

# 30 ANS AU SERVICE DES FAMILLES DE LA RÉGION PARISIENNE

1991

2021



Ce document est le fruit d'un travail commun des équipes des 8 Caf de la région Ile-de-France.

Cet ouvrage présente les grandes lignes de l'histoire de la Caf de la Région Parisienne ainsi que celles de la Caf de la Seine-Saint-Denis depuis 30 ans.

En 1991, avec la départementalisation, la Caf de la Région Parisienne a cessé d'exister et a été remplacée par des Caf départementales.

Ainsi, le décret n° 90-920 du 2 octobre 1990 encadrait la fin de la Caf de la Région Parisienne et annonçait la création de 7 nouvelles Caf : Paris, Yvelines, Essonne, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne et Val-d'Oise (la Caf de Seine-et-Marne fêtait en 2021 ses 100 ans d'existence).



CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES  
DE LA REGION PARISIENNE



*Fières de leurs valeurs,  
tournées vers l'avenir*

## Sommaire

|                                                       |       |
|-------------------------------------------------------|-------|
| La Caf de la Région Parisienne en images              | 5-7   |
| Le regard des Directeurs et des Présidents            | 8-16  |
| L'histoire de la Caf de la Région Parisienne          | 17-18 |
| La Caf de la Seine-Saint-Denis a fêté ses 30 ans      | 19    |
| Les faits marquants de la Caf de la Seine-Saint-Denis | 20-23 |
| Présence de la Caf sur le Département en 1991         | 24    |
| Présence de la Caf sur le Département en 2021         | 25    |
| Organigramme de la Caf en 1991                        | 26    |
| Organigramme de la Caf en 2021                        | 27    |
| La gouvernance                                        | 28    |
| Les chiffres clefs                                    | 29    |
| Ils ont connu la Caf de la Région Parisienne          | 30-35 |
| Ils viennent de rejoindre les Caf franciliennes       | 36-39 |
| La Caf dans 10 ans                                    | 40-41 |
| La communication dans le temps                        | 42-47 |

# INFO-EXPRES

*Bulletin d'information de la Direction Générale*

N° 90 - LUNDI 15 OCTOBRE 1990

## DEPARTEMENTALISATION

Le décret n° 90-920 du 2 octobre 1990 vient de paraître au Journal Officiel du 13 octobre 1990.

Il consacre la disparition de la Caisse d'Allocations Familiales de la Région Parisienne et son remplacement par des **Caisses d'Allocations Familiales Départementales qui doivent être créées.**

Toutefois, pendant la **période transitoire** allant du 13 octobre 1990 à la mise en place de ces Caisses, la Caisse d'Allocations Familiales de la Région Parisienne continue à exercer l'ensemble de ses attributions.

Par la parution de ce texte, situé au plus haut de la hiérarchie du droit réglementaire, la **mission** qui m'a été confiée par le Conseil d'Administration, confirmée par la lettre de Monsieur le Ministre du 3 octobre 1989 devient donc totalement **exécutoire** et se poursuivra dans la **continuité** jusqu'à **réalisation** complète.

La situation est donc claire et nette, sans ambiguïté aucune.

Je prépare de nouvelles délégations de pouvoir et de signature aux **sept Directeurs Délégués** qui, rappelons-le, sont :

|      |           |                            |
|------|-----------|----------------------------|
| M.   | BEAUD     | pour le Val-d'Oise,        |
| Mmes | CORON     | pour les Yvelines,         |
|      | COTTET    | pour le Val-de-Marne,      |
|      | DREANO    | pour l'Essonne,            |
| MM.  | GUILLEMOT | pour les Hauts-de-Seine,   |
|      | HOUSELLE  | pour Paris,                |
|      | LERAT     | pour la Seine-Saint-Denis. |

Ils sont chargés, dès aujourd'hui, sous mon autorité d'assurer la responsabilité, par délégation, de mettre en place, tant au plan humain que matériel et ce, dans des conditions optimales et harmonieuses, les nouvelles caisses certes virtuellement quant à leur autonomie, mais de telle sorte que le jour où elles acquerront la personnalité juridique et l'autonomie financière, tout se passe sans heurt et comme si elles avaient toujours existé.

Maintenant que la clarification réglementaire est intervenue, je demeure bien entendu **fidèle à tous mes engagements** et très attentif à toutes les opérations à mener avec le plus grand soin en restant évidemment entouré des experts de branche, notamment en matière de personnel, de formation, d'action sociale, de secrétariat général, d'informatique et d'organisation.

D'autres Info-Exprès vous tiendront au courant avec précision des **différentes phases** de cette **période** qui est dès à présent **commencée**.

Bien à vous, à toutes et tous.



J. LAVALLEE  
Directeur Général



## La Caf de la Région Parisienne en images



Carte des circonscriptions de la CAF RP

Guichet dans le grand hall des allocataires, Paris  
en 1971



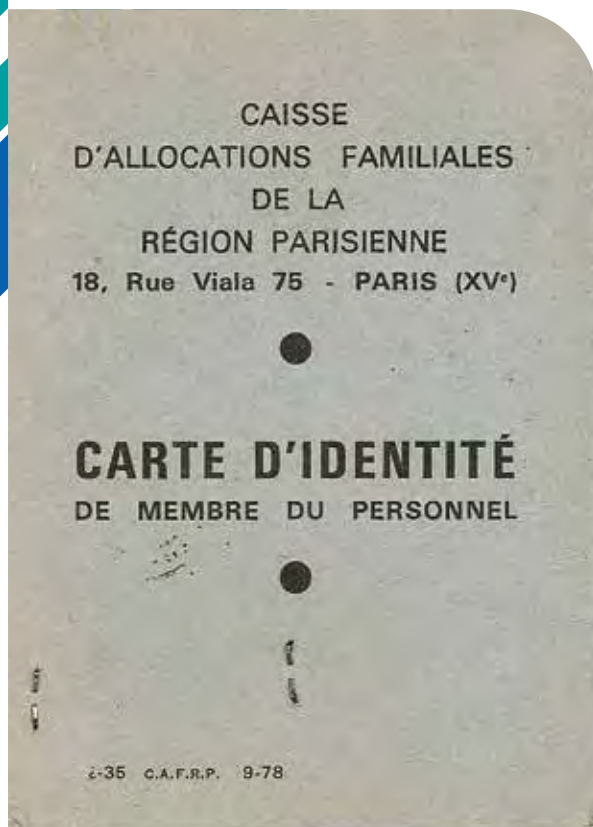
Stand dans un forum des administrations  
à Bobigny en 1991



Borne minitel "grand public" créée en 1990 à Bobigny



*La carte d'identité des membres du personnel*



*Les premières bornes Minitel mises à la disposition des allocataires*



*Le restaurant d'entreprise en 1967 à Paris*



*L'accueil des allocataires en 1973 à Paris*



*L'accueil en box permet d'assurer la confidentialité des entretiens et une plus grande quiétude, à la fin des années 1970 à Paris*



*Unité de gestion de Saint-Denis*



*Unité de gestion de Garges-lès-Gonesse*



*Unité de gestion de Créteil*



*Unité de gestion d'Evry*



*Unité de gestion de Nanterre*



# Le regard des Directeurs et des Présidents

## Quels étaient les enjeux de la départementalisation des Caf en 1991 ?

*par Tahar BELMOUNÈS, Directeur Général de la Caf de Paris et Yves DEVAUX, Président du Conseil d'administration de la Caf de Paris*

" La décentralisation de la Caf RP a connu un long cheminement avant d'aboutir à la création de Caf départementales par Décret.

Sommairement, trois grands axes ont présidé à ce choix très clairement souhaité par les pouvoirs publics :

- Un souci de rationalisation.
- La taille de l'organisme, ses effectifs et ses coûts ont fortement pesés sur la perspective de départementalisation.
- Un souhait de proximité.

L'évolution socio-démographique et le développement économique accompagnés par l'évolution de l'organisation administrative avec la fin du département de la Seine, ont donné un poids prépondérant à l'inscription des Caf sur le territoire départemental afin d'agir au plus près des bénéficiaires.

La double mission institutionnelle de gestion des droits et plus encore, les politiques d'action sociale et les partenariats qu'elles permettent, ont été autant de facteurs favorables à cette émergence des Caf départementales.

Ces évolutions structurelles, au-delà de la volonté forte des pouvoirs publics, ont pu trouver un relais déterminant dans la mobilisation de l'équipe dirigeante de la Caf RP sous la houlette de son directeur, Monsieur Lavallée, et de son Conseil d'administration, présidé par Monsieur Luchini.

Force est de constater en cette période anniversaire que dans leur département respectif les Caf sont devenues des acteurs incontournables au service des familles avec l'appui des partenaires locaux. "



**Tahar BELMOUNÈS**  
*Directeur Général  
de la Caf de Paris*



**Yves DEVAUX**  
*Président du Conseil d'administration  
de la Caf de Paris*

## Quelles évolutions pour les prestations familiales depuis 30 ans ?

*par Gaëlle CHOQUER-MARCHAND, Directrice Générale de la Caf de Seine-et-Marne et François CHABERT, Président du Conseil d'administration de la Caf de Seine-et-Marne*

" Les Caf ont toujours, par le versement de leurs prestations, accompagné les évolutions de la société française.

Si la Caf de Seine-et-Marne (qui fête en 2021 ses 100 ans) se rappelle, grâce à ses archives, que les premières prestations visaient surtout à compenser la charge financière induite par l'éducation des enfants avec par exemple la création des allocations familiales en 1945, les trente dernières années ont été marquées par des inflexions importantes des politiques sociales, vers une couverture de plus en plus large de la population engagée dès 1948 avec la création des aides au logement.

Depuis 1991, trois grandes évolutions nous semblent à retenir :

- **La promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes :**

Si les Caf, en phase avec la société, ont pu, dans les années 1950 / 1960, conforter l'image de la femme parfaite ménagère dévouée à son foyer, les prestations familiales ont rapidement été un outil d'émancipation féminine. Désormais, c'est la notion d'égalité entre les parents qui prime. Plusieurs exemples peuvent être cités :

- **La Prestation partagée d'éducation de l'enfant :**

La PreParE peut être versée dès le premier enfant et pour chaque nouvel enfant de moins de 3 ans si l'un ou les deux parents souhaitent réduire leur activité professionnelle pour s'occuper de leur enfant. Auparavant la prestation pouvait être versée au même parent jusqu'à 3 ans au maximum. Désormais, pour des parents vivant en couple et ayant plusieurs enfants, chacun bénéficie de la PreParE pendant 24 mois maximum dans la limite du troisième anniversaire de l'enfant. Ceci dans l'optique que ce ne soit pas seulement les mamans qui s'arrêtent de travailler pendant les premières années d'un enfant.

- **Le partage des prestations en cas de résidence alternée :**

Même s'il reste limité aux allocations familiales pour le champ des prestations familiales, ce partage est désormais possible pour l'aide au logement, la Prime pour l'activité et le Rsa afin de tenir compte du caractère de plus en plus fréquent des résidences alternées après la séparation des parents.

- **Le renforcement du lien entre activité et prestations versées par les Caf :**

Dès la création du RMI en 1988, la question de l'insertion a été portée par les Caf. Depuis la mise en place du Rsa activité en 2009 et désormais avec la Prime pour l'activité, les Caf délivrent aussi un complément de ressources aux personnes ayant une activité professionnelle leur apportant de petits revenus, et ce même s'ils n'ont pas d'enfants à charge. C'est donc un nouveau public qui complète celui plus historique des aides au logement et qui conduit les Caf à connaître au moins un habitant francilien sur deux.

## Le regard des Directeurs et des Présidents

- **La prise en compte de nouveaux besoins sociaux :**

Les Caf se sont toujours vues confier la prise en compte de nouveaux besoins sociaux par les pouvoirs publics. Sur la période récente, on peut citer :

- La création en janvier 2017 de l'ARIPA, cette agence de recouvrement des pensions alimentaires qui propose depuis 2020 également un service d'intermédiation financière pour faciliter les relations entre parents séparés,
- La question des aidants familiaux grâce à l'AJPA (allocation journalière du proche aidant), créée en octobre 2020.

Ces différents exemples soulignent bien comment les Caf sont au plus près de la vie quotidienne de leurs allocataires, le versement des prestations étant de plus complété par une offre globale de services mobilisant aussi des travailleurs sociaux, le soutien à des équipements territoriaux et une offre de services numériques. "



**Gaëlle CHOQUER-MARCHAND**

*Directrice Générale  
de la Caf de Seine-et-Marne*



**François CHABERT**

*Président du Conseil d'administration  
de la Caf de Seine-et-Marne*

## Quelles évolutions pour le travail social depuis 30 ans ?

*par Éloïse LORÉ, Directrice Générale de la Caf des Yvelines et  
Sophie BARROIS, Présidente du Conseil d'administration de la Caf des Yvelines*

" Depuis toujours, l'accès aux droits constitue la première finalité du travail social. La volonté de la branche famille a été de créer une identité propre au travail social Caf en articulation avec les conseils départementaux.

Dans un contexte économique et social en permanente mutation (augmentation du chômage, transformation des structures familiales...), le travail social des Caf a évolué au fil des années et a été marqué par la mise en place de nouvelles politiques, prestations et aides.

En parallèle, les diversités de chaque territoire ont un impact sur les modèles d'organisation des services de travail social au sein des Caf. Ces modèles offrent des déclinaisons différentes d'une Caf à une autre (rattachement des travailleurs sociaux aux centres sociaux, mise en place d'antennes de proximité, création d'un service d'intervention sociale...). A ce jour, l'ensemble des Caf de France emploie des travailleurs sociaux.

En 2009, une évolution marque le travail social qui, désormais, prolonge l'intervention des Caf au-delà des aspects de gestion des droits administratifs et offre un accompagnement global des familles, complétant le rôle d'accueil et de conseil assumé au quotidien par les gestionnaires conseils allocataires. La mise en œuvre de parcours nationaux, comme le parcours séparation, intensifie la volonté de la branche famille de questionner la place du travail social. Cette approche place au cœur des pratiques la transversalité et l'ambition de « se mettre à la place de la famille », afin d'identifier leur besoin et d'y répondre au mieux.

Si chaque territoire présente ses propres spécificités, le travail social repose depuis 2019 sur un socle commun. Cette nouvelle doctrine du travail social fixe désormais un socle national d'interventions sociales (redéfinition des populations cibles et des territoires d'interventions, nouveaux partenariats, rénovation des offres, démarche pro-active, uniformisation des pratiques professionnelles), en cohérence avec les objectifs de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. En complément de cette offre nationale, chaque Caf peut déployer ses propres offres locales adaptées aux besoins des familles et du territoire.

Adossé aux prestations, le travail social a ainsi pour finalité même d'assurer un accompagnement individuel et/ou collectif vers l'autonomisation des personnes en situation de vulnérabilité, avec une approche globale de la personne, associant écoute sociale, étude approfondie des droits, orientation et passage de relais vers les partenaires si nécessaire, et ce dans une logique de parcours attentionnés. "



**Éloïse LORÉ**  
*Directrice Générale  
de la Caf des Yvelines*



**Sophie BARROIS**  
*Présidente du Conseil d'administration  
de la Caf des Yvelines*

## Le regard des Directeurs et des Présidents

### Quelle est la principale évolution des métiers en Caf depuis 30 ans ?

*par Guillaume LACROIX, Directeur Général de la Caf de l'Essonne et Gilbert LATOUR, Président du Conseil d'administration de la Caf de l'Essonne*

" Il est difficile de réduire ces 30 dernières années à une seule évolution principale, mais nous pouvons en relever deux qui ont très largement fait évoluer tous les métiers.

La première, c'est l'évolution des outils de communication. Il y a 30 ans, il y en avait trois. Aujourd'hui, au papier, à l'accueil et au téléphone, sont venus s'ajouter le courriel, les SMS, les tchats, les réseaux sociaux, les sites internet, la visio... les attentes de nos allocataires et de nos partenaires ont donc logiquement suivi ces évolutions et tous nos métiers s'y sont adaptés, avec la volonté de maintenir la relation humaine.

La deuxième c'est le développement considérable des échanges de données, qui visent autant à faciliter les démarches des allocataires et qu'à mieux maîtriser les risques.

Nous avons réussi à prendre les virages successifs, sans perdre notre boussole : apporter un service de qualité qui s'adapte à l'évolution des besoins de nos allocataires et de nos partenaires.

Tout cela ne serait pas possible sans nos collaborateurs, que nous accompagnons dans cette évolution permanente des savoirs, des compétences, des expertises en mettant au cœur de leurs enjeux les besoins des allocataires et des partenaires. "



**Guillaume LACROIX**  
*Directeur Général  
de la Caf de l'Essonne*



**Gilbert LATOUR**  
*Président du Conseil d'administration  
de la Caf de l'Essonne*

## Pourquoi pas une nouvelle Caf RP aujourd'hui ?

*par Caroline GUGENHEIM, Directrice Générale de la Caf des Hauts-de-Seine et  
Fabrice DORIN, Président du Conseil d'administration de la Caf des Hauts-de-Seine*

" La Caf RP a disparu en 1991 pour laisser place à sept Caf, soit huit en Île-de-France avec la Caf de Seine-et-Marne, de façon à ce que l'entité départementale devienne le lieu d'ancrage des Caf, favorisant ainsi la proximité avec les publics.

Toutefois, des mutualisations et des coopérations se sont mises en place et fonctionnent pour alléger les charges ou pour apporter une réponse experte aux allocataires. Les outils numériques déployés en direction des publics et les outils collaboratifs utilisés par les équipes le permettent facilement et le travail en réseau s'en trouve grandement facilité.

Dès lors, le retour à un échelon régional n'a pas de sens aujourd'hui.

Bien sûr, la recherche d'une optimisation des fonctionnements se poursuit mais avec toujours le même souci d'une réponse de proximité en direction de nos publics, notamment les plus fragilisés, et de nos partenaires, sans oublier la qualité de vie de nos collaborateurs. "



**Caroline GUGENHEIM**  
*Directrice Générale  
de la Caf des Hauts-de-Seine*



**Fabrice DORIN**  
*Président du Conseil d'administration  
de la Caf des Hauts-de-Seine*

# Le regard des Directeurs et des Présidents

## Comment le numérique a-t-il transformé l'organisation au sein des Caf ?

*par Pascal DELAPLACE, Directeur Général de la Caf de la Seine-Saint-Denis et  
Philippe SCARFOGLIERO, Président du Conseil d'administration  
de la Caf de la Seine-Saint-Denis*

" Le numérique est aujourd'hui omniprésent dans la vie quotidienne des Caf, qui se sont acculturées aux nouvelles technologies (électronique, logiciels, applicatifs...) depuis plusieurs années pour repenser et moderniser leur relation de service.

L'augmentation de la demande sociale et des attentes des allocataires et des partenaires à l'ère du numérique ont poussé les Caf à accélérer leur transition numérique, d'abord en s'attelant à des processus de dématérialisation avec le passage à la GED pour optimiser et fiabiliser la gestion des flux entrants. Puis en œuvrant à la mise en place de nouveaux outils pour relever ses enjeux de production et de performance.

Les simulations de droits sur Caf.fr, les demandes de prestations en ligne, le développement de l'acquisition dématérialisée de l'information directement auprès des allocataires, la récupération des données auprès de tiers de confiance et le développement des traitements automatisés et sécurisés illustrent, d'une part, les réformes innovantes entreprises par les Caf à l'aide du numérique pour répondre à de nouveaux besoins et, d'autre part, la transformation des métiers induite par l'empreinte du numérique dans leur organisation.

Ainsi, le numérique a transformé l'organisation des Caf non seulement dans la relation avec leurs allocataires et partenaires notamment grâce à :

- une diversification des modes de contact (accueil physique ou visio guichet) qui conduit à actualiser régulièrement la doctrine accueil,
- l'arrivée des téléservices pour les allocataires et les partenaires.

Mais également dans son organisation interne avec leurs collaborateurs. La migration vers Office 365 est un exemple récent d'une transformation organisationnelle pour les Caf : travail à distance, outils collaboratifs favorisant le collectif, management visuel (etc.) qui demeurent des nouveautés importantes compte tenu de la situation sanitaire qui favorise une organisation distancielle. "



**Pascal DELAPLACE**  
*Directeur Général de la Caf  
de la Seine-Saint-Denis*



**Philippe SCARFOGLIERO**  
*Président du Conseil d'administration  
de la Seine-Saint-Denis*

## « Que reste-t-il de la Caisse d'allocations familiales de la Région Parisienne ? »

*par Robert LIGIER, Directeur Général de la Caf du Val-de-Marne et  
Christian CALDÉRINI, Président du Conseil d'administration de la Caf du Val-de-Marne*

" Que reste-t-il de la Caisse d'allocations familiales de la région parisienne, mais aussi avant elle de la caisse centrale d'allocations familiales, constituée de services centraux et de circonscriptions administratives sans personnalité juridique et sans autonomie financière, qui a étendu son influence sur une région façonnée par les départements de la Seine et de Seine-et-Oise, dont les nouveaux contours seront redessinés en 1964. La Caisse d'allocations familiales de la Région Parisienne y puisera sa nouvelle identité. Son assise juridique, acquise par décret du 13 juillet 1973, inscrira sa couverture sur l'ensemble de la région, à l'exclusion du département de la Seine-et-Marne.

De sa dissolution actée par décret du 2 octobre 1990, naîtront sept caisses d'allocations familiales dans la région parisienne par arrêté du 10 décembre 1990. Elles demeureront liées par leur histoire : quelle région peut s'enivrer d'avoir construit autour d'une spécificité géographique sept nouvelles entités composées, de plus, de services communs et qui feront de la mutualisation de leurs ressources, dans les domaines de la formation, de l'informatique, de l'archivage, des établissements de vacances, des études, et de l'association de leurs instances consultatives, la conférence des présidents et le comité des directeurs, un héritage qui les unit indéfectiblement. Rejointes, dès lors, pour l'animation de certains services par la Caisse d'allocations familiales de Seine-et-Marne, elles puisent entre elles des sources pour avancer dans une région, l'Île-de-France, au particularisme très fort.

« Que reste-t-il de tout cela... » trente ans après ? Des conseils d'administration, des équipes de direction, des personnels mobilisés dans cet environnement de la branche famille où l'on aime à rappeler les valeurs de solidarité, d'universalité et de cohésion sociale qui animent nos fonctionnements et qui nous rendent solidaires.

Trente ans après, une occasion de se retourner sur ce passé et de regarder ensemble un avenir qui se profile avec tant d'incertitudes."



**Robert LIGIER**  
*Directeur Général  
de la Caf du Val-de-Marne*



**Christian CALDÉRINI**  
*Président du Conseil d'administration  
de la Caf du Val-de-Marne*

# Le regard des Directeurs et des Présidents

## Comment les Caf accompagnent les évolutions des modèles familiaux ?

*par Christelle KISSANE, Directrice Générale de la Caf du Val-d'Oise et  
Paulette GIRARD, Présidente du Conseil d'administration de la Caf du Val-d'Oise*

Au fil des dernières décennies, les modèles familiaux ont évolué et la façon de faire famille s'est diversifiée et complexifiée. Au cours de sa vie, chaque membre de la famille, successivement enfant, adolescent, adulte, parent sera confronté de plus en plus souvent à des structures familiales différentes.

Le regard que les Caf posent sur les familles les a conduites à s'adapter et à accompagner ces évolutions. Administrativement d'abord, en s'affranchissant dès le début des années 2000 du traditionnel M et Mme dans l'entête des courriers pour prendre en compte les couples de même sexe.

Réglementairement ensuite, en adaptant la règle aux nouveaux modes de vie. Dès 1976 est posée la première brique du soutien aux monoparents avec la création de l'allocation parent isolé qui évoluera vers le Rsa majoré en 2009. En 2007, c'est l'apparition de la prise en compte de la garde alternée pour les allocations familiales. La dernière nouveauté est la mise en place en 2020 de l'intermédiation financière pour le recouvrement des pensions alimentaires. Un dispositif qui permet de sécuriser les paiements mais surtout d'apaiser la relation entre les parents.

Dans sa politique familiale enfin, avec l'apparition et la place grandissante du soutien à la parentalité. L'enjeu est celui de la relation : enfant-parent, parent-parent, enfant-beau-parent, fratrie recomposée. Comment favoriser et préserver ce lien ? Comment accompagner les ruptures ? Par l'action sociale et plus particulièrement le travail social, les Caf ont su développer des politiques proactives et préventives pour anticiper les difficultés rencontrées par les familles et les aider à surmonter les changements de situation qui peuvent être déstabilisants.

Pour réussir cette adaptation constante, les Caf se sont appuyées sur leur réseau partenarial avec les autres institutions, les associations. Ce partenariat qui fonctionne dans la réciprocité, la co-construction et la coopération, est formalisé au sein des schémas départementaux des services aux familles. Devenus la clé de voûte des politiques familiales, ils sont aussi le point d'articulation avec les politiques publiques qui s'y rattachent.



**Christelle KISSANE**  
*Directrice Générale  
de la Caf du Val-d'Oise*



**Paulette GIRARD**  
*Présidente du Conseil d'administration  
de la Caf Val-d'Oise*

# L'histoire de la Caf de la Région Parisienne



Accueil Caf RP - Paris  
années 60

**1972**

Dissolution du Conseil d'administration de la Caisse centrale d'allocations familiales de la région parisienne



Le Minitel, une première liaison dématérialisée entre la caisse et les familles

**1946**

Création de la Caisse centrale d'allocations familiales de la Région Parisienne (CCAFRP)

**1974**

Création de la première unité de gestion déconcentrée à Maisons-Alfort

**1950**

**1960**

**1970**

**1980**

**1990**

**1955-1959**

Construction de la Tour Lopez

**1973**

Caisse d'allocations familiales de la région parisienne

**1990**

Un décret prévoit la mise en place de caisses d'allocations familiales départementales au sein de la région parisienne, au moment du renouvellement du Conseil d'administration



Guichet mobile  
de la CCAFRP

## 1946-1972

La CCAFRP regroupait les départements de la Seine et de la Seine-et-Oise de l'époque, mais pas la Seine-et-Marne. Pendant près de trente ans, la caisse, qui comptera jusqu'à 8 000 salariés, va assurer la gestion et le service des prestations familiales, ainsi que de l'action sociale. Les difficultés liées à une trop grande centralisation de cet organisme ont cependant mené à repenser l'organisation territoriale de la Caisse. Les équipes de la CCAFRP étaient réunies au sein du siège historique situé rue Viala à Paris. Il fallait très vite trouver un moyen de raccourcir les délais de traitement des pièces justificatives et de désengorger les guichets et les permanences administratives. Au début des années 1970, les guichets du siège recevaient chaque jour près de 1 500 visites et les permanences administratives entre 11 000 et 15 000 visites pour les sept départements de la région parisienne. Cette situation, extrêmement tendue, sonnera le glas de la CCAFRP et la mise en place de la Caf de la Région Parisienne pour mettre en place une déconcentration des moyens avec notamment la mise en place de nouvelles unités de gestion sur l'ensemble du territoire.

# L'histoire de la Caf de la Région Parisienne

## Le contexte

L'année 1973 a marqué un tournant avec la création de la Caisse d'allocations familiales de la région parisienne (CAF RP). Cette nouvelle organisation visait notamment à se rapprocher des bénéficiaires qui, jusque-là, pouvaient être amenés à faire de longs déplacements. Dans chacun des sept départements de la région parisienne deux circonscriptions administratives sont créées pour servir de cadre à la gestion des dossiers de prestations légales et, plus progressivement, de l'action sociale. Dans un second temps, les départements de Paris et des Yvelines seront dotés d'une troisième circonscription administrative. Cette nouvelle organisation de la caisse a donné lieu aux opérations immobilières nécessaires à l'implantation des unités de gestion placées au service de chaque circonscription administrative. Dans chaque unité de gestion fonctionnent les services d'accueil, de traitement des dossiers de prestations, la vérification comptable, l'action sociale et l'administration générale. Pour une

question d'efficacité, ces lieux d'implantation sont alors choisis en fonction de critères comme la densité des familles allocataires et la facilité d'accès. La déconcentration effective prendra une dizaine d'années et sera effective en 1985.

## Liste des unités de gestion

- Paris : Viala - Nationale - Laumière - Dessous-des-Berges (site utilisé à titre expérimental)
- Yvelines : Saint-Quentin - Saint-Germain-en-Laye - Mantes-la-Jolie
- Essonne : Évry - Arpajon
- Hauts-de-Seine : Nanterre - Clamart
- Seine-Saint-Denis : Rosny-sous-Bois - Tour Pleyel à Saint-Denis
- Val-de-Marne : Créteil - Champigny
- Val-d'Oise : Cergy-Pontoise - Garges-Lès-Gonesse



Une page se tourne...  
J. Lavalée annonce la  
départementalisation

**18 ANNEES AU SERVICE DES FAMILLES  
DE LA REGION PARISIENNE**



## Le 2 avril 2021, la Caf de la Seine-Saint-Denis a fêté ses 30 années d'existence.

Si les femmes et les hommes qui font la Caf ont beaucoup changé depuis 1991, les missions de la Caf restent inchangées.

Ainsi, la Caf accompagne les moments importants de la vie des familles : des prestations aident à financer l'éducation et les loisirs de leurs enfants ; d'autres aides facilitent l'accès au logement ; enfin, des aides existent pour accompagner les personnes isolées ou démunies.

Des dispositifs d'action sociale complètent ces prestations : accompagnement social individuel ou collectif par des travailleurs sociaux, actions de prévention et d'information auprès des familles, versement d'aides financières individuelles pour les familles à revenus modestes. La Caf participe également au financement de différents équipements tels que crèches, centres de loisirs, lieux d'accueil enfants-parents...



# Les faits marquants de la Caf de la Seine-Saint-Denis

**1991** : Installation du Conseil d'administration de la Caf de la Seine-Saint-Denis

**1991** : 1<sup>ère</sup> équipe de direction et managers stratégiques de la Caf de la Seine-Saint-Denis



**1993** : Inauguration du site de Noisy-le-Grand (Arcades)



**1994** : mise en place du serveur vocal régional Allocaf

**1997** : Début du passage au modèle national CRISTAL de traitement des prestations en temps réel

**2000** : ouverture des pages locales sur Caf.fr



**2001** : équipement des bornes interactives sur Rosny et St Denis, et de mini bornes sur les PAE de Bobigny, La Courneuve et Noisy-le-Sec



**2002** : ouverture de la rubrique Dialogue qui permet aux internautes et usagers du minitel de poser 1 question en direct, réponse en 72h

**2003** : numéro unique commençant par 0820 puis 0810 en 2010

**2004** : fermeture de 3615 Caf

**2006** : Inauguration du nouveau siège à Bobigny



**2008** : expérimentation du Rsa sur le territoire de Seine-Saint-Denis : Aulnay, le Blanc-Mesnil, Clichy-sous-Bois, Livry-Gargan, Montfermeil et Sevran



**2008** : ouverture des agences familles (AGF)



**2009** : déménagement de l'AGF de Noisy dans l'immeuble Le Descartes



**2009** : création de l'ADDAI, Agence départementale de développement et de l'accueil individuel (inaugurée en mai 2010)



**2010** : refonte du Caf.fr

**2010** : mutualisation de l'éditique de la branche Famille

**2010** : fusion des directions des prestations et de l'action sociale et mise en place de l'offre globale de service

**2013** : 1<sup>ère</sup> certification ISO 9001 de la caisse



Offre de service aux allocataires et aux partenaires

**2014** : promotion des téléservices

**2014** : novembre, ouverture de l'AGF de Saint-Denis (déménagement de Pleyel)



**2014** : ouverture de l'AGF d'Aulnay-sous-Bois



**2014** : le CDR rejoint la Caf de la Seine-Saint-Denis



**2015** : juillet fin du Créatif (entité regroupant les équipes de l'informatique et de l'éditique) les personnels informatiques relèvent de la DSI Cnaf, l'atelier éditique reste attaché à la Caf dans le cadre du SNGE



**2015** : réouverture de l'agence familles de Noisy-le-Grand après travaux



**2016** : signature de la convention Lire, Ecrire, Grandir avec le Salon du livre et de la presse jeunesse



**2016** : signature de la Convention territoriale globale avec le Conseil départemental



**2017** : inauguration des nouveaux locaux du Safire (service qui assure la gestion des flux entrants)



**2018** : visite de Isabelle Sancerni, Présidente de la Cnaf sur le site de Saint-Denis



**2019** : présentation du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2018-2022



**2020** : mise en place des machines Opex au Safire



**2020** : forum d'accès aux droits



**2020** : distribution de PC en partenariat avec Emmaüs Connect dans le cadre d'une opération d'inclusion numérique.

**2021** : visite des travaux des futurs locaux du SNGE sur le site de Noisy-le-Grand Shamrock



**2021** : 1<sup>ère</sup> réunion générale du personnel, 700 agents sont connectés via Teams

**2021** : mise en place de Caf Avenir, le projet d'entreprise de la Caf



*Guichets de Pleyel - 1996*



*Fête de la Sainte-Catherine - Pleyel - 1996*



*Bâtiment de Rosny-sous-Bois - 1998*



*Bureau à Noisy-le-Grand - 1998*



*Pleyel - 2004*



*Cérémonie des médaillés - 2007*



*Course La Parisienne - 2010*



*Signature du Schéma départemental petite enfance et parentalité et visite de la crèche Léon Blum de Bondy - 2014*

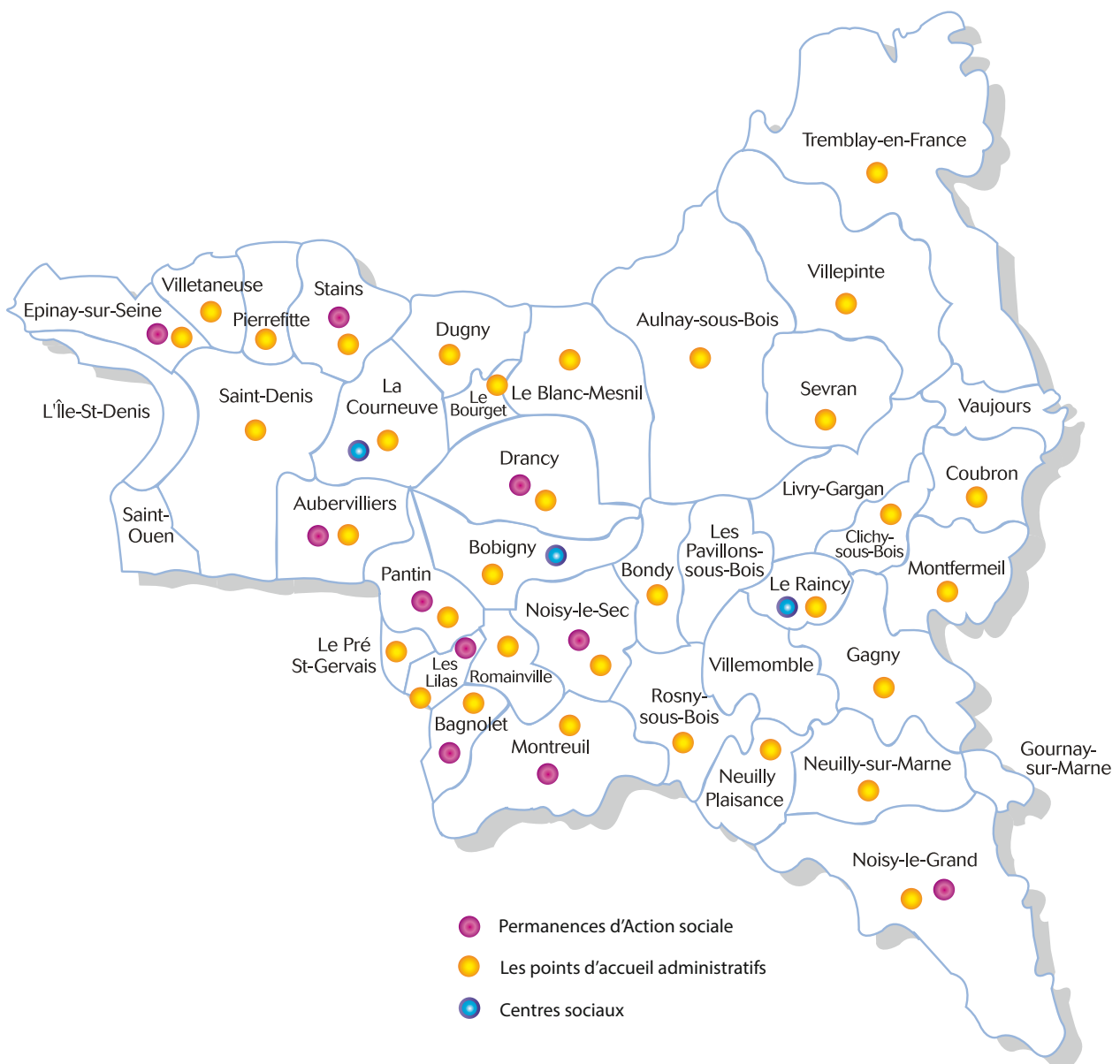


*Cérémonie de remise des diplômes (et des médailles) - 2013*



# Présence de la Caf sur le département en 1991

- ▶ Les Permanences d'action sociale en 1991
- ▶ Les points d'accueil administratifs en 1991
- ▶ 3 centres sociaux en gestion directe

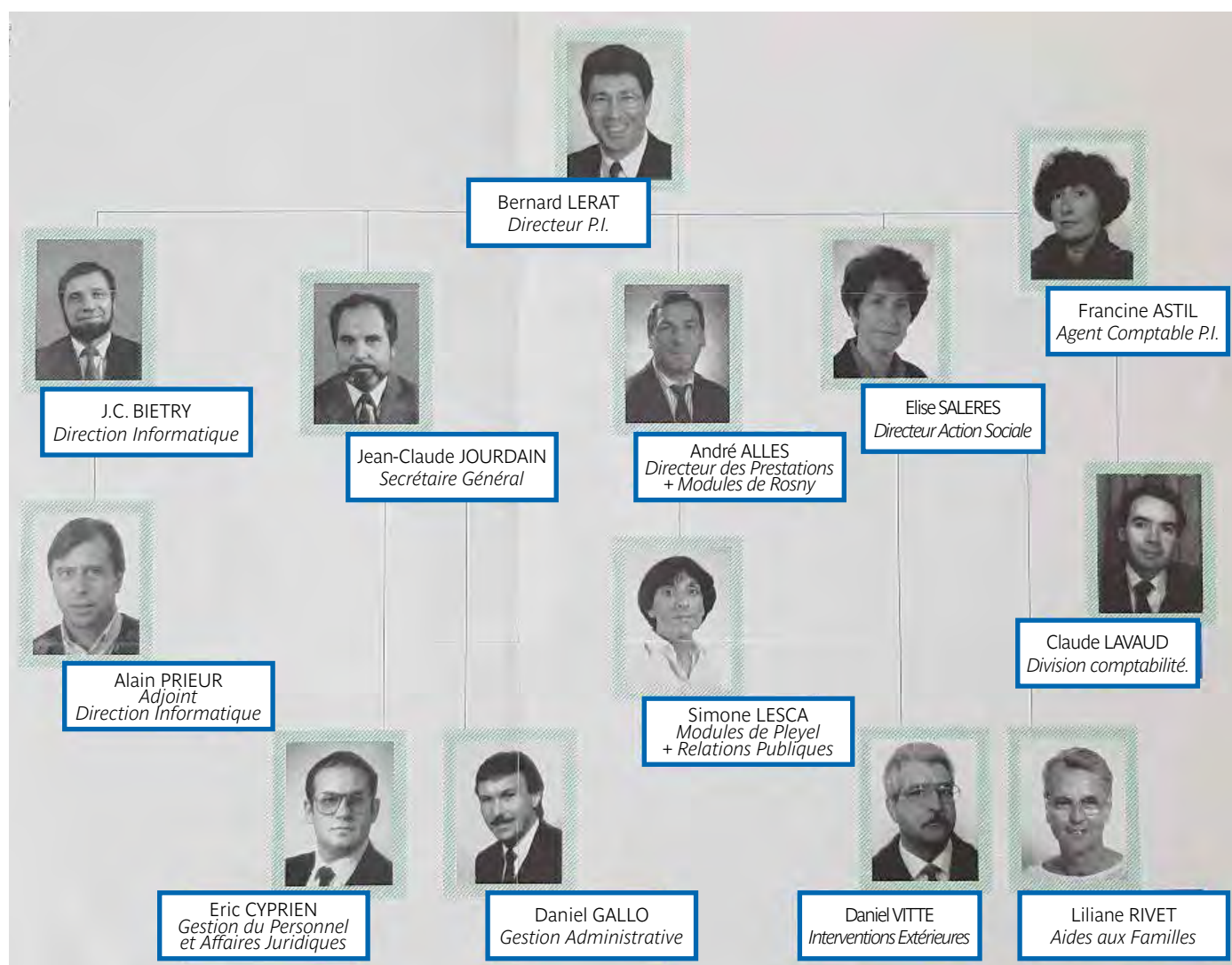


# Présence de la Caf sur le département en 2021

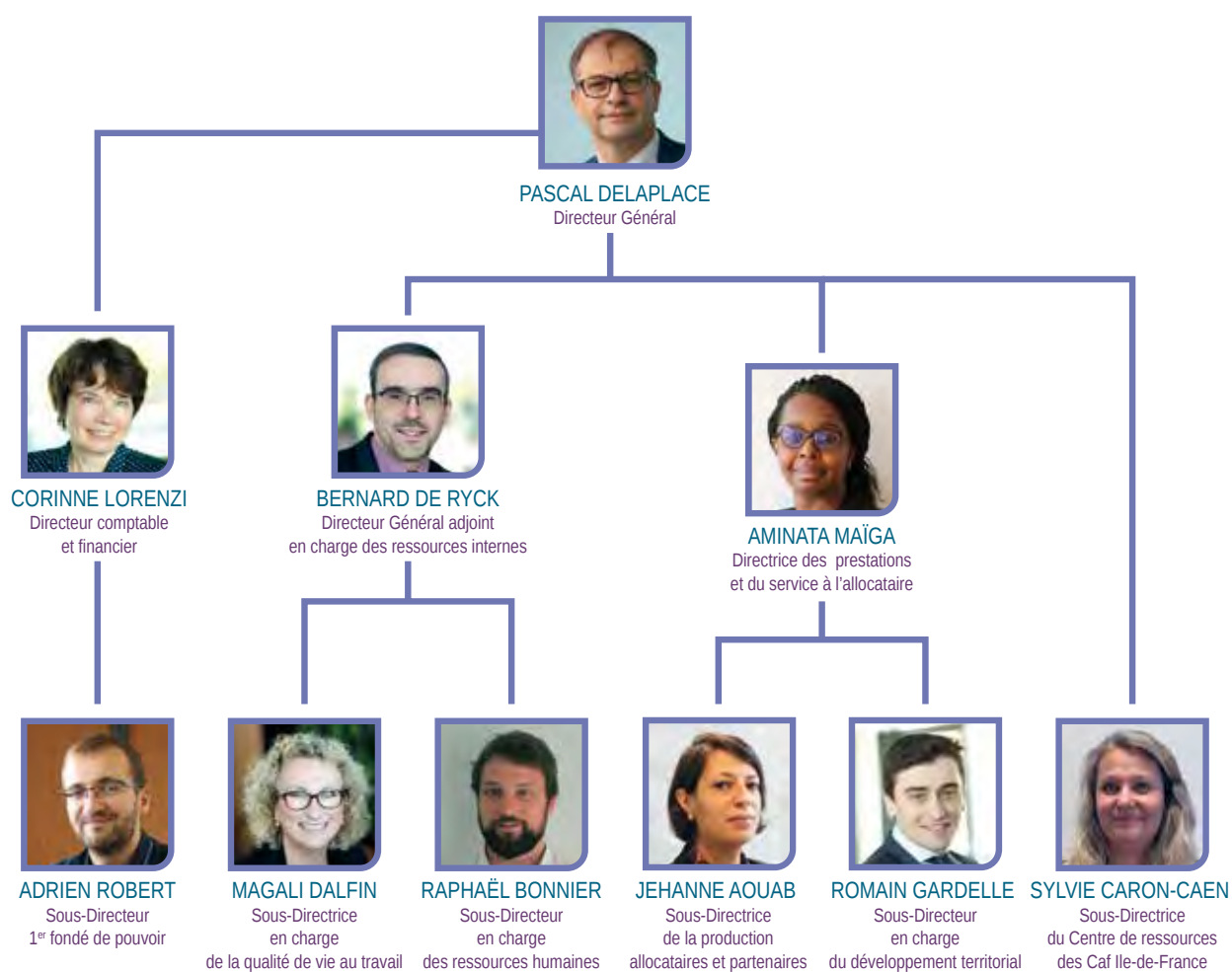
- ▮ 5 agences familles
- ▮ 2 centres sociaux en gestion directe
- ▮ 29 points numériques Caf chez des partenaires



# Organigramme 1991



# Organigramme 2021



## La gouvernance

### Les présidents du Conseil d'administration



Michel Langlois  
1991 – 2005



Jean-Pierre Tourbin  
2006 – 2018



Philippe Scarfogliero  
depuis 2018

### Les directeurs généraux



Bernard Lerat  
1991 – 1993



Alain Auger  
1993 – 2005



Tahar Belmounès  
2006 – 2019



Pascal Delaplace  
depuis 2019

### Les agents comptables



Jean-Claude Cordier  
1991 – 1997



Jean-Pierre Vignaud  
1998 – 2005



Corinne Lorenzi  
depuis 2006

## ► Chiffres-clés 1991/2020 de la Caf de la Seine-Saint-Denis

|                                                                                     |                                       | 1991            | 2021          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|---------------|
|    | NOMBRE D'HABITANTS                    | 1 381 197       | 1 670 149     |
|    | NOMBRE D'ALLOCATAIRES                 | 200 502         | 392 035       |
|    | MONTANT VERSÉ DES PRESTATIONS LÉGALES | 1 051 003 357 * | 2 689 140 124 |
|    | MONTANT VERSÉ EN ACTION SOCIALE       | 60 545 170 *    | 231 014 224   |
|   | NOMBRE DE STRUCTURES PETITE ENFANCE   | 260             | 354           |
|  | NOMBRE DE SALARIÉS                    | 1 056           | 1 089         |
|  | NOMBRE DE COURRIERS REÇUS             | 707 686         | 4 194 931     |
|  | NOMBRE DE VISITES À L'ACCUEIL         | 173 769         | 431 274       |
|  | AIDES AU LOGEMENT                     | 276 837 603 €   | 604 108 871 € |
|  | RMI/RSA                               | 77 576 540 €    | 764 114 400 € |
|  | AAH                                   | 52 808 889 €    | 298 489 852 € |

### Chiffres 1991 en francs (convertis en euros dans le tableau) :

Aides au logement : 1 206 809 132

RMI : 338 176 881

AAH : 230 208 070

\* convertisseur Francs 1991 /Euros 2020 Insee <https://www.insee.fr/fr/information/2417794>

## Ils ont connu la Caf de la Région Parisienne



**MARIE-FRANÇOISE  
TERROL,**  
Assistante de direction  
Caf de Paris

### *Que faisiez-vous en 1991 ?*

Je vous parle d'un temps que les moins de 30 ans ne peuvent pas connaître. La Caf en ce temps-là c'était la rue Viala !

Je suis entrée à la Caf de Paris en 15 mars 1982. Une connaissance m'avait parlé d'un emploi à la Caf ; j'ai pris l'avion de Corse, où je vivais, pour passer l'examen d'entrée à la Caf. C'était mon premier travail, j'arrivais de province et j'étais perdue

dans cette immense ville, ça été très compliqué. J'étais venue pour quelques mois en me disant que j'allais bientôt rentrer chez moi. Au début, la vie parisienne m'a beaucoup plu, tout était nouveau, le milieu culturel était fabuleux et Paris c'est quand même Paris. De mois en mois, je me suis installée et j'y ai fait ma vie.

En 1982, je suis entrée au service du personnel. Il y avait beaucoup d'embauches pour les travaux de masse et par le fait, beaucoup de contrats de travail à établir, traitement des mutations, des congés maternités, beaucoup de mouvements du personnel. Les jeunes étaient embauchés pour ce qu'on appelait des travaux de masse : travaux d'écriture, classement des jaquettes\* en prestations, etc. Les dossiers allocataires arrivaient par pneumatiques à l'accueil auprès des permanenciers, puis repartaient par pneumatique pour classement. J'ai suivi une formation pour travailler au service de la paye ; c'était un service très important. Nous gérons environ 6000 salariés à la Caf RP.

Je suis restée à la paye jusqu'en 1989 puis j'ai été affectée à l'administration technique du personnel en 1990 à la Caf de Paris.

### *Comment avez-vous vécu cette départementalisation à l'instant T ?*

Tout le monde commençait à être affecté à une

caisse départementale. Les ouvertures se sont faites progressivement, les collègues partaient petit à petit.

En 1991, à l'ouverture de la Caf de Paris, j'ai été affectée au secrétariat des assistantes sociales et du médecin du travail en assurant un mi-temps avec l'administration technique du personnel. La direction a fait le maximum pour respecter les vœux de chacun, mais tout le monde n'a pas pu être satisfait. J'estime que j'ai eu de la chance, j'ai pu rester à Paris où j'habitais.

### *Quel regard portez-vous sur l'évolution de la Caf depuis 30 ans ?*

Avant 1991, il s'en est passé des choses. Je dirais qu'on avait des personnages hauts en couleur à la Caf de Paris ; l'ambiance était différente. Par exemple, on avait des moments de convivialité, comme la Sainte-Catherine et la Saint Nicolas pour les célibataires femmes et hommes ; c'était une institution. Personne ne travaillait ce jour-là, on faisait une grande fête dans le service de la Catherinette, on lui faisait un chapeau vert et jaune et chacun apportait un plat à partager. Les directeurs passaient dans les services pour fêter les Catherinettes. Elles étaient reçues par le directeur général, avec des remises de bouquets de fleurs. C'était un grand moment. Cela n'empêchait pas le travail, mais on tenait à ces fêtes, et tout se faisait dans la bonne humeur.

Nos outils ont beaucoup évolué. J'ai commencé à travailler sur une machine à écrire avec un ruban. L'outil informatique a été un fabuleux progrès. Quand on a eu la machine avec le correcteur intégré, c'était déjà formidable, même si ça paraît archaïque maintenant. La gestion des dossiers allocataires par informatique a été un progrès immense : plus besoin de manipuler les microfilms (jaquettes) où étaient stockés les éléments du dossier. Quand l'ordinateur est arrivé, les plus anciens ont eu un peu de mal, mais l'ensemble du personnel y a trouvé son compte, ça facilitait tellement la vie. Il y a eu beaucoup de solidarité, des cellules d'appui se

sont spontanément mises en place, chacun aidait chacun.

### *Comment imaginez-vous la Caf dans le futur ?*

Jusqu'à la crise sanitaire je n'imaginai pas de changements notables. Une évolution des techniques informatiques certes, mais j'étais loin d'imaginer une vulgarisation aussi rapide du télétravail.

Cette période, de confinement a certainement anticipé une façon de travailler qui paraît maintenant inéluctable et les nouveaux outils de communication ont pris une place indéniable dans le relationnel. Je crains juste maintenant qu'on me dise « tiens tu es mieux qu'en Teams ... ou l'inverse ! » Néanmoins tous ces outils sont révolutionnaires.

Dans 10 ans, je vois la Caf encore plus informatisée, sûrement d'autres façons de travailler,

peut-être réellement regroupée avec d'autres institutions afin de faciliter encore davantage le service à l'allocataire. Sûrement un peu dépeuplée, en raison peut-être aussi une extension du télétravail, avec peut-être un peu moins de contacts humains, sauf si chacun maintient le lien social, mais je ne serai plus là pour vivre ça. Je dois beaucoup à la Caf de Paris j'y ai passé de très belles années, d'autres un peu moins bien, mais j'y suis quand même restée en y faisant de très belles et marquantes rencontres.

*\* Une jaquette, appelée aussi microfilm, était un support sur lequel on enregistrait/archivait les données. On les ouvrait à l'aide d'une visionneuse. Un service était chargé d'y enregistrer les informations. Chaque allocataire avait son dossier sur jaquette.*



**NATHALIE PIGNET,**  
Technicienne comptable  
Caf de l'Essonne

### *Que faisiez-vous en 1991 ?*

En 1991, j'étais Technicien conseil prestations au sein de la Caf RP à la réserve Opérationnelle. Ce poste avait la particularité de permettre une grande mobilité au sein des Caf qu'elles soient en Ile de France ou en province mais aussi dans des régimes particuliers tel que celui de la Ratp par exemple ! L'enjeu pour l'équipe était de se mobiliser rapidement pour intervenir et résorber le retard des organismes demandeurs !

### *Comment avez-vous vécu cette départementalisation à l'instant T ?*

Dans ma carrière, la départementalisation a été un d'abord était un choc car mon service auquel j'étais attachée a été dissout. Ensuite, elle a été pour moi une double opportunité celle d'intégrer la Caf de l'Essonne et de changer de métier en devenant comptable à la Gfc (gestion comptable et financière).

### *Quels avantages pour une Caf départementalisée*

La départementalisation a amené un vent de modernité avec notamment les changements d'outils, la généralisation de l'informatique, la mise en place de nouvelles procédures ou de façons d'aborder les projets.

La Caf de l'Essonne a évolué à fréquence régulière au même rythme que la société. Nous avons donc fait preuve d'adaptation, de remise

## Ils ont connu la Caf de la Région Parisienne

en question et d'une volonté à toute épreuve de proposer un service toujours de qualité.

Toutes ces évolutions permettent d'être solide quand une crise survient telle que nous l'avons tous vécu ces derniers mois. L'organisation est à la fois robuste et souple permettant de nouvelles évolutions comme le télétravail généralisé et la dématérialisation des échanges.

### *Comment imaginez-vous la Caf dans le futur ?*

A l'heure où je pars en retraite, j'ai à cœur que la Caf prenne trois orientations :

Tout d'abord, que la Caf de l'Essonne privilégie

pour sa communauté de travail la convivialité et les échanges entre les collègues qui sont pour moi l'essence même de l'identité de l'organisme.

Puis, de continuer à incarner un service public de proximité résolument humain tout en accompagnant les évolutions technologiques

Enfin, j' imagine que le futur de la Caf ne passera pas sans des liens étroits avec les autres Caf. Il existe déjà des passerelles entre elles. Ces liens sont essentiels, car ensemble nous sommes plus fort.



**SYLVIE GARANDEL,**  
Conseillère  
en développement de  
projets - Pilote relation  
téléphonique / prévention  
des indus  
Caf de la Seine-Saint-  
Denis

### *Que faisiez-vous en 1991 ?*

Au moment de la départementalisation, je travaillais à la Caf RP au poste de secrétaire du service de sécurité à Viala. Le site de Paris, qu'on appelait Bâtiment A, était un immeuble de grande hauteur avec des obligations au niveau sécurité, d'où la présence 24h/24 d'une équipe de pompiers. Mes missions étaient la gestion des plannings des agents mais également l'organisation des exercices incendie auprès de tous les établissements Caf d'Ile-de-France, des centres sociaux et des permanences administratives.

### *Comment avez-vous vécu cette départementalisation ?*

Je l'ai bien vécue et choisie. J'ai profité de la départementalisation et de la possibilité offerte de partir sur les départements pour me rapprocher de mon domicile. C'est comme ça que

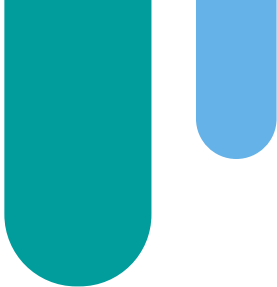
je suis arrivée à Rosny-sous-Bois.

Côté professionnel, la départementalisation m'a permis de me rapprocher des missions de la branche Famille en assurant l'accueil et l'accompagnement des familles lorsque je travaillais au centre social du Raincy, deux jours par semaine et à la direction des prestations le reste du temps.

### *Quel regard portez-vous sur l'évolution de la Caf depuis 30 ans ?*

A la mise en place de la départementalisation, les directions action sociale et production étaient deux entités bien distinctes. La Caf a évolué vers une approche globale des allocataires et renforcé la coordination entre les deux directions pour n'en faire qu'une, aujourd'hui appelée Direction des prestations et du service à l'allocataire. Elle permet une meilleure collaboration entre les différents acteurs action sociale, production et relation de service.

J'ai vu l'accueil évoluer. Outre le traitement des dossiers et la réponse téléphonique, le personnel allait également aux guichets, c'est comme cela qu'on appelait les accueils, alors que maintenant ce sont des métiers bien distincts.



Mais aussi, l'évolution de l'accueil physique avec la création des 5 agences familles sur le département et la mise en œuvre d'espace repéré suivant les besoins de l'allocataire : accueil et orientation, accompagnement à l'utilisation du Caf.fr, les rendez-vous personnalisés par les référents accueil ou les travailleurs sociaux.

En 30 ans, nous sommes passés du papier aux e-mails, aux téléprocédures, aux démarches en ligne. La revue Vies de famille et le guide allocataires sont maintenant en ligne. L'allocataire trouve désormais toutes les informations sur le Caf.fr et « mon compte » pour le suivi de son dossier.

J'ai vu la Caf évoluer en termes d'organisation, et notamment après une phase d'externalisation de la relation téléphonique, je l'ai vu réinternalisée. Mais aussi, la mise en place de la mutualisation du safire, de la réponse téléphonique ou des prestations. Un autre mode de fonctionnement qui doit rester transparent pour l'allocataire.

### *Comment imaginez-vous la Caf dans le futur ?*

Je l'imagine encore plus numérique.

La fiabilité de l'informatique sera l'enjeu fort du futur.

Les allocataires de demain seront plus autonomes aux outils numériques mis à disposition pour connaître leurs droits, gérer leur dossier et percevoir leurs prestations.

Le développement des téléprocédures et des traitements automatiques fera la Caf de demain.

Le télétravail prendra une plus grande part dans notre quotidien. L'enjeu du futur sera donc de créer de la synergie et de favoriser les échanges entre les équipes ainsi éloignées.

Le parcours de vie de l'allocataire sera pris en charge globalement par l'ensemble des partenaires institutionnels. Une démarche dans un service public entrainera la mise à jour de sa situation et de ses droits immédiatement et automatiquement auprès de toutes les autres administrations.

Les allocataires auront une image positive de la Caf.

J'espère que ma vision du futur ne restera pas qu'imaginaire...

## Ils ont connu la Caf de la Région Parisienne



**ISABELLE DEFOORT**

Chargée de mission  
RGPD et SS  
Caf du Val d'Oise

### *Que faisiez-vous en 1991 ?*

Je suis arrivée en 1986 à l'UG13 (Unité de gestion de Cergy). J'étais Conseillère en économie sociale et familiale, rattachée à l'action sociale, sur les communes d'Eragny-sur-Oise et Sannois.

Dans le Val d'Oise, il y avait deux unités de gestion, à Cergy et Sarcelles. Il y avait une responsable des conseillères, avec deux équipes différentes, dans chaque unité de gestion ; contrairement à

aujourd'hui, nous étions deux entités distinctes tout en étant rattachés à la Caf RP. Il y avait deux autres services à l'action sociale, celui des assistantes sociales et celui des travailleuses familiales. Tous les services étaient très séparés les uns des autres, c'était très cloisonné.

Dans notre service, Ecofa (économie sociale et familiale), nous étions 25 conseillères. Nous allions à l'UG 13 de Cergy tous les lundis. Nous intervenions essentiellement dans les centres sociaux de nos villes.

Nous étions là pour accompagner les ménagères, nous donnions des cours de cuisine, de couture, de soins aux enfants, de repassage, de tricot sur machine. En résumé, tout ce qui concernait la vie quotidienne, jusqu'à l'art floral ou les décorations de Noël. Les centres sociaux mettaient à notre disposition la cuisine ; pour la couture, les machines à coudre appartenaient à la Caf, ainsi que les fers à repasser et les machines à tricoter. Les femmes payaient une cotisation annuelle à la Caf pour bénéficier de tous ces cours.

Nous avions des sessions de formation à l'Ir-faf, rue Würst : de tricot sur machine, de couture par thématique en fonction des vêtements (pantalon, jupe...). J'ai moi-même donné des cours de couture auprès du personnel Caf. Les conseillères étaient réputées, nous faisons des

fiches de cuisine et une fois par an, nous nous réunissions et nous amenions des plats.

Nous nous réunissions aussi par thèmes pour concevoir les expositions à destination des familles. Nous avions une documentation dédiée, qui nous aidait à réaliser nos expositions. Nous utilisions des pochoirs, des feuilles cartonnées, du filmolux. Nous étions abonnées à Burda et nous avions des patrons. Chaque conseillère avait son Burda que nous propositions aux ménagères. Nous avions du papier-coupe, que nous vendions aux participantes lors des cours.

### *Comment avez-vous vécu cette départementalisation à l'instant T ?*

Nous l'avons vécu sans vraiment s'en rendre compte, parce que nous étions surtout à l'extérieur et déjà à Cergy. Petit à petit, il y a eu des réorganisations ; 8 modules ont été créés. Un responsable a été nommé par module qui rassemblait à la fois des Cesf et des As. Cela a été un bouleversement. Nous allions en réunion dans des locaux prêtés le plus souvent par les mairies, petits, humides, et peu chauffés. Nous n'avions pas de places attribuées, on s'arrangeait comme on pouvait. Il y a eu en même temps des désengagements : TISF, centres sociaux, crèches. Des conseillers techniques action sociale, des agents du service des psychologues et du service des gens du voyage sont arrivés sur les départements, alors qu'ils étaient tous à Paris.

### *Quel regard portez-vous sur l'évolution de la Caf depuis 30 ans ?*

De cette époque, je me souviens de beaucoup de papiers. Je vois encore les papiers pelures et des papiers carbone. Nous étions noyés dans la paperasserie, ce qui fait que nous ne pouvions pas tout lire. Par exemple, pour les offres d'emploi, c'était affiché dans le service, sur un panneau de liège. Toutes les infos étaient ainsi affichées.

Nous n'avions que peu de photocopieuses, elles coûtaient chères. Il fallait s'organiser pour faire des photocopies. Puis le métier a com-



mencé à changer, le Conseil général a cessé de conventionner les assistantes sociales de secteur, nous faisons moins de cours de cuisine et nous avons commencé à faire beaucoup d'actions collectives budgétaires, la population se paupérisait. Nos interventions collectives portaient sur des thèmes communs avec les assistantes sociales, des thèmes plus juridiques, sur les droits, le logement. Les besoins de la population évoluaient.

J'ai changé de métier vers 1995. Avec tous ces changements, une opportunité s'est présentée. J'avais du mal à supporter la précarité, la pauvreté de la population ; je ne voyais pas le résultat de mes interventions. J'ai pris des cours du soir pendant 7 ans et j'ai obtenu un DESA (Diplôme d'études supérieures appliquées en gestion et administration du personnel) du Cnam. J'ai fait mon stage de fin d'études à la Caf de Paris, où on sentait encore la culture de la Caf RP. C'était une atmosphère particulière. J'ai ensuite été embauchée aux ressources humaines à Cergy en 2003.

Pour l'action sociale, je pense qu'on s'est rapproché de nos allocataires, grâce au fait qu'on a eu notre propre conseil d'administration, ce qui a augmenté notre pouvoir de décision en matière d'action sociale. Il a eu une accélération des rythmes de travail, on prenait moins le temps d'échanger avec nos collègues de nos métiers. L'informatique a été une vraie révolution, les pools de sténodactylos ont disparu. On avait un comité d'entreprise important avec la Caf RP et soudain nous avons eu un petit CE. On a connu ensuite une individualisation

de la rémunération. Nous avons tous les ans des augmentations collectives. Nous avons eu un changement de public avec l'apparition des minima sociaux. Le personnel s'est précarisé également. Nous avons connu des réductions d'effectifs, une optimisation/réduction des coûts généraux. Le discours de rentabilité domine, ce qui n'est pas forcément négatif. La communication est plus fluide, plus transparente. On travaille plus en transversalité avec les services, ce qui est mieux. Du temps de la Caf RP, on avait un langage un peu militaire : on parlait de division par exemple. Les tenues vestimentaires ont changé. Nous avons des blouses pour laquelle nous avons une prime de blanchissage. Je trouve que la Caf aujourd'hui est un acteur essentiel de la société ; son rôle a changé, du fait de l'évolution de la société.

En 2020, j'ai changé à nouveau de métier. Je suis manager de la sécurité du système d'information et relais informatique et liberté.

*Comment imaginez-vous la Caf dans le futur ?*

Je pense qu'on va continuer à réduire les coûts. Au niveau de l'action sociale, on va poursuivre le désengagement du travail de terrain. Du coup, l'action sociale existera toujours, mais elle se limitera au financement des structures et à des aides financières individuelles, sur critères. On va continuer à mutualiser voire étendre ces mutualisations avec les Cnam. On aura de plus en plus de contacts virtuels, en interne et externe. Le pendant de ça, c'est qu'il va falloir renforcer la politique de la sécurité informatique.

# Ils viennent de rejoindre les Caf franciliennes



**MARION JARRET**

Référente parentalité -  
Coordinatrice animation  
de la vie sociale  
Caf de Seine-et-Marne

## *Que faites-vous à la Caf ?*

Je suis référente parentalité et coordinatrice de l'animation de la vie sociale depuis janvier 2021. Concrètement je m'occupe des structures d'animation de la vie sociale (CS et les espaces de vie sociale) conventionnés avec la Caf. Je coordonne le Schéma départemental d'animation de la vie sociale avec les partenaires signataires (la préfecture, le Département, l'Education nationale, les associations des maires, la Msa,

la Cnav et les 3 Fédérations d'éducation populaires) qui a été renouvelé en 2020. Je pilote les travaux et les projets prévus dans ce cadre, avec les acteurs associés. Je suis également référente pour la Caf de la Seine-et-Marne de l'Observatoire national Senacs (Système d'échange national pour les centres sociaux).

Je suis aussi référente parentalité sur 3 intercommunalités du département et j'accompagne les partenaires qui interviennent sur ce sujet (RAM, LAEP, CLAS, REAAP). J'accompagne les porteurs de projet dans leurs demandes d'agrément et de subventions ainsi que dans la mise en place concrète de leurs actions à destination des familles.

## *Pourquoi avez-vous rejoint la Caf ?*

J'occupais auparavant des fonctions dans une association qui accueille des réfugiés et demandeurs d'asile et assure des missions de médiation et de soutien aux gens du voyage. J'ai eu envie de changer d'activité tout en gardant cette dimension d'accompagnement social. Pouvoir travailler de manière coordonnée avec des partenaires m'a également donné envie de rejoindre la caisse. Cela me permet de m'investir dans le déploiement de projets variés et adaptés aux besoins du territoire.

Le poste que j'occupe me permet de développer des actions qui ont un impact concret et

tangible pour les populations. J'avais envie de relever un nouveau défi et de mettre mes compétences au service des habitants de mon département.

## *Quels avantages pour une Caf départementalisée ?*

En Ile-de-France, les départements ont des problématiques différentes. La Seine-et-Marne est un territoire contrasté mêlant zones rurales et zones très urbanisées. Les attentes de la population sont donc très hétérogènes.

Une Caf à l'échelle du département permet ainsi d'être plus proche du terrain et d'adapter nos projets pour qu'ils correspondent au mieux aux attentes et besoins des allocataires.

Le fait d'avoir des acteurs par Caf sur des thématiques précises permet de nouer des relations partenariales fortes et cela facilite la coordination des projets.

## *Comment imaginez-vous la Caf dans le futur ?*

J'imagine que l'activité de la Caf va prendre de l'ampleur, la société évolue et les besoins d'accompagnement sociaux sont grandissants.

J'espère que la Caf pourra mettre en place des actions sur-mesure dans le déploiement des politiques sociales nationales. Les CTG (Convention territoriale globale) permettront de personnaliser les actions déployées à l'échelle communale et inter-communale.

Les outils numériques permettent de faciliter les échanges mais parfois les canaux d'informations sont trop nombreux et on peut s'y perdre. J'espère que la dimension humaine de nos métiers sera toujours présente et que les échanges en présentiels redeviendront la norme.



**LUDOVIC GARCIA,**  
Responsable de l'accueil  
physique et de la relation  
allocataire  
Caf des Yvelines

### *Que faites-vous à la Caf ?*

Je fais partie du Pôle relation de services et je suis responsable de l'accueil physique et de la relation allocataire à la Caf des Yvelines depuis juillet 2021. J'encadre 12 conseillers de service à l'usager (CSU) et j'encadre de façon fonctionnelle, quand ils sont en rendez-vous avec le public, une équipe de gestionnaires conseil allocataire. Ces gestionnaires peuvent être amenés à accueillir le public sur les sites principaux, Mantes-la-Jolie ou Versailles. Nous avons 7 sites extérieurs, dont 5 sont partagés avec la Cpm et 2 partagés avec le Conseil départemental. Je supervise également l'activité de mes collaborateurs en contribuant au respect du service rendu. C'est-à-dire que je veille à ce que les CSU utilisent bien les éléments de langage convenus. Je gère l'outil Sirius et je m'assure que les allocataires obtiennent bien un rendez-vous dans les 7 jours calendaires. Je travaille aussi en transversalité avec l'action sociale et les prestations, en particulier pour le parcours séparation.

### *Pourquoi avez-vous rejoint la Caf ?*

Avant de rejoindre la Caf, j'ai travaillé 7 ans à la Caisse primaire d'assurance maladie du Val d'Oise, comme téléconseiller puis référent technique sur la plateforme au sein de la plateforme téléphonique, et enfin manager au service des flux entrants et sortants. J'ai énormément appris dans ce service où les activités sont si variées, c'est ma plus belle expérience. J'ai ensuite rejoint la Caf des Deux Sèvres où j'ai été responsable d'une unité de production pendant deux ans. Je suis arrivé dans un nouveau monde, avec un jargon spécifique, de nouveaux outils métiers, une nouvelle méthodologie de travail, une nouvelle législation. Ça été un tremplin pour approfondir mes compé-

tences managériales, travailler sur la cohésion d'équipe, impulser une nouvelle dynamique.

En revenant en Ile-de-France, j'ai préféré revenir à la Caf, pour son côté social et poursuivre mon apprentissage, ma progression professionnelle au sein de l'organisme. Les prestations familiales, c'est un droit et je tenais à mon niveau à défendre cela. J'apprécie le côté humain de ce travail et je voulais mettre à profit mon expérience au sein d'un autre organisme.

### *Quels avantages pour une Caf départementalisée ?*

Pour moi, ça fait écho à la proximité, un élément essentiel et un avantage. On travaille avec des services sociaux de proximité, des missions locales, le Département, l'assurance maladie, les structures d'accueil du jeune enfant.

### *Comment imaginez-vous la Caf dans le futur ?*

Toujours plus proche et engagée auprès de ses allocataires ; encore plus connectée pour un traitement plus rapide et une prise en charge optimum des demandes du public. Nous sommes dans une génération 2.0 et je pense qu'à l'avenir, ce sera un atout essentiel. Les allocataires auront des réponses encore plus rapides à leurs demandes.

## Ils viennent de rejoindre les Caf franciliennes



**LUCAS PEYRET,**  
Juriste en droit social et  
en relations sociales  
Caf des Hauts-de-Seine

### *Que faites-vous à la Caf ?*

J'ai été embauché en tant que juriste en droit social et en relations sociales. Mon poste comporte deux volets.

D'une part, j'accompagne les équipes des ressources humaines ainsi que les managers dans le traitement des situations individuelles. Mon rôle est de conseiller mes collègues, en apportant des réponses conformes au droit, aux questions qu'ils se posent dans la gestion quoti-

dienne de leurs équipes.

D'autre part, je fais vivre le dialogue social en assurant la coordination avec le CSE et les syndicats représentatifs de la caisse. Le but étant d'établir une relation de confiance entre tous les acteurs.

### *Pourquoi avez-vous rejoint la Caf ?*

Après 8 années d'expérience professionnelle, la question du choix de l'employeur auprès duquel j'avais envie de construire ma carrière prenait de l'importance. J'ai souhaité rejoindre la Sécurité Sociale car ce système de protection est pour moi unique en son genre. Nous avons cette chance en France d'avoir une Institution qui, grâce à la solidarité, nous protège de tous les principaux risques de la vie. C'est pour moi une fierté de travailler pour l'une des branches de la Sécurité Sociale et cela donne du sens à mon travail au quotidien.

C'est aussi une histoire de famille, ma mère était assistante sociale pour la Caf d'Ille-et-Vilaine et mon grand-père a été administrateur d'une Caf. Et surtout, les Caf ont cette spécificité d'être présentes auprès de ceux qui en ont le plus besoin, avec un rôle social fort pour protéger les populations de la précarité tout en ayant une démarche d'inclusion.

Mon poste comporte également un enjeu intéressant d'amélioration continue, l'enjeu de mon

recrutement étant aussi de garder un œil neuf vis-à-vis à des procédures pour améliorer ce qui peut l'être pour concilier efficacité et qualité du climat social.

### *Quels avantages pour une Caf départementalisée ?*

Pour notre activité, c'est très important de garder une proximité avec les allocataires. Une Caf à l'échelon départemental permet de construire des relations au niveau local notamment avec les partenaires. La proximité des agents de la Caf avec le terrain nous permet de répondre au mieux aux besoins de la population.

### *Comment imaginez-vous la Caf dans le futur ?*

Dans le futur, j'imagine que la Caf aura mis place tous les moyens techniques et humains qu'elle développe actuellement pour traiter le plus efficacement possible les demandes des allocataires, et d'autres encore. Sa réactivité et sa qualité de service et d'accompagnement seront ses marques de fabrique auprès des allocataires et des partenaires. La démarche d'amélioration continue produisant des effets à longs termes, nos chantiers actuels continueront à porter leurs fruits dans les années à venir.

La notion de "l'aller vers" prendra encore plus d'importance qu'actuellement, à nous d'être créatifs pour anticiper et proposer des solutions adaptées aux besoins des allocataires. Je pense que les équipes de la Caf ont toutes les qualités pour cela.



**MIHAELA CRAMPON,**  
Responsable du département de l'offre familiale et sociale  
Caf du Val-de-Marne

### *Que faites-vous à la Caf ?*

Ma prise de fonction en tant que responsable du département de l'offre familiale et sociale au sein de la Direction de l'action sociale a eu lieu le 27 avril 2020.

Le département regroupe quatre services, à savoir : le service de l'intervention sociale individuelle et collective (le plus important en nombre de collaborateurs, il est divisé en deux territoires), le service des aides financières

individuelles, le service des psychologues et enfin le service de la médiation familiale.

J'ai également la mission de veiller au respect de la charte de la laïcité par les structures financées par la Caf.

### *Pourquoi avez-vous rejoint la Caf ?*

Avant d'intégrer la Caf, j'ai exercé en tant que responsable du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) au sein de la Croix-Rouge française du Val-de-Marne. Le SIAO centralise et gère les places d'hébergement du Val de Marne pour le compte de l'Etat. Je travaillais donc sur le volet hébergement et logement et j'étais en contact avec les organismes sociaux du département puisqu'on faisait l'adéquation entre la demande et les places existantes.

J'ai souhaité poursuivre dans cette démarche de venir en aide aux usagers les plus vulnérables en élargissant mon champ d'action. La Caf est l'organisme qui propose une offre de services très large aux plus vulnérables. En rejoignant la Caf, au regard des différents services, on s'adresse toujours aux plus vulnérables, sur différents axes et problématiques et on prend en charge les situations dans leur globalité, grâce aux professions complémentaires et dans une démarche pro-active.

### *Quels avantages pour une Caf départementalisée ?*

Intervenir à une échelle départementale permet d'avoir une connaissance fine des besoins des allocataires, des différentes actions proposées sur le territoire ainsi que des partenaires.

Avoir cette connaissance fine est indispensable au niveau de l'action sociale si l'on souhaite proposer des offres de services adaptées aux besoins des allocataires.

A noter que la mise en place des CTG ont mis en évidence l'importance de cette connaissance.

Un autre avantage à souligner est la possibilité de proposer des services de proximité aux allocataires. La Caf est un acteur stratégique sur le territoire sur des thématiques comme la petite enfance. L'organisme a cette force de pouvoir financer et proposer des équipements qui vont pouvoir répondre aux besoins des allocataires.

### *Comment imaginez-vous la Caf dans le futur ?*

La Caf doit suivre les évolutions de la société et des usages des allocataires. Cette évolution passe par une digitalisation des échanges et une dématérialisation des documents.

Cependant, il faut être attentif à ce que ces évolutions ne mettent pas encore plus les allocataires en difficulté mais soient bien un levier pour éviter le non-recours aux droits.

L'organisme doit poursuivre et renforcer les actions de prévention auprès des allocataires, toujours chercher à innover pour améliorer la pro activité de son action et optimiser la fluidité et la transversalité des échanges dans l'intérêt des usagers.

## La Caf dans 10 ans

Nous avons demandé aux agents des Caf de la région parisienne de nous dire comment ils voient leur Caf dans 10 ans en un mot :



Empathique  
Ambitieuse  
Grandie Régionalisée  
Evolution  
Partage  
Solidaire  
Automatisée  
Défis  
Agile  
Actuelle  
Collaborative  
Améliorée  
Essentielle  
Compétente  
ptabilité  
enveillante

## La communication dans le temps



- 1) La «Revue des familles», première publication nationale à destination des familles
- 2) Affiche dans les années 1960
- 3) La revue « Bonheur », qui succédera à la «Revue des familles»



1) Une affiche pour promouvoir les démarches par Minitel avec le 3615 Caf

2) Une affiche de rappel pour la déclaration de ressources pour l'année 1999

3) Une affiche pour la campagne d'aide au logement étudiants de 2013

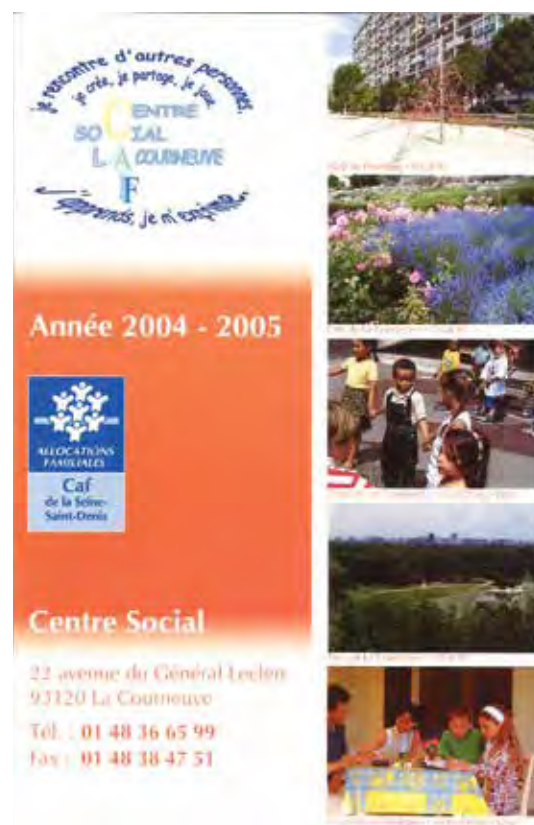
# La communication à la Caf de la Seine-Saint-Denis



1) Affiche pour la campagne des Bons vacances - 2003

2) Affiche sur l'utilisation de la carte allocataire - 2003

3) Dépliants du Service social du travail - 2003



PRETS POUR L'AMELIORATION DE L'HABITAT

AIDES FINANCIERES

Code U.D. : \_\_\_\_\_  
 Matricule : \_\_\_\_\_  
 NOM : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_

Propriétaire ☐ Copropriétaire ☐ Locataire ☐ Hébergé ☐

Nature des Travaux : \_\_\_\_\_

■ MONTANT d'\_\_\_\_\_ DEVIS : \_\_\_\_\_

Facture pro-forma : \_\_\_\_\_

■ MONTANT du PRET : \_\_\_\_\_

■ 1ère fraction : \_\_\_\_\_

■ 2ème fraction : \_\_\_\_\_

Modalités de versement : \_\_\_\_\_

Modalité de versement : \_\_\_\_\_

Date d'échéance de la première mensualité : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

☐ Rectificatif au verso

AF 1382 CAF 93 3/81

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE SEINE SAINT DENIS

RODNY SOUS LE \_\_\_\_\_

ACTION SOCIALE

LOGEMENT

Le Chef de Service soussigné, atteste que le logement de \_\_\_\_\_ pièces principales,

précédemment occupé par M. \_\_\_\_\_

est proposé à M. \_\_\_\_\_

Il serait souhaitable de faciliter la visite du logement susvisé.

Le CHIEF de SERVICE,

AF 1382 / 15-17, RUE A. FERRI TRAVAILLÉ 93110 RODNY SOUS LE

1) Affiche dans les accueils Caf - 2001

2) Couverture du livret présentant les activités du centre social de La Courneuve - 2004

3) 4) Anciens imprimés papier utilisés dans les accueils - 1981 et 1991



1) 1<sup>er</sup> En Bref Caf RP - 1991



2) Ancien intranet

3) Carte de vœux 2017



5) Echantillons de goodies de la Caf



4) Ecran d'affichage interne - 2020





1) Affiche campagne sur l'Aide au logement étudiant



2) Affiche action commune avec le Conseil général et la Ville de Bobigny



3) Affiche campagne ressources de 2001



4) Couverture du rapport d'activité 2020

Nous remercions les agents des Caf qui ont contribué à la réalisation de cet ouvrage.

