



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2025

CAF DE LA HAUTE-MARNE

Pour ce premier édito en qualité de Directeur de la Caf de la Haute-Marne, je tiens à saluer ma prédécesseur Marie-Charlotte Kossmann-Mathon qui a rejoint la Caisse nationale des Allocations familiales en novembre dernier après avoir contribué au développement de la Caf de la Haute-Marne au cours des huit dernières années.

2025 restera comme une année de réformes à la mise en oeuvre desquelles la Caf de la Haute-Marne s'est fortement investie.

Il y a d'abord eu le **service public de la petite enfance** (Sppe). Contenu dans la loi pour le plein emploi du 18 décembre 2023, la création de ce service incarne l'ambition de proposer une offre d'accueil du jeune enfant de qualité pour toute famille, en milieu urbain comme en milieu rural.

Une autre réforme a été celle en mars de la **solidarité à la source**. Sous ce vocable, il s'agit très concrètement du pré affichage des ressources sur les déclarations pour les allocataires du revenu de solidarité active (RSA) et de la prime pour l'activité (Ppa). Plus besoin de rechercher ses ressources du trimestre de référence, la plupart de ces dernières sont collectées auprès de tiers de confiance, un peu à la façon des services des impôts pour la déclaration de revenus. Une vraie simplification pour les près de 15 000 familles de la Haute-Marne concernées à la fois pour un meilleur accès à leurs droits et pour moins d'indus inhérents à des déclarations parfois imprécises.

La dernière réforme et non des moindres a été celle du **complément mode de garde** (Cmg). Le Cmg permet de financer une partie des frais liés à l'accueil de l'enfant par un(e) assistant(e) maternel(le). Intervenue en septembre, cette réforme s'est d'abord attachée à mieux prendre en compte la situation réelle de la famille dans le calcul de la prestation et en alignant le reste à charge quel que soit le mode d'accueil choisi. Elle donne également un coup de pouce aux familles monoparentales en prolongeant le soutien jusqu'au 12 ans de l'enfant. Enfin, depuis décembre, si les parents sont séparés et qu'ils ont opté pour la résidence alternée de leurs enfants, ils peuvent désormais chacun bénéficier du Cmg.

Une année de changements donc. Une année dense aussi qui n'a pas freiné la Caf de la Haute-Marne ni dans son développement avec la création de 14 emplois supplémentaires dans le cadre de services nationaux qui viennent en appui d'autres Caf pour permettre un traitement homogène des demandes des allocataires partout sur le territoire national, ni dans son engagement pour toujours mieux servir et en proximité tous les habitants, ni enfin dans son soutien aux nombreux projets de tous ses partenaires.

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2025 des allocataires avec 90 % de satisfaction générale soit sept points de plus qu'en 2022, tout comme l'émulation collective pour le développement du territoire sont un bel encouragement.

Aucune de ces actions ne serait possible sans l'engagement et la qualité de travail des salarié(e)s et le soutien constant du Conseil d'administration. Je les en remercie vivement.

Emmanuel KLEIN
Directeur de la Caf



LES CHIFFRES CLÉS

LA CAF DE LA HAUTE-MARNE

Organisme de droit privé chargé d'une mission de service public, la Caf de la Haute-Marne appartient à la branche Famille de la Sécurité sociale, constituée d'un réseau de 101 Caf et de la Caisse nationale des Allocations familiales. Mobilisée au service des allocataires et des partenaires, la Caf assure le versement des prestations financières et développe une action sociale familiale en luttant contre les inégalités territoriales et sociales.



168 salariés mobilisés au service des usagers et des partenaires de la Caf



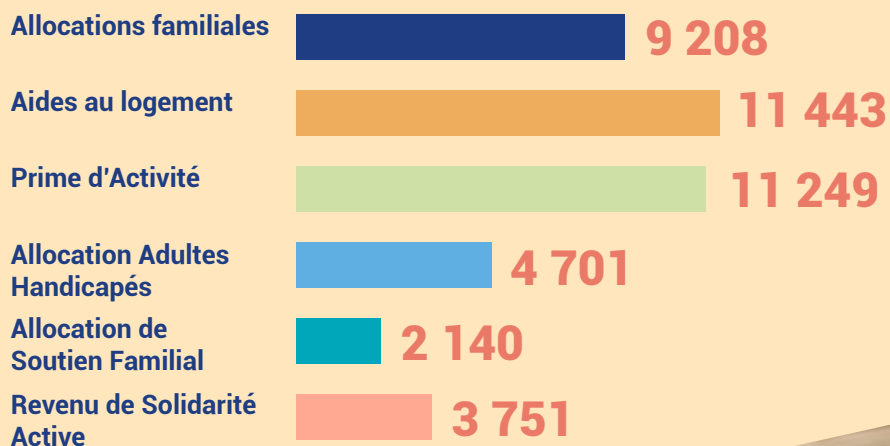
168 330
habitants

29 421
allocataires
dont **45%** de familles

15,5%
de familles
monoparentales

68 582
personnes
couvertes
soit **40%** de la population
du département

LES BÉNÉFICIAIRES EN HAUTE-MARNE



LA RELATION À L'USAGER



207 millions d'€
de prestations légales versées

14 millions d'€
versés en Action Sociale

15% des allocataires haut-marnais
ont la totalité de leurs ressources composées
exclusivement des prestations versées par la Caf

● **586 215 pièces reçues**

avec un délai de traitement moyen de 10 jours
dont **98,55%** traitées en moins de 15 jours

● **+ de 22 000 visites** au sein
des deux accueils de Chaumont et de Saint-Dizier

● **14 676 mails reçus**
dont **83,62%** traités en moins de 48h

● **54 264 appels reçus**
72,38% traités

● **1 770 rendez-vous téléphoniques**

● **25 points d'accueil**
et partenaires d'accueil



Satisfaction des usagers 90 %

Délai de démarche moyen de 6,76 jours

98,55 % des dossiers traités
en moins de 15 jours

99,72 % des dossiers de minima sociaux
traités en moins de 10 jours

Qualité de traitement des dossiers 95,98 %

34 saisines
du Médiateur administratif

LA RELATION PARTENARIALE

100% du département couvert
par une Convention Territoriale Globale

205 partenaires

soutenus par la Caf en 2025 dont :

- 36 structures petite enfance dont 10 à vocation d'insertion professionnelle ou sociale
- 13 relais petite enfance
- 102 accueils de loisirs sans hébergement,
- 4 centres sociaux,
- 2 espaces de vie sociale,
- 10 contrats locaux d'accompagnement à la scolarité
- 4 lieux d'accueil enfant/parent
- 2 foyers jeunes travailleurs
- 1 point accueil écoute jeunes
- 1 maison des familles
- 1 pôle ressources handicap
- 1 espace rencontre
- 2 services d'aide à domicile
- 1 service de médiation familiale...

70,2% de couverture de places
en accueil du jeune enfant dans le département

627 places en accueil collectif PSU
financées par une prestation de service unique

LA POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

104 010 contrôles effectués
en 2025 (99 722 contrôles automatisés, 4 148 contrôles sur pièces et 140 contrôles sur place)

2,95 millions d'€ de régularisations
(indus et rappels)

123 fraudes détectées,
pour un impact financier de **1 150 535 €**

LES TEMPS FORTS 2025

Janvier

Mise en œuvre de la réforme France Travail



Remise d'un don de 800€ au service pédiatrique de l'hôpital de Saint-Dizier dans le cadre d'un challenge Mobilités des agents de la Caf



Signature d'une nouvelle CTG avec la communauté de communes Auberive - Vingeanne - Montsaigeonnais



Février

Renforcement du Service National d'Appui à la Production par la Caf de la Haute-Marne, dans le cadre de l'accompagnement des réformes réglementaires 2025

Installation du Relais Petite Enfance de la Communauté d'Agglomération de Chaumont à la Caf



Signature d'une CTG avec la Communauté d'Agglomération de Chaumont



Mars

Déploiement de la réforme de la Solidarité à la source

Mise en avant de la politique de contrôle et de lutte contre la fraude de la Caf



Ateliers Futurs Parents à Saint-Dizier



Avril

Rencontre avec la MDPH dans le cadre de l'accompagnement des usagers bénéficiaires d'AAH



Participation de la Caf à la finale du Défi Innovation à Paris



Mai

Challenge Mobilités des agents de la Caf pour promouvoir la mobilité douce

Journée des Familles



Réunions des Partenaires d'Accès aux droits



Juin

Participation de la Caf au Forum du Développement Durable à Chaumont



Organisation d'une journée «Découverte de la Caf et de la Sécurité Sociale» en partenariat avec France Travail et la CPAM



Juillet

Raccordement de la Caf au réseau de chaleur de la ville de Chaumont

Assemblée Générale du Personnel 2025



Accueil de la Caf du Val d'Oise



Août

Facebook/Insta Live de rentrée

Obtention en 2025 de 18 CQP par les collaborateurs de la Caf (Conseillers de service à l'utilisateur, Gestionnaires Conseil et Contrôleurs)



Renforcement des effectifs en charge de la réponse téléphonique dans le cadre de l'accompagnement des réformes réglementaires

Septembre

Mobilisation inter organismes haut-marnais pour les 80 ans de la Sécurité Sociale



Comité départemental des Services aux Familles



Accueil et immersion de conseillers France Service à la Caf



Signature de la convention de partenariat avec le Parquet sur la prise en compte des revenus illicites dans le cadre de la lutte contre la fraude aux prestations sociales et familiales



Présentation du métier de Conseiller de Service à l'Usager avec France Travail

Octobre

Conseil d'Administration public sur le thème des 80 ans de la Sécurité Sociale



Mobilisation des salariés de la Caf dans le cadre d'Octobre Rose



Sensibilisation aux risques routiers



Novembre

Installation du Pôle Ressources Handicap 52



Mobilisation de la Caf dans le cadre du Duoday



Accompagnement des usagers et partenaires dans la réforme du Complément Mode de Garde

Décembre

Participation de la Caf au Forum des Etudiants à Chaumont



Remise des prix du Concours Jeunes sur les valeurs de la Sécurité Sociale



Noël Solidaire à la Caf



UNE CAF SOLIDAIRE

Une forte mobilisation pour le réseau

La Caf de la Haute-Marne est aussi impliquée au service de la branche Famille, prenant en charge différentes missions pour le compte d'autres organismes ou de la Caisse nationale.

Prise en charge de la réponse téléphonique et mail pour le compte des Caf du Val d'Oise, de Seine-Saint-Denis, de l'Essonne et de Seine-et-Marne

> Renfort téléphonique apporté au réseau dans le cadre du déploiement des réformes réglementaires 2025

> 595 701 appels et 48 899 mails et réclamations traités

> Taux d'efficacité téléphonique 2025 : 76,05%

Hypervision nationale des flux téléphoniques de la Branche famille

> Plus de 20 millions d'appels régulés

Traitement de dossiers allocataires dans le cadre du Service National d'Appui à la Production

> 515 057 pièces traitées pour le compte de 23 Caf

Mission nationale de Contrôle sur place Action Sociale

Mission nationale SPPE Caf 52/Caf 21 (Périmètre interrégional Grand Est – Bourgogne-Franche-Comté – Auvergne -Rhône-Alpes)

Contrôle sur place

> 64 contrôles réalisés dont 20 contrôles réalisés par le contrôleur Caf 52

Ingénierie Petite Enfance

> 29 missions terminées

Télérecouvrement des créances pour le compte de 10 Caf

> 137 429 signalements pris en charge
> 80,8% de promesses de remboursement négociées au téléphone auprès de plus de 65 000 allocataires

Mission nationale d'appui au Télérecouvrement au sein de la Branche Famille avec notamment l'animation de l'instance nationale d'appui au télérecouvrement pour le compte du réseau

Mission nationale Innovation

> Animation du réseau des correspondants de la Région Grand Est
> Participation à la finale nationale du challenge DEFI Innovation Pénurie des personnels de la Petite Enfance – Le projet de la Région Est lauréat
> Déploiement de l'expo Caf'IA le 3 juillet 2025

LA GOUVERNANCE

Le Conseil d'Administration a pour mission de déterminer la politique d'action sociale mise en œuvre par la Caf dans le département, d'attribuer les aides financières aux partenaires et allocataires, voter les budgets et suivre l'activité de l'organisme.

Manuel GALLAND (CGT), Président du Conseil d'Administration de la Caf, est assisté dans ses fonctions par trois vice-Présidents :

- > **Brigitte JANNAUD** (UDAF, 1^{ère} vice-Présidente),
- > **Caroline TRIPIED** (U2P, 2^{ème} vice-Présidente)
- > **Stéphane VIOLIER** (CPME, 3^{ème} vice-Président).



UNE CAF ENGAGÉE

S'ENGAGER DANS UNE POLITIQUE D'ACHATS ET IMMOBILIÈRE DURABLE

- Réalisation de plusieurs travaux concourant à la réduction des consommations d'énergie: réduction et verdissement de la flotte automobile, acquisition de vélos électriques pour les déplacements en ville, remplacement de matériels informatiques par des matériels moins énergivores...
- Raccordement de la Caf au réseau de chaleur de la ville de Chaumont.
- Mutualisation nationale, régionale et départementale de certains achats
- Intégration systématique de clauses sociales et environnementales dans les marchés passés par la Caf
- Atteinte des engagements du décret tertiaire, qui vise à réduire les consommations énergétiques de 40% d'ici 2030

MOBILISER LES PARTENAIRES

En tant que financeur, la Caf accompagne les porteurs de projet de la petite enfance et la jeunesse dans le cadre de fonds dédiés spécifiques à l'investissement.

La Caf a accompagné également les projets de construction d'ALSH afin de renforcer l'attractivité de l'offre de service et la qualité d'accueil des enfants et l'amélioration de travail des personnels sur deux territoires.

Dans le cadre du déploiement des dispositifs de crèches d'insertion sociale (AVIS) et professionnelle (AVIP) permettant de favoriser l'insertion des familles du territoire, la Caf a labellisé 5 structures AVIS et 5 structures AVIP.

Afin d'accompagner les acteurs de terrain et renforcer la coordination entre les intervenants dans le champ de la parentalité d'une part et de l'animation réseau parentalité d'autre part, la Caf a lancé deux appels à projets en 2025 et à confier les missions d'animation à des partenaires.

La Caf de la Haute-Marne est pilotée par une équipe de direction composée de :



- **Emmanuel KLEIN**
Directeur
- **Marie-Charlotte KOSSMANN-MATHON**
Directrice (jusqu'en novembre 2025)
- **Grégory STEVENNE**
Directeur Comptable et Financier par intérim
- **Sébastien WAGNER**
Directeur adjoint

ŒUVRER POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

La Caf de la Haute-Marne œuvre au quotidien, par la contribution des salariés, pour réduire son empreinte environnementale.

- Mise en œuvre d'un plan de sobriété énergétique, ayant permis la réduction de **20% des consommations** d'électricité et de gaz au siège et à l'antenne de Chaumont entre 2022 et 2026.
- Engagement en matière de mobilité, avec la signature d'un protocole d'accord sur les mobilités durables, le déploiement du télétravail, la sensibilisation des salariés aux mobilités douces, la réalisation d'un challenge mobilités en interne...
- Intégration d'aides à la mobilité et à la rénovation énergétique des logements dans les aides individuelles aux allocataires.

PARTAGER LA DÉMARCHE - UNE CAF SOLIDAIRE

- Mise en place de campagnes de sensibilisation des salariés : Mobilité douce (avec un challenge mobilité auquel ont participé plus de 60 agents permettant de verser un don aux structures d'accompagnement des victimes de violences conjugales), Mois sans Tabac, prévention du cancer...
- Participation à Octobre Rose : en 2025, un don de 1500€ a été remis à la Ligue contre le Cancer en Haute-Marne.

FAVORISER L'INCLUSION, L'ÉGALITÉ ET LA DIVERSITÉ

Par la finalité de son activité et ses valeurs, la Caf de la Haute-Marne porte une responsabilité sociale particulière en matière de promotion de la diversité, de non-discrimination et d'égalité des chances.

- Signature d'un protocole d'accord relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances en décembre 2022.
- Taux d'emploi de travailleurs handicapés au sein de l'organisme : **7,04%**
- Déploiement d'une politique de formation dynamique, avec **plus de 9% de la masse salariale** consacrée à la formation
- Index Egalité : **94/100**

UNE CAF AU PLUS PRÈS DES ALLOCATAIRES



Afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches, leur permettre d'accéder à l'ensemble de leurs droits et lutte ainsi contre le non-recours, la Caf a développé des parcours usagers en lien avec des partenaires comme la CPAM, l'URSSAF, France Travail, le Conseil départemental..., afin de prendre en compte toutes les composantes de la situation de l'allocataire et de veiller à la complémentarité des actions proposées.

Centrés sur l'allocataire et ses besoins, ceux-ci sont proposés en fonction des événements de vie auxquels sont confrontés les bénéficiaires : une naissance, une séparation, un impayé de loyer, la maladie ou le handicap.

Dans le cadre d'un accompagnement global de l'allocataire en lien avec les partenaires, des offres locales sont proposées aux allocataires haut-marnais par la Caf comme des rendez-vous téléphoniques personnalisés, des pages dédiés sur caf.fr, des appels sortants pour lutter contre le non-recours aux prestations, des propositions d'offres de service...

L'enjeu est de renforcer une démarche visant à aller vers les usagers, pour anticiper leurs demandes, simplifier leurs démarches, sécuriser le droit versé, prévenir les indus et s'assurer de l'accès à leurs droits effectif.

Ces offres de services locales sont construites à partir des retours des allocataires exprimés dans les enquêtes de satisfaction nationale annuelle, les baromètres locaux déployés à l'accueil ou suite à des appels téléphoniques. Pour poursuivre cette démarche d'amélioration du service et répondre au mieux aux attentes et besoins des usagers, la Caf associe les allocataires et partenaires à la construction de son offre de service dans le cadre d'ateliers participatifs. Ces démarches innovantes permettent de coconstruire un service public adapté aux besoins actuels et futurs des allocataires haut-marnais.



SUIVEZ-NOUS



Nos pages locales :
caf.fr/allocataires/caf-de-la-haute-marne