
RAPPORT D'ACTIVITÉ

2025

A graphic featuring several stylized hands in various colors (yellow, green, orange, red, purple) arranged in a circle around a central red heart. Small colorful dots are scattered around the hands.



Édito

Cher(e)s allocataires, partenaires, élu(e)s et collègues,

Cette année encore, nos équipes ont œuvré avec engagement et implication pour apporter un service de qualité, fidèle à nos valeurs. Accompagnées par un cycle de formation soutenu, elles ont su s'adapter et faire preuve de professionnalisme pour appréhender les nouveautés initiées par les grandes réformes : l'inscription automatique des bénéficiaires RSA à France Travail, la déclaration trimestrielle préremplie pour les allocataires bénéficiaires du RSA et de la prime d'activité pour sécuriser les droits (première étape de la Solidarité à la Source) et la réforme du Complément Mode de Garde.

Porté(e)s par une volonté constante de répondre aux besoins de nos allocataires, la reconstitution des effectifs en cours et le renforcement du pilotage de la production ont permis l'amélioration significative de nos résultats, et en particulier sur l'antériorité du traitement

des dossiers allocataires. Nous avons poursuivi notre accueil inconditionnel que ce soit sur nos trois sites d'accueil qu'au téléphone et amélioré la qualité des réponses apportées par nos équipes. Nous sommes ravis d'ailleurs de constater que la satisfaction de la qualité de service globale est portée à 88% suite au baromètre de satisfaction allocataires 2025, en nette amélioration depuis 2022 (+9 pts) et de manière très significative sur les délais de traitement des dossiers (+30 points).

En lien avec les résultats satisfaisants obtenus sur l'hypervision de la Plateforme Téléphonique IDF2, nous avons assuré le pilotage de l'hypervision de la plateforme IDF1 dès janvier 2025, en partenariat avec les plateaux des Cafs de l'Aisne et de la Creuse. Nous avons également valorisé nos expertises avec la prise en charge de l'activité de télérecouvrement pour le compte de la Caf du Pas de Calais dès juin 2025.

La qualité est restée une de nos priorités majeures de 2025, confirmée par une trajectoire très positive de nos résultats en matière de maîtrise des risques (contrôle place, pièces, fraude, et qualité de la liquidation) tous atteints et par l'appréciation de la Cour des Comptes suite à l'audit de notre organisme. Au plus près des habitant(e)s du Val d'Oise, nous avons continué d'accompagner les communes dans la déclinaison de nos politiques sociales via le renouvellement des Conventions Territoriales Globales. Avec la mise en place du Service Public de la Petite Enfance (SPPE) dès janvier qui confie aux

À cette année dense s'ajoute un évènement particulièrement fondateur : les 80 ans de la Sécurité Sociale, dont nous sommes très fier(e)s d'incarner les valeurs au quotidien et qui renforcent le sens de notre mission de service au public. Grâce à la forte mobilisation constante de tous nos collègues que je veux ici remercier très chaleureusement, nous avons amélioré notre niveau de performance du service à nos publics. C'est aussi la dernière année de la mandature du Conseil d'Administration, je veux exprimer toute ma reconnaissance aux administrateurs pour leur engagement et leur soutien sur tous les projets proposés au bénéfice des familles et des partenaires du Val d'Oise.

**À cette année dense, s'ajoute un événement particulièrement fondateur :
les 80 ans de la Sécurité Sociale, dont nous sommes très fier(e)s
d'incarner les valeurs au quotidien**



Sommaire

Édito.....	1-2
Dates clés.....	5-6
Les mots du Comité de Direction	7-8
Partie 1 : Notre Caf et ses allocataires.....	9
Partie 2 : Notre Caf et ses partenaires.....	21
Partie 3 : Notre Caf et ses salariés.....	27
Partie 4 : Les instances de pilotage.....	35
Retrouvez tous les acronymes mentionnés dans ce rapport et leur signification dans notre glossaire	41

Dates clés 2025

JANVIER

Lancement du SPPE

Les villes deviennent autorité organisatrice de l'accueil du jeune enfant, soutenues par la Caf en ingénierie de projet

La Caf aux côtés des collectivités pour réussir le service public de la petite enfance



FÉVRIER

Visite de Nicolas Grivel

Venue du Directeur Général de la Cnaf pour aborder le bilan et les perspectives de notre Caf



MARS

Visite Benjamin Normand et Philippe Armengaud

Le nouveau directeur du Darsem et le pilote national des PFS sont venus aborder l'hypervision des PFS IDF1 et IDF2



*PFS : plateformes de services téléphoniques

*DARSEM : département appui et relation de service et métiers CNAF

AVRIL

Événement Erimob

Événement interpartenarial d'accès aux droits à la rencontre des allocataires à Sannois



MAI

Ateliers "I love PSU"

Journée pédagogique à destination des directeur(ice)s de crèche autour de la Prestation de Service Unique (PSU)



•
JUIN

Séminaire départemental CTG

Journée de réflexion collective avec les élus et chargés de coopération du territoire



•
SEPTEMBRE

Concours jeunesse solidaire et citoyenne

Cérémonie de remerciement des lycéens du Val d'Oise suite au concours régional EN3S des 80 ans de la sécurité Sociale



•
OCTOBRE

Partenariat EDF Île de France

Renouvellement de la Convention partenariale



•
NOVEMBRE

Packathon

Bilan à 2 ans de l'expérimentation du dispositif Pack Nouveau Départ, conférence de presse



•
DÉCEMBRE

Partenariat MSA Île de France

Signature d'une convention partenariale entre la MSA et notre Caf



Les mots du Comité de Direction



Nicolas Navarro

Directeur comptable et financier

En 2025, tous les objectifs en matière de sécurisation des données entrantes ont été atteints, avec un impact financier global de plus de 23 millions d'euros, validant ainsi les nouvelles organisations mises en place depuis 2024. Il en va de même pour la fraude avec un impact financier supérieur à 10 millions d'euros. En matière de vérification métier, pour la deuxième année consécutive, l'objectif a été atteint de manière autonome.

En outre, les objectifs en matière de recouvrement ont également été atteints à la faveur notamment de la reconstitution des équipes du service mutualisé de télé-recouvrement qui a vu son périmètre s'accroître. Enfin, 2026 sera une année de transition dans la transformation de la sécurisation des données entrantes en raison de la prise en compte du dispositif de ressources mensuelles (DRM), et il nous appartiendra d'accompagner les équipes en ce sens, afin de confirmer la dynamique de qualité et de sécurisation opérée en 2025.

Mohand Akroune

Directeur adjoint en charge des ressources

2025 fût une année d'avancée majeure pour nos politiques RH. La mise en oeuvre d'une nouvelle classification et le taux d'accès à la formation de 76.06 % illustrent le travail mené sur l'attractivité de notre organisme et la fidélisation de nos talents. Par ailleurs, nous avons affirmé notre responsabilité sociétale à travers des actions tangibles en faveur de l'économie circulaire et du développement durable : lancement d'un copil RSO, campagne de dons de mobilier, cession de matériel informatique, organisation de la première semaine QVCT...

Ces avancées témoignent de la mobilisation collective de l'ensemble des équipes, au service d'une performance durable, responsable et d'une attention constante portée à chacun.



Rim Esteves-Freire

Attachée de direction et responsable de la médiation

Le projet d'entreprise "Horizon 2027" a connu des avancées notables, en particulier du point de vue de la co-construction, l'intelligence collective et la transition écologique.

Suite au BSI 2024, près d'une vingtaine de collaborateur(ice)s ont œuvré ensemble afin de présenter un plan d'action complet au CSE et aux managers. 2026 sera le temps de l'actualisation, la hiérarchisation, la priorisation et la mise en œuvre.

Sophie Rouillon

Directrice des Prestations Familiales

L'année 2025 aura été rythmée par la mise en œuvre de deux réformes majeures, l'adossement au dispositif de ressources mensuelles (DRM) du RSA et de la PPA et la mise en œuvre du Complément Mode de Garde (CMG). Pour cela, les équipes de la Production, fortement mobilisées, ont pu compter sur l'accompagnement du Département Appui Métier (DAM) et de la Cellule Pilotage et Études (CPE) tout au long de l'année. Avec une hausse des flux de +11 % cette année, nos accueils ont également été en première ligne pour accompagner nos allocataires.

Les actions engagées ces dernières années – reconsolidation des effectifs, refonte du pilotage, déploiement d'un plan qualité, etc.– trouvent aujourd'hui une traduction concrète à travers la progression significative des résultats du Baromètre de Satisfaction des Allocataires (BSA). Ces résultats confortent la nécessité de poursuivre et d'amplifier la dynamique de transformation engagée. S'agissant de la relation de service, l'organisme a d'ailleurs franchi une étape supplémentaire avec la prise en charge de l'hypervision Île-de-France 1, affirmant ainsi son rôle de pilote de l'ensemble de la réponse téléphonique régionale.

2026 sera orientée sur la structuration ainsi que dans le renforcement des synergies afin de continuer à offrir à nos allocataires et à nos partenaires un service toujours plus simple, plus accessible et plus performant.



Carole Billon

Directrice adjointe en charge de l'Action Sociale

Ce fût une année riche en projets et belles avancées, tant en travail social qu'en soutien aux partenaires, le tout avec un budget et une réglementation parfaitement maîtrisés.

16 Conventions Territoriales Globales ont été renouvelées pour cinq ans, avec des nouveautés comme les actions de coordination et de mise en réseau. Aux côtés des élus, nous avons financé et accompagné de nombreux lieux d'accueil, en mettant l'emphasis sur la petite enfance et la jeunesse, pour une dépense de 158 millions d'euros.

2025 c'est aussi 88 contrôles sur le terrain : un travail considérable, précis, et indispensable pour garantir la bonne utilisation des fonds et l'application juste de la réglementation. Nos 50 travailleurs sociaux ont accompagné plus de 5 000 familles. Parmi nos projets phares, le Pack Nouveau Départ inspire désormais d'autres départements.

Je souhaite aussi remercier l'ensemble des collègues de la Caf, dont l'appui est essentiel pour une action sociale de qualité.





1

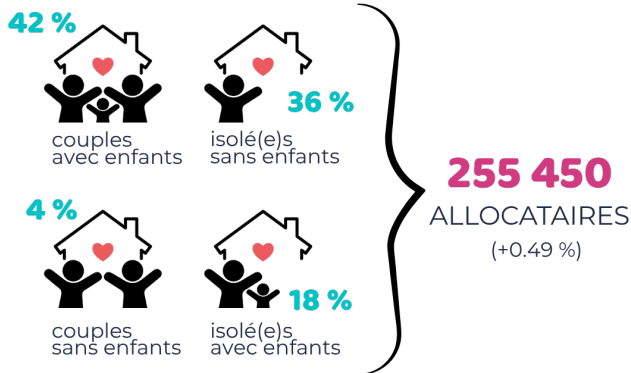
La relation de service aux allocataires

Qui sont les allocataires du Val d'Oise ?

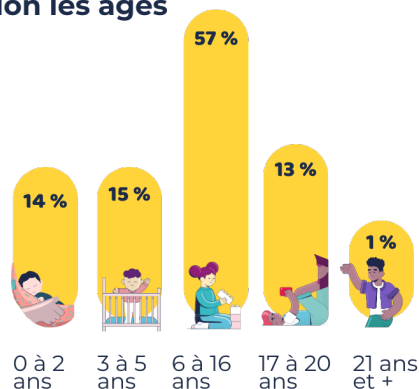
709 237
personnes couvertes par une prestation ou plus

56 % de la population du Val d'Oise

Répartition des allocataires selon la composition familiale



Répartition du nombre d'enfants selon les âges



Le profil de nos allocataires reste stable et les prestations versées sont cohérentes avec les évolutions démographiques sur le territoire. Le Val d'Oise est le deuxième département le plus jeune de France métropolitaine*.

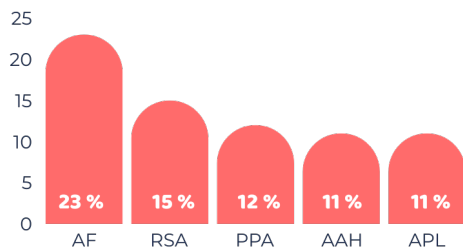
Stéphanie Lefebvre

Chargée d'études et statistiques

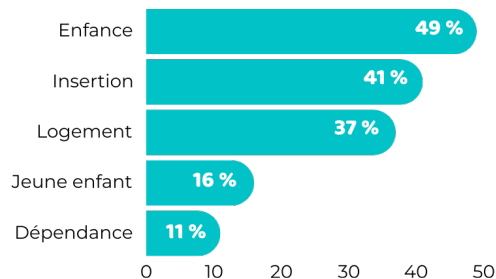


* source INSEE : Estimations de population par sexe et âge au 1er janvier 2026 : comparaisons départementales

Les 5 prestations les plus versées (en montant)



Part des foyers par domaine de prestations



Montants des prestations familiales

TYPE DE PRESTATIONS	NOMBRE DE FOYERS	MONTANT MOYEN DE DROIT
Bénéficiaire d'au moins une prestation légale *	255 450	550 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation PAJE	41 282	349 €
Prime naissance ou adoption	959	1 093 €
Allocation de base (AB)	33 252	189 €
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PREPARE)	4 248	377 €
Complément mode de garde (CMG)	13 037	421 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation ENFANCE	124 163	352 €
Allocations familiales (AF)	115 387	274 €
Complément familial (CF)	26 287	249 €
Allocation de soutien familial (ASF)	18 849	297 €
dont allocation de soutien familial recouvrable (ASF-R)	1 972	NC
dont allocation de soutien familial non-recouvrable (ASF-NR)	16 259	NC
dont allocation de soutien familial complémentaire (ASF-C)	2 433	161 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation LOGEMENT	93 297	273 €
Allocation de logement familiale (ALF)	16 815	377 €
Allocation de logement sociale (ALS)	19 027	234 €
Aide personnalisée au logement (APL)	57 455	256 €

* un bénéficiaire peut percevoir plusieurs prestations (PAJE, enfance, ...)

TYPE DE PRESTATIONS	NOMBRE DE FOYERS	MONTANT MOYEN DE DROIT
Bénéficiaire d'au moins une prestation DEPENDANCE	27 535	729 €
Allocation adulte handicapé (AAH)	18 368	860 €
dont les 2 membres du couple perçoivent l'AAH	267	880 €
Majoration pour la vie autonome (MVA)	2 454	858 €
Complément de ressources (CRH)	128	952 €
Complément AAH	2 542	111 €
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	9 272	373 €
Allocation journalière de présence parentale (AJPP)	462	1 143 €
Complément de l'AJPP sans AJPP	< 5	129 €
Allocation journalière du proche aidant (AJPA)	27	486 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation INSERTION	104 622	350 €
Revenu de solidarité active (RSA)	35 396	576 €
dont RSA - avec majoration isolement	3 745	665 €
dont RSA - sans majoration isolement y compris jeunes	31 643	566 €
Prime d'activité (PPA)	76 858	211 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation INTERNATIONALE	< 5	834 €
Allocation différentielle (ADI)	< 5	972 €
Complément différentiel (CDI)	< 5	788 €

Une année de grandes réformes

Réforme de l'adossment au DRM du RSA et de la PPA - 01.03.2025

17 formations / informations à destination de 370 collaborateurs

Réforme du CMG - 01.09.25 et 01.12.25

14 formations / informations à destination de 325 collaborateurs

61 Formations / ateliers à destination des collaborateurs toutes directeurs confondues

En 2025, les pôles formation et appui experts ont accompagné la mise en place de deux réformes majeures : l'adossment au DRM du RSA et de la prime d'activité (PPA) et le CMG (en deux temps). Nos référents techniques ont été concernés par la refonte de la supervision. L'objectif : éviter l'erreur plutôt que de la corriger. Enfin, la fin d'année a été marquée par le départ en retraite de la fondatrice du département appui métier (DAM). La continuité restera le mot d'ordre en 2026, portée par une logique d'amélioration continue de la qualité de nos services.

Ingrid Ferry

Responsable du département appui métier

Sollicitations Référents Techniques

694 réponses apportées

Sollicitations Expertes Appui Métier

588 réponses apportées

1325 dossiers supervisés

Une offre d'accueil toujours plus performante

En raison des excellents résultats obtenus sur l'hypervision de la PFS IDF 2, la Caf du Val d'Oise a étendu ses missions de pilotage devenant également Caf pivot de la PFS IDF 1 (répartie entre les Caf de l'Aisne et de la Creuse). Un grand pas pour notre Caf qui assure ainsi l'hypervision de l'ensemble des appels d'allocataires franciliens. En 2026, cette dynamique globale de montée en compétence et de transversalité s'appliquera, cette fois, aux parcours usagers.



Dylan Lioy

Responsable du département de la relation de service

49 CSU

Nombre d'appels
présentés

IDF 1	IDF 2
1 924 095	1 915 906

IDF 1	IDF 2
70.37 %	76.05 %

Taux d'appels traités

moyenne réseau : 73.6 %

Mails

Volume de mails traités	Taux de traitement des courriels en - de 48h
105 311	80.45 %

Courriels : objectif 65 %

21 862

Nombre de rendez-vous

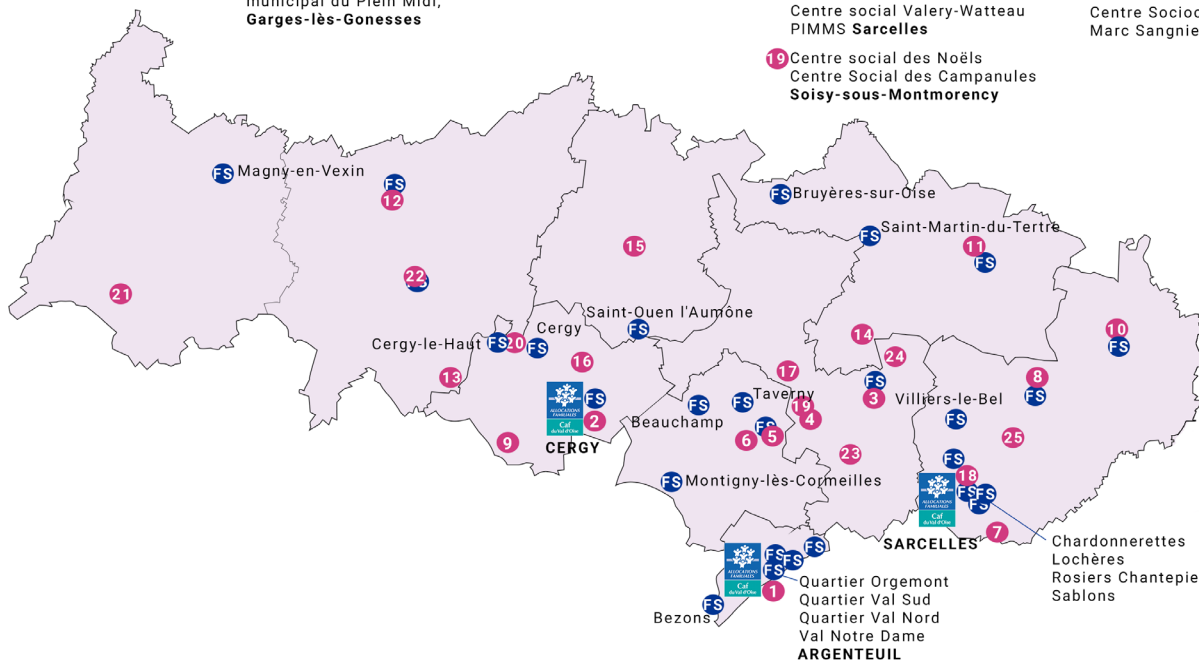
4,28 jours

De délais de prise de
rendez-vous

Une couverture optimisée du territoire

FS FRANCE SERVICES

- FS 1** Centre social Bosco **Argenteuil**
- FS 2** PIMMS **Cergy**
- FS 3** CCAS **Domont**
- 4** Centre social jeunesse et familles **Eaubonne**
- FS 5** Maison communale des solidarités **Ermont**
- 6** Espace Fontaines **Franconville**
- FS 7** Centre socio-culturel municipal du Plein Midi, **Garges-lès-Gonesses**
- FS 8** Centre social Empreintes
Plateforme des services publics
Espace de vie sociale Averroes
Goussainville
- 9** Centre social Le Beffroi
Jouy le Moutier
- FS 10** Centre social la lucarne MJC
Pôle Prévention Insertion
Médiation Engagement Citoyen
Louvres
- FS 11** Bus CIAS de la communauté
de communes Carnelle-Pays
de France **Luzarches**
- FS 12** Mairie de **Marines**
- 13** Maison de **Menucourt**
- 14** Maison de service
au public **Moisselles**
- FS 15** Maison de service
au public **Nesles la Vallée**
- 16** Espace Larris Maradas
Pontoise
- 17** La petite maison
Saint-Prix
- FS 18** Centre social Rosiers Chantepie
Centre social Sablons
Centre social Valéry Watteau
PIMMS **Sarcelles**
- 19** Centre social des Noëls
Centre Social des Campanules
Soisy-sous-Montmorency
- 20** Centre social l'Agora
Vauvray
- 21** Maison de service au public
Vetheuil
- FS 22** Bureau de poste
maison de service au public
Vigny
- 23** Centre Socio-Culturel Antoine
De Saint-Exupéry **Montmagny**
- 24** Centre Social Espace Eiffel
Bouffémont
- 25** Centre Social Ingrid Betancourt,
Centre Social Louis Aragon
Centre Socioculturel
Marc Sangnier **Gonnesse**



3
agences Caf



39
points de rendez-vous
de travail social

Garantir le juste droit

Impact financier global du contrôle des données entrantes : **23 379 379 €**

2 613 348 € de rappels
versés issus des contrôles des données entrantes

18 343
contrôles sur pièce

1 161
contrôles place

10 678 521 €
détectés lors du
contrôle place

L'arrivée de la réforme d'adossement au DRM nous a amenés à adapter nos méthodes de contrôle. À cela s'ajoute la mise en place du plan qualité et la refonte de la supervision avec un objectif : accompagner et bien faire du premier coup. Les résultats de l'activité de contrôle montrent par ailleurs un meilleur ciblage des dossiers : moins de fraudes qualifiées mais un préjudice moyen plus élevé. 2026 sera la première année complète d'application de la réforme de solidarité à la source, donc une année de consolidation pour nos équipes.

Victoria Pangny

Responsable de la maîtrise des risques en charge de la vérification et du pôle contrôle



Indus recouvrés **80 254 000 €**

50 928
vérifications
métiers effectuées

880
fraudes qualifiées

10 184 039 €
de préjudice fraude

77.7%
taux d'efficacité du
télé-recouvrement

Les délais de traitement

1 684 748 079 €
de prestations familiales versées

Délai de démarche des
minimas sociaux :
21.4 jours *(en baisse vs 2024)*

Délai de démarche des
prestations légales :
21.9 jours

Dossiers traités en plus de
40 jours : **15.3 %** *(une baisse
de 2.7 pts)*

La stratégie déployée en matière de qualité et de délais, corrélée à la reconsolidation des effectifs des gestionnaires conseils allocataires ont permis de retrouver une stabilité opérationnelle dont les résultats sont aujourd'hui visibles. Notre situation productive est en nette amélioration. Tout au long de l'année 2025, les équipes ont su intégrer les réformes sans rupture dans la qualité de service rendue à nos allocataires, ce qui témoigne d'une réelle capacité d'adaptation. Nous abordons l'année 2026 avec confiance dans notre capacité à tenir nos engagements vis-à-vis des allocataires.

Dany-Dalens Bitsindou

Manager opérationnel
Département production

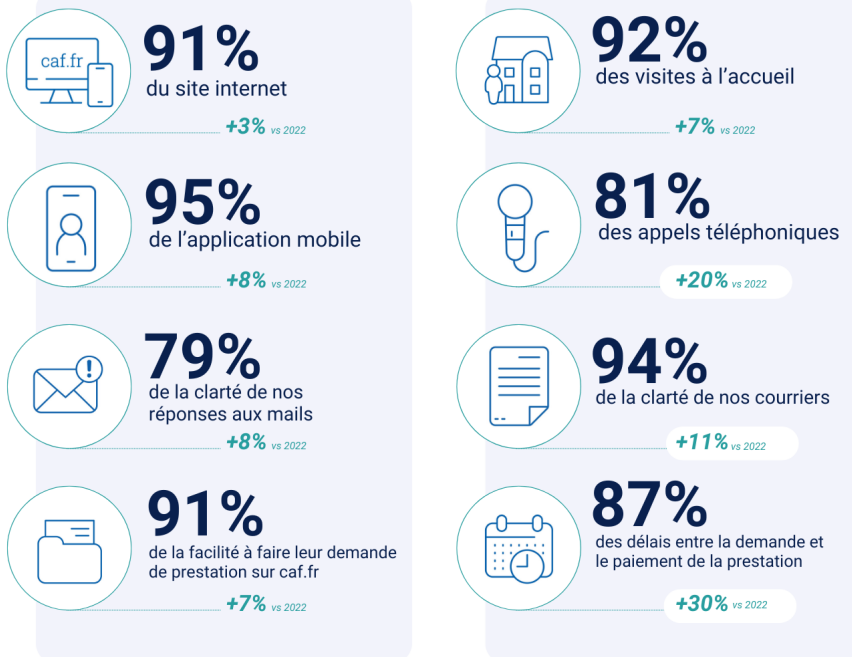


Le baromètre de satisfaction allocataires

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025 : les résultats



Les allocataires sont satisfaits à :



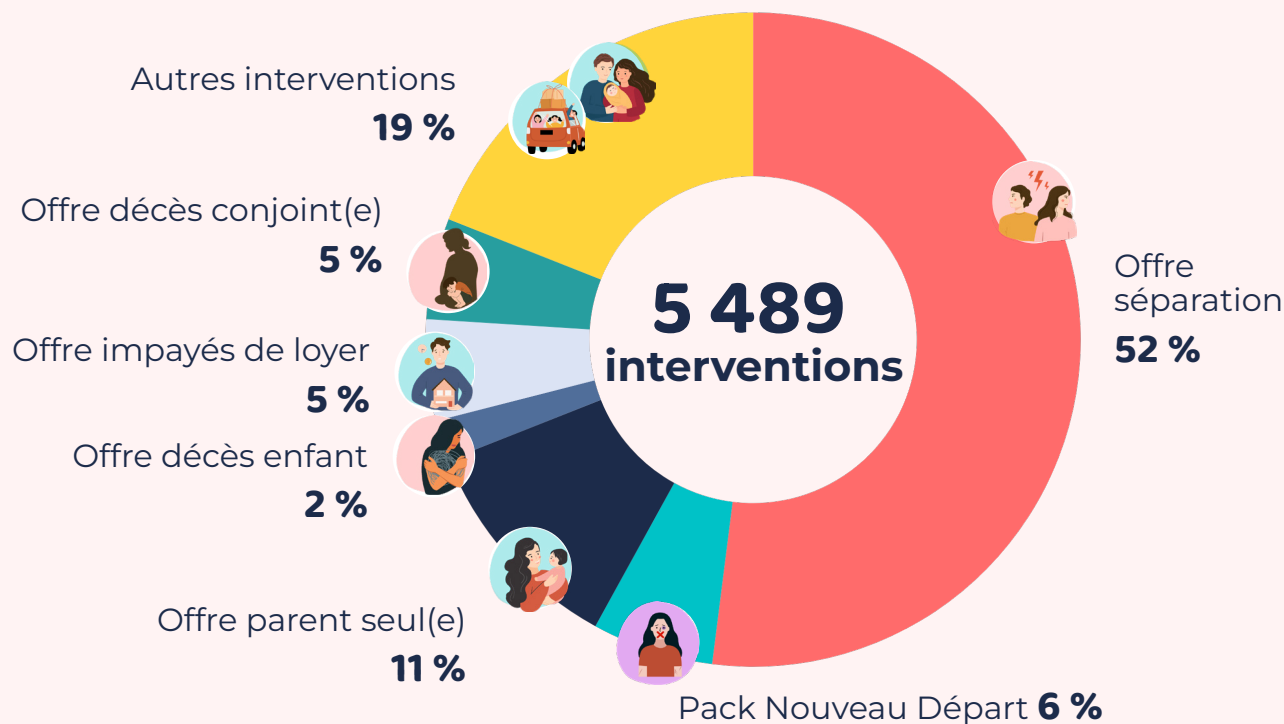
Sources : baromètre de satisfaction 2025 réalisé auprès d'un échantillon de 1349 allocataires
et baromètre de satisfaction 2022 réalisé auprès d'un échantillon de 616 allocataires

L'intervention sociale et familiale : accompagner les familles

2025 a été marquée par la reconstitution de nos effectifs sur le site d'Argenteuil et l'élaboration du projet de service coconstruit avec les équipes et l'harmonisation des pratiques. Une logique de transversalité qui s'étendra aux autres services en 2026 avec notamment le déploiement du parcours "arrivée de l'enfant" et la consolidation du parcours "répit parental" axé sur la santé mentale des parents.

Christèle Butez

Responsable du département interventions sociales et familiales



5 486

allocataires accompagné(e)s
par un travailleur social



11 393

rendez-vous

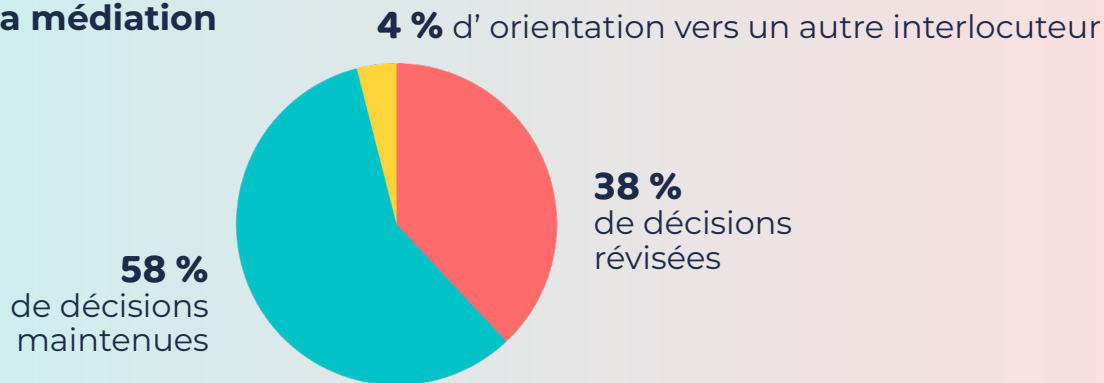


51

travailleurs
sociaux

Le rôle et l'impact de la médiation administrative

Point de situation à l'issue de la médiation



En 2025, période de grandes réformes, la moitié des saisines a concerné des incompréhensions législatives. En veillant à répondre avec pédagogie, au cas par cas, la médiation rassure et accompagne les allocataires vers plus de compréhension de leurs dossiers. Dans près de 4 cas sur 10, la médiation a donné lieu à une régularisation de situation. 2026 sera tournée vers plus d'actions personnalisées en direction des partenaires relais de nos allocataires.

Latifa Janah

Médiatrice administrative



Impact financier des interventions de médiation : **909 691 €**

Prise en charge par le médiateur sous **24.32 jours**

851 720 € de rappels

929 Saisines (+ 27.96 % vs 2024)



2

**La relation de service
aux partenaires**

Accompagner les collectivités

- 318** nouvelles places en crèche financées
- 16** Conventions Territoriales Globales renouvelées
- 19** Renouvellement de Convention Territoriale Globale en préparation

Dans la continuité des années précédentes, la petite enfance demeure en 2025 un axe prioritaire. Tant par la création de nouvelles places en crèche, que par le renouvellement de 16 CTG sur les 80 qui ont été signées avec les collectivités territoriales. La nouveauté en 2025 a été de proposer aux communes un appui pour assurer leur nouveau rôle d'autorité organisatrice, ainsi que l'élaboration d'un schéma de Maintien et de Développement de la Petite Enfance pour les villes de plus de 10 000 habitants. A noter également que cette année nous avons réussi à ouvrir plus de places en crèches (solde net de plus 122 places).

Josué Remoué

Responsable du département des aides aux partenaires



Prestations et subventions d'Action Sociale



Notre capacité à soutenir les projets d'investissement a été une nouvelle fois confirmée en 2025 révélant une plus forte action auprès des accueils collectifs de mineurs (Alsh) avec notamment la mobilisation des fonds nationaux dans le cadre des fonds publics et territoires. L'année 2026 s'annonce stable en termes de nouveautés réglementaires et d'évolution de nos modalités de financement de nos partenaires.

Frédéric Tirmarche

Responsable de la cellule pilotage et contrôle



Equipements financés à fin 2025

256	Établissements d'accueil du jeune enfant (Prestation de Service Unique - PSU)
62	Relais petite enfance (RPE)
1 065	Accueils de loisirs sans hébergement (Alsh)
21	Espaces de vie sociale agréés (EVS)
65	Centres sociaux
98	Lieux d'accueil enfants parents (Laep)
9	Crèches à vocation d'insertion professionnelle (Avip)
27	Maison d'assistantes maternelles

Prestations et subventions d'action sociale fonctionnement et investissement

Budget global 158 millions*

105 M€	Petite Enfance
35 M€	Enfance
11.6 M€	Animation vie sociale
4 M€	Autres actions dont parentalité
1.6 M€	Accompagnement social
0.8 M€	Logement et habitat

* source arrêté des comptes



Répartition

93 % en fonds nationaux

7 % en fonds locaux

Agir sur le droit au logement

Ensemble, nous avons travaillé en 2025 à l'amélioration du pilotage de nos activités et de nos processus pour optimiser les services à destination des allocataires et des bailleurs. Un pas de plus dans la construction de notre offre de service logement ! Nous avons répondu présents aux événements organisés par nos partenaires pour les usagers, et avons signé une nouvelle convention de lutte contre l'habitat indigne avec la communauté d'agglomération de Roissy Pays de France, dans le cadre du permis de louer. Autant de grands projets qui guideront nos ambitions pour 2026.



Hélène Gardet

Responsable du département logement

Le département logement en quelques chiffres :

- **154** diagnostics de non-décence et **190** enquêtes sociales de surpeuplement
- **2 272** dossiers étudiés pour les commissions Fonds de Solidarité Logement (FSL)
- **146 201.54 €** d'AL/APL régularisées en amont du FSL
- **363** rendez-vous «impayés de loyer» physiques et téléphoniques
- **218** signalements à la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX)
- **2 067** signalements dans le cadre des conventions Permis de louer (**42%** en moyenne n'avaient pas fait l'objet d'une demande)



Lutter contre le non-recours



2025 fût une année dense pour le service entre reconstruction interne et renforcement de l'accompagnement pédagogique auprès de nos partenaires ! Anticiper les besoins, tenir informés, outiller nos partenaires, briser la fracture numérique... sont autant d'enjeux importants qui nous ont mobilisés en 2025 et continueront de nous animer en 2026 avec le développement de nouveaux partenariats et la modernisation de nos parcours.

Fanny Bercovici

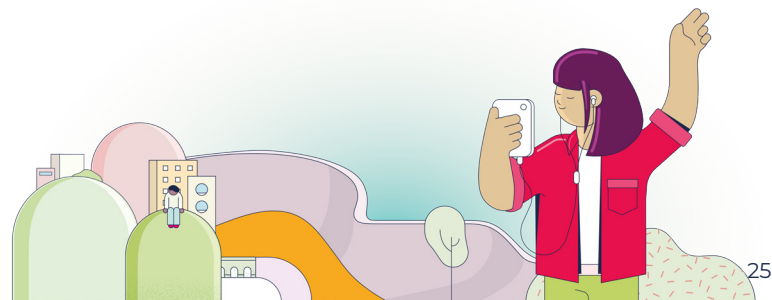
Responsable relations partenaires

42 actions menées hors des murs dont 22 par la relation de services aux partenaires

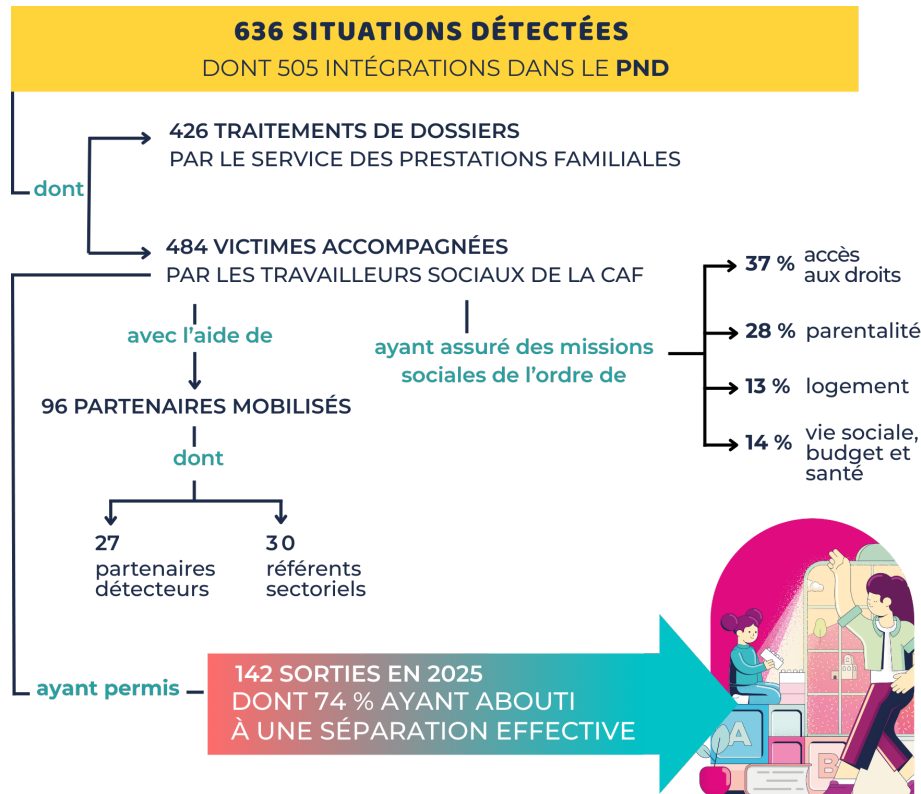
9 064 sollicitations partenaires pour résolution d'une situation d'allocataire

1 webinar d'information aux partenaires par trimestre en moyenne

9 actions de partenariat avec la Cpm pour les Restos du cœur



Le Pack Nouveau Départ fait ses preuves !



En 2025, le dispositif a pris une nouvelle ampleur avec l'entrée de nouveaux partenaires, des premières prises de parole médiatiques et une enquête menée auprès des bénéficiaires et des partenaires dans une volonté d'amélioration permanente. À l'issue de cette enquête anonyme, une note de 8,92/10 a été attribuée à l'ensemble du dispositif. Les résultats et le déploiement sur d'autres départements le prouvent : quand on avance main dans la main, ça fonctionne.

Elise Boucherie

Coordinatrice en action sociale



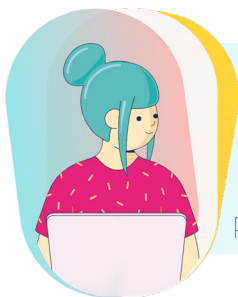
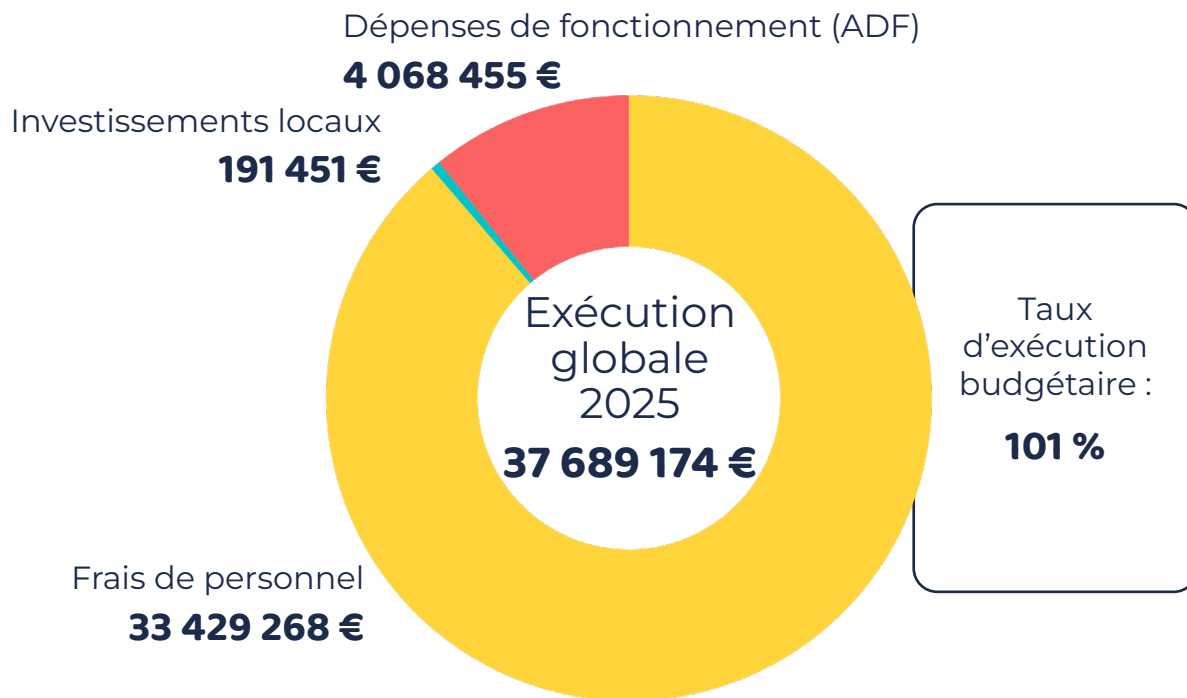
3

**Notre Caf et ses
salariés**

La performance de gestion interne



2,23 % Taux de gestion des dépenses



L'objectif de la qualité des prévisions budgétaires du Budget Commun de Gestion reste atteint pour 2025 tant sur les Frais de Personnel que sur les dépenses de fonctionnement.

Sandrine Loiseau

Responsable des budgets et de l'ordonnancement

La performance RH



En 2025, nos équipes se sont attelées à la structuration des plans d'action QVCT et BSI. La nouvelle classification a également été un marqueur fort de cette année. Nous avons pérennisé le déploiement d'actions en faveur de l'inclusion et poursuivi notre volonté de créer plus de proximité avec les salariés (permanence infirmier, assistante sociale et administration du personnel). Ces ambitions continueront de guider nos pratiques en 2026 !

Mélanie Lecoeur

Responsable des Ressources Humaines

601 COLLABORATEUR(ICE)S

Index égalité 98/100

Profil salariés

85 % femmes
42 ans d'âge moyen
13 ans d'ancienneté en moyenne
8.15 % de temps partiels

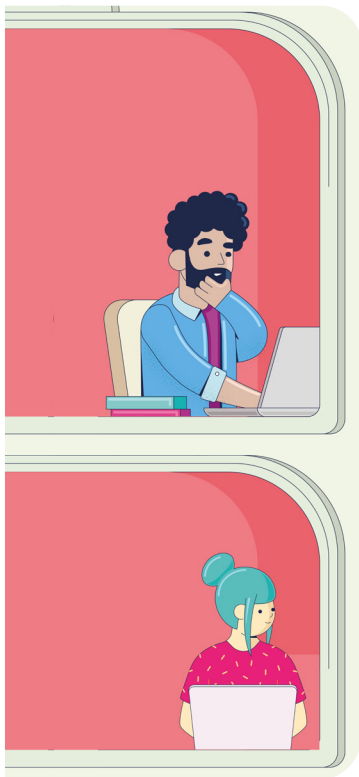
Evolution de carrières

131 augmentations
48 promotions
165 recrutements

- 42 % CDI
- 58 % CDD, contrats d'apprentissage et de professionnalisation



Nos actions en faveur du développement des compétences



21 entretiens de carrière

70 agents ont reçu une formation diplômante

76.60 % de nos salarié(e)s ont reçu au moins une formation (+10% vs 2024)

12 alternant(e)s et 5 stagiaires accueilli(e)s

Masse salariale investie : 1 600 776 € (7.77 %)

35 396 heures de formation délivrées

En fin d'année 2024, la Caf du Val d'Oise a été retenue sur le projet UCANSS de test d'un outil de digitalisation du parcours d'intégration : l'outil Workelo, qui améliore sensiblement l'expérience d'intégration des nouveaux collaborateurs. Les retours sont déjà très positifs.

Fabien Clees

Responsable emploi et compétences



Prendre soin de nos salariés (La QVCT)

2025 a été marquée par plusieurs temps forts, en plus de l'accompagnement continu et des campagnes de prévention régulières : la semaine du handicap (exposition de l'UCANSS, café des signes, hand jeu...), le parcours retraite et, en soutien à l'action sociale, la semaine de sensibilisation à la lutte contre les violences conjugales. La santé mentale, cause nationale en 2025, sera à nouveau à l'ordre du jour en 2026.

Malika Issallaman

Assistante sociale du personnel et référente handicap

Billal Derrar

Infirmier santé au travail et référent risques psycho-sociaux



8

places en crèches réservées

64

secouristes santé au travail
(tous renouvelés en 2026)

14.82 %

d'emplois de personnes en
situation de handicap



Renforcer nos liens, visibiliser nos missions

événements internes • 10 •

Caf95



• 135 • articles diffusés sur Cafcom



d'engagement sur LinkedIn • 25 % •



• 50 • publications mentionnant la Caf du Val d'Oise identifiées



En plus de poursuivre notre dynamique opérationnelle, événementielle et éditoriale interne en vue de renforcer les liens interservices, 2025 a été marquée par une montée en compétences sur la Transformation Numérique Interne et les relations médias. Autant d'initiatives amorcées que nous consoliderons en 2026 avec deux enjeux prioritaires : l'accès aux droits et l'attractivité de notre marque employeur.

Virginie Nguyen

Responsable adjointe du service communication



Odyssea



Crêpes party



Réunion Générale du Personnel



Journée des familles



Laser game



Créarts



Halloween



Les grands projets immobiliers



Installation d'assis-debout et auvent, pour l'attente des allocataires à Cergy

Validation du projet immobilier de l'agence d'Argenteuil



RSO : Flotte 100% électrique

En 2025 des projets de grands travaux ont été entrepris sur nos sites de Sarcelles (ventilation et éclairages), de Cergy (installation d'assis-debout et auvent). Et surtout, le projet immobilier d'Argenteuil a franchi une étape décisive avec sa validation par la Cnaf et le Conseil d'Administration, ainsi que la mise en place de réunions de travail participatives en vue d'un déménagement prévu pour 2027. La prise en charge du volet RSO figure également parmi les marqueurs forts de cette année et illustre officiellement les investissements matériels et immatériels envisagés pour 2026 (flotte 100 % électrique, rénovation énergétique, gestion des déchets etc.).

Virginie Glacet

Responsable du service immobilier et développement durable

La gestion des flux et des données sensibles

La gestion des flux

L'objectif de 2025 a été de travailler sur des économies en matière d'affranchissement, compte tenu des contraintes budgétaires, tout en veillant à maintenir la qualité de service à nos allocataires.

Jean-Michel Pous

Responsable gestion des flux



- **38 105** courriers affranchis pour **66 219,86 €**
- **129 399** courriers reçus

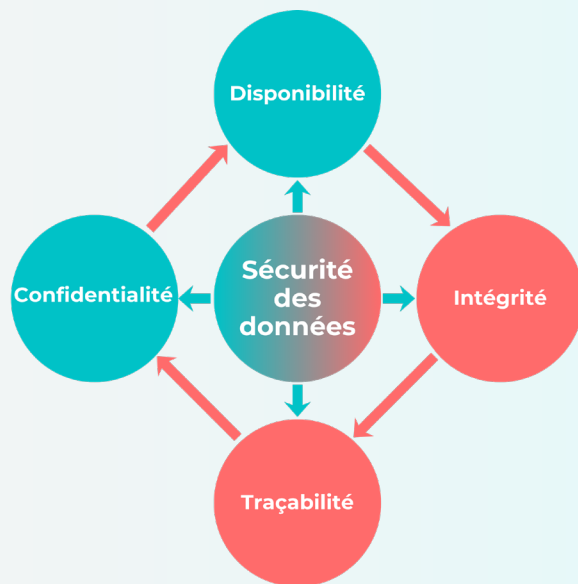
Le service informatique et le MSSI* ont travaillé de concert à la mise en œuvre des 35 bonnes pratiques du RNCISI*. Les résultats positifs de l'audit de la Cour des Comptes en 2025 et de la revue nationale Type 2 sont le reflet d'un travail exigeant et de pédagogie mené auprès de l'ensemble des salariés de notre Caf, tous concernés par la sécurité des données. En 2026, nos efforts porteront sur l'application de la PGSSI* révisée en 2025 et la refonte de la charte de sécurité. Enfin, nous nous tenons prêts pour répondre aux nouvelles exigences que requerront la refonte RNCISI* 2025.



Isabelle Defoort, Responsable de la sécurité du système d'information et relais informatique et liberté

Stéphane Alves, Responsable des systèmes d'information

et des données sensibles



* voir glossaire p.41



4

Les instances de pilotage

L'équipe de direction



De haut en bas & de gauche à droite :

Sophie Rouillon, directrice des prestations familiales, **Nicolas Navarro**, directeur comptable et financier, **Rim Esteves-Freire**, attachée de direction

Carole Billon, directrice adjointe en charge de l'action sociale, **Christelle Kissane**, directrice générale, **Mohand Akroune**, directeur adjoint des ressources



Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration s'est réuni chaque trimestre :

- 27/03/25
- 13/06/25
- 16/10/25
- 11/12/25

	Titulaires	Suppléants
C.F.D.T.	Kristell Jacopin Elisabeth Moreau	Non désignés
C.F.T.C.	Manuel Baptista	Nadia Sabri
C.F.E-C.G.C.	Jean-Yves Delannoy	Marie Fernande Dias Da Costa
C.G.T.	Marylin Gentil Moïse Germany	Sonia Fredj Benoît Lux
C.G.T./F.O	Mary-Hélène Hallgren Vincent Vilpasteur	Teddy Abraham Pascal Dupre
U2P	Gaelle Gerard Stéphane Thebault	Laurent David Catherine Montesantos
UNAF/UDAF	Jean-Laurent Clochard Alain Cren Chantal Huet Célia Jacquet-Léger	Marie-Claude Boismartel Catherine Lepagnol
PERSONNES QUALIFIÉES	Meriem Bahnas Pascale Desnoyers Frédéric Manzano Christophe Raimbault	
MEDEF	Cyrille Cousergue Pascal Tisserand	Non désignés
FNAE	Tristan Sadeghi	Non désignés
CPME	Gérald Bouyer Marc Breschi Muriel Rey	Renald Coppeaux Corinne Le Moal Amélie Péloux
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL	Collège Cadres : Non désignés Collège Employés : Véronique Chataigne	Collège Cadres : Philippe Giltay Collège Employés : Béatrice Legris - Alexandra Vonlanthen

Jean-Yves Delannoy
Président



Pascal Tisserand
1er Vice-Président



Muriel Rey
2ème Vice-Présidente



Célia Jacquet-Léger
3ème Vice-Présidente



Les commissions

Recours amiable

Président : Marc Breschi / *Vice-Présidente* : Marylin Gentil
Titulaires : Marylin Gentil, Nadia Sabri, Meriem Bahnas, Marc Breschi, Pascal Tisserand
Suppléants : Marie-Hélène Hallgren, Elisabeth Moreau, Chantal Huet, Cyrille Cousergue, Amélie Péjoux
Secrétariat : *Titulaire* : Loyal Eid Nehme / *Suppléante* : Eliane Savigny

Pénalités

Président : Jean-Yves Delannoy / *Vice-Président* : Pascal Tisserand
Titulaires : Jean-Yves Delannoy, Pascal Tisserand, Chantal Huet, Pascale Desnoyers
Suppléants : Krystell Jacopin, Marc Breschi, Alain Cren, Frédéric Manzano
Secrétariat : *Titulaire* : Loyal Eid Nehme / *Suppléante* : Stéphanie Bourgade

Marchés

Président : Chantal Huet / *Vice-Président* : Sonia Fredj
Titulaires : Meriem Bahnas, Manuel Baptista, Gérald Bouyer, Cyrille Cousergue, Sonia Fredj, Chantal Huet, Elisabeth Moreau, Muriel Rey
Suppléants : Marc Breschi, Alain Cren, Krystell Jacopin, Benoit Lux, Frédéric Manzano, Amélie Péjoux, Nadia Sabri, Pascal Tisserand

Action sociale

Président : Mary-Hélène Hallgren / *Vice-Président* : Muriel Rey
Titulaires : Jean-Yves Delannoy, Marylin Gentil, Gaëlle Gerard, Marie-Hélène Hallgren, Krystell Jacopin, Célia Jacquet-Léger, Frédéric Manzano, Amélie Péjoux, Muriel Rey, Nadia Sabri, Tristan Sadeghi, Pascal Tisserand
Suppléants : Manuel Baptista, Gérald Bouyer, Marc Breschi, Jean-Laurent Clochard, Cyrille Cousergue, Elisabeth Moreau, Laurent David, Marie Fernande Dias Da Costa, Moïse Germany, Christophe Rimbault, Vincent Vilpateur, Sièges réservés (FNAE/ Employeurs)

Le bilan des commissions règlementaires

Nature des Commissions	Volume d'activité 2025
COMMISSION DE RECOURS AMIABLE PF	
Nombre de dossiers PF	3 204
Ouvertures de droits	
• Accords	0
• Rejets	230
Remises de dettes	
• Accords	1 228
• Rejets	800
• Accords partiels	946
COMMISSION DE RECOURS AMIABLE APL	
Nombre de dossiers APL	1 808
Ouvertures de droits	
• Accords	84
• Rejets	183
Remises de dettes	
• Accords	668
• Rejets	417
• Accords partiels	456
COMMISSION D'ACTION SOCIALE	
Nombre de commissions	5
Demande d'agréments	63
Demande de subventions	282
• d'investissement	68
• en fonctionnement	214
COMMISSION DES PENALITES	
Montant proposé par la Commission Administrative Fraude	293 550 €
Avis de la Commission Pénalités	577 955 €
Décision du directeur	371 035 €

En 2025, le préjudice financier fraude représente 10 184 039 €, soit 104 % de l'objectif. On enregistre 737 pénalités prononcées et 73 dépôts de plainte pour un total de 882 dossiers qualifiés en fraude. Le nombre de demandes de recours reçues et traitées de même que le nombre de dossiers présentés en commission des pénalités demeure stable et les montants actés dans la même lignée que l'année précédente.

Layal Eid Nehme

Responsable
juridique et fraude





AAD : Aide à domicile	CEJ : Contrat enfance jeunesse
AAH : Allocation aux adultes handicapés	Cesf : Conseiller en économie sociale et familiale
Adavem : Association d'aide aux victimes	CF : Complément familial
Adil : Agence départementale informations logement	Cias : Centre intercommunal d'action sociale
Aeeh : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	Cidff : Centre d'information sur les droits des femmes et des familles
AF : Allocations familiales	Clas : Contrat local d'accompagnement à la scolarité
AFC : Aides financières collectives	CMG : Complément mode de garde
AFI : Aides financières individuelles	COG : Convention d'objectifs et de gestion
Ajpp : Allocation journalière de présence parentale	Colca : Complément optionnel de libre choix d'activité
ALF : Allocation de logement familial	Cpog : Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion
ALS : Allocation de logement social	CQP : Certificat de qualification professionnel
Alsh : Accueil de loisirs sans hébergement	CRA : Commission de recours amiable
ALT : Allocation de logement temporaire	CS : Centre social
Apajh : Association pour adultes et jeunes handicapés	CSE : Comité social et économique
APL : Aide personnalisée au logement	CSU : Conseiller de service à l'utilisateur
Aripa : Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires	CTG : Convention territoriale globale
Avip : À vocation d'insertion professionnelle	DCF : Direction comptable et financière
ARS : Agence régionale de santé	Ddets : Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités
ARS : Allocation de rentrée scolaire	Ddfe : Délégation des droits des femmes
AS : Action sociale	Dgfp : Direction générale des finances publiques
ASF : Allocation de soutien familial	DRM : Dispositif de ressources mensuelles
AVE : Aide aux vacances enfant	DSP : Délégation de service public
AVF : Aide aux vacances en famille	Eaje : Établissement d'accueil du jeune enfant
Bafa : Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur	Epci : Établissement public de coopération intercommunale
BSI : Baromètre social institutionnel	Esat : Etablissement et service d'aide par le travail
CAS : Commission d'action sociale	EVS : Espace de la vie sociale
Ccapex : Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives	FJT : Foyer de jeunes travailleurs
Ccas : Centre communal d'action sociale	

FME : Fonds de modernisation des établissements	PSU : Prestation de service unique
FNP : Fonds national de la parentalité	QPV : Quartiers prioritaires de la ville
FPT : Fonds publics et territoires	QVA : Quartiers de veille active
FSL : Fonds de solidarité logement	QVCT : Qualité de vie et des conditions de travail
GCA : Gestionnaire conseil allocataire	RAC A : Recours activité contrôle allocataires
GRP : Gestion de la relation aux publics	RAM : Relais d'assistante maternelle
HGI : Halte-garderie itinérante	RGM : Réunion générale des managers
ISCG : Intervention sociale en Commissariat et Gendarmerie	RGP : Réunion générale du personnel
Laep : Lieu d'accueil enfants/parents	RGPD : Règlement général sur la protection des données
MAM : Maison d'assistantes maternelles	Rias : Règlement intérieur d'action sociale
MDA : Maison départementale de l'autonomie	RNCIS : Référentiel national de contrôle interne du système d'information
Mdph : Maison départementale des personnes en situation de handicap	RPE : Relais petite enfance
MJC : Maison de la jeunesse et de la culture	RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
MSA : Mutualité Sociale Agricole	RSA : Revenu de solidarité active
Msap : Maison de services au public	Sdavs : Schéma directeur de l'animation de la vie sociale
MSSI : Manager de la Sécurité des Systèmes d'Information	Sdsf : Schéma directeur des services aux familles
Paej : Point d'accueil écoute jeunes	Snlfe : Service national de lutte contre la fraude à enjeux
Paje : Prestation d'accueil du jeune enfant	SPC : Service des prestations collectives
Pcpe : Point conseil petite enfance	Sppe : Service public à la petite enfance
PCO : Plateforme de coordination et d'orientation	SSD : Service social départemental
Pedt : Plan éducatif du territoire	TIS : Territoire d'intervention sociale
PF : Prestations familiales	TNI : Transformation numérique interne
PGSSI : Politique générale de sécurité de l'information	Udaf : Union départementale des associations familiales
PMI : Protection maternelle infantile	VDF : Vies de famille (magazine)
PND : Pack nouveau départ	
PPA : Prime d'activité	
PreParE : Prestation partagée de l'éducation à l'enfant	

