec l'Institut Paris Région (ipr).

La démarche dynamique et croisée guidant la plus grande partie de ces travaux a permis d'identifier les évolutions les plus significatives et de mesurer les impacts liés au contexte réglementaire sur les périodes observées. Ainsi le recueil de données relatif aux aides personnelles au logement, et ceux concernant les évolutions pluriannuelles des allocataires résidant dans les quartiers de la politique de la ville entre 2016 et 2021 ont mis en exergue d'une part, la progression de la vulnérabilité des allocataires et d'autre part, l'augmentation de certains profils d'allocataires, notamment les isolés.

### Le développement du partenariat régional

Pour renforcer la visibilité de ses études, la ctrad développe des collaborations avec des partenaires régionaux tels que le centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (credoc), l'atelier parisien d'urbanisme (apur), l'Institut Paris Région ou encore des conseils départementaux.

### L'accompagnement du réseau francilien des caf

En qualité de pôle régional d'observation socio-économique, la ctrad coordonne et anime le réseau régional des chargés d'études, dédié à la fonction d'observation socio-économique et soutient les caf de la région. À ce titre, la ctrad a réalisé **24 diagnostics socio-territoriaux** dans le cadre des négociations de conventions territoriales globales, et a engagé une recherche sur le suivi et l'analyse des données relatives aux foyers bénéficiaires du rsa.

### La poursuite de l'engagement au sein du réseau national de la branche famille

La ctrad a participé :

- À divers groupes de travail nationaux initiés par la branche famille, tels que ceux relatifs à la publication standardisée du portrait social, au

déploiement du logiciel d'enquête (sphinx), à la recherche de nouvelles solutions de cartographie interactive, ou encore au groupe d'appui « Gauss » dans le cadre de la modernisation du système d'information.

- Aux travaux de création d'un guide national relatif à l'évaluation des conventions territoriales globales sous le pilotage de la direction statistique d'étude et de recherche (dser) en lien avec la direction des politiques familiale et sociale (dpfas) tout au long des années 2021 et 2022.
- À la mission « petite enfance », pour la production de données nationales dans le cadre du rapport et de la lettre de l'observatoire national de la petite enfance, et du rapport d'évaluation des politiques de sécurité sociale. Commencée en 2019, cette mission s'est achevée fin 2022.

### **Le développement de la communication des données disponibles**

L'outil interactif disponible sur le site web de la ctrad et régulièrement actualisé rassemble des données annuelles sur les foyers allocataires franciliens, à différents échelons territoriaux, de 2009 à 2021.

Cet outil permet d'obtenir la cartographie d'un territoire communal, intercommunal ou départemental, des graphiques de comparaison, ainsi que des données d'évolution associées à ce territoire.

### **L'adaptation à la modernisation du système d'information**

Fait marquant de l'année 2022, cette modernisation marque l'ensemble des travaux menés par la ctrad et a nécessité une réelle adaptation au changement avec :

- La formation de la majorité de l'équipe de la ctrad aux nouveaux outils relatifs à la modernisation du système d'information décisionnel (sid) : Databricks, Power BI et Python.
- La mise en place d'un atelier régional de réécriture du programme relatif aux diagnostics socio-territoriaux, thématique dédiée au pôle régional d'observation socio-économique d'Île-de-France.
- La création de fiches pratiques et Notebooks dans Databricks, diffusées au niveau national.



# 02

## LES INSTANCES DE PILOTAGE

D'UNE MANDATURE À UNE AUTRE...

LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 12 MARS 2022

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
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 Boulley

CFE/CGC	
---------	--

Mme Florence Marie Espinola

M. Cyril Espinosa

Représentants des employeurs	
------------------------------	--

MEDEF	
-------	--

M. Christian Caldérini

M. André Morin

M. Yves Prigent



**Christian Caldérini**  
Président  
(Medef)



**Yannick Le Gloan**  
1<sup>ère</sup> vice-présidente  
(FO)



**Pascal Brand**  
2<sup>e</sup> vice-président  
(CFTC)



**Daniel Attali**  
3<sup>e</sup> vice-président  
(U2P)

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
<b>Représentants des employeurs</b>	
CPME	
M. Aurélien Julien	
U2P	
M. Christian Voiriot	M. Amédée Gamboa
<b>Représentants des travailleurs indépendants</b>	
U2P	
M. Daniel Attali	Mme Patricia Grappe
CPME	
<i>Non désigné</i>	M. Olivier David
<b>Autres représentants (UNAF/UDAF)</b>	
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
<b>Personnes qualifiées</b>	
M. Jean-Marc Mormeck	
M. Abdel-Krim Achemaoui	
M. Geoffroy Fougeray	
<b>Représentants du personnel</b>	
Collège « cadres »	Collège « employés »
M. Gérard Brunot (FO)	Mme Patricia Cazeaux (FO)
	Mme Anne-Marie Ramos (FO)

Le conseil d'administration a été renouvelé le 22 mars 2022. L'ensemble des administrateurs ont été nommés par l'arrêté du ministère des solidarités et de la santé du 16 mars 2022.

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
Représentants des assurés sociaux	
CGT	

M. Moulay Tahiri

Mme Sylvie Fouda

Mme Sabrina Bessa

M. Carmelo Visconti

CGT - FO	
----------	--

Mme Delphine Bouana

M. Pascal Ighemat

Mme Christine Fontaine

Mme Lysiane Louis

CFDT	
------	--

Mme Catherine Mazzoli

M. Abdel Sédrati

M. Boujéma Rachedi

Mme Valérie Frégona

CFTC	
------	--

M. Pascal Brand

Mme Monique Dispagne

CFE/CGC	
---------	--

M. Valério Agosinho <sup>1</sup>

Représentants des employeurs	
MEDEF	

Mme Pascale Place

Mme Sylvaine Ambron-Commaille



**Aurélien Julien**  
Président  
(CPME)



**Moulay Tahiri**  
1<sup>er</sup> vice-présidente  
(CGT)



**Pascal Brand**  
2<sup>e</sup> vice-président  
(CFTC)



**Patricia Grappe**  
3<sup>e</sup> vice-présidente  
(U2P)

<sup>1</sup>Nomination au 27 juillet 2022.

**TITULAIRES****SUPPLÉANTS****Représentants des employeurs**

CPME

M. Aurélien Julien

Mme Séverine Giron

U2P

M. Ludovic Grimont

**Représentants des travailleurs indépendants**

U2P

Mme Patricia Grappe

CPME

M. Olivier David

Mme Nathalie Fraboulet <sup>2</sup><sup>2</sup> Nomination  
au 23 mars 2022.

FNAE

Mme Anaïs Gosselin

**Autres représentants (UNAF/UDAF)**

Mme Sophie Duboudin

Mme Solène Souweine

Mme Leïla Hamdaoui

M. Eric Chataignier

Mme Hélène Lapeyre

M. Xavier Chemla

M. Bruno Magne

Mme Anne-Valérie Thob

**Personnes qualifiées**

M. Jean-Marc Morneck

M. Roland Ludger Boulogne

M. Geoffroy Fougeray

Mme Nadine Hourmant

**Représentants du personnel**

Collège « cadres »

M. Alain Chevalier (CFDT)

Mme Lydia Rémy (CFDT)

Collèges « employés »

Mme Anne-Marie Ramos (FO)

Mme Ndelamu Sande Kanga (FO)

Mme Patricia Cazeaux (FO)

Mme Rachida Bektache (FO)

## LES COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### 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 et 4 911 dossiers examinés en 2022 :

- Remises de dettes : 4 885
  - ✓ accord total : 2 508
  - ✓ accord partiel : 1 733
  - ✓ rejets : 644
- 26 contestations de droits dont 25 rejets.

#### La commission des marchés

Elle se prononce sur l'attribution des marchés de travaux, de fournitures, de prestations intellectuelles, de services. 3 réunions en 2022.

#### 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. 4 réunions et 22 dossiers examinés en 2022 :

- maintien de la pénalité : 6
- augmentation de la pénalité : 15
- réduction de la pénalité : 0
- annulation de la pénalité : 1

### Les commissions facultatives

#### La commission d'action sociale

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. 8 réunions en 2022.

#### La commission d'administration générale budgétaire

Elle étudie les questions générales de gestion administrative de l'organisme : ses structures, l'organisation des systèmes d'information, le budget unique de gestion. Aucune réunion en 2022.

#### 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 2022 : proposition au conseil d'administration d'approuver les comptes 2021.



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

### Séance du 25 janvier 2022 en visioconférence

Désignation de la commission de recours amiable jusqu'à la fin de la mandature du conseil d'administration :

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

Désignation d'un représentant extérieur de la caisse d'allocations familiales pour Valdevy Office de l'habitat suite à la fusion avec l'office public de l'habitat de Villejuif, Vitry-sur-Seine et Opaly.

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

Point d'information et de suivi sur les cessions immobilières du service d'intérêt régional des établissements de vacances (sirev).

### Séance du 22 mars 2022

Séance d'installation du conseil d'administration de la caf du Val-de-Marne : installation du conseil d'administration, élections du président et des vice-présidents.

Commissions légales :

- Commission de recours amiable : désignation des membres, périodicité du renouvellement de la composition de la commission, délégation de pouvoir confiée à la commission, désignation du/de la secrétaire de la commission de recours amiable et délégation de pouvoir accordée par le conseil d'administration au bénéfice de ce dernier/ cette dernière ou à ses représentants de notifier les décisions prises par cette commission et le pouvoir de répondre aux éventuelles demandes d'information complémentaires des autorités de tutelle.
- Commission des marchés : désignation des membres.
- Commission des pénalités : désignation des membres.

Proposition de délégation à accorder au directeur.

### Séance du 29 mars 2022

Tour de table et présentation des administrateurs.

Projet de statuts du conseil d'administration de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

- Présentation générale des statuts.
- Focus sur le principe de la laïcité.
- Examen des principes déontologiques relatifs à la prévention des conflits d'intérêts dans l'exercice du mandat de l'administrateur.

Mise en place des commissions facultatives :

- Commission d'administration générale budgétaire (cagb) : modalités de fonctionnement, désignation des membres, élection de la présidence et de la vice-présidence.
- Commission d'action sociale (cas) : modalités de fonctionnement, désignation des membres, élection de la présidence et de la vice-présidence.
- Commission d'examen des comptes (cec) : modalités de fonctionnement, désignation des membres, élection de la présidence et de la vice-présidence.

Désignation des représentations extérieures au :

- Conseil d'administration à Valophis Habitat.
- Conseil d'administration de Valdevy.
- Conseil d'administration de l'oph Saint-Maur habitat Paris Est Marne et Bois.
- Conseil d'administration de l'oph Nogent habitat Paris Est Marne et Bois.
- Conseil d'administration de l'Adil.
- Conseil d'administration de Soliha Est Parisien.
- Conseil d'administration de la Fédération départementale des centres sociaux.
- Conseils consultatifs de réussite éducative : Arcueil - Bonneuil-sur-Marne – Cachan - Créteil – Champigny-Sur-Marne – Choisy-le Roi – Fontenay-sous-Bois – L'Haÿ-les-Roses - Limeil-Brevannes – Orly – Villiers-sur-Marne – Villejuif – Villeneuve-Saint-Georges.
- Commission départementale consultative des gens du voyage.

- Conseil départemental de la jeunesse, des sports et de la vie associative.

Information sur l'évolution de la gouvernance des services aux familles.

Suivi de la motion du 25 janvier 2022.

Information sur la procédure relative au remboursement des indemnités pour l'exercice du mandat d'administrateur.

Calendrier des séances de formation des administrateurs.

### **Séance du 28 juin 2022**

Approbation des comptes 2021 et affectation du résultat d'action sociale.

Proposition d'évolution du règlement d'action sociale des aides aux familles.

Approbation de la convention de mutualisation de la gestion des contacts téléphoniques allocataires.

Virements de crédits budgétaires intervenus en 2021.

Bilan des marchés 2021.

Information sur la prise en charge par la branche famille des familles ukrainiennes.

Information concernant le site de Champigny-sur-Marne : point de situation sur le projet immobilier du site et information sur les travaux d'embellissement de l'accueil du site.

Point d'information et de suivi sur les cessions immobilières du service d'intérêt régional des établissements de vacances (sirev).

### **Séance du 27 septembre 2022**

Présentation du projet de budget commun de gestion rectificatif 2022.

Présentation du projet du budget rectificatif d'action sociale 2022 et des annulations de crédits.

Proposition de signature de l'avenant relatif à la convention de partenariat avec la mission nationale

vacaf concernant le dispositif des aides aux vacances enfants (ave).

Bilan relatif au versement de l'allocation de rentrée scolaire 2022.

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

Actualités règlementaires :

- Revalorisation des prestations au 1<sup>er</sup> juillet.
- Aide exceptionnelle de solidarité.

Information sur les mesures d'accompagnement des familles ukrainiennes.

Présentation du livret d'accueil pour le mandat 2022-2025 des administrateurs.

### **Séance du 22 novembre 2022**

Projet de mise à jour des statuts du conseil d'administration.

Proposition de fixation du montant de l'indemnité forfaitaire compensatrice de frais des administrateurs.

Désignation de la commission de recours amiable à compter de janvier 2023 :

- Renouvellement de la délégation de pouvoirs.
- Renouvellement du secrétariat de la commission.

Proposition de signature des conventions territoriales globales (ctg) couvrant la période 2022/2026.

Proposition de signature de l'avenant à la convention de gestion rsa entre le conseil départemental et la caf du Val-de-Marne.

Présentation du rapport d'activité 2021.

Point d'information et de suivi sur les cessions immobilières du service d'intérêt régional des établissements de vacances (sirev).

Présentation du service régional de la cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (ctrad), du bilan de l'année 2021 et du programme de travail 2022.

## L'ÉQUIPE DE DIRECTION



**Robert Ligier**

Directeur



**Stéphane Corre**

Directeur adjoint



**Émilie Héricher**

Directrice  
des ressources 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

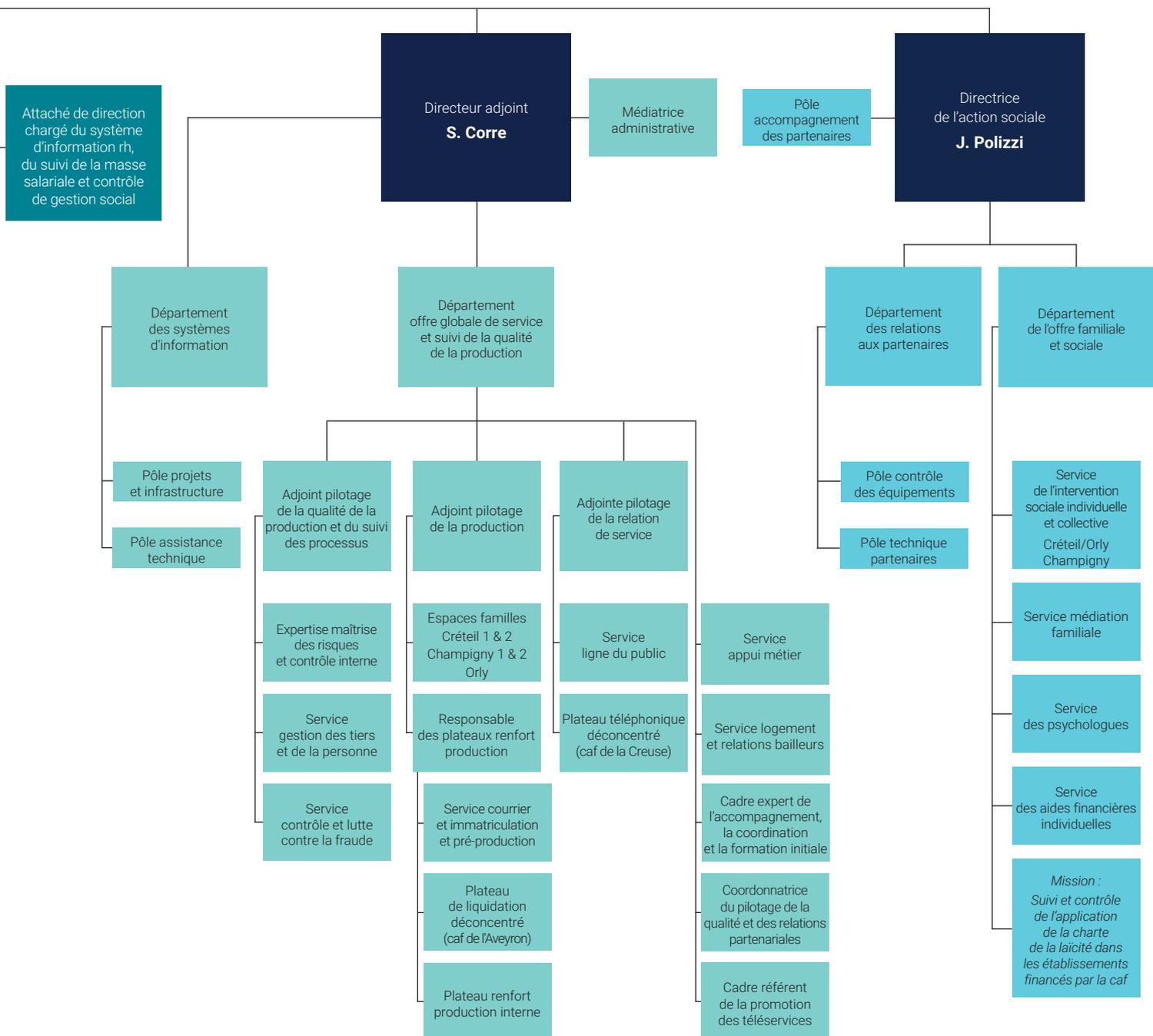


**Alexandra Passoni**

1<sup>ère</sup> fondée  
de pouvoir

## L'ORGANIGRAMME DES SERVICES AU 31 DÉCEMBRE 2022





POIDS FINANCIER  
DE LA CAF DU VAL-DE-MARNE

	2022	% structure	2021	% structure	Évolution
<b>Prestations</b>	1 753 524 730,00	87,80 %	1 683 741 745,72	88,13 %	4,14 %
<b>Action sociale</b>	203 309 636,00	10,18 %	187 560 861,51	9,82 %	8,40 %
<b>Gestion</b>	40 348 863,00	2,02 %	39 127 690,00	2,05 %	3,12 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 997 183 229,00</b>	<b>100,00 %</b>	<b>1 910 430 297,23</b>	<b>100,00 %</b>	<b>4,54 %</b>

**Prestations et action sociale**

- Près de 2 milliards d'euros dépensés.
- Près de 114 millions d'euros versés aux familles pour la garde de leur(s) enfant(s).
- 45,5 millions d'euros versés au titre 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.
- Près de 292 millions d'euros versés au titre du rsa.
- Près de 222 millions d'euros versés au titre de la prime d'activité.

**Flux traités**

- 2,93 millions de courriers reçus.
- 54 887 rendez-vous réalisés :
  - ✓ 32 495 en accueil physique sur nos sites (accueil rdv et espaces multiservices).
  - ✓ 21 617 en rendez-vous téléphoniques.
- 304 611 appels téléphoniques traités par les agents.

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES AU 31/12/22 ET MONTANTS ANNUELS VERSÉS PAR PRESTATION

		Nombre de familles			Montants en euros		
		2021	2022	Évolution 2021-22	2021	2022	Évolution 2021-22
<b>Naissance jeune enfant (Paje)</b>							
Prime naissance ou adoption		1 089	942	- 13,5 %	16 553 306	12 110 448	- 26,8 %
Allocation de base		33 054	31 723	- 4,0 %	67 300 616	65 358 141	- 2,9 %
Complément d'activité		4 040	3 752	- 7,1 %	17 193 000	17 049 340	- 0,8 %
Complément mode de garde		12 057	12 359	2,5 %	105 901 670	113 817 101	7,5 %
	(1)	<b>41 701</b>	<b>40 496</b>	<b>- 2,9 %</b>	<b>206 948 592</b>	<b>208 335 029</b>	<b>0,7 %</b>
<b>Enfance et jeunesse</b>							
Allocations familiales	AF	108 887	107 908	- 0,9 %	280 437 392	286 722 898	2,2 %
Complément familial et allocations forfaitaires	CF	20 551	20 432	- 0,6 %	57 468 432	58 850 010	2,4 %
Allocation de soutien familial	ASF	17 114	17 994	5,1 %	36 659 732	42 395 719	15,6 %
Allocation de rentrée scolaire (noyau dur)	ARS	63 995	63 487	- 0,8 %	43 581 533	45 457 051	4,3 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AEEH	8 818	9 725	10,3 %	34 504 019	37 568 953	8,9 %
Allocation journalière de présence parentale + complément	AJPP	227	285	25,6 %	2 560 789	3 418 340	33,5 %
Allocation journalière du proche aidant	AJPA	22	20	- 9,1 %	204 437	164 066	- 19,7 %
	(1)	<b>131 274</b>	<b>130 490</b>	<b>- 0,6 %</b>	<b>455 416 335</b>	<b>474 577 037</b>	<b>4,2 %</b>
<b>Logement</b>							
Allocation de logement familiale	ALF	17 349	16 162	- 6,8 %	72 343 956	67 188 922	- 7,1 %
Allocation de logement sociale	ALS	37 879	38 918	2,7 %	93 291 007	97 926 206	5,0 %
Aide personnalisée au logement	APL	69 295	69 651	0,5 %	187 840 391	187 952 244	0,1 %
Prime de déménagement							
		<b>124 523</b>	<b>124 731</b>	<b>0,2 %</b>	<b>353 475 354</b>	<b>353 067 372</b>	<b>- 0,1 %</b>
<b>Solidarité et insertion</b>							
Revenu de solidarité active <u>sans</u> majoration isolement	RSA	43 213	42 228	- 2,3 %	268 745 618	260 677 077	- 3,0 %
Revenu de solidarité active <u>avec</u> majoration isolement	RSA	4 281	4 182	- 2,3 %	31 539 652	31 131 430	- 1,3 %
Prime d'activité + primes prises en charge par l'État	PPA	78 679	81 651	3,8 %	192 145 189	221 906 376	15,5 %
Allocation adultes handicapés	AAH	18 437	19 676	6,7 %	172 088 509	191 527 218	11,3 %
	(1)	<b>134 837</b>	<b>137 441</b>	<b>1,9 %</b>	<b>664 518 968</b>	<b>705 242 101</b>	<b>6,1 %</b>
<b>Divers</b>							
Allocation différentielle	ADI	6	8		26 038	16 644	- 36,1 %
Allocation forfaitaire en cas de décès d'enfant					322 820	299 524	- 7,2 %
Prestations servies hors métropole					79 215	128 629	62,4 %
					<b>428 073</b>	<b>444 798</b>	<b>3,9 %</b>

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

Source : Allstat, fichiers FR6 12/2021 et 12/2022 - Rapport de présentation des comptes

## UNE OFFRE DE SERVICES DIVERSIFIÉE

En 2022, la caisse d'allocations familiales 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 de Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly.

Ainsi, en accueil physique, 32 495 rendez-vous ont été réalisés sur les 3 sites ; 21 617 rendez-vous téléphoniques ont également complété cette offre de service.

775 rendez-vous ont été conduits par le visio contact.

Par ailleurs, ont été réalisés par des professionnels d'autres secteurs :

- 1 116 rendez-vous par des contrôleurs ;
- 297 rendez-vous par les médiatrices ;
- 3 507 rendez-vous par les travailleurs sociaux.

### France Services dans le département

Au 31 décembre 2022, le Val-de-Marne comptait 16 structures France Services en fonctionnement sur les communes suivantes : Alfortville, Boissy-Saint-Léger, Bonneuil-sur-Marne, Champigny-sur-Marne, Chennevières-sur-Marne, Gentilly, Ivry-sur-Seine, Nogent-sur-Marne, Orly, Saint-Maurice, Santeny, Valenton, Villejuif, Villeneuve-Saint-Georges, Villiers-sur-Marne, Vitry-sur-Seine.

En lien avec la préfecture, la caf du Val-de-Marne participe au déploiement des structures France Services et aux formations des agents, suit les besoins au fil de l'eau et met à disposition des structures une hotline dédiée.

Ainsi en 2022, 1 825 appels ont été traités par cette hotline, provenant principalement des structures suivantes :

- le relais social de Valenton,
- le centre social de Boissy-Saint-Léger,
- la mairie de Saint-Maurice.

### L'écrivain public

Cette offre de service est dispensée sur les sites de Créteil et Orly par des intervenants de l'association ISM interprétariat, partenaire de la caf.

Les permanences ont lieu chaque lundi de 9h00 à 12h00 sur le site de Créteil et le 3<sup>e</sup> mercredi du mois de 9h00 à 12h00 sur le site d'Orly.

En 2022, 41 rendez-vous ont pu être assurés.

### La permanence cidff

Cette permanence hebdomadaire, réalisée par une professionnelle spécialisée du centre d'information des droits des femmes et des familles (cidff), 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 une juriste formée aux violences conjugales.

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

En 2022, 38 rendez-vous ont été réalisés.

### Le service en langues des signes (Isf)

Mis en place en 2013 à Créteil, puis en 2016 sur les sites de Champigny-sur-Marne et Orly, l'accueil en Isf, via un dispositif de visio-interprétation, s'effectue sur les trois sites sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00.

Ainsi en 2022, 539 entretiens ont été réalisés, principalement sur les sites de Créteil (526 entretiens) et de Champigny-sur-Marne (125 entretiens).

### L'accueil audio interprétariat

Ce service permet aux agents recevant des allocataires s'exprimant avec difficulté en français de faire appel à un traducteur par téléphone.

Plus de 100 langues et dialectes sont proposés par ce service de traduction.

En 2022, 33 rendez-vous ont été réalisés.

### Les points d'accès numériques implantés dans les structures partenaires sur le Val-de-Marne

Enjeu majeur de cohésion sociale et territoriale, l'accès aux services publics 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.

La caf du Val-de-Marne compte en 2022, 14 points d'accès numériques actifs sur son territoire.

À noter : le centre social Balzac de Vitry-sur-Seine a reçu un label Frances Services, le 9 mai 2023.

### Les bornes interactives

Le recours aux bornes par les allocataires a fortement diminué en 2022, à savoir 6 395 connexion en 2022 contre 15 902 connexions en 2021.

Cette baisse s'explique par la réouverture des accueils, par suite de la sortie de crise sanitaire.

Ainsi, la caf du Val-de-Marne a recensé pour 2022 :

- 2 099 connexions (5 838 en 2021) sur le site de Champigny-sur-Marne,
- 3 142 connexions (7 438 en 2021) sur le site de Créteil,
- 1 154 connexions (2 626 en 2021) sur le site d'Orly.





### La médiation administrative à la caf 94

Face à la montée de la précarité et la complexité de la réglementation, la médiation administrative apparaît plus que jamais comme « une garantie et un levier essentiel pour le juste recours aux droits ».

L'analyse des demandes de médiation a permis cette année encore de préconiser et de mettre en avant des axes d'améliorations.

#### Quelques chiffres clés de l'activité 2022 :

En 2022, on constate une tendance à la hausse des saisines avec 565 demandes reçues en médiation :

- 415 étaient recevables,
- 150 ont été jugées irrecevables pour être réorientées auprès des services compétents. Dans le cadre de l'étude de la recevabilité, une notification d'irrecevabilité a été adressée aux demandeurs.

Comme les années précédentes, les saisines de la médiation émanent majoritairement des allocataires, avec 52,9 % des demandes reçues.

Le nombre de saisines des délégués de la défenseure des droits se maintient depuis 2021 (10,4 % en 2022).

Dans le contexte de la réforme des aides au logement, mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le logement demeure la thématique faisant l'objet du plus grand nombre de saisines, avec 51,3 % des demandes en médiation.

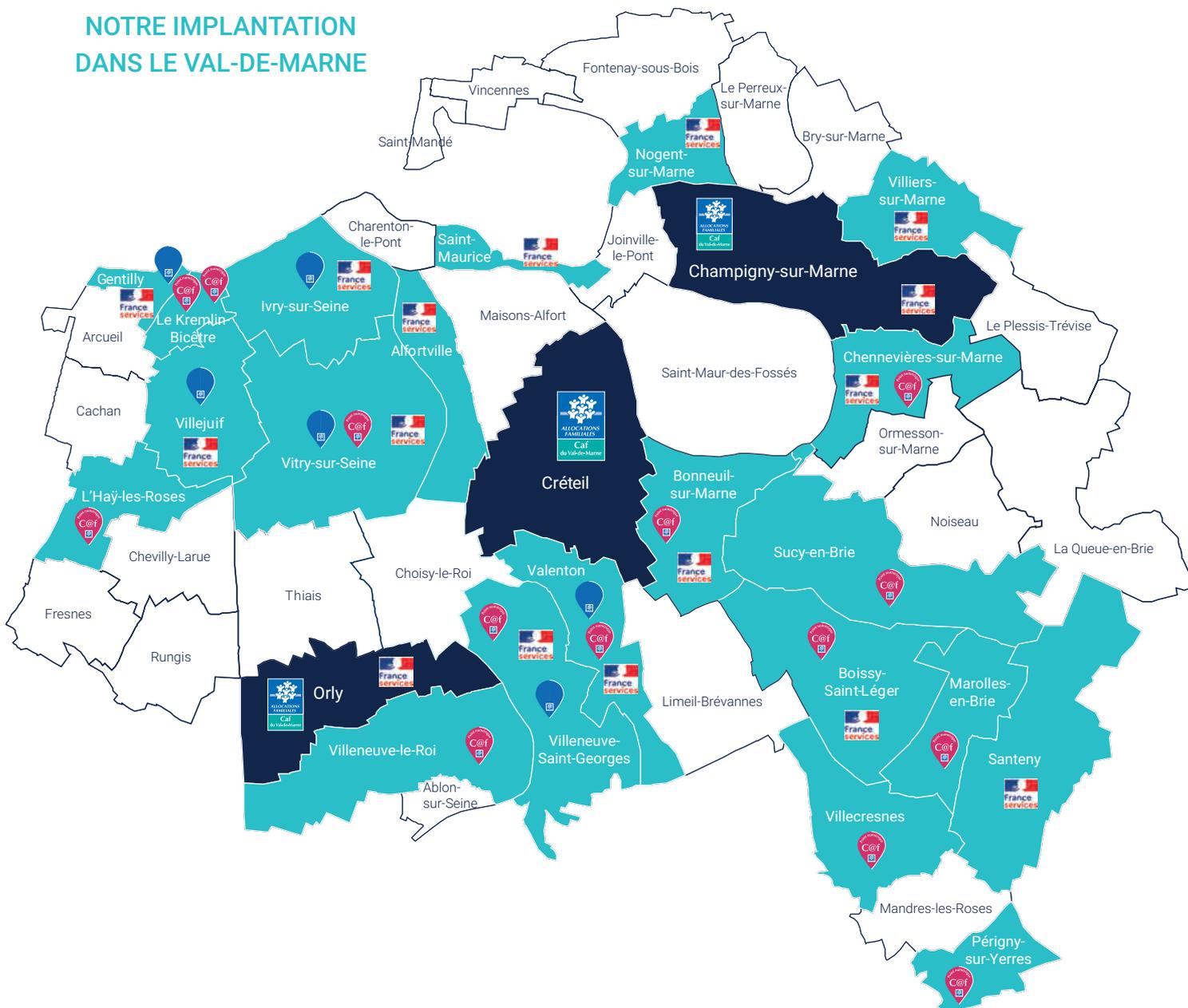
L'incompréhension suite à la notification d'une décision de la caf et/ou avec une incompréhension d'un trop-perçu représente 44,6 % des demandes, et se place en première place des motifs des saisines devant l'absence de paiement pour 40,5 %. Il s'agit d'un facteur important générant l'urgence et de nombreuses manifestations de l'allocataire conduisant à l'intervention de la médiation administrative.

Avec 47,9 % de dossiers révisés à l'issue de la médiation, l'action de la médiation est devenue un levier d'amélioration de la qualité du service rendu aux allocataires.

Ces résultats ont été obtenus grâce au travail collaboratif et transversal avec l'ensemble des services de l'organisme.



## NOTRE IMPLANTATION DANS LE VAL-DE-MARNE



Agence caf



Point d'accueil  
de proximité



Point d'accès  
numérique



Espace France  
services

### En savoir +

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

<http://www.caf.fr/allocataires/caf-du-val-de-marne/nous-contacter/points-d-accueil-de-votre-caf>

# 05

## L'ACCOMPAGNEMENT FAMILIAL ET SOCIAL

### 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 29 projets.

#### 2022 en chiffres

En raison de l'impact de la crise sanitaire, les équipements d'accueil du jeune enfant (eaje) ont été soutenus pour plus de 96,5 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 37 millions d'euros de financement complémentaire aux prestations de service sont versés.

- 302 nouvelles places en équipement d'accueil du jeune enfant financées au titre des plans crèche national et local.
- 16 652 places d'accueil agréées au titre de l'accueil collectif psu sur le Val-de-Marne et 1 380 places au titre des micro-crèches paje.
- 24 conventions territoriales signées en 2022, soit 70 % des communes. Ce nouveau cadre partenarial remplace progressivement les contrats enfance jeunesse.
- Près de 1,7 million d'euros de prestations de service engagés pour soutenir le fonctionnement de 45 relais petite enfance.
- 25 relais petite enfance (rpe) ont développé des missions complémentaires en les impliquant dans l'utilisation du site monenfant.fr (50 % des assistants maternels ont un compte actif), la promotion de l'accueil individuel et la formation continue des assistants maternels. Le réseau des rpe est animé par la caf.
- 29 000 euros ont été versés aux nouveaux assistants maternels afin de faciliter leur installation.

Le soutien financier apporté par la caf à l'accueil du jeune enfant représente 67,5 % du budget d'action sociale.

#### Prestation d'accueil du jeune enfant (paje)

**40 496** familles bénéficiaires de la paje (- 2,9 %) dont :

- **3 752** bénéficiaires du complément d'activité.
- **12 359** bénéficiaires du complément mode de garde.

Plus de **208 millions d'euros** versés (+ 0,7 %).



## L'enfance et la jeunesse

### 2022 en chiffres

- Aux côtés 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 2022 près de 15,6 millions d'euros pour le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement.
- 978 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 2,1 millions d'euros, au titre de 131 projets adolescents et jeunes déployés sur le territoire, et en allouant plus de 313 000 euros aux 4 foyers de jeunes travailleurs situés sur le département.



### FOCUS



À la rentrée 2022, toutes les communes ont mis en œuvre la réforme des rythmes éducatifs avec la semaine des quatre jours.

Le plan mercredi continue de se développer dans les villes 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 2022 a permis de stabiliser le fonctionnement des 9 accueils jeunes agréés en 2020 et bénéficiaires de la nouvelle prestation de service jeunes (250 000 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.

Le réseau des Promeneurs du Net s'est également bien étendu avec 33 animateurs labellisés sur le département.

En outre, depuis 2021, la caf a pris en charge le pilotage des 4 points d'accueil écoute jeunes à la suite de la réforme de l'organisation territoriale de l'État.

## 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

#### 2022 en chiffres

- Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement à la parentalité (reaap) : 86 projets, dont 26 nouveaux, soutenus à hauteur de 290 000 euros.
- Médiation familiale : 610 000 euros versés aux 5 associations du département (soit 11,29 équivalents temps plein de médiatrices familiales). Les médiatrices ont finalisé 505 mesures de médiation. Par ailleurs, la caf du Val-de-Marne dispose de son service de médiation familiale, composé d'une médiatrice familiale, privilégiant les familles les plus éloignées de l'accès à ce service.
- Espaces de rencontre : 3 structures soutenues à hauteur de 607 000 euros en prestation de service, complétés de 288 000 euros en fonds locaux. 4 662 entretiens ont été réalisés.
- Lieux d'accueil enfants parents (laep) : 25 structures financées à hauteur de 107 000 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 en format webinaire.

- Depuis 2021, la caf expérimente les mesures d'accompagnement protégé en lien avec la cnaf et avec la participation locale du conseil départemental, de la cour d'appel de Paris, du tribunal judiciaire, la préfecture et l'opérateur en charge des mesures.
- Également impliquée dans le soutien aux femmes victimes de violence, la caf poursuit son partenariat avec le cidff et, depuis 2022, apporte un soutien financier au déploiement de poste d'intervenants sociaux en commissariat.

### L'égalité des chances des enfants

#### 2022 en chiffres

- Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (clas) : près de 750 000 euros versés au bénéfice de 344 collectifs d'enfants. 8 nouveaux porteurs de projet sur 70 ont mis en œuvre un clas sur l'année scolaire 2022-2023. Nouveauté depuis cette année scolaire : la mise en place de financements bonifiés pour 48 partenaires.
- Allocation de rentrée scolaire : 45,5 millions d'euros versés à 63 487 familles bénéficiaires (- 0,8 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans.



### Allocations familiales et complément familial

Plus de **345 millions d'euros** versés au titre des allocations familiales et du complément familial.

**339 869 enfants** couverts par le versement des prestations familiales (- 0,6 %).

## Le renforcement du soutien à l'exercice de la parentalité

### 2022 en chiffres

- Soutien aux centres sociaux : la caf a agréé et financé 36 centres sociaux, au titre de la prestation « animation collective famille », pour un montant de près de 800 000 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 800 000 euros ont été alloués pour permettre à 1 378 familles de réaliser des séjours de vacances. La caf a soutenu 5 porteurs de projets ayant mis en place 28 séjours de vacances familiales. 150 familles, dont 68 monoparentales, en ont bénéficié. Ces séjours ont concerné 280 enfants.
- Séparation : 13 séances d'informations collectives « Parents après la séparation », dont 7 en présentiel. Co-animées par des professionnels de la caf et de partenaires locaux, les séances permettent d'aborder plusieurs thématiques liées aux impacts de la séparation.
- Animation du réseau parentalité : la caf a mis en place un partenariat privilégié avec l'association pour le couple et l'enfant (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

### 2022 en chiffres

- Offre des 3 psychologues : 116 familles reçues en consultation. 60 % présentent au moins trois facteurs de vulnérabilité : séparation, décès, violences conjugales, maladie ou handicap, situation sociale et professionnelle précaire. 710 entretiens réalisés dont 451 en présentiel.
- Accompagnement des travailleurs sociaux :
  - ✓ Décès parents ou enfants : 304 familles (dont 165 accompagnements et 139 infos conseil).
  - ✓ Handicap : 251 familles (156 accompagnements et 95 infos conseil).
  - ✓ Séparation : 2 537 familles (1 009 accompagnements et 1 528 infos conseil).
  - ✓ Monoparentalité : 1251 familles (512 accompagnements et 739 infos conseil).
- Offre de médiation familiale : 348 allocataires reçus par la médiatrice familiale de la caf, dans le cadre d'entretiens d'information. 47 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 3,8 millions d'euros.



## 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.

#### 2022 en chiffres

- Mission impayés de loyer : 460 familles ont fait l'objet d'une offre de service du travail social (245 accompagnements et 215 infos conseil).
- Soutien financier loyer et énergie : plus de 107 762 euros versés à 93 familles. 74 ont bénéficié d'une aide pour le loyer, et 19 d'une aide à l'énergie/eau.

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 l'association solidaire pour l'habitat (soliha) et l'association départemental d'information sur l'habitat (adil), liens privilégiés avec les services d'hygiène et de santé et l'agence régionale de santé (ars), participation active au pôle de lutte contre l'habitat indigne de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (drihl).

- 18 998 euros versés au titre des aides et prêts à l'amélioration de l'habitat.
- 630 807 euros versés à 424 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.

### Promouvoir l'intégration des familles et la cohésion sociale

#### 2022 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 2022, 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 500 000 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 les conséquences de la crise sanitaire, les structures et services financés par l'action sociale ont connu une reprise progressive de leur activité au cours de l'année 2022.

Localement, la caf du Val-de-Marne a apporté un important soutien aux familles allocataires, notamment les plus fragilisées. Ainsi 10 415 familles ont reçu une aide financière

exceptionnelle de 200 ou 300 selon leur situation (étudiants, bénéficiaires aah, aeih, ajpp), représentant une enveloppe totale de plus de 2,3 millions d'euros.

En septembre 2022, la caf a procédé à une actualisation du règlement des aides aux familles par l'augmentation du quotient familial de référence et des montants des différentes aides financières.

### Les aides au logement

Plus de **353 millions d'euros** versés (- 0,1 %)

**124 731** bénéficiaires d'aides au logement (+ 0,2 %) dont :

- **69 651** bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement / apl (+ 0,5 %)
- **38 918** bénéficiaires de l'allocation de logement à caractère social / als (+ 2,7 %)
- **16 162** bénéficiaires de l'allocation de logement à caractère familial / alf (- 6,8 %)

### Solidarité, handicap et insertion

- **46 410** bénéficiaires du rsa dont 4 182 perçoivent une majoration pour parent isolé
- Près de **292 millions d'euros** versés au titre du rsa
- **81 651** bénéficiaires de la prime d'activité (+ 3,8 %)
- Près de **222 millions d'euros versés** au titre de la prime d'activité, pour un montant mensuel moyen de **200 euros** par foyer.
- **19 676** bénéficiaires de l'aah (+ 6,7 %)
- **9 725** bénéficiaires de l'aeih (+ 10,3 %)
- Plus de **229 millions d'euros** versés (+ 10,9 %) au titre de l'aah et l'aeih.

## NOS RÉSULTATS SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Nos objectifs institutionnels	2020		2021		2022	
	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats	Nos engagements	Nos résultats
Part des pièces traitées en moins de 16 jours	85 %	91,6 %	85 %	82,9 %	85 %	82,6 %
Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours	90 %	95,5 %	90 %	92,6 %	90 %	95,0 %
Délais de démarche moyens des dossiers normaux en jours	17,0	13,47	16,5	18,1	16,0	21,34
Délais de démarche moyens des bénéficiaires de minima sociaux en jours	13,50	11,07	13,0	14,7	12,5	17,0
Part du stock avec antériorité inférieure ou égale à 15 jours	85 %	87,5 %	85 %	57,7 %	85 %	48,2 %
Efficacité téléphonique	87,5 %	74,0 %	87,5 %	66,9 %	87,5 %	81,6 %

Comme une majorité d'organismes de la branche famille, la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne est restée en tension sur l'atteinte de ses engagements de service au cours de l'année 2022.

Si les difficultés engendrées par la crise sanitaire ont pu être surmontées au cours de l'année 2020, les nombreux dysfonctionnements et anomalies techniques qui ont accompagné la mise en œuvre de la réforme des aides au logement et le déploiement du nouveau système d'information à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, ont, quant à eux, continué à perturber fortement la production du service et l'écoulement de la charge de traitement des prestations en 2022.

Dans ce contexte technique dégradé, marqué par des ralentissements et des suspensions d'activité récurrents, voire quotidiens à certains moments de l'année, les efforts engagés pour maîtriser la gestion du traitement des flux n'ont pas permis de recouvrer la fluidité de liquidation des dossiers allocataires qui

prévalait dans le Val-de-Marne, avant la réforme des aides au logement.

En dépit des moyens supplémentaires déployés pour compenser ces difficultés (multiplication des heures supplémentaires, recours au cdd, développement des aides inter-services...), le solde moyen de pièces à traiter a continué sa progression, pour atteindre 6,8 jours en 2022, contre 6,4 en 2021, de même que l'antériorité de ce dernier. Le poids moyen des dossiers avec une antériorité inférieure à 15 jours ouverts, qui atteignait près de 58 % en 2021, s'est en effet réduit à 48,2 % en 2022.

En conséquence, les délais moyens de démarche allocataire se sont également sensiblement accrus, passant de 18,1 jours en 2021, à 21,3 jours en 2022 pour l'ensemble des bénéficiaires de prestations légales, et de 14,7 jours en 2021 à 17 jours en 2022 pour les seuls bénéficiaires de minima sociaux.

## LE CONTRÔLE INTERNE ET LA DÉMARCHE QUALITÉ INTÉGRÉE

### Le plan local de contrôle interne

Le plan local de contrôle interne 2022 (pci) a conduit à décliner localement les 71 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 aussi dénommée démarche qualité intégrée.

Parmi les objectifs les plus significatifs figurent notamment :

- L'objectif direction comptable et financière (odcf) : il concerne principalement les contrôles dits « métier » visant à s'assurer de la conformité de la liquidation des dossiers (vérification du travail des techniciens). Pour la plupart de ses composantes, les objectifs sont atteints pour 2022 avec les volumes et taux de contrôles attendus qui ont bien été réalisés par la dcf et son service de contrôle des prestations. En revanche l'objectif datamining métier n'a pas été atteint notamment en raison de dysfonctionnements techniques en fin d'année.
- L'objectif de contrôle sur place : ce type de contrôle assuré par les agents contrôleurs assermentés du service contrôle et lutte contre la fraude 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 en priorité 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 : l'objectif 2022 de 2 736 dossiers à contrôler a été atteint avec 2 848 dossiers contrôlés. Par ailleurs d'autres objectifs relatifs aux contrôles sur pièces ont été atteints tels que ceux sur le contrôle des ressources annuel, trimestriel, contrôles asf, contrôles rsa, ppa...

- 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 selon les attendus nationaux. 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 2022 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 2022. Il permet une homogénéisation des pratiques de supervision et la traçabilité du traitement des dossiers.



4 197 supervisions obligatoires ont été 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. S'ajoutent à cela, 505 supervisions locales. Au total 4 702 supervisions ont donc été effectuées en 2022.

### La démarche qualité intégrée

Le déploiement national de la démarche qualité intégrée s'est adapté en 2022 avec la préparation de la révision du pilotage annoncée par la caisse nationale : les processus principaux sont revus et optimisés afin de déployer de façon harmonisée dans le réseau des moyens de maîtrise des risques les plus importants.

Ce sont désormais 11 processus avec un pilotage resserré et simplifié articulés autour d'indicateurs stratégiques les plus importants qui sont mise en

œuvre. Le choix de ces indicateurs est établi en lien avec les objectifs du plan de contrôle interne et sont repris dans l'outil de suivi de la démarche qualité pour garantir leur suivi, leur atteinte, et la prise de mesures correctives en cas de difficulté rencontrée. Le principe d'amélioration continue est ainsi mis en avant.

Par ailleurs, 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) restent insatisfaisants et nécessitent d'être améliorés. L'analyse des résultats doit permettre de mettre en place des actions d'amélioration pour 2023.

Enfin, les revues de processus comme la revue de direction et les processus archives, paye mutualisée, achats, accueil, aripa, gestion de la dimension internationale ont pu être réalisées avec la mobilisation des équipes et pilotes impliqués.

## 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...).

Le contrôle sur place permet la vérification des données déclarées par les allocataires.

Au 31 décembre 2022 :

- 2 015 contrôles sur place réalisés (1 757 en 2021) :
- 9,7 millions d'euros d'impact financier dont :
  - ✓ 8,8 millions d'euros d'indus détectés.
  - ✓ 908 751 euros de rappels détectés.
- Impact financier moyen par contrôle : 4 862 euros (3 811 euros en 2021).
- 60 % des contrôles aboutissent à un indu.
- 37 % 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 est en augmentation par rapport à celui de 2021 du fait du retour progressif à la normale de l'activité à l'issue de la crise sanitaire, dont l'impact a été également fort pour le service contrôle et lutte contre la fraude et les contrôleurs.

Les contrôles au domicile des allocataires ont notamment repris tout en maintenant la possibilité de réalisation de contrôle avec rendez-vous aux accueils de l'organisme.

L'objectif national 2022 de contrôle sur place n'a pas été atteint, avec seulement 65 % de contrôles réalisés par rapport aux 3 122 attendus.

## 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 perçues de manière frauduleuse, 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. La direction comptable et financière y est également représentée afin de statuer sur les modalités de récupération qui peuvent être envisagées au regard du dossier (plan de récupération personnalisé).

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 la Sécurité sociale (art. R114-10 à R114-14).

La commission administrative des fraudes a été amenée à se prononcer et à qualifier :

- 916 cas de fraude.
- Plus de 14 millions d'euros de préjudice financier.
- 171 avertissements et 260 pénalités, pour un montant total de 229 829 euros.
- 486 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 2022 :

- 4 réunions.
- 22 dossiers examinés.
- La pénalité initiale a été maintenue pour 6 dossiers, elle a été augmentée pour 15 dossiers et annulée pour 1 dossier. Le total des augmentations de pénalités prononcées par cette commission s'élève à 23 921 euros.



## LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### **Une politique active en matière de recrutement, d'insertion et de formation professionnelle**

Le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation s'élevait à 6 %. Plus de 42 000 heures de formation ont été dispensées et 68 % des salariés ont bénéficié d'au moins une action de formation.

En ce qui concerne la formation de gestionnaire conseil, 7 sessions se sont déroulées en tout ou partie sur l'année, dont 4 ont démarré sur l'année 2022. En tout, 45 nouveaux contrats de professionnalisation ont été conclus sur l'année.

Outre l'investissement sur les formations certifiantes, l'accent a été mis sur le perfectionnement des agents à travers des formations techniques, ainsi que sur le développement des compétences de la communauté managériale.

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. Pour les salariés exprimant un souhait de mobilité professionnelle ou de projet de formation (nouvelle qualification, bilan de compétences, ...), 27 entretiens de conseil ont été conduits par les ressources humaines en 2022 afin de les accompagner dans leurs démarches. En 2022, 23 mobilités internes ont eu lieu, dont 10 sur des fonctions managériales.

Enfin, 12 stagiaires ont été accueillis durant l'année pour un total de 784 jours de stages.

### **La volonté de promouvoir la qualité de vie au travail**

En premier lieu, le dispositif de télétravail a été déployé en 2022 en conformité avec l'accord local signé en 2021, ce qui a permis une extension importante de ce dispositif à l'ensemble du personnel. Ainsi, plus de 80 % des salariés en cdi ont bénéficié du télétravail et plus de 60 % des télétravailleurs travaillaient à

distance 3 jours par semaine. Outre l'équipement informatique nomade attribué à chaque agent, les salariés ont également eu la possibilité de solliciter l'aménagement de leur poste physique de télétravail (2<sup>ème</sup> écran, siège ergonomique).

Une enquête de climat social a été déployée à l'ensemble du personnel (bsi). Le taux de participation a été de 39 %. Les résultats de l'enquête ont fait l'objet d'une présentation au comité social et économique, à la ligne managériale et à tout le personnel. L'enquête a permis d'identifier des thèmes avec des niveaux de perception nettement positifs (conciliation vie professionnelle et vie privée, relations avec les collègues, perception du n+1, une fierté d'appartenance, l'offre de formation) ; d'autres thèmes avec des scores en amélioration par rapport à l'enquête précédente (le télétravail, conditions de travail) et des axes de progrès pour l'avenir (charge de travail, stress ressenti et complexité des tâches pour le cœur de métier, accompagnement du changement).

De nombreux aménagements collectifs ou individuels (télétravail, temps de travail) ont également été mis en place afin de maintenir l'activité tout en conciliant vie professionnelle et vie privée dans des circonstances particulières (risque pandémique lié au covid 19, fortes chaleurs, perturbations des transports en commun, situation individuelle particulière, ...).

Par ailleurs, le partenariat mis en place avec des crèches en 2015 et mettant 15 berceaux à disposition des salariés a été reconduit.

Enfin, 2022 a été l'occasion de déployer plusieurs dispositifs de prévention de la désinsertion professionnelle et d'accompagnement des salariés en situation de proches aidants : information, orientation, aménagement du temps de travail, maintien de la rémunération en cas de congés légaux, accès à une plateforme de services, etc.



## Un dialogue social actif

Outre un dialogue social permanent avec les membres du comité social et économique, des réunions de négociations se sont tenues en 2022 avec les organisations syndicales représentatives et ont permis la conclusion de deux accords collectifs :

- un accord préélectoral relatif à l'élection des représentants du personnel au conseil d'administration,
- un accord de méthode portant sur l'organisation, le contenu et la périodicité des négociations sociales des 4 prochaines années.

## Les salariés de la caf du Val-de-Marne

### Effectifs

567 agents dont :

- 457 femmes (80.6 %).
- 110 hommes (19.4 %).

### Âge moyen

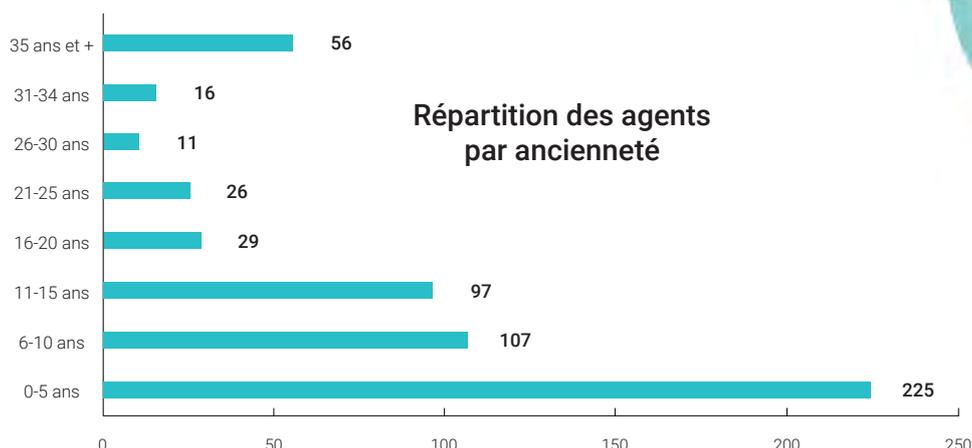
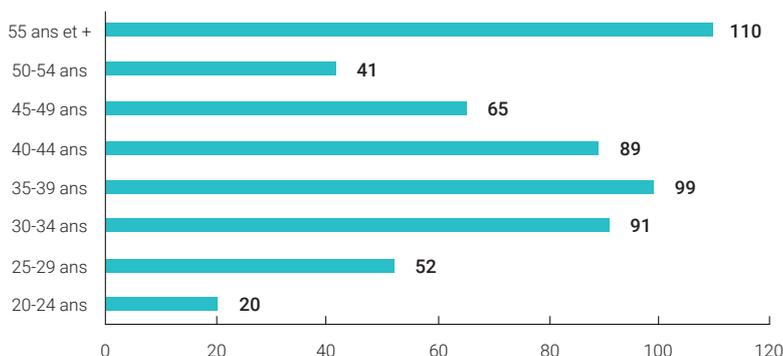
- Femmes : 42.0 ans.
- Hommes : 43.4 ans.

362 agents de moins de 45 ans (63,8 %).

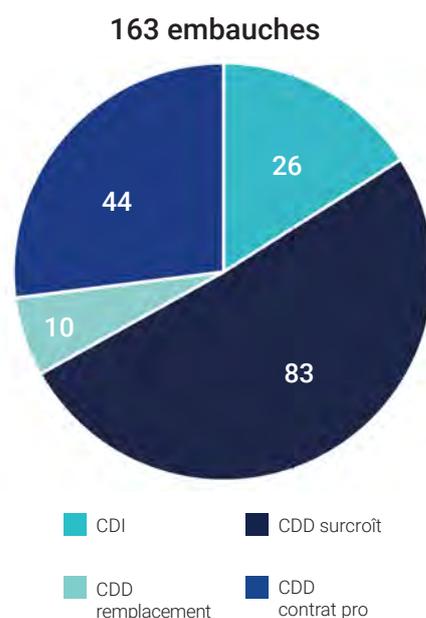
### Index de l'égalité

entre les femmes et les hommes : **99/100**.

## Pyramide des âges



## Répartition des agents par ancienneté



## LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2022, la caf du Val-de-Marne poursuit son engagement en faveur du développement durable au regard du premier 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<sup>e</sup> volet, relatif à l'implication dans les territoires.

### Consommation énergétique

	2021	2022	Évolution
Électricité	747 284 kwh	786 865 kwh	+ 5,2 %
Gaz	845 165 kwh	729 497 kwh	- 13,7 %
Eau	2 263 m <sup>3</sup>	2 752 m <sup>3</sup>	+ 21,6 %
Papier	8,24 tonnes	6,85 tonnes	- 20,3 %

### Déchets

Quantité totale de déchets : 86,383 tonnes en 2022 contre 131,38 tonnes en 2021 (- 34,5 %).

### Mobilité

Déplacements professionnels : 509 541 km en 2022 contre 59 846 km en 2021.

Cette augmentation découle de la fin progressive des restrictions liées à la pandémie de coronavirus.

### Télétravail

412 salariés (cdi) bénéficiaires du télétravail en 2022 contre 430 en 2021, soit 74,1 % des salariés.



### 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 (Teams, etc.), 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 relatifs notamment à la consommation 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 Valdélia ou recyclés en matières premières qui serviront à créer de nouveaux produits.
- Réalisation d'un plan d'actions relatif à la sobriété énergétique visant à diminuer la consommation énergétique de la caf du Val-de-Marne. Les initiatives écoresponsables qui y sont décrites ont commencé à être déployées fin 2022.

### Engagement n°3 : responsabilité sociale interne

- Poursuite du développement du télétravail.
- 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).
- 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 et de la prise de rendez-vous sur les bornes interactives en libre-service.





Caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne

2, voie Félix Éboué - 94033 Créteil Cedex

[www.caf.fr](http://www.caf.fr) - 32 30 (prix d'un appel local)

<https://fr.linkedin.com/company/caf-du-val-de-marne>

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

Directeur de la publication : Robert Ligier

Conception : service communication caf 94 - Crédit photo : Parc des Gondoles, Choisy-le-Roi © M. Hidouche

Impression : Siri, caf 75 - 11/2023