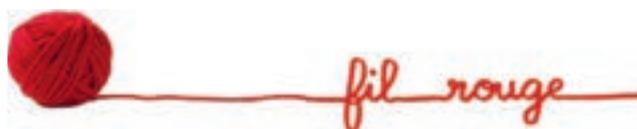


rapport d'activité 2020



7 2020 EN IMAGES

12 LA GOUVERNANCE

22 LES CHIFFRES CLÉS

26 LES ALLOCATAIRES

44 LES PARTENAIRES

54 LES SALARIÉS

60 LA CAF DU FUTUR

Directeur de la publication : Gaëlle Choquer-Marchand

Maquettage et mise en page : Caf de Seine-et-Marne

Crédit photos : Adobe Stock



Gaëlle Choquer-Marchand, directrice

Marquée par la crise sanitaire, l'année 2020 aura été une année hors norme, où la continuité des services publics a été centrale pour protéger les habitants de notre territoire.

Depuis le début de la crise sanitaire liée à la pandémie de la Covid-19 et malgré les mesures de confinement, les équipes de la Caf se sont mobilisées pour maintenir l'activité des services et adapter les procédures pour garantir la continuité du service et prévenir les ruptures de droit.

Les salariés se sont investis sans relâche pour aider les allocataires et les partenaires, dans un esprit de solidarité sans faille :

- *Aucune interruption de service n'est intervenue, même lors du premier confinement, grâce aux possibilités de travail à distance et à la proposition*

de modes de contact alternatifs à l'accueil physique, qui a pour sa part réouvert le 25 mai 2020 et fonctionné ensuite sans interruption.

- *Des aides exceptionnelles ont été débloquées pour maintenir les allocataires dans leurs droits (même quand ils ne pouvaient pas réaliser certaines démarches), pour aider les familles confrontées à des baisses de revenus du fait de la crise sanitaire, pour soutenir les partenaires confrontés à la réduction de fréquentation de leurs activités.*
- *De nombreuses initiatives ont été menées avec la Préfecture, le Département, les communes, la Caisse primaire d'assurance maladie et les associations pour conjuguer les efforts et réduire les conséquences sociales de la crise sanitaire pour les habitants.*

Toutes ces énergies sont à saluer et, je l'espère, ont conforté l'importance de la protection sociale auprès des populations.

Cette intense mobilisation n'a pas empêché les équipes de la Caf de Seine-et-Marne de poursuivre la mise en œuvre du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2018-2022.

Pour les allocataires :

La Caf s'est attachée à diversifier ses offres de services en proposant des rendez-vous téléphoniques, en permettant l'envoi de documents par mail pour mettre à jour son dossier. La Caf est désormais joignable par un numéro simplifié, le 3230 (coût d'un appel local).

Les travailleurs sociaux proposent une nouvelle offre d'accompagnement en direction des jeunes parents célibataires, tandis que les aides financières aux familles ont été adaptées pour tenir compte des conséquences de la crise sanitaire.

Pour les partenaires :

L'année 2020 a été riche en terme de réalisations partenariales, au travers de :

- *La signature du schéma départemental des services aux familles,*
- *La signature de nouvelles conventions territoriales globales (Ctg) pour une démarche partenariale renforcée avec les communes et les intercommunalités,*
- *La conclusion d'une convention partenariale globale avec la Msa, la préparation de celle avec la Cnav et la mise en œuvre des conventions déjà signées avec la Cnam et l'Université Gustave Eiffel,*
- *Le déploiement de nouveaux financements pour soutenir des initiatives nouvelles en direction de la jeunesse et de la parentalité.*

L'ensemble de ces réalisations ont été rendues possibles grâce à l'intervention des services supports de la Caf qui ont permis une modernisation rapide de nos cadres et outils de travail, sans omettre la prise en compte de la qualité de vie au travail avec un accent mis en 2020 sur plusieurs thématiques : la santé, le bien-être et la sécurité.

Les résultats présentés dans ce rapport d'activité 2020 s'appuient donc sur l'implication, l'investissement et le professionnalisme de tous les salariés de la Caf de Seine-et-Marne.

Je tiens à les en remercier très sincèrement et à adresser également des remerciements au Conseil d'administration pour son soutien et son implication dans sa mission auprès des familles pour cette année 2020, si particulière.

Bonne lecture à tous !

2020 EN IMAGES



la caf en 2020



Janvier

- Le comité de pilotage de la convention territoriale globale de Moret Seine et Loing s’est tenu le 13 janvier (photo 1).
- Le diagnostic inclusion numérique de Wetechcare a été partagé avec les partenaires le 16 janvier (photo 2).
- Un séminaire entre les équipes de la Caf et les délégués du préfet a été organisé le 24 janvier (photo 3).
- La Caf et la Cpm étaient présentes à la journée portes ouvertes de l’université Assas Melun le samedi 25 janvier (photo 4).
- Voeux 2020 : les salariés de la Caf à l’honneur le 31 janvier (photo 5).



projet Petite Enfance a été organisée par la Caf 77, le département et la Msa (photo 7).

- Audit de la Cour des comptes sur la certification des Nir les 26 et 27 février (photo 8).
- Forum de Grandpuits - Quels sont mes droits ? le 27 février (photo 9).
- La Caf 77 au forum de l’association Meuphine le 29 février (photo 10).
- Journée portes ouvertes à l’Université Gustave Eiffel pour les futurs bacheliers le 29 février (photo 11).



Février

- Le 14 février, la Caf a participé à l’inauguration Maison France Services de la communauté de communes de Plaines et Monts de France (photo 6).
- Le 25 février, une rencontre avec les porteurs de

Mars

- Formation des pilotes de processus les 2, 3, 9 et 10 mars (photo 12).
- Déclenchement du Pca Covid le 11 mars (photo 13).



Avril

- Continuité de service pendant le confinement grâce aux rendez-vous téléphoniques (photo 14).



Mai

- Retour des salariés à la Caf le 11 mai (photo 15).
- Première récolte de miel le 15 mai (photo 16).
- Réouverture de l'accueil de Melun le 25 mai (photo 17).



Juin

- Tchat 'Retour sur site' avec les salariés les 9, 10 et 11 juin (photo 18)
- Revue de Direction le 12 juin (photo 19).
- La réunion des managers en extérieur le 15 juin (photo 20).
- La réunion des Présidents des Ca des Caf Ile-de-France s'est tenue le 25 juin (photo 21).



Juillet

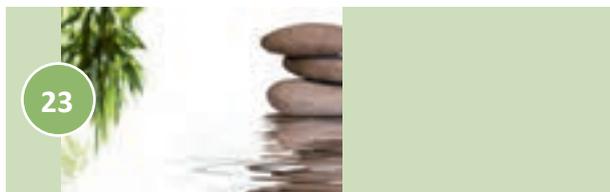
- Des véhicules électriques à la Caf le 28 juillet (photo 22).



Août

- Des séances de sophrologie pour les salariés à

compter du 18 août (photo 23).



23

Septembre

- Le 3 septembre : Comité de pilotage du programme de travail sur la prévention des indus (photo 24).
- Une présentation de la démarche CTG auprès des élus du Provenois s’est déroulée le 14 septembre (photo 25).
- Un Comité de pilotage entre la Caf et la Cnam s’est tenu le 18 septembre (photo 26).



24

25

26

Octobre

- Du 8 au 16 octobre, à l’occasion des 75 ans de la Sécurité sociale, la Caf se joint à l’Ucanss pour mettre à l’honneur les salariés (photo 27).
- La Caf et l’Urssaf participent à Odyssea le 6 octobre (photo 28).
- Une rencontre avec les délégués du défenseur des droits animée par la cellule Réclamation / Médiation s’est tenue le 7 octobre (photo 29).

- Une semaine a été consacrée au développement durable du 12 au 16 octobre (photo 30).
- Vente de brioches pour l’association Elan les 13 et 15 octobre (photo 31).
- Le 21 octobre : Réunion visant la bonne coordination entre tous les contributeurs du déploiement des CTG dans le sud du département (photo 32).
- Covid 19 : Les salariés de la Caf ont la parole et sont invités à partager des messages de prévention (photo 33).
- Le 27 octobre : Visite de Madame Lucidi, Directrice de cabinet du préfet (photo 34).



27

30

28

29

31

32

33

34

Novembre

- Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées à la Caf 77 du 16 au 20 novembre (photo 35).
- Visite de Madame Tagliana, Commissaire Île-de-France à la lutte contre la pauvreté le 24 novembre (photo 36).



Décembre

- Remise de service de Jean-Marc Toffolon le 11 décembre (photo 37).
- Un Comité de pilotage du Schéma directeur du logement et du cadre de vie s'est tenu le 17 décembre (photo 38).
- La signature de la Ctg avec la Communauté de communes du Val Briard a eu lieu le 18 décembre (photo 39).

- Signature du nouveau schéma départemental des services aux familles le 22 décembre (photo 40).
- Le 22 décembre : signature de la convention partenariale globale avec la MSA d'Île-de-France (photo 41).



Le fil rouge de l'année 2020 :

Le renforcement des liens familiaux.



LA GOUVERNANCE



►► La Caf de Seine-et-Marne

La Caf de Seine-et-Marne au sein de la branche famille de la sécurité sociale

La Caf de Seine-et-Marne, organisme de droit privé, assure une mission de service public régie par le Code de la Sécurité sociale. **Elle est l'une des 101 Caf qui composent le réseau de la branche Famille, piloté par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf).**

Financement de la Branche famille

Chaque année, le budget de la branche Famille est voté par le Parlement dans le cadre de la loi de financement de la Sécurité sociale. Son financement provient principalement des cotisations versées par les employeurs, d'impôts et de taxes ou du remboursement de certaines prestations qu'elle verse pour l'État (Aah, PPA, aides au logement pour les ménages sans enfant) ou pour les départements (Rsa).

Signature d'une convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2018/2022

L'Etat et la Cnaf ont conclu le 19 juillet 2018 pour une période de 5 ans – 2018/2022 – une convention d'objectifs et de gestion -Cog- par laquelle ils s'engagent ensemble autour d'ambitions pour accompagner toutes les familles. La Caf de Seine-et-Marne a signé le 24 janvier 2019 son Cpog qui décline cette Cog sur le département.

Missions

La Caf de Seine-et-Marne, au travers du déploiement d'une offre globale (versement des prestations, accompagnement et conseil) assure les missions suivantes :

- agir pour le développement des services aux allocataires,
- garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production du service,
- mobiliser les personnels et leurs compétences et renforcer les coopérations.

►► La Direction

La Directrice a la responsabilité de gérer l'organisme et de définir les politiques à mener (gestion des ressources humaines, organisation des services, action sociale, patrimoine, informatique, relations publiques, ...), pour certaines d'entre elles avec l'aval du Conseil d'administration.

LES FAITS MARQUANTS 2020

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire avec un double objectif pour la Caf : réaliser sans interruption nos missions de service public et protéger les salariés et les usagers en adaptant l'organisation au contexte sanitaire. La continuité du service public des allocations familiales a été mise en œuvre sur la totalité de l'année 2020, y compris en terme d'accueil du public, grâce à la réalisation des activités à distance dès mars 2020. La mutabilité du service public a également été développée au travers de nouvelles interventions de la Caf créées en 2020 : mobilisation des travailleurs sociaux de la Caf auprès des familles en difficulté, mesures de maintien de droits décidées par les pouvoirs publics, versement d'aides exceptionnelles aux partenaires financés par la Caf, réalisation de webinaires à destination des usagers et partenaires relais...

Autant d'initiatives menées grâce à la mobilisation des salariés de la Caf durant toute l'année et dans un dialogue constant entre la Direction de la Caf et le Conseil d'Administration.

La Direction est organisée en une équipe de 6 agents de direction.



Gaëlle Choquer-Marchand,
Directrice



Jean-Marc Toffolon,
Directeur comptable
et financier jusqu'au
13/12/2020



Sandrine Marini,
Directrice comptable
et financière intérimaire
à compter du 14/12/2020



Philippe Sirot,
Secrétaire général



Delphine Bardie,
Sous-directrice du dévelop-
pement social et territorial

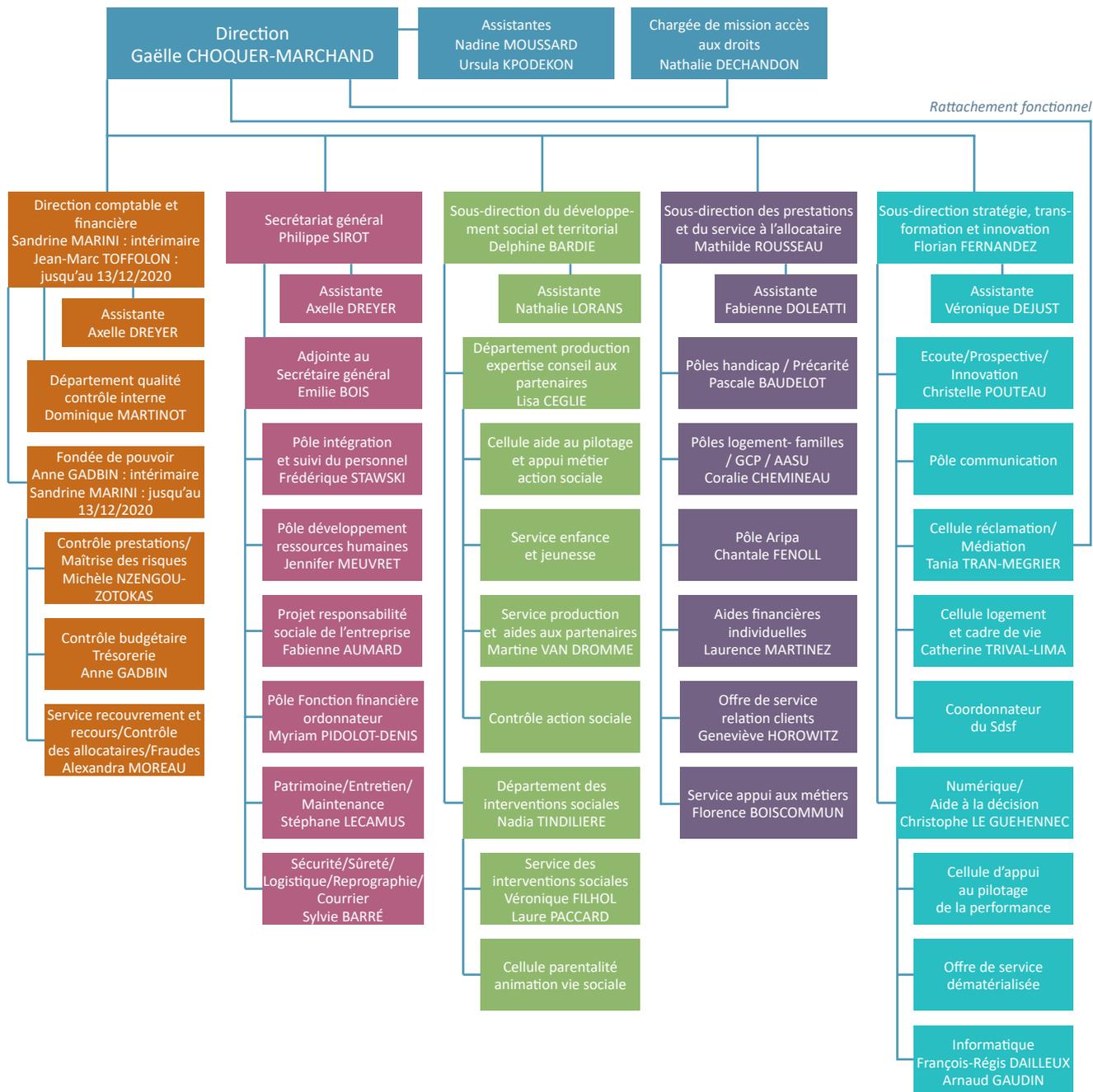


Mathilde Rousseau-Vabre,
Sous-directrice des
prestations et du service à
l'allocataire



Florian Fernandez,
Sous-directeur chargé de la
stratégie, la transformation
et l'innovation

►► L'organisation au 31 décembre 2020



►► Le Conseil d'administration

Composition

La composition des Conseils d'administration des organismes de Sécurité sociale est fixée par l'ordonnance du 24 avril 1996 selon le principe du paritarisme entre les représentants des salariés et les représentants des employeurs.

Le Conseil d'administration comprend également des représentants des familles (Udaf) et des personnes qualifiées. Le Conseil d'administration est renouvelé tous les quatre ans (décret du 9 octobre 2014) et est installé par la Mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de sécurité sociale (Mnc). Toutes les catégories de représentants ont un nombre de suppléants égal au nombre de titulaires, à l'exception des personnes qualifiées. Le Conseil d'administration dont les membres ont été désignés par arrêté du 4 janvier 2018, siège depuis le 12 janvier 2018, date de son installation.

Rôle

Le Conseil d'administration oriente l'activité de la Caisse et vote les budgets de gestion et d'interventions sociales. Il autorise le Président à signer le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion et veille à l'amélioration des relations avec les usagers. Il se prononce sur la nomination du Directeur et du Directeur comptable et financier, faite par le Directeur de la Caisse nationale des allocations familiales. Il peut déléguer une partie de ses attributions à des commissions désignées en son sein. Il contrôle l'application des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que l'exécution de ses propres délibérations.



Président
François CHABERT



1er vice-président
Hichem MARZOUK



2ème vice-président
Serge VIALA



3ème vice-présidente
Sonia PEZZETTA

Au 31/12/2020	Titulaires	Suppléants
REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX		
Collège salariés		
CFDT	Marie-Claude HUMBERT Serge VIALA *	Dominique LOICHOT-GAULTHER Eric BELLIER
CFE-CGC	France BIARE *	Béatrice TAJFEL-LERES
CFTC	François CHABERT *	Valérie RIOT
CGT	Bernard BURG Nicolas SGORLON *	Pascal LALOT Hlima DESPOIX
CGT-FO	Stéphanie FELICITE Mario LOURENCO *	François ANDRE Stéphanie GARNIER
REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS		
CPME	Sonia PEZZETTA * Frédéric LECUYER	Jésus MARTIN Nathalie ROUANET
MEDEF	Jean-Luc ROGER * Sylvie CLYTI-LUINAUD *	Ruth HORLACHER Gilbert CALASCIBETTA
U2P	Dominique GRUBERT	Alain BEAUGRAND
REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS		
CPME	Patrick MELEO *	Blandine D'ORGEVAL DUBOUCHET
UNAPL	Vincent BOGAERS	Non désigné
U2P	Hichem MARZOUK *	Non désigné
REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES		
	Philippe CHANTIN Dominique DECLAIRIEUX Katy BOUCHARIN Nadia HERVIEU *	Marianne DRYGO Jean-Marie RADENAC Dominique CORBEL René RONJON
REPRÉSENTANTS DES PERSONNES QUALIFIÉES		
	Christian BOURRET David POTIER Virginie MERGOIL * Nadine VALLET	
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL		
Collège employés		
CGT-FO	Laurette MOUCHET Nathalie DECUYPER	Delphine PILLET Valérie BOUVIER
Collège cadres		
CGT-FO	Nageates MEBAREK	Marie CHANG-KUW

* membre du Bureau

COMPOSITION DES COMMISSIONS AU 31 DÉCEMBRE 2020

	titulaires	suppléants
COMMISSION D'ACTION SOCIALE		
Serge VIALA, Président Nadia HERVIEU, Vice-présidente	France BIARE Valérie RIOT Hlima DESPOIX Mario LOURENCO Patrick MELEO Frédéric LECUYER Sylvie CLYTI-LUINAUD Dominique GRUBERT Hichem MARZOUK Jean-Marie RADENAC Nadine VALLET Christian BOURRET	Eric BELLIER Marianne DRYGO Béatrice TAJFEL-LERES François CHABERT Nicolas SGORLON Stéphanie FELICITE Blandine D'ORGEVAL DUBOUCHET Nathalie ROUANET Gilbert CALASCIBETTA Alain BEAUGRAND Non désigné Katy BOUCHARIN Virginie MERGOIL David POTIER
COMMISSION D'AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES		
Marianne DRYGO, Présidente France BIARE, Vice-présidente	Dominique LOICHOT-GAUTHIER Valérie RIOT Stéphanie FELICITE Nicolas SGORLON Patrick MELEO Jean-Luc ROGER Hichem MARZOUK Sylvie CLYTI-LUINAUD Gilbert CALASCIBETTA Marianne DRYGO	René RONJON Béatrice TAJFEL-LERES Serge VIALA François CHABERT Mario LOURENCO Hlima DESPOIX Blandine D'ORGEVAL DUBOUCHET Ruth HORLACHER Non désigné Frédéric LECUYER Nathalie ROUANET René RONJON
COMMISSION RÈGLEMENTAIRE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE		
Mario LOURENCO, Président Philippe CHANTIN, Vice-président	Eric BELLIER France BIARE Valérie RIOT Nicolas SGORLON Patrick MELEO Frédéric LECUYER Hichem MARZOUK Jean-Luc ROGER Sonia PEZZETTA Katy BOUCHARIN	Stéphanie FELICITE Nadia HERVIEU Marie-Claude HUMBERT Béatrice TAJFEL-LERES François CHABERT Hlima DESPOIX Blandine D'ORGEVAL DUBOUCHET Nathalie ROUANET Non désigné Sylvie CLYTI-LUINAUD Jésus MARTIN Dominique DECLAIRIEUX Christian BOURRET

COMMISSION D'INFORMATION SUR LES COMPTES		
	Eric BELLIER France BIARE Valérie RIOT Nicolas SGORLON François ANDRE Patrick MELEO Blandine D'ORGEVAL DUBOUCHET Sylvie CLYTI-LUINAUD Frédéric LECUYER Hichem MARZOUK Katy BOUCHARIN Christian BOURRET	Dominique LOICHOT-GAUTHIER Béatrice TAJFEL-LERES François CHABERT Hlima DESPOIX Stéphanie GARNIER Sonia PEZZETTA Vincent BOGAERS Jean-Luc ROGER Nathalie ROUANET Alain PRET Philippe CHANTIN David POTIER
COMMISSION DE RECOURS AMIABLE		
	Serge VIALA François ANDRE Sonia PEZZETTA Dominique GRUBERT Nadia HERVIEU	François CHABERT Hlima DESPOIX Hichem MARZOUK Frédéric LECUYER Marianne DRYGO
COMMISSION DES PÉNALITÉS		
Frédéric LECUYER, Président France BIARE, Vice-présidente	Marianne DRYGO David POTIER	Patrick MELEO François ANDRE René RONJON Virginie MERGOIL
COMMISSION D'ATTRIBUTION DES MARCHÉS		
Patrick MELEO, Président Dominique LOICHOT-GAUTHIER, Vice-présidente	Béatrice TAJFEL-LERES Nicolas SGORLON Stéphanie GARNIER Sylvie CLYTI-LUINAUD Frédéric LECUYER Hichem MARZOUK Dominique CLAIRIEUX Virginie MERGOIL	Blandine D'ORGEVAL DUBOUCHET Serge VIALA France BIARE Bernard BURG François ANDRE Jean-Luc ROGER Sonia PEZZETTA René RONJON David POTIER

LES FAITS MARQUANTS 2020

Au cours de l'année 2020 et pour respecter les consignes sanitaires, la plupart des réunions du Conseil d'Administration et de ses commissions se sont tenues sans interruption en format mixte, distanciel et présentiel, depuis le 17 mars 2020.

Afin d'assurer la continuité du service public des allocations familiales, le Bureau du Conseil d'Administration, réuni le 17 mars 2020, a pris les décisions suivantes :

- Fonctionnement du Conseil d'Administration et de ses commissions de manière distante et prise de décision par voie dématérialisée ou en audioconférence.
- Durant la période de crise sanitaire, élargissement de la délégation du Conseil d'Administration aux services pour examiner les demandes d'aides financières individuelles habituellement attribuées par la Caf, ainsi que les demandes relevant du nouveau dispositif d'urgence décidé par la Cnaf.
- Durant la période de crise sanitaire, en cas de manifestation d'un partenaire habituellement financé par les fonds action sociale et confronté à des difficultés exceptionnelles de trésorerie, après contact avec les Présidents du Conseil d'Administration et de la Cas, attribution possible par les services d'une aide au fonctionnement exceptionnelle dans la limite de la délégation existante (10 000 €).

Tout au long de l'année, le Conseil d'Administration a suivi l'adaptation de l'offre de service de la Caf pour faire face au contexte sanitaire et garantir la continuité du service public.

Principales décisions prises au cours des 4 réunions plénières du Conseil d'administration

Dans le domaine de la politique d'action sociale

2 juin 2020 :

- Adoption de la substitution de la notion de potentiel financier médian départemental à celle de potentiel financier moyen départemental au sein du règlement intérieur des aides financières aux organismes.
- Adhésion au dispositif Premières Lignes de Vacaf pour une enveloppe de 60 000 €.

13 octobre 2020 :

- Adoption des modifications apportées au règlement intérieur des aides financières individuelles 2019-2022 pour intégrer la création de l'aide nationale en cas de décès d'un enfant et la création d'une aide financière individuelle exceptionnelle « L'école à la maison » pour l'année 2020.

15 décembre 2020 :

- Adoption de la mise à jour du règlement intérieur des aides financières individuelles 2019-2022 pour intégrer l'abondement du Fonds de Solidarité Energie à compter de 2021 et décider d'un abondement supplémentaire exceptionnel du FSL pour 2020.
- Adoption de la mise à jour du règlement intérieur des aides financières aux organismes 2019-2022 au titre de l'aide pour l'accueil des enfants présentant un handicap dans les EAJE.
- Adoption du Schéma Départemental des Services aux Familles 2021-2025.
- Adoption du Schéma Directeur de l'Animation de la Vie Sociale 2020-2025.

Dans le domaine administratif

2 juin 2020 :

- Reconduction des désignations dans les Offices Publics de l'Habitat et désignation pour la représentation auprès de l'Adil 77.
- Adoption de la mise à jour des statuts et du règlement intérieur du Conseil d'Administration de la Caf de Seine-et-Marne.

13 octobre 2020 :

- Désignation des membres de la Cra pour l'exercice 2021.

15 décembre 2020 :

- Désignation de représentants au sein des commissions règlementaires et non règlementaires.
- Désignation des représentants pour l'examen des dossiers FSE pour une durée d'un an.
- Examen de la décision du Directeur Général de la Cnaf de retenir la candidature de Cyrille Husson pour le poste de Directeur Comptable et Financier de la Caf de Seine-et-Marne.

Dans le domaine financier et comptable

30 juin 2020 :

- Approbation des comptes de la Caf de Seine-et-Marne pour l'exercice 2019.

13 octobre 2020 :

- Agrément de Madame Anne Gadbin en tant que Fondée de Pouvoir intérimaire à compter du 14 décembre 2020 jusqu'à l'arrivée du nouveau Directeur Comptable et Financier.
- Adoption du budget rectificatif commun de gestion administrative 2020.
- Adoption du budget rectificatif des interventions sociales 2020.

15 décembre 2020 :

- Adoption du budget initial commun de gestion 2021.
- Adoption du budget initial des interventions sociales 2021.

Dans le domaine des marchés et travaux

30 juin 2020 :

- Décision de relancer la démarche de mise en vente de l'ensemble immobilier situé à Melun-Nord.

LES CHIFFRES CLÉS



Contexte socio-économique

La Seine-et-Marne est un département dont la population continue de croître, en dépit d'un taux de natalité légèrement inférieur à celui de la Région. La population est jeune, un habitant sur trois ayant moins de 25 ans, et connaît un taux de chômage inférieur à la moyenne régionale.

La Seine-et-Marne

- **1 412 516 habitants** (+ 0,6 % au 1er janvier 2021)
- **18 585 naissances** (2019 INSEE)
- 4 communes de plus de 30 000 habitants dont 2 de plus de 50 000 :
 - Meaux : 55 416 (+ 0,7 %)
 - Chelles : 55 148 (+ 0,4 %)
 - Melun : 39 947 (-0,2%)
 - Pontault-Combault : 37 867 (+0,3%)

Profil des habitants de Seine-et-Marne

	Seine-et-Marne	Île-de-France
Taux de natalité	12,9‰	14,1‰
Age moyen de la mère	30,8 ans	31,8 ans
Taux de chômage (4ème trimestre 2020)	7,1 %	7,7%

Les allocataires

Le nombre d'allocataires continue de progresser tout comme le nombre de personnes couvertes. Si le profil des familles allocataires reste principalement des

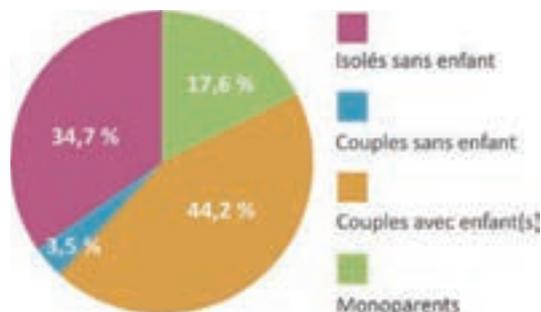
couples avec enfants, on note une augmentation des allocataires isolés sans enfant (+ 1,5 points : 34,7 % en 2020 contre 33,2% en 2019).

Situation des allocataires

Taux de couverture : 52,5 % de la population seine-et-marnaise.

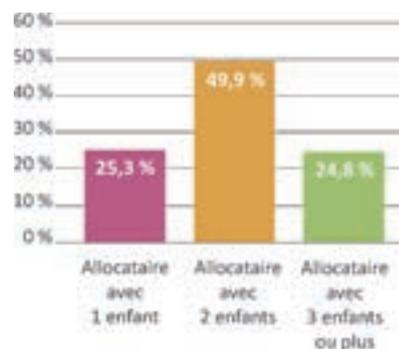
- 267 141 allocataires (+ 2,9 %)
- 741 917 personnes couvertes (+ 1,4 %)
- 347 066 enfants 0 à 24 ans (+ 0,7 %)

Typologie allocataires

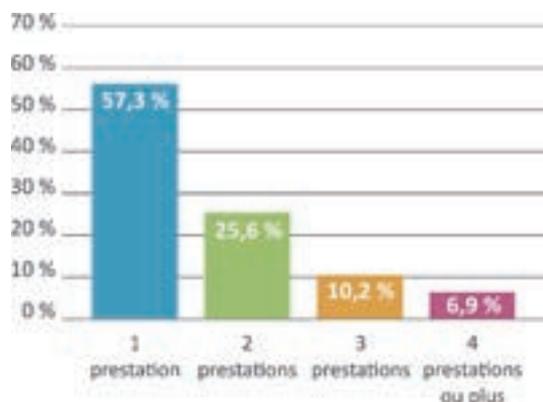


Profil des allocataires : 61,8 % ont des enfants à charge au sens des PF.

Allocataires avec enfant(s) à charge PF



Bénéficiaires de prestations en 2020



Allocataires par secteur

Secteur	Total 2019	Total 2020	Évolution
Chelles	14 020	14 373	2,5 %
Coulommiers	17 484	17 872	2,2 %
Fontainebleau	13 934	14 489	4 %
Lagny	25 215	26 455	4,9 %
Meaux	23 062	23 554	2,1 %
Melun Val-de-Seine	25 612	26 608	3,9 %
Mitry-Mory	22 340	23 245	4,1 %
Monterau	13 350	13 638	2,2 %
Nemours	11 206	11 423	1,9 %
Noisiel	24 580	25 413	3,4 %
Provins	12 415	12 555	1,1 %
Roissy	14 433	14 667	1,6 %
Sénart	21 490	21 937	2,1 %
Tournan	20 399	20 912	2,5 %
Département	259 540	267 141	2,9 %

Répartition par nature d'allocations

Le nombre moyen de prestations versées par famille reste stable.

On observe toutefois les évolutions suivantes :

- La poursuite de la **montée en charge de la prime d'activité : + 8,2 % de bénéficiaires en 2020** (83 896 en 2020 contre 77 543 en 2019)
- **L'augmentation du nombre de bénéficiaires de prestations liées au handicap de l'enfant et de l'adulte : + 11,9 % par rapport à 2019** (9 424 en 2020 contre 8 419 en 2019) pour l'enfant et **+ 5,8 %** pour l'adulte (19 315 en 2020 contre 18 264 en 2019)
- **La progression du nombre de bénéficiaires du Rsa : + 8,5 %** (31 891 en 2020 contre 29 391 en 2019) et celle du nombre de bénéficiaire des aides au logement **+ 2,8 %** (94 545 en 2020 contre 91 974 en 2019) certainement en raison des conséquences de la crise sanitaire.
- **La diminution du nombre de bénéficiaires de prestations liées à l'accueil du jeune enfant**, en lien avec le resserrement des conditions de ressources pour en bénéficier : **- 1,8 %** (48 350 en 2020 contre 49 257 en 2019)

Prestations	Bénéficiaires 2020	Montants versés en 2020 au titre de 2020 en €
Paje	48 350	256 979 173
Prime à la naissance	1 126	13 735 335
Allocation de base	38 888	77 450 715
Complément mode de garde	18 104	142 682 589
Prestation partagée éducation de l'enfant	6 426	23 110 534
Prestations d'entretien	132 831	481 013 033
Allocations familiales	123 294	324 267 685
Complément familial	23 280	59 185 193
Allocation de soutien familial	16 060	36 796 443
Allocation de rentrée scolaire	66 708	57 828 542
Allocation forfaitaire	3 129	2 935 170
Handicap	28 465	216 397 123
Allocation éducation enfant handicapé	9 424	30 918 152
Allocation journalière présence parentale	302	2 983 261
Complément Ajpp	105	150 127
Allocation adulte handicapé	19 315	176 333 415
Compléments Ash (dont majoration pour vie autonome)	3 774	6 012 168
Logement	94 545	267 845 462
Aide personnalisée au logement	57 480	155 470 806
Allocation logement à caractère familial	18 271	64 884 738
Allocation logement à caractère social	18 794	46 515 096
Aide au logement temporaire		974 822
Rsa	31 891	238 467 336
Revenu de solidarité active	31 891	194 633 418
Dont Rsa majoré	4 387	31 253 644
Prime exceptionnelle Rsa*	92 223	43 833 918
Prime d'activité	83 896	182 550 293
Autre		1 660 936
Total	267 141	1 644 913 356

* Y compris aide exceptionnelle de solidarité

LES ALLOCATAIRES



►► La relation de service

L'année 2020 a été marquée par le contexte de crise sanitaire. Tout au long de l'année, et malgré ce contexte, la Caf de Seine-et-Marne s'est adaptée pour continuer à proposer à ses allocataires une offre de relation de service accessible et adaptée. Ainsi, pour garantir l'accès aux droits et aux services, informer, orienter l'allocataire vers le canal le plus approprié en visant la résolution de la question au premier contact, la Caf de Seine-et-Marne apporte une attention particulière au délai de réponse aux mails ainsi qu'à la qualité de la réponse téléphonique. S'agissant de l'accueil physique, la Caf de Seine-et-Marne s'est également engagée à proposer des solutions adaptées aux besoins des usagers d'accéder aux services de la Caf en renforçant ses actions en faveur de l'inclusion numérique, notamment grâce à son réseau de partenaires.

Les chiffres clés

- 2 656 203 courriers arrivés (+ 7, 47%)
- 4 099 038 pièces arrivées (+ 4,9% par rapport à 2019) dont 43,4% de pièces Web (téléprocédures) (-0,24 point par rapport à 2019)
- 89 277 visites au total à l'accueil (Rdv + Els) (- 47% par rapport à 2019, compte tenu des périodes de confinement) mais 40 260 rendez-vous téléphoniques assurés en complément (+ 2524%)
- 145 948 mails reçus
- 488 744 appels téléphoniques traités dont 222 149 appels téléphoniques traités par les agents (- 3,11 %)

La relation de service a été impactée par plusieurs faits marquants:

Dès mars 2020, la crise sanitaire a conduit à une réorganisation de l'offre de service:

- Aménagement physique des accueils (installation des plexis, refonte des espaces, installation de SAS, consignes sanitaires pour les allocataires),
- Démultiplication des canaux de contact à distance : rendez-vous téléphoniques, appels proactifs pour anticiper les situations de rupture de droits, rendez-vous caf.fr pour les allocataires ne pouvant faire leurs démarches en autonomie,
- Nouvelles modalités de travail alliant temps de travail sur site et télétravail.

Des communications, et notamment des vidéos, ont été mises en place à destination de nos usagers et partenaires pour faire connaître les modes de contact pendant cette période.

Une évolution des ressources humaines consacrées à la relation de service :

- De nouveaux managers (arrivée d'un nouveau manager stratégique et création d'un poste de manager adjoint pour les accueils du Nord)
- Un nouveau profil d'agents (assistants administratifs services à l'utilisateur), alternant front et back office.

Délai de traitement des minima sociaux en moins de 10 jours :



Délai de traitement en moins de 16 jours :



Taux de décroché téléphonique :





Julie Barthélémy
Conseiller Service à l'usager
Françoise Pawelec
Réfèrent technique chargée de la relation de service

Présentation d'une journée type à l'accueil par Julie Barthélémy, Conseiller Service à l'usager et Françoise Pawelec, réfèrent technique chargée de la Relation de service.

Pendant cette période liée à la crise sanitaire, les relations avec les allocataires ont nécessité une adaptation constante.

Nous avons réussi à maintenir le lien avec nos allocataires, malgré la période de confinement et grâce à cette adaptation permanente, nous avons pu rendre un service plus proche et adapté à leurs situations de vie.

La mise en place du télétravail a permis d'apporter une réponse aux allocataires par le biais de rendez-vous téléphoniques, des actions pro actives et des courriels.

Ces actions sont appréciées des allocataires et ont entraîné de nouvelles modalités de contact qui pour une grande partie d'entre elles, les ont rendus plus autonomes dans leurs démarches.

La continuité de service a toujours été assurée et les équipes d'accueil ont organisé leurs activités à la fois en distanciel et en présentiel.

Quelques activités réalisées en présentiel :

- *réponse immédiate à l'allocataire en cas de question simple,*
- *réponse différée par rappel téléphonique à jour j ou j+1, ou par la prise de rendez-vous physique, en cas de question complexe,*
- *accueil exceptionnel des allocataires en détresse nécessitant une prise en charge urgente de leur dossier,*
- *accueil des allocataires en précarité numérique et/ou absence d'autonomie dans le cadre de démarches permettant le maintien de droit.*

Quelques activités réalisées en distanciel :

Ces activités sont menées en complémentarité des accueils physiques, et les liens en distanciel ont permis de garder le contact avec les allocataires.

- *rappel téléphonique : Il s'agit de rappeler à l'allocataire suite à sa manifestation à l'accueil,*
- *réponse aux courriels et réclamations,*
- *rappel pro actif pour éviter une suspension de droit ou lever une suspension sur son dossier,*
- *traitement de documents débloquent des droits,*
- *détection des potentielles aides Covid et transmission des situations aux travailleurs sociaux,*
- *permanence pour réponse aux questionnements des travailleurs sociaux.*

L'accueil physique

L'offre d'accueil physique a été fortement impactée par la crise sanitaire. Des adaptations régulières ont été mises en place afin de maintenir une offre de qualité et respectant la sécurité sanitaire.

Sur les trois sites principaux : Melun, Lognes et Meaux

- Après la période de fermeture au printemps, une offre de réponse de 1er niveau a rapidement été mise en place et maintenue toute l'année pour apporter une réponse rapide, proposer des RDV téléphoniques et détecter des situations d'urgence. Lorsque la demande nécessitait une réponse experte, le visiteur était recontacté par téléphone sous 48 heures.
- Une offre de RDV physiques pour les situations complexes ou l'accompagnement aux démarches caf.fr.
- Une offre d'accueil d'urgence.

Sur les autres sites, une offre de RDV a été maintenue pour les situations qui le nécessitaient.

	2019	2020
Total visites	189 919	89 277
Nombre de rdv téléphoniques	1 545	40 541
Nombre d'allocataires	259 540	267 141
Visites ou rdv tél par allocataire	0,74	0,49

	Nombre de visites à l'espace numérique	Nombre de rendez-vous réalisés	Total visites
Melun	44 861	4 123	48 984
Lognes	26 841	2 531	29 372
Meaux	6 057	874	6 931
Montereau	2 821	593	3 414
Autres sites (Chelles, Nemours, Coulommiers)		576	576
Total	80 580	8 697	89 277

La crise sanitaire depuis mars 2020 a eu un impact fort dans nos accueils. Les modalités d'accueil physiques ont dû être adaptées. En contrepartie, l'offre de service à distance a été élargie (renforcement des RDV téléphoniques, développement accru des appels sortants dans le cadre des offres proactives, traitement des mails dans les 5 jours).

Des rendez-vous sans se déplacer :

L'accueil téléphonique sur rendez-vous, accessible depuis le Caf.fr, lors d'un appel téléphonique sur la plateforme de service ou lors d'un passage à l'accueil, a été renforcé depuis le début de la crise sanitaire.

Une démarche « aller vers les allocataires » :

Des offres proactives ont été développées par des appels sortants en vue d'éviter la rupture des droits des allocataires les plus en difficulté.

►► La relation de service avec la Caf chez nos partenaires

Les partenaires numériques

La Caf s'appuie sur un réseau de 64 partenaires numériques dont 36 points numériques, 2 points relais, 5 Msap (Maison de services au public) et 21 Espaces France Services auxquels s'ajoutent 7 employeurs, bailleurs ou associations agissant pour leurs seuls salariés, locataires ou bénéficiaires.

En 2020 ces partenaires ont accompagné un total de 16 239 allocataires (23 271 en 2019) dans leurs démarches avec la Caf, soit l'équivalent de 16,77% (11,58% en 2019) du flux total d'allocataires reçus pour la Caf 77 dans des espaces libre-service.

Le contexte de la crise sanitaire et les conditions d'accueil en Caf expliquent la baisse en volume du nombre de réceptions et la hausse en proportion de la prise en charge par les partenaires.

Depuis octobre 2020, la Caf a mis en oeuvre des webinaires mensuels accessibles à tous ses partenaires afin de leur présenter toutes les nouveautés réglementaires, les actualités de la Caf77 et les nouveautés concernant les services en ligne.

Les services proposés aux allocataires

Points numériques : un accès aux sites internet institutionnels (Caf.fr, monenfant.fr) et un accompagnement dans l'utilisation des services en ligne (réalisation de téléprocédures et simulations, aide à la navigation, suivi "Mon Compte").

Msap (Maison de services au public) et Points relais : un accès aux sites internet institutionnels (caf.fr, monenfant.fr), une facilitation numérique et administrative

(accompagnement dans la constitution de dossiers, compréhension des demandes de la Caf, réalisation de téléprocédures...), des informations générales sur les prestations et services et les principales conditions et démarches à réaliser pour les obtenir.

Espaces France Service : un guichet dans un espace fixe ou itinérant, grâce auquel le public peut accéder à plusieurs services publics (9 opérateurs) et faire toutes ses démarches dans un seul endroit, près de chez lui.

En 2020, 5 partenaires très actifs sur le territoire (Association Intercommunautaire du Pays de Meaux, Association Pimms de Melun, Centre social la Mosaïque de Nemours, association Cared à Meaux, association Collectif chrétien d'action fraternelle de Chelles) ont bénéficié d'une convention d'objectifs et de financement. Parmi les objectifs figure notamment l'organisation d'ateliers numériques pour permettre aux allocataires les plus éloignés du numérique d'acquérir les compétences de base en une ou plusieurs sessions.

L'enjeu est de leur permettre de réaliser ensuite leurs démarches les plus simples en toute autonomie (consultation des paiements et droits, relevés de compte, consultation de l'agenda, téléchargement d'attestations...).

►► La médiation et la réclamation

La mission de ce service consiste à répondre aux réclamations que les allocataires ont effectuées via le Caf.fr., ou aux courriers adressés à la direction mais aussi les saisines concernant la médiation.

La réclamation et la médiation constituent 2 niveaux d'interventions différents, autour d'un dénominateur commun qui est l'insatisfaction exprimée par un allocataire, soit sur le traitement d'un dossier, soit sur la qualité du service rendu.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Est considérée comme réclamation toute demande écrite, orale ou électronique faisant état d'une insatisfaction fondée ou non, portant sur la qualité perçue par l'utilisateur d'un produit, d'un service ou d'une décision, pour laquelle une réponse est attendue et ce, quels que soient le ton et la forme employés.

72 464 réclamations ont été reçues en 2020, tous canaux confondus (contre 66 933 en 2019 soit +8,3%).

Le nombre de réclamations reçues par le canal courriel a continué à augmenter (+62,4% par rapport à 2019) du fait notamment de la crise sanitaire, avec un pic de demandes sur le mois d'avril 2020 (2893 réclamations pour une moyenne mensuelle de 2111 réclamations sur l'année).

Cette augmentation confirme la tendance amorcée et constatée depuis 2019.

Le canal courriel représente 25 339 réclamations soit 35% des flux de réclamations sur l'année 2020 contre 23% en 2019 et 8% en 2018.

Qu'est-ce qu'une médiation ?

Relève de la médiation tout mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf quelle que soit la forme de l'expression de ce mécontentement, à la condition que celui-ci ait accompli au préalable une démarche auprès du service concerné.

359 dossiers médiation ont été pris en charge et traités sur l'année 2020 (+ 7% par rapport à 2019).

Par la revue mensuelle mise en place en 2020, le travail conjoint entre la médiation et les services de la direction comptable et financière a pour ambition de développer une écoute spécifique en direction des allocataires, confrontés notamment à des situations de recouvrement ou de qualification fraude de leurs dossiers.

LES FAITS MARQUANTS 2020

- Une augmentation du nombre de réclamations (+8,3%) liée au contexte de la crise sanitaire
- Une continuité de service assurée sur les activités réclamation et médiation grâce au déploiement du télétravail, dès mars 2020
- La mise en place d'une nouvelle organisation pour le traitement des réclamations, avec une prise en charge de premier niveau assurée par l'offre de service relation client et de second niveau par la cellule réclamation-médiation
- Le report de rencontres professionnelles (réseau régional et national des médiateurs, réseau départemental des délégués du défenseur des droits)
- La mise en place d'une revue périodique mensuelle entre la médiation et la direction comptable et financière (service recouvrement et recours/contrôle des allocataires/fraudes), pour fluidifier la coopération sur les dossiers communs, notamment ceux pour lesquels une suspension des délais de recours est mise en oeuvre (loi Essoc)

►► La qualité de traitement



Candide Frédéric
et Anne-Cécile De Sousa
Managers au Service des droits allocataires

Candide Frédéric et Anne-Cécile de Sousa, managers au Service des droits allocataires, nous présentent la mise en œuvre du plan de production et la qualité de traitement à la Caf.

Du fait de la crise sanitaire, le plan de production 2020 a été complètement revu et nous avons continué à assurer notre mission de service public et à garantir les droits aux allocataires.

Nous avons rationalisé l'organisation de la production en se basant sur des requêtes qui précisait le type de dossiers à traiter en priorité :

- N° 1 – les dossiers en lien avec les ruptures de droits et les minima sociaux,
- N°2 – les pièces de grandes antériorités supérieures à 40 jours,
- N°3 – les pièces de la relation de service, les courriels, les notes suite à un appel téléphonique des allocataires.

Tout au début du 1er confinement, nous ne disposions pas d'un nombre suffisant de connexions et les équipes étaient organisées selon deux modalités : une équipe le matin et une autre l'après-midi. Cette organisation nous a permis d'assurer la continuité

du service.

Très vite, ce sont mis en place des outils collaboratifs pour faciliter les échanges et garder le lien entre collègues, entre services et avec l'organisme (exemples : WhatsApp, Teams, Sharepoint, etc).

Nous avons essentiellement consacré nos activités sur le :

- *Maintien des droits pour éviter les ruptures et des difficultés financières aux allocataires,*
- *Etude des droits au regard de la situation des allocataires pour un paiement juste du droit.*

Il n'y a pas de journée type et aucune journée ne se ressemble mais des routines ponctuent le quotidien. On retrouve d'une manière générale :

- *Le suivi des traitements de la veille,*
- *La consultation des mails reçus,*
- *La participation aux réunions de service, groupes de travail en lien avec le projet d'entreprise, réunions partenaires, réunions techniques traitant de la législation, etc.*

L'équipe de Candice est composée de 13 agents : 8 Gestionnaires conseils allocataires et 5 Référénts techniques,

L'équipe de Anne-Cécile compte 18 agents : 10 Gestionnaires conseils allocataires et 8 Référénts techniques.

Selon Candice :

On ne s'ennuie jamais. Notre activité est diversifiée mais très dense, cela nous permet d'être toujours dynamique !

Selon Anne-Cecile :

On s'adapte constamment quels que soient les situations, les journées et les problèmes rencontrés. Une équipe ça vit et nous mobilise tous !

►► Le plan de contrôle général

Conformément aux dispositions réglementaires, le Directeur Comptable et Financier doit établir chaque année un plan de contrôle propre, s'intégrant dans le plan de contrôle interne de la caisse.

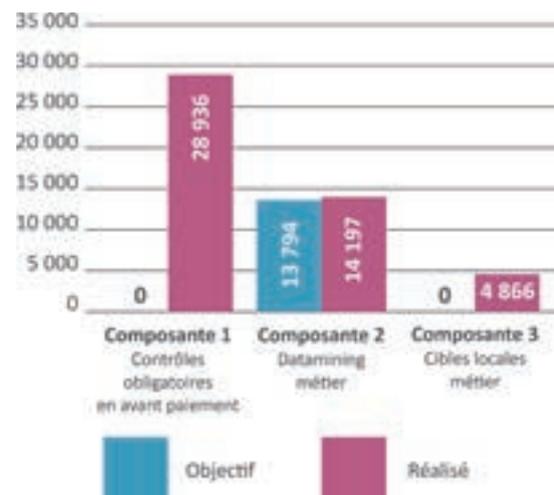
Ce plan, issu du plan socle national, s'articule autour de 3 composantes principales :

- Le contrôle métier permet de vérifier la bonne application de la réglementation et la conformité (respect des procédures) des liquidations effectuées par les délégués du directeur. Les anomalies détectées peuvent altérer à plus ou moins long terme l'exactitude des paiements. Ces opérations de contrôle sont réalisées sur des dossiers sélectionnés en amont ou en aval du paiement ou de la mise à jour du dossier.
- Le contrôle d'évaluation de la qualité de la liquidation par l'application de protocoles de vérification (indicateur de risque résiduel métier, indice de qualité de la liquidation 0 et indice de qualité de la liquidation 6, cibles qualité)
- L'évaluation de la maîtrise du risque informatique (processus «gérer les habilitations» et contrôle interne du système d'information).

S'agissant du contrôle «métier», l'objectif de contrôle à atteindre est fixé par le Directeur comptable et financier national à chaque Directeur comptable et financier.

Pour l'année 2020 et concernant la Caf de Seine-et-Marne, cet objectif se décline en 3 composantes :

	Contrôles		Impacts financiers des contrôles	
	En nombre	En %	En nombre	En %
Composante 1	28 936	55,9 %	2 990 128	59,3 %
Composante 2	14 197	27,4 %	1 397 978	27,7 %
Composante 3	4 866	9,4 %	141 409	2,8 %
Données entrantes	3 765	7,3 %	516 930	10,2 %
Total Odcf	51 764	100 %	5 046 445	100 %



A noter qu'en 2020, la vérification des dossiers ciblés dans le cadre du contrôle qualité IQL0 et IQL6 est croisée depuis le mois d'octobre 2020, par groupe de Caf. Ainsi, les dossiers de la Caf de Seine et Marne sont vérifiés par les Cafs de l'Isère, de la Réunion, de l'Essonne. Et à

l'inverse, nos vérificateurs traitent leurs dossiers sélectionnés pour les IQL. Ce dispositif est une des étapes du projet HARI – Harmonisation de la couverture du risque interne visant à couvrir de manière homogène le risque métier sur l'ensemble du territoire.

▶▶ Le contrôle des données (contrôles sur pièces et échanges automatisés)

Au-delà du contrôle de la liquidation des prestations, des contrôles sont réalisés principalement par les services ordonnateurs sur les données dites «entrantes», des données déclarées par les allocataires ou récupérées auprès de tiers pour calculer les prestations. A noter qu'en 2020 les contrôles datamining furent suspendus pendant les premiers mois de confinement, ceci afin que les allocataires ne risquent pas des ruptures de droits s'ils se trouvaient en difficulté pour faire des démarches. Les contrôles RAC furent aussi assouplis dans ce même esprit.

Le contrôle sur pièces est réalisé principalement sur la base de 2 dispositifs :

- **Dispositif 1** : Le Datamining (pièce) : il consiste à sélectionner un échantillon de dossiers potentiellement à risque, afin de lancer des contrôles de situation. L'objectif fixé par la Cnaf a été atteint à 104% pour un impact financier de 4,6 millions d'euros (dont 3,4 millions d'euros d'indus).
- **Dispositif 2** : Les contrôles activité - ressources (contrôles dits «Rac»). Ils permettent notamment de comparer une situation déclarée auprès de la Caf, à une situation déclarée ou connue auprès d'une autre administration : services fiscaux ou pôle emploi. 14 693 dossiers ont été contrôlés avec un impact financier de 7,06 millions d'euros en 2020 pour les Rac annuels et 28 586 contrôles pour 4,01 millions d'euros pour les Rac trimestriels.

Ces contrôles sont complétés d'échanges automatisés de données.

	En nombre	Répartition en %	En montant	Répartition en %
Datamining	3 406	0,6 %	4 618 494 €	22,7 %
Rac annuel	14 693	2,4 %	7 061 992 €	34,7 %
Rac trimestriel (T, P et H)	28 586	4,7 %	4 012 493 €	19,7 %
Contrôles automatisés (Pôle emploi - cible 70+ Dgfiip 2ème retour - cible 81)	559 799	92,2 %	4 636 075 €	22,8 %
Signalements partenaires	862	0,1 %	1 020 €	≈ 0 %

►► Le contrôle sur place

L'objectif de contrôle sur place est basé sur le niveau de risque pour chaque organisme.

Pour l'année 2020, cet objectif était fixé à 3 161 contrôles à réaliser, et a été révisé à la baisse suite à la crise sanitaire. L'objectif a été ramené à 1580 contrôles.

11 agents de contrôle assermentés sont chargés de réaliser les contrôles. **1804 contrôles sur place ont été réalisés au 31 décembre 2020 pour un impact financier global de 6,22 millions d'euros.**

78% des contrôles réalisés ont un impact financier. L'impact financier moyen par contrôle de 3588 €.

LES FAITS MARQUANTS 2020

L'année 2020 aura été marquée par une suspension de l'activité durant le 1er confinement, puis une reprise de l'activité à partir de septembre 2020.

Toutefois le contexte sanitaire ne permettant plus de se rendre au domicile des allocataires, de nouvelles modalités d'entretiens de contrôle, à l'accueil ou par téléphone, sont mises en œuvre par les contrôleurs.

►► La lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude interne : un plan local de prévention et de détection de la fraude interne couvrant l'ensemble des domaines d'activité de la Caf est mis en œuvre conjointement par le Directeur et le Directeur comptable et financier.

La lutte contre la fraude externe : en 2020, l'objectif révisé fixé à la Caf de Seine-et-Marne visait à détecter et qualifier 644 au lieu de 1072 dossiers (objectif initial). 744 dossiers de fraude ont été qualifiés en commission fraude, pour un montant total des indus de 4,35 millions d'€ et ont donné lieu à :

- 583 pénalités prononcées pour un montant global de 412 808€,
- 56 dépôts de plainte,
- 107 avertissements,
- 692 lettres de mise en garde.

En partenariat avec les organismes membres du Comité opérationnel départemental anti-fraude (Codaf), 943 signalements ont été exploités en 2020 donnant lieu à 756 contrôles sur pièces, soit 80% et 187 contrôles sur place soit 20%.

Au cours de l'année 2020, le memento fraude, un outil d'aide à la qualification de fraude, a été déployé aux agents concernés directement par le circuit de la gestion de la fraude. Par ailleurs les notifications de fraude on été revues.

La procédure contradictoire suite à un contrôle sur pièces avec une suspicion fraude, a été mise en œuvre à partir du 28/06/2020. Ce déploiement s'inscrit dans le cadre de la loi Essoc et ouvre à l'allocataire une voie supplémentaire pour faire valoir son droit à l'erreur.

►► L'activité financière

Les dépenses

Dépenses	2020	2019	Évolution
Prestations Fn timer, prestations versées pour le compte de l'État et du département	1 644 913 356,00	1 544 258 595,67	+ 6,52 %
Dépenses techniques d'action sociale	107 801 946,07	111 331 428,48	- 3,17 %
Charges de gestion courante	35 009 576,28	35 029 278,48	- 0,06 %
Acquisitions (immobilisations corporelles et incorporelles)	796 140,13	1 021 719,30	- 22,08 %
Prêt (solde en cours)	5 710 418,85	6 724 075,15	- 15,08 %
Dont prêts (solde*) accordés aux allocataires	671 120,68	874 548,58	- 23,26 %

Les créances et indus sur prestations

Les résultats du service recouvrement en 2020 ont permis l'atteinte des objectifs avec un taux de recouvrement des indus de 89 % (objectif révisé à 88%) pour les indus à 24 mois et de 67,6 % (objectif à 66,7%) pour les indus frauduleux à 48 mois.

Les deux objectifs fixés par la Cnaf à la Caf 77 ont donc été atteints au 31/12/2020 malgré un contexte de crise

sanitaire qui a fortement impacté les activités du service recouvrement.

Le recouvrement s'élève à 57,25 millions d'euros, dont 5,97 millions de recouvrement non financier.

Par contre, la mise en indus étant supérieure avec 57,86 millions d'indus implantés, cette année a vu une augmentation du solde des indus.

Le solde des indus allocataires continue alors de progresser : à la fin 2020, il y avait 36,44 millions d'euros à recouvrer contre 35,83 millions d'euros en 2019.

Taux de recouvrement des indus 2020 :



La trésorerie

Le solde de la trésorerie :

19 323 € (contre 17 552 € en 2019)

Les paiements :

3 601 888 règlements émis contre 3 203 759 en 2019 (soit +12,43 %).

Les encaissements :

36 554 chèques et virements traités en 2020 pour un montant de 15,87 millions d'€ soit +10,50% en nombre et + 48,25% en montant par rapport à 2019.

Les prêts aux allocataires

Nature des prêts	Solde au 31/12/2019		Prêts attribués en 2020		Prêts recouvrés en 2020		Solde au 31/12/2020	
	Nbre	Mt	Nbre	Mt	Nbre	Mt	Nbre	Mt
Prêts d'honneur	63	25 076	26	8 739,18	20	10 461,71	69	23 353,48
Amélioration habitat	140	63 170	17	10 260,33	29	22 311,68	128	51 118,99
Autres prêts sociaux	2 588	848 466	759	265 297,32	1 326	466 045,32	2 021	647 718,13
Prêts Assistant(e)s maternel(le)s	69	264 922	10	53 352,80	6	60 311,19	73	257 963,70
Total	2 860	1 201 635	812	337 649,63	1 381	559 129,90	2 291	980 154,30

►► La petite enfance

L'objectif de la Caf est de développer l'offre d'accueil du jeune enfant en luttant contre les inégalités sociales et territoriales et en améliorant son efficacité.

La Caf veille également, en lien avec l'ensemble des autorités concernées notamment le département, à la mise en œuvre concrète des principes de qualité d'accueil posés par la charte nationale pour l'accueil du jeune enfant.

La Caf met en œuvre les moyens nécessaires pour :

- Pérenniser l'offre d'accueil collective existante et créer de nouvelles places notamment dans les zones prioritaires, tout en favorisant leur accès aux familles modestes ou confrontées au handicap d'un jeune enfant,
- Accompagner les gestionnaires en difficulté afin d'améliorer la gestion de leurs structures Eaje et la qualité des projets,
- Soutenir l'accueil individuel en poursuivant le maillage territorial des Ram et le soutien à l'exercice de la profession d'assistant maternel.

Monenfant.fr : Au 31 décembre 2020, 89 % des assistants maternels en activité sont inscrits sur le site monenfant.fr.

Afin de s'adapter au contexte de confinement généralisé en mars 2020, la Cnaf a proposé sur le site une sélection d'activités en ligne à destination des enfants. La plateforme est également destinée aux Ados et propose une section pour les inviter à réaliser leurs projets.

►► L'enfance et la jeunesse

Les aides financières d'action sociale en direction des familles

Passeport loisirs : 3 987 passeports loisirs de la campagne 2020 ont été utilisés pour un montant total de 390 803 €. Cette aide permet de faciliter les inscriptions à des activités sportives ou culturelles organisées pendant l'année scolaire.

Vacaf : 461 enfants ont été bénéficiaires du dispositif Vacances enfants (Ave Vacaf) qui aide au départ en séjours collectifs des enfants de 3 à 18 ans pour un montant de 173 335,52 €.

Bafa : 223 aides pour le premier stage Bafa ont été financées sur fonds locaux pour un montant de 32 736 €. 190 aides pour le dernier stage Bafa ont été financées sur fonds nationaux pour un montant de 17 867 €.

►► La parentalité

En complément du versement des prestations, des dispositifs d'action sociale sont mobilisés. Une aide exceptionnelle « École à la maison » a été mise en place en direction des familles pour l'achat de tablettes et d'ordinateurs : 633 familles aidées pour 147 926 €.

4 672 259 € de prestations d'action sociale engagées (dont 3 415 822 € pour les partenaires et 1 256 437 € pour les familles).

Le travail social porte une attention aux familles vivant un événement fragilisant au travers de parcours attentionnés. Dans le contexte sanitaire de 2020, les travailleurs sociaux sont restés mobilisés auprès des familles en utilisant des modes de contact dématérialisés.

3 276 familles ont été accompagnées correspondant à 5 206 interventions sociales :

- **468 familles endeuillées** (décès enfant – conjoint), parcours enrichi d'une action collective pour les parents en visio,
- **2131 familles vivant une séparation**. Par ailleurs, 13 informations collectives « Parents après la séparation » animées en partenariat avec le Cidff 91 et les associations de médiation familiale ont été proposées en présentiel puis distanciel. Les ateliers de coparentalité se sont poursuivis avec le Tgi de Meaux et ses partenaires en direction de familles séparées en grand conflit,

- **70 futurs parents** (naissance),
- **116 familles monoparentales** nouvellement arrivées en Seine-et-Marne,
- **359 familles ayant un enfant en situation de handicap ou de maladie**. En outre, 2 actions collectives ont permis de soutenir les parents et faciliter les échanges entre eux,
- **132 familles en urgence sociale** signalées par nos services internes.

LES FAITS MARQUANTS 2020

La Caf s'est tenue aux côtés des familles en détresse du fait des impacts du contexte sanitaire et économique. Une aide financière d'urgence, dont le principe a été validé par le Conseil d'administration de la Cnaf, a été sollicitée par nos partenaires et nos services en faveur des familles touchées par le contexte :

- Elle a permis de soutenir 1 098 familles allocataires avec un montant moyen de 469 € pour un budget total 515 178 €.
- Les travailleurs sociaux ont directement accompagné 798 familles.

Vacaf : Comment se retrouver en famille après une période d'intense mobilisation professionnelle

La Caf accompagne chaque année les familles modestes pour partir en vacances. En 2020, le Conseil d'administration a souhaité compléter cette action en aidant au départ en vacances familiales des salariés qui ont travaillé en premières-lignes pendant le premier confinement. 506 familles supplémentaires sont ainsi parties en vacances.

Garde alternée : les prestations s'adaptent aux évolutions des réalités familiales

La garde alternée est de plus en plus fréquente quand des parents se séparent. Jusqu'en 2020, seules les allocations familiales étaient divisées à part égale entre les parents. Depuis 2020, les enfants peuvent aussi être pris en compte dans le dossier de chaque parent au titre des aides personnelles au logement, du Rsa et de la Prime d'activité.



►► Le logement et le cadre de vie

En Novembre 2020 a été créé un nouveau service favorisant la mise en oeuvre d'une offre globale de service sur la thématique du logement. L'équipe initiale de la Cellule Logement et Cadre de Vie composée de Travailleurs sociaux, du Conseiller Technique logement et du coordinateur du Schéma Directeur du Logement et du Cadre de Vie s'est vue renforcée d'un groupe de Gestionnaires-Conseils polyvalents et spécialisés en matière de gestion d'impayés de Loyer.

Les aides financières d'action sociale en direction des familles

En complément des prestations légales, la Caf contribue à l'amélioration des conditions de logement des familles et facilite le maintien dans le logement des familles en difficulté par l'octroi d'aides financières d'action sociale :

- aide à l'équipement ménager et mobilier : 1 035 bénéficiaires pour 529 922 €,
- aide pour faire face aux dettes d'accession : 8 bénéficiaires pour 12 886 €,
- aide pour faire face aux dettes d'eau et d'énergie : 370 bénéficiaires pour 215 511 €.

Les parcours attentionnés dans le domaine du logement

Sur la thématique du logement, l'offre de travail social vise à accompagner les allocataires dans le cadre de la non décence, de la prévention des impayés ou du surpeuplement.

En 2020, 664 interventions sociales ont été effectuées :

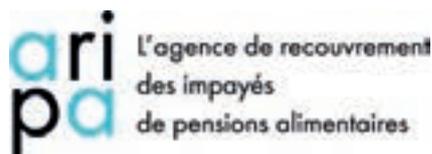
- 255 interventions sociales en direction des familles en situation de surpeuplement,
- 160 interventions sociales en direction des familles en situation de logement non-décent,
- 249 interventions sociales en direction des familles en situation d'impayés de loyer.

LES FAITS MARQUANTS 2020

- **267 845 462 €** d'aides au logement versées
- **6 758 684 €** de prestations d'action sociale, engagées en 2020 (dont 4 754 152 € pour les partenaires et 2 004 532 € à destination des familles)

►► L'autonomie et l'insertion sociale

La Caf soutient les familles confrontées à des événements ou difficultés fragilisant la vie familiale.



L'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa)

La Caf verse des prestations à près de 45 000 familles monoparentales.

La Caf 77 assure les missions du service public des pensions alimentaires pour 3 Caf d'Ile-de-France : le 77, le 91 et le 94.

Le service Aripa s'est renforcé pour prendre en charge la nouvelle mission d'intermédiation financière : il est passé de 28 gestionnaires en 2019 à 40 actuellement.

Au-delà de cette équipe dédiée à cette mission, de nombreux agents de la Caf contribuent à l'information et l'accompagnement des familles séparées : travail social, accueil administratif, comptabilité pour les encaissements.

Quelques chiffres :

Les bénéficiaires :

	Asf Recouvrable	Asf Complémentaire	Asf Non Recouvrable
Caf 77	1 335	1 112	13 418
Caf 91	1 361	738	13 334
Caf 94	1 219	636	16 001
Toutes Caf	3 915	2 486	42 753

Une demande en forte évolution :

Nombre de demandes reçues :

	2019	2020	Évolution
Caf 77	6 066	7 281	+ 20 %
Caf 91	5 306	6 595	+ 24 %
Caf 94	5 273	6 789	+ 29 %
Toutes Caf	16 645	20 665	+ 24 %

99,1% des pièces étaient traitées en moins de 30 jours en décembre 2020.

Une activité de recouvrement de plus en plus performante :

01/19	Nombre de procédures	1 206
	Taux de recouvrement	58 %
10/20	Nombre de procédures	2 659
	Taux de recouvrement	70,4 %
Évolution 2019 / 2020	Nombre de procédures	+ 1 453 soit + 128 %
	Taux de recouvrement	+ 12,4 points

A la suite du Grand Débat en janvier 2020, le Président de la République et le Premier Ministre ont décidé la création d'un « service public de versement des pensions

alimentaires », concrétisée avec l'élargissement des missions de l'Aripa, qui s'appelle désormais l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires.

La nouveauté concerne le fait que les Caf et caisses de Msa ont désormais un rôle d'intermédiaire pour le versement de la pension alimentaire. Depuis le 1er octobre 2020, ce service est accessible à la demande de l'un des parents à la suite d'un impayé. Près de 600 demandes pour les 3 départements gérés par la Caf 77 ont été reçues en 2020.

Les aides financières d'action sociale en direction des familles

- **Les allocataires qui font face au décès de leur conjoint ou d'un enfant** perçoivent de la Caf une aide financière exceptionnelle : 382 500 € en 2020 pour 296 familles. Ils font également l'objet d'un accompagnement social spécifique. La loi prévoit le versement d'une allocation forfaitaire en soutien aux familles confrontées au décès d'une enfant, âgé au maximum de 25 ans. Le montant est modulé en fonction des ressources, par référence aux tranches de ressources servant à l'attribution des allocations familiales et s'élève à 200 € (tranche 1 et 2) ou à 1000 € (tranche 3).

En 2020 : 43 dossiers pour l'aide nationale, montant versé : 87 000 €.

- **Aide au projet familial personnalisé** : la Caf peut accorder une aide au projet familial personnalisée qui vient en appui des parcours attentionnés réalisés par les travailleurs sociaux de la Caf : 132 081 € pour 127 familles.

- **L'offre à destination des bénéficiaires du Rsa** : 166 instructions Rsa ont été réalisées par les travailleurs sociaux en 2020, via l'appliquatif @Rsa :



- **Le rendez-vous des droits** : 4 195 rendez-vous des droits ont été réalisés en 2020 dont 2 932 réalisés par les travailleurs sociaux.

LES FAITS MARQUANTS 2020

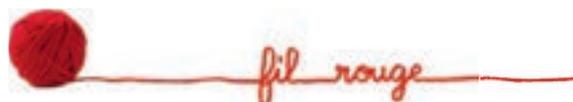
- Dans le cadre de la mise en place de la feuille de route de travail social caf 77 et en conformité avec les orientations, le parcours « parents seuls » a été développé. Les publics monoparents âgés de moins de 35 ans bénéficiaires de la Ppa ou de la Prepare bénéficient d'une offre de travail social.

L'Allocation journalière du proche aidant (Ajpa)

Une nouvelle prestation est proposée par la Caf depuis octobre 2020 pour les personnes devant s'occuper d'un proche malade ou âgé.

Cette allocation vient compenser la perte de revenus en raison de la réduction de son activité pour s'occuper d'un proche aidant.

En 2020, 19 aidants en ont été bénéficiaires pour un total de 868 jours.



►► Le handicap

Les travailleurs sociaux proposent un contact à toutes les familles nouvellement bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé ou de l'allocation journalière de présence parentale (avec un quotient familial inférieur à 1000 €). Ils ont accompagné 359 familles ayant un enfant en situation de handicap ou de maladie.

En complément, ils animent des groupes de parents afin de rompre l'isolement de ces parents et leur permettre de partager leur expérience. Avec la crise sanitaire les équipes se sont adaptées et ont maintenu ces groupes en développant des actions en visio conférence.

Actions en direction du public sourd :

Dans le cadre d'une convention partenariale avec l'association régionale d'intégration des sourds (Aris), une information collective à destination de personnes sourdes traduites en langue des signes a été proposée en visioconférence.

Cette association a sensibilisé 52 agents (travailleurs sociaux et personnels d'accueil) à la surdité et à la découverte de la langue des signes.

Le Caf.fr s'est enrichie sur sa page d'accueil des modalités de contact pour les personnes malentendantes ou sourdes.

Le plafond de l'aide aux vacances enfants (Ave) est majoré de 200 € pour les enfants bénéficiaires de l'Aeeh. **En 2020, 45 familles en ont bénéficié pour un montant de 10 599 €.**



Laure Paccard
Responsable territoriale du
Service des interventions
sociales - Territoire Nord

Pouvez-vous nous décrire l'offre de service «handicap» mise en oeuvre par le SIS ?

Cette offre locale a été mise en place en 2017 sur l'ensemble de territoire de la CAF de Seine et Marne. Elle consiste à envoyer une mise à disposition aux familles

avec enfants à charge de moins de 20 ans, bénéficiaires de l'AEEH ou de l'AJPP, dans le but de proposer un accompagnement individuel.

Quel type d'accompagnement proposez-vous aux familles ?

Cette démarche proactive et préventive permet d'aller au-devant des familles pour :

- *les soutenir dans l'ensemble de leur démarches liées au handicap*
- *faciliter l'accès à leurs droits*
- *les écouter et les rassurer*
- *les valoriser et les soutenir dans leur fonction parentale*
- *échanger sur leur quotidien et les orienter vers les services adaptés à leurs besoins*
- *informer et les orienter vers les actions collectives existantes*
- *envisager des actions susceptibles d'améliorer leurs difficultés et leur situation*

Des actions collectives dans ce domaine sont proposées sur certains territoires, pouvez-vous nous apporter des précisions quant à leur fonctionnement ?

Ces actions peuvent se mener à l'initiative des travailleurs sociaux Caf, avec des partenaires suite à un besoin identifié.

Les thèmes des séances sont choisis avec les familles et figureront dans un programme. Ils peuvent être co-animés avec un intervenant spécialisé ou par un membre du groupe devenu expert par son expérience. Le groupe peut aussi se réunir sans thème prédéfini.

Les échanges s'opèrent régulièrement autour des thèmes tels que :

le regard des autres, la culpabilité, la notion d'auteurs pour les parents d'enfants handicapés, la fratrie et le handicap, le handicap invisible, l'inclusion scolaire et les moments de la vie quotidienne comme les vacances, l'école, le restaurant.

LES PARTENAIRES



►► Le schéma départemental des services aux familles

Fort de l'expérience du premier Schéma départemental des services aux familles (Sdsf) et d'une volonté conjointe de poursuivre la dynamique partenariale engagée, un deuxième Sdsf a été élaboré pour la période 2021-2025, associant de nouveaux partenaires signataires.

Le Sdsf 2021-2025 associe donc désormais 11 partenaires : Préfecture, Département, Association des Maires et des Présidents d'Epci, Association des Maires Ruraux, Education nationale, Caf 77, Msa d'Ile-de-France, Cnam, Pôle

emploi, Udccas, Udaf 77.

L'animation, la coordination des travaux, et l'écriture du Sdsf ont été conduits dans des échéances raccourcies (deuxième semestre 2020) en raison du report des élections municipales de mars à juin 2020.

La signature officielle du Sdsf 2021-2025 s'est déroulée le mardi 22 décembre 2020 à la Préfecture de Seine-et-Marne.



Sophie Chauvineau
Coordinatrice du Schéma
départemental des
services aux familles

Pouvez-vous nous décrire en quelques mots ce qu'est un Sdsf et quelle est sa portée ?

Impulsé par l'État pour une mise en œuvre dans tous les départements, le Schéma départemental des services aux familles (Sdsf) est une démarche de collaboration entre différents partenaires et institutions de Seine-et-Marne. Il est mené sous l'autorité du Préfet. L'animation et la coordination ont été confiées à la Caf77.

Le Sdsf est un programme d'actions défini pour une durée de 5 ans pour :

- *développer des services de qualité en direction des familles,*
- *réduire les inégalités territoriales en déployant une offre de services aux familles sur l'ensemble du département. Le Sdsf a une vocation universelle : il s'adresse à l'ensemble des familles seine-et-marnaises.*
- *lutter contre les inégalités sociales en favorisant l'accès de tous à cette offre de services.*

Le Sdsf est une opportunité forte pour instaurer ou consolider une dynamique partenariale, coordonner les interventions des différents acteurs intervenant dans la mise en œuvre des politiques de services aux familles tout en préservant la répartition des compétences de chacun.

Quel est le bilan du Sdsf pour l'année 2020 ?

Le Schéma départemental des services aux familles 2016-2020 a mobilisé un grand nombre de partenaires et d'acteurs seine-et-marnais œuvrant dans les champs de la petite enfance, enfance, adolescence et parentalité.

L'année 2020, dernière année de ce 1er schéma a été consacrée à son renouvellement. La démarche méthodologique de renouvellement mise en œuvre a permis de réaliser le bilan du schéma, une photographie actualisée de la population seine-et-marnaise et de ses allocataires et de réfléchir aux perspectives du futur schéma.

Institutions signataires, professionnels et bénévoles des institutions et associations médico-sociales ont à cet égard été destinataires d'un questionnaire d'enquête à renseigner en ligne.

Pour les familles allocataires, la plate-forme « La Caf à votre écoute » a été mobilisée : 57 d'entre elles ont ainsi contribué à cette consultation en ligne.

L'analyse partagée de ces données avec les partenaires signataires du Sdsf a permis de formaliser les orientations pour le Sdsf 2021-2025.

Ce nouveau schéma confirme l'étroite collaboration entre la Caf et ses partenaires pour mieux informer et soutenir les familles seine-et-marnaises : la démarche de labellisation AVIP des crèches et l'organisation de la Semaine des services aux familles en sont deux exemples.

La démarche de labellisation Avip des crèches engagée :

Les crèches « à vocation d'insertion professionnelle » (Avip) ont pour mission de favoriser l'accès à l'emploi des parents ayant des enfants de moins de 3 ans en leur permettant d'obtenir un accueil en crèche pour leur enfant et bénéficier d'un accompagnement personnalisé à la recherche d'emploi par les services du Pôle emploi.

En 2020, 5 établissements d'accueil du jeune enfant ont été labellisés Avip :

- Pontault-Combault : - la Crèche familiale Au clair de la vie*
- Bray-sur-Seine : - le Multi-accueil Mil'Mouch*
- Meaux : - le Multi-accueil La maison de la Parentalité,
- le Multi-accueil Cassini
- la Halte-Garderie du Marché*

La Caf de Seine-et-Marne soutient financièrement les structures labellisées et leur a attribué une enveloppe annuelle de 5 000 €.

La préparation de la première édition de la semaine des services aux familles « Etre parent en Seine-et-Marne : des actions et lieux à découvrir près de chez vous » :

En étroite collaboration avec les partenaires signataires du Sdsf, la Caisse d'allocations familiales anime et coordonne l'organisation d'une semaine d'informations à destination des familles.

La réflexion engagée en 2020 et la mobilisation des acteurs parentalité financés dans le cadre des dispositifs Caf ont permis la définition d'un programme d'animation sur l'ensemble du territoire seine-et-marnais.

En raison de la crise sanitaire cet événement a dû être reporté en 2021 et se déroulera du 22 septembre au 1er octobre 2021.

Le Sdsf ou comment agir auprès de toutes les configurations familiales, grâce à une consultation en ligne

La Stratégie nationale de soutien à la parentalité (2018-2022) précise l'importance à « aider les parents à s'orienter dans l'offre de services et d'informations mis à leur disposition pour qu'ils puissent en tirer le meilleur parti ».

La consultation des familles seine-et-marnaises organisée dans le cadre de la démarche de renouvellement du Sdsf a confirmé cette nécessité de bien faire connaître les offres de services qui leur sont destinées, d'où les préconisations de :

- Proposer une offre d'information généraliste et accessible de façon dématérialisée,
- Accroître l'orientation des familles vers les services existants en s'appuyant sur d'autres acteurs que ceux de l'enfance et de la parentalité (sports, médiation, Maisons France Service, etc.),
- Promouvoir les sites internet des partenaires signataires du Sdsf, vecteur d'une information actualisée.



►► Les conventions territoriales globales

Qu'est-ce qu'une Ctg ?

La Ctg est la formalisation du partenariat entre la Caf et un territoire intercommunal sur tous les champs de l'action de la branche famille : petite enfance, jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale, accès aux droits et logement. C'est une opportunité pour partager la vision d'un territoire et les perspectives de développement pour répondre aux besoins des familles et des usagers présents sur le territoire.

Avec quels partenaires avons-nous signé une Ctg durant l'année 2020 ?

- 27 février 2020 : signature de la Ctg Coulommiers pays de Brie
- 18 décembre 2020 : signature de la Ctg du Val Briard
- 31 décembre 2020 : signature des Ctg du Pays de Meaux, des deux Morin et du Provinois.



Isabelle Périgault
Présidente de la CC du
Val Briard

Isabelle Périgault, Présidente de la CC du Val Briard souhaite apporter son témoignage sur le déroulement du travail partenarial mené avec les équipes de la Caf sur la nouvelle politique contractuelle, qui territorialise l'ensemble des actions communales et communautaires autour de la petite enfance, de l'accueil pré et post scolaire, Alsh... par la signature d'un seul et même contrat : la convention territoriale globale dite Ctg.

Madame Périgault :

« Cette convention succède aux anciens contrats enfance jeunesse, et pour le territoire du Val Briard celle-ci a été signée pour une durée de 5 ans.

Au Val Briard, sous la houlette de la Présidence et de Sandrine René, Vice-Présidente en charge de l'action sociale, de la santé et du handicap, des Maisons France Service, de Patrick Rossilli, en charge de la petite enfance, du Ram, et de l'aire d'accueil des gens du voyage, et de Hugues Marcelot, Vice-Président en charge de la jeunesse, des séniors et de la promotion du sport, des ateliers participatifs se sont tenus le 18 Septembre 2020 coanimés par la Caf et nos services Ram et jeunesse et ont abouti sur un diagnostic du territoire.

Les orientations de travail commun ont été présentées en conférence des Maires, le 16 décembre 2020 et confirmées le vendredi 18 décembre en CC, par une signature officielle réunissant les élus, le Président du Conseil d'administration de la Caf ainsi que la Directrice de la Caf de Seine-et-Marne.»

Madame Périgault tient à souligner l'excellence des échanges et travaux collaboratifs portés par les équipes respectives et aboutissant à 18 signatures des maires du territoire et 4 des Président(e)s de regroupements pédagogiques intercommunaux et syndicats intercommunaux d'école, soit 100 % des entités concernées.

►► La petite enfance

Au plus près des besoins des territoires

- **Places : 269 nouvelles places** ont été ouvertes au public en 2020, dont 202 dans des zones identifiées comme prioritaires. En 2019, 325 places nouvelles avaient été ouvertes au public, dont 215 en zones prioritaires.
- **Projets : 8 projets de création ou d'extension de places d'accueil ont été votés en 2020** (19 en 2019) pour un engagement de 1 795 600 € (4 181 280 € en 2019). Ils vont permettre la création de 132 places supplémentaires d'accueil du jeune enfant. 15 aides au démarrage pour 154 000 € ont été attribuées sur fonds locaux à des micro-crèches ayant ouvert en 2019 ou en 2020. 605 267 € ont été attribués au titre du fonds de rééquilibrage territorial pour les Eaje ouverts depuis 2013 sur des territoires prioritaires.
- **Psu : 33 943 241 €** ont été engagés au titre de la Prestation de service unique pour accompagner le fonctionnement des établissements d'accueil du jeune enfant du département. 14 635 107 € ont été versés au titre du Fonds publics et territoires pour accompagner les structures lors de la crise sanitaire. La Caisse d'allocations familiales de Seine-et-Marne verse une aide sur ses fonds locaux en direction des Eaje en accueil familial ou parental : 823 444 € en 2020.
- **Cej et Bonus territoires : 66 Cej avec un volet enfance** ont été payés pour un montant de 11 470 601 €. Parallèlement, 8 Cej ont basculé en Bonus Territoire, suite à la signature d'une Ctg sur leur territoire, pour un montant de 2 398 532 €.

- **Précarité** : Le Bonus Mixité sociale qui permet d'aider à l'accueil des enfants issus de familles défavorisées représente 1 001 800 € (839 700 € en 2019).
- **Assistants maternels : 117 assistants maternels** nouvellement agréés ont bénéficié d'une aide à l'installation représentant une enveloppe totale de 63 000 €.
- **Ram : 51 gestionnaires de Relais d'assistants maternels (Ram)** sur 74 implantations correspondant à 99,34 équivalents temps plein d'animatrices de Ram étaient présents sur le territoire fin 2020. La prestation de service Ram 2020 représente 2 384 234 €. Afin d'encourager la création ou l'extension des Ram, la Caf peut leur attribuer, sur ses fonds locaux, une aide au démarrage pendant les deux premières années de fonctionnement : en 2020, 6 projets de cette nature ont été financés à hauteur de 80 000 €.

LES FAITS MARQUANTS 2020

- Mise en place d'une aide exceptionnelle en direction des Eaje, Psu et Mc Paje, ainsi que des Mam, pour pallier les baisses d'activités engendrées par la crise sanitaire
- Signature de 5 Ctg entraînant la transition du Cej vers le Bonus territoire avec les partenaires concernés

►► L'enfance et la jeunesse

29 projets permettant de lever les freins à l'accueil des enfants en situation de handicap dans les accueils de loisirs sans hébergement ont fait l'objet d'un financement par le biais du Fonds publics et territoires jeunesse pour un montant de 491 042 €.

- **Création d'Alsh : 10 projets de création ou d'extension** d'accueil de loisirs sans hébergement (Alsh) ont bénéficié d'une aide à l'investissement dans le cadre des fonds locaux pour un montant de 1 267 869 €.
- **Fonctionnement des Alsh : 10 950 009 € ont été engagés en 2020 au titre de la prestation de service dans l'accompagnement des Alsh.** La bonification de prestation de service liée au Plan Mercredi représente 156 460 € pour 24 communes et l'aide spécifique versée dans le cadre des rythmes éducatifs s'élève à 69 771 € pour les 5 communes concernées.
- **Cej : 65 Cej avec un volet Jeunesse ont été payés pour un montant de 4 231 345 €.** Parallèlement, 8 Cej ont basculé en Bonus Territoire, suite à la signature d'une Ctg sur leur territoire, pour un montant de 1 190 843 €.
- **Appels à projet : 25 projets impliquant 204 adolescents** de 11 à 17 ans ont été retenus et financés dans le cadre de la mobilisation des fonds Publics et territoires volet Jeunesse pour un montant de 83 602 €. Le projet Démos, qui favorise l'insertion des jeunes défavorisés par l'apprentissage de la musique, a été financé à hauteur de 16 000 € sur Fonds Publics et territoire et 12 000 € sur fonds locaux. 3 projets d'actions partenariales autour de l'accompagnement scolaire ont été financés à hauteur de 72 648 €.

- **Fjt : la Caf finance 9 foyers de jeunes travailleurs (Fjt) pour une capacité d'accueil de 1 191 places** par le biais de la Prestation de service (601 335 €), mais également sur ses fonds locaux (225 000 €). 1 057 554 € ont été versés en 2020 au titre de l'investissement en direction de 3 structures. 13 500 € d'aides ont été versées à des associations pour leurs actions d'information et d'accompagnement des jeunes en matière de logement.

LES FAITS MARQUANTS 2020

- Afin de ne pas pénaliser les partenaires, les périodes de fermeture engendrées par la crise sanitaire ont été neutralisées lors de la déclaration des droits 2020.
- Bonification supplémentaire du Plan Mercredi pour les Alsh situé sur un secteur prioritaire.
- Création de la Ps jeunes : 3 partenaires labellisés en 2020.
- Vote d'une subvention exceptionnelle de 65 000 € à l'Université Gustave Eiffel pour lui permettre de renforcer son action autour de l'aide alimentaire et de l'équipement numérique auprès de ses étudiants.
- Vote d'une subvention exceptionnelle de 50 000 € au Fonds d'aide aux jeunes (Faj) afin de répondre à la précarité des jeunes majeurs exclus des prestations familiales de la Caf, en l'absence d'enfants à charge.

►► La parentalité

La Caf soutient les dispositifs visant à accompagner les parents dans leur rôle ainsi qu'à prévenir la rupture du lien familial et favoriser, dans les situations de conflits familiaux, la construction d'accords dans l'intérêt de l'enfant.

- **Médiation familiale : 6 associations de médiation familiale**, services qui permettent d'apaiser les conflits au sein des familles séparées et d'instaurer un temps d'écoute et d'échanges avec la présence d'un médiateur familial, ont bénéficié d'un droit à la prestation de service pour un montant de 397 913 € et de 20 000 € sur fonds locaux.

LES FAITS MARQUANTS 2020

Une sixième association, dont l'activité devait débuter en mai, a repoussé son ouverture pour cause de crise sanitaire et l'impossibilité d'organiser la location et l'aménagement des locaux. Elle a finalement pu être agréée en décembre 2020.

Malgré la situation sanitaire compliquée, engendrant une fermeture totale en mars 2020, puis des réouvertures encadrées des normes contraignantes, les associations ont su mettre en place des outils pour une continuité de service en distanciel.

Paradoxalement, leur activité s'est accrue, notamment en ce qui concerne les médiations spontanées, dites «conventionnelles». Le distanciel a permis à ces médiations de se réaliser quand elles n'auraient pas pu se mettre en place en présentiel, faute de moyens de transports ou de distance domicile /association trop importante.

- **Espaces rencontre : 5 espaces de rencontre**, lieux permettant le maintien ou la reprise de la relation parent-enfant, ont bénéficié de la Prestation de service pour un montant de 345 052 € et de 30 200 € sur fonds locaux.

LES FAITS MARQUANTS 2020

- La revalorisation du taux de la prestation (de 30 à 60%) à effet de janvier 2020 a permis aux espaces rencontre d'avoir une meilleure assise financière sans avoir recours aux subventions sur fonds propres de la Caf. Si ces structures restent fragiles financièrement, elles ont su également se mettre en ordre de marche pour continuer les contacts enfants / parents en distanciel.

Le confinement a fait émerger des situations très difficiles dont la majorité comporte de la violence intrafamiliale, nécessitant une mobilisation partenariale.

- **Laep : 33 lieux d'accueil enfants/parents (Laep)** ont bénéficié en 2020 de la Prestation de service pour un montant du droit de 281 679 € et de l'aide complémentaire de fonctionnement sur fonds locaux pour 280 000 €.

►► Le logement et le cadre de vie

En complément des prestations légales, la Caf contribue à l'amélioration du logement des familles, à travers :

- la mobilisation des partenaires du Schéma Directeur du Logement et du Cadre de Vie,
- la poursuite du partenariat avec le Fonds de Solidarité Logement (Fsl) avec un abondement reconduit à hauteur de 900 000 € et une aide exceptionnelle de 32 000 € pour l'année 2020,
- une aide exceptionnelle de 368 000 € au Fonds de Solidarité à l'Énergie (Fse) pour 2020,
- la collaboration dans le cadre du Gip créé en 2018 sur l'accès aux droits des Gens du voyage en trajectoire de sédentarisation.

435 000 € ont été alloués sur fonds locaux en direction des associations oeuvrant dans le domaine du logement.

Le soutien aux structures d'animation de la vie sociale pour améliorer le cadre de vie

La Caf participe au financement de structures oeuvrant dans le champ de l'animation de la vie sociale et leur apporte un soutien méthodologique dans l'élaboration et la mise en place de leur projet social.

23 077 € sur fonds locaux ont été délivrés en direction des associations oeuvrant dans le domaine de l'animation de la vie sociale.

Les centres sociaux et, notamment en milieu rural, les espaces de vie sociale, offrent aux familles des activités de loisirs et des services divers. Ils contribuent, ainsi, au maintien des liens sociaux et à l'intégration des jeunes et des familles dans leur quartier.

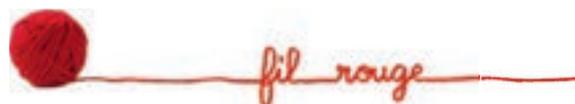
- **CS : 43 centres sociaux ont ainsi bénéficié de 3 791 715 €** (3 728 661 € en 2019) au titre de la prestation de service.
- **EVS : 24 espaces de vie sociale ont perçu 541 859 €** (502 422 € en 2019) au titre de la Prestation de service et 3 structures ont bénéficié d'une aide au démarrage sur fonds locaux d'un montant total de 45 000 €.

La Caf a lancé un partenariat avec les associations caritatives du Secours populaire, Secours catholique, les Restos du cœur et la Croix rouge. Ce partenariat doit permettre de lutter contre le non recours aux droits en s'appuyant sur la connaissance des publics de ces associations. Une subvention de 50 000€ par association a été votée en 2020

Comment favoriser les liens familiaux grâce à l'action des centres sociaux ?

Le centre social participe au renforcement de liens familiaux, en redonnant confiance aux parents et aux enfants et en leur permettant de se découvrir et de partager des moments de qualité hors du contexte quotidien (sorties ou de week-end en familles, mêlant parfois 3 générations, ateliers coaching de soutien à la parentalité ou d'accompagnement à la scolarité).

Pour soutenir cette action, la Caf mobilise une prestation de service particulière, l'animation collective familles, dont 42 centres sociaux bénéficient en 2020.



►► L'autonomie et l'insertion sociale

La Caf accorde aux structures assurant un service d'aide à domicile une aide financière par le biais notamment de la Prestation de service dont le montant s'est élevé à 929 903 € en 2020.

Le handicap

Élargissement en 2020 du bonus inclusion handicap aux enfants dont le handicap est en cours de reconnaissance.

- **Bonus handicap : La Caf verse une aide supplémentaire aux Eaje accueillant un enfant en situation de handicap** : 52 Eaje ont bénéficié de 137 550 € au titre de la Ps et 396 683 € ont été versés en complément sur les fonds locaux.
- **Accueil à projet par le biais du Fonds publics et territoires : 47 partenaires ont répondu à l'appel à projet 2020 en direction du handicap** : 374 924 € ont été versés dans le domaine de la petite enfance et 491 042 € pour l'enfance et la jeunesse aux partenaires ayant répondu à l'appel à projet. Un complément de 32 000 € sur fonds locaux a également été versé.

LES SALARIÉS



►► Les ressources humaines

Au 31/12/2020, la Caf comptait **527 Cdi**.

Recrutement :

- Mise en place d'un processus de recrutement en 100% distanciel : épreuves, entretiens collectifs et jurys.
- Participation au salon virtuel du handicap de l'Ucanss.
- Des recrutements en hausse :
 - Nombre de recrutement CDI : 67 agents (dont 10 mouvements internes),
 - Nombre de recrutement CDD: 47 agents,
 - Nombre de recrutement apprentis: 3 agents,
 Pour un total de 107 nouveaux salariés embauchés en 2020.

Nouveau protocole de télétravail : Comment mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle ?

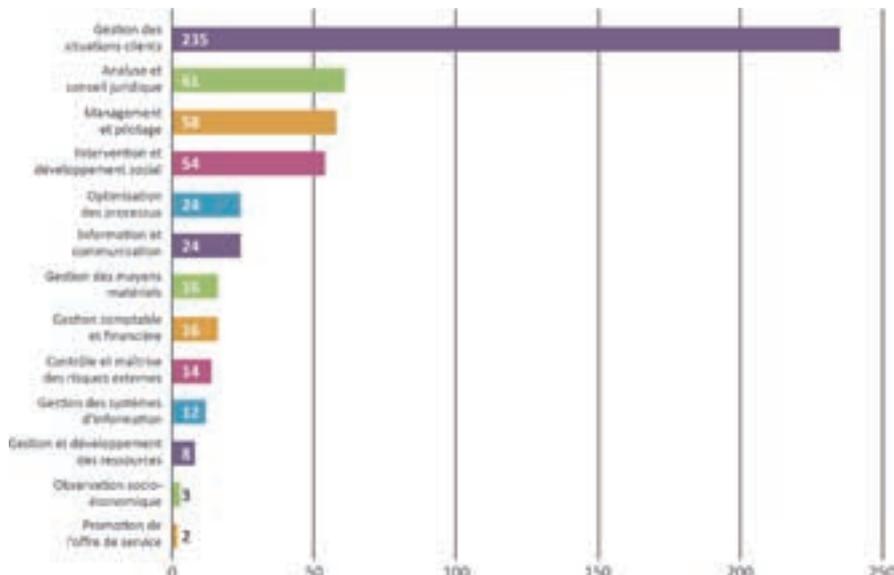
9 salariés sur 10 ont été télétravailleurs pendant la crise sanitaire. Cette formule a permis de moduler l'activité professionnelle en fonction des besoins de service et des contraintes personnelles. En effet, le télétravail favorise un gain de temps, moins de fatigue et moins de trajet.

La Caf dispose depuis 2020 d'un nouveau protocole de télétravail signé avec les organisations syndicales qui prendra le relais du plan de continuité d'activité en 2021.



Effectif / Famille de métier :

Motifs recrutement Cdi :



Télétravail :

Une augmentation constante des demandes de télétravail contractuel : 275 au 31/12/2020.

Gestion de la paie :

Modification de l'organisation du suivi des données RH en raison du contexte de crise sanitaire (gestion du temps de travail, prime télétravail, suivi de l'absentéisme, gestion des titres restaurant, ...)

Formation :

Une fin d'année de transition suite à la réforme de la formation professionnelle :

- De nouveaux acteurs sont mis en place. Le cabinet TINGARI en charge du CEP, France Compétences.
- Fin de la première période de 6 ans pour les entretiens professionnels (report au 30/06/2021 du fait de la pandémie) avec choix entre 2 options de réalisation pour chaque salarié.
- Intégration des heures DIF acquises au 31/12/2014 dans le compte CPF avant le 31/12/2020 (report au 30/06/2021 du fait de la pandémie).



Frédérique Stawski
Manager au Pôle intégration et suivi du personnel (Pisp)
Jennifer Meuvret
Manager au Pôle développement des ressources humaines (Pdrh)

Frédérique Stawski, Manager au Pôle intégration et suivi du personnel (Pisp), et Jennifer Meuvret, Manager au Pôle développement des ressources humaines (Pdrh) nous décrivent les modalités d'organisation de leurs services.

Le Pisp exerce les missions suivantes :

- *La gestion administrative du personnel : c'est à dire le suivi administratif des agents pendant toute leur période d'activité à la Caf : l'établissement des contrats, le suivi et l'analyse des éléments à transmettre au Service national de gestion de la paie en appliquant la Convention collective des organismes de Sécurité sociale, le remboursement de frais de déplacement, le suivi de la subrogation avec l'assurance maladie...*
- *Le recrutement : les recherches de partenariats avec les écoles dans le cadre de l'apprentissage, le sourcing, la rédaction et la parution d'appels à candidatures, la sélection des candidats, la participation aux jurys, la préparation et la correction des épreuves écrites, l'intégration des salariés...*
- *La gestion de l'absentéisme : le suivi et la mise à jour des compteurs, le suivi du présentisme/absentéisme, la régularisation des absences.*

- *D'autres dossiers sont aussi gérés par le Pisp : les suivis des visites médicales, le dossier médailles du travail, le suivi de la complémentaire santé, la gestion des places de parking, la commande de tickets restaurants, l'établissement de différentes statistiques, rapports et bilans...*

Quant au Pdrh, il travaille au quotidien sur ces différentes missions :

- *La formation professionnelle : le plan de développement des compétences, les demandes de Cpf, l'accueil de stagiaires, l'établissement de contrats de professionnalisation...*
- *La veille juridique, la préparation des négociations et le suivi des Protocoles d'accord (ex : Pa télétravail, Pa horaire variable...), les entretiens retraite...*
- *La mise en place du télétravail, l'enquête sur le handicap au travail...*

Il n'existe pas de journée type en Rh. Notre activité est ponctuée de grandes échéances annuelles et mensuelles qu'il convient de respecter, notamment sur les déclarations obligatoires, la rédaction de bilans, la gestion de diverses sollicitations reçues à la fois par les salariés, les managers et la Direction.

Notre mission veut que nous soyons sans cesse adaptables pour répondre à toutes ces sollicitations dans un délai raisonnable tout en garantissant la fiabilité de nos réponses.

►► Le développement des compétences

- 12 agents ont suivi la formation en vue d'obtenir le certificat de qualification professionnelle «Gestionnaire Conseil Allocataire» en 2020 ; 10 ont été certifiés en septembre 2020 dont 1 salarié Cdi et 9 contrats de professionnalisation.
- 11 agents ont suivi la formation en vue d'obtenir le certificat de qualification professionnelle «Gestionnaire Conseil Allocataire» en 2020 ; 5 ont été certifiés en décembre 2020 dont 5 contrats de professionnalisation. 1 candidat en Cdi passe son examen en 2021, un report a été imposé par la Cnaf compte tenu de la crise sanitaire.

En 2020, le Service d'Appui aux Métiers (SAM) a assuré des formations pour **140** agents représentant 1 494,5 heures de formation.

Ces formations et accompagnements ont porté principalement sur la « réforme AL », l'appropriation du protocole de gestion des pièces DATAMININ et de traitement des RAC, le droit au séjour, sur l'intermédiation financière et l'ARIPA.

5 personnes ont été accompagnées dans le cadre d'une remise à niveau par le SAM.

Le département informatique a assuré les formations aux outils informatiques pour le télétravail auprès de **178** agents représentant 277,5 heures.

Les dépenses de formation s'élevèrent pour l'année 2020 à 976 955 € répartis comme indiqué ci-dessous, soit 5,63 % de la masse salariale.

Répartition des dépenses de formation :



Ces dépenses représentent 8 901,40 heures pour 343 agents au titre du Plan auxquelles s'ajoutent 13 275,5 heures pour 18 contrats de professionnalisation, 12 274,5 heures pour 11 contrats d'apprentissage et 1 772 heures pour les formations internes pour 261 salariés.

►► Le développement durable

Rse et qualité de vie au travail

L'année 2020 a été marquée par la mise en œuvre des actions du Plan Qualité de Vie au Travail avec notamment :

- Le lancement d'Hand'E Passeport pour sensibiliser les salariés au handicap,
- La mise en œuvre du projet d'entreprise dans sa dimension participative et collaborative,
- Une matinée dédiée à la prévention santé et à la Qvt avec des ateliers consacrés à la santé et au bien-être.

Ainsi que par la mise en place des mesures d'accompagnement du travail à distance :

- Deux enquêtes « télétravail et confinement » lancées à l'issue des deux premiers confinements, destinées à connaître le ressenti et les conditions de travail des salariés en situation de télétravail et les évolutions entre ces deux périodes,
- La proposition de participer à des groupes de paroles* animés par un psychologue pour les managers et les salariés. Cet espace d'échange était destiné à permettre aux salariés qui le souhaitent de libérer leurs tensions, d'exprimer leurs ressentis en toute confidentialité et dans le respect du secret professionnel,

- Recensement des besoins d'équipement en siège à domicile pour les télétravailleurs contractuels (En réponse à une attente d'amélioration de l'ergonomie au poste de télétravail émise lors des différentes enquêtes),
- Organisation de 10 séances de sophrologie* d'une heure, adaptées au contexte (évacuer le stress, se relaxer, faire la transition entre journée de travail et retour au temps personnel, améliorer ou retrouver le sommeil),
- Participation de l'ensemble des salariés à trois ateliers de prévention santé* (gestes et postures pour faciliter le travail sur écran, alimentation et sommeil) et mise à disposition d'un chatbot, outil digital proposant des exercices adaptés aux besoins du salarié et à sa demande.

*Activités organisées en distanciel

Le volet environnemental du développement durable

6 549,5 kilos de déchets (papier, carton, piles, canettes, gobelets) ont été recyclés avec le procédé Elise en 2020, soit l'économie de :

- **146 289,92 litres** d'eau,
- **32 455 Kwh** d'énergie,
- **2 070 kilos** de CO2 non rejeté,
- **108** arbres préservés,
- Et **118,5** emplois créés.

Travaux et immobilier

LES FAITS MARQUANTS 2020

Les travaux suivants ont été réalisés en 2020 :

- **Janvier** : Réfection des bacs métallique (faux plafond) du siège
- **Février** : Mise en place de 2 bornes électriques pour rechargement de véhicule électrique
- **Février** : Peinture des couloirs de circulation du siège
- **A partir de Mars** : Aménagement des sites pour respecter les consignes sanitaires (mise en place de plexiglass, distanciation des bureaux, modification des sens de circulation, ...)
- **Mai** : Mise en place de SAS d'entrée pour la gestion des flux dans les accueils de Melun et Lognes
- **Juin** : Réfection et aménagement du bâtiment situé au 32 Rue Rosa Bonheur (peinture, changement des dalles, store, création de 3 salles de réunions,...)
- **Juillet** : Mise en place de 2 SAS d'entrée au siège coté personnel
- **Octobre** : Création d'une nouvelle salle de restauration sur Melun

LA CAF DU FUTUR



►► L'informatique

Les ressources matérielles

Au 31 décembre 2020, le parc informatique est composé de :

- 28 serveurs dont 7 virtualisés
- 803 postes de travail
- 355 PC portables
- 81 imprimantes
- 10 imprimantes portables
- 18 copieurs couleur
- 2 imprimantes de reprographie
- 1 traceur
- 6 bornes interactives CAF
- 400 téléphones IP
- 20 smartphones
- 27 tablettes

L'activité de ce secteur se répartit de la manière suivante :

- Habilitations : 20%
- Etude, Configuration, Installation et Gestion du matériel et du réseau : 40%
- Assistance aux utilisateurs : 35%
- Développement : 5%

Habilitations

Entre le 1er janvier et 31 décembre 2020, le pôle SSH a réalisé :

- 1281 traitements de Faits Générateurs Agents/ Groupe dans le cadre du processus Habilitation.
- 807 demandes BALAD pour l'administration des bases et listes de contrôles d'accès Domino/ Lotus Notes
- 196 interventions de paramétrage dans la BOS dans le cadre du processus PS143 pour la gestion des postes, postures et missions.
- la mise en œuvre des accès aux nouveaux portails partenaires et outils internes du SI CNAF.
- Un atelier d'optimisation a été mis en œuvre au plan local afin de rechercher les irritants et palliatifs envisageables notamment liés au processus d'embauche et aux FG Entrées d'agents. La restitution et la mise en place d'un plan d'actions se poursuivent sur 2021.

Développements locaux :

- Lancement des travaux visant à développer le premier assistant digital local pour automatiser le traitement des sanctions RSA, travaux qui se poursuivent en 2021.

Architecture serveurs :

- Poursuite des travaux de virtualisation et de clustering des serveurs locaux afin de disposer d'une architecture locale à haute disponibilité.
- Intégration des machines nationales dans le cadre du projet 2SC (Sécurisation des serveurs en CAF).
- Intégration de la solution nationale AppSense pour la gestion de l'environnement des postes de travail et rationalisation locale de la gestion des connexions aux ressources serveurs (données + éditique).

Gestion de crise Covid-19 :

La crise sanitaire a nécessité une mobilisation importante du Département informatique qui s'est traduite par :

- L'équipement entre mars et juin de la quasi totalité des salariés de la Caf en équipement nomade pour leur permettre de télétravailler à domicile.
En 2020, le Département informatique s'est mobilisé compte tenu du contexte COVID pour équiper chaque salarié d'une station nomade au domicile (PC Tiny ou PC portable) :
- 270 travailleurs à domicile
- 183 télétravailleurs
- la création et la mise à jour d'un site internet pour la diffusion des communications et modes opératoires accessibles en externe permettant ainsi leur consultation par les agents non encore équipés de matériel Caf et ne pouvant accéder au réseau,
- l'accompagnement des utilisateurs pour le travail à domicile et gestion des services RDS.
- l'expérimentation puis le début du déploiement du nouveau mode de connexion VPN hors RDS pour le travail à domicile.
- la réalisation de modes opératoires à destination des utilisateurs pour l'utilisation des outils et des solutions distantes.
- la prise en charge via une hotline téléphonique dédiée créée à cet effet des problèmes bloquants des utilisateurs durant la crise sanitaire et les confinements.

►► La communication



Christelle Pouteau
Manager stratégique
Référente Innovation
Ile-de-France

Comment la communication a-t-elle dû s'adapter à la crise sanitaire ?

Quels outils ont été mis en place pour maintenir le lien avec les salariés ?

Tout au long de cette crise sanitaire, le service Communication a souhaité maintenir le lien avec les allocataires, les partenaires et les salariés pour rester lisible et compréhensible.

La Caf a renforcé son dispositif de communication externe en engageant des démarches proactives par téléphone, sms ou mail auprès des allocataires pour les informer sur les offres de services de la Caf, en matière de nouveaux droits ou pour éviter une suspension de droits ou encore pour préciser les modalités de communication avec les services.

La continuité de service de la Caf a toujours existé. La Caf a eu à coeur de communiquer régulièrement avec ses partenaires pour les tenir à jour des nouvelles mesures en matière de dispositifs d'aides financières, d'offres de service ou de modalités de contact. Principal vecteur de communication externe, le Caf.fr a nécessité une constante mise à jour pour afficher une actualité au plus près de la réalité en créant une rubrique spécifique Covid-19.

La communication s'est également adaptée pour être encore plus accessible à nos salariés. Nos outils de communication se sont diversifiés au fil du temps. Ils sont devenus plus attractifs, collaboratifs et pour la quasi-totalité d'entre eux numériques. Ces derniers revêtent différentes formes. A cet égard, différents outils de communication interne ont été mobilisés.

La Chronique du lien à la Caf 77 (15 numéros) a été créée en avril 2020 pour conserver ce lien entre les salariés pendant la crise sanitaire et pour mettre en relation les services.



Des vidéos ont été réalisées et mises en ligne sur YouTube pour transmettre des informations sur le retour sur site des salariés ou la réouverture des sites d'accueil pour les allocataires.

Des affiches pour communiquer sur la vie de la Caf et les consignes sanitaires à appliquer ont été réalisées.



Des supports documentaires ont été créés sur les conduites à tenir en cas d'accueil des partenaires dans nos locaux ou de visites domiciliaires.



Un sway mis à jour régulièrement traduit en images la note de service relative au Protocole d'accueil des salariés et consignes à respecter dans le cadre de la venue sur site.



Des tchats ont été organisés afin d'instituer une communication plus directe et interactive entre la direction et les salariés, depuis leur domicile.

De manière plus générale, Cafcom a été fortement utilisé pour publier des messages d'information à l'attention des salariés.

Quelques chiffres clés de la communication

- **339** campagnes sms et **331** campagnes emailing allocataires
- **5213** vues sur le blog partenaires
- **616** vues sur l'Appli mobile Caf 77
- **681** abonnés à twitter

L'innovation

Depuis plusieurs années, la Caf de Seine-et-Marne s'investit dans la démarche innovation de la branche Famille. La démarche repose sur la volonté de transformer, chaque fois que c'est possible, nos offres de service, notre organisation, nos relations aux allocataires et partenaires au moyen, notamment, de méthodes de créativité, afin de travailler de nouvelles alternatives qui mobilisent l'intelligence collective.

La Caf de Seine-et-Marne a eu l'occasion à plusieurs reprises de promouvoir la plateforme participative « La Caf à votre écoute » en invitant les usagers à compléter des sondages en ligne ou des questionnaires sur des thématiques en lien avec la séparation, les modes d'accueil du jeune enfant, le handicap, les offres de service déployées pendant la crise sanitaire, etc.

Ces nouvelles modalités de consultation des usagers permettent non seulement de recueillir des avis mais de pouvoir à terme faire évoluer les offres de service de la Caf.

►► L'offre de service dématérialisée

Les services en ligne sont disponibles sur Caf.fr et l'appli mobile Caf-Mon compte. Ils permettent un lien plus direct, plus rapide, tout en évitant des déplacements ou appels téléphoniques. L'ensemble de ces services est fiable et se réalise en toute sécurité.

La Caf de Seine-et-Marne promeut les services dématérialisés de la branche famille au travers d'un plan annuel de dématérialisation qui fixe les objectifs à atteindre et les actions à déployer pour y parvenir.

L'ensemble des actions ainsi mises en oeuvre a permis d'atteindre l'ensemble des objectifs fixés et d'augmenter les résultats en termes d'utilisation des services en ligne comme l'illustre le tableau ci-dessous :

	Objectif 2020	Résultats au 31/12/2020	Évolution par rapport à 2019
Taux d'informations entrantes par voie dématérialisée	60 %	71,45 %	+ 4,72 pts
Taux de recours aux téléservices (26 pièces concernées)	87 %	88,29 %	+ 1,63 pts
Taux d'utilisation du téléservice Rsa	65 %	71,63 %	+ 6,21 pts
Taux d'utilisation du téléservice Paje	70,50 %	82,97 %	+ 20,54 pts (*)
Taux d'utilisation du téléservice Ppa	92,20 %	94,07 %	+ 0,84 pts
Taux d'utilisation du téléservice Dal	71,90 %	76,80 %	+ 7,92 pts
Taux d'utilisation IDEAL par les bailleurs sociaux	55 %	57,80 %	- 5,25 pts
Taux de connaissance des adresses mail et numéros de téléphone portable des allocataires	80 %	88,29 %	+ 0,43 pts

(*) Téléprocédure désormais accessible pour le Cmg structures.



Rapport d'activité 2020
Réalisation Caf 77
Juin 2021
Visuels : AdobeStock