

2
0
2
4

RAPPORT d'ACTIVITÉ



caf·fr

Édito

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

Après une année 2023 guidée par la signature de la nouvelle COG, c'est avec fierté que je partage avec vous ici les évolutions majeures et temps forts qui ont rythmé 2024. Convaincue que les réussites collectives naissent de l'implication de chacun(e), nos équipes se sont de nouveau mobilisées pour faire vivre et rayonner nos valeurs humaines, au service de nos allocataires, de nos partenaires, de nos salarié(e)s et plus largement de notre territoire.

Parce que notre priorité absolue reste de toujours apporter le meilleur service, nos efforts se sont portés sur le renforcement du pilotage de la production, en particulier sur notre capacité à traiter plus rapidement les dossiers. Ainsi, nous avons réalisé des progrès conséquents sur nos délais de traitement des prestations, en passant de plus de 30% de nos dossiers traités en plus de 40 jours en 2023, contre moins de 18% fin 2024.

La reconstitution des effectifs avec trois nouvelles classes de futur(e)s gestionnaires conseils va aussi dans ce sens. Toujours dans cette optique d'amélioration continue, nous avons pu compter sur le renfort de la Caf de l'Allier, officialisé par la signature d'une convention de jumelage pour le traitement d'une partie de nos dossiers. Trois gestionnaires conseil expérimenté(e)s et sept nouveaux en cours de formation, ont été mobilisé(e)s afin de faire face au turn over constaté en Ile-de-France et d'alléger notre charge de recrutement et d'accompagnement en formation.

Cette année 2024 fut également particulièrement dynamique d'un point de vue partenarial. Nous sommes ainsi parvenus à tisser un réseau solide de 90 partenaires, investis dans l'expérimentation du Pack Nouveau Départ à destination des victimes de violences conjugales. Par ailleurs, l'engagement collégial des services a permis d'être, aux côtés des élu(e)s municipaux, au rendez-vous du renouvellement de nos Conventions



Territoriales Globales avec près de 100% des communes et habitant(e)s du Val d'Oise couvert(e)s.

La réussite et le bien-être de nos salarié(e)s ont aussi fait l'objet d'une attention marquée avec la formalisation du projet d'entreprise « Horizon 2027 », auquel chacun(e) a pu contribuer tout au long de l'année avec le choix du nom et du slogan « innover ensemble pour un service de qualité » et la présentation en réunion générale du personnel des actions identifiées. Nous mettons un point d'honneur à adopter une posture d'écoute active des besoins de nos collaborateurs et collaboratrices, en témoignent les excellents résultats de notre Baromètre Social Institutionnel : un taux de participation record de plus de 90% et 75% des salarié(e)s se déclarant satisfait(e)s ou très satisfait(e)s.

Autre indicateur notable du soin porté à la qualité de vie au travail de nos équipes : l'investissement en formation à hauteur de 9% de la masse salariale. De quoi monter en compétences et apporter soutien et accompagnement à tous et toutes dans les défis qui nous incombent en 2025 : déployer les réformes (France Travail, Solidarité à la Source, Complément Mode de Garde) avec succès, développer le Service Public de la Petite Enfance (soutenir les créations de places d'accueils collectifs et anticiper les difficultés des structures), mettre en œuvre notre projet d'entreprise et poursuivre les avancées en matière de délais, de qualité de traitement, de maîtrise des risques et de fidélisation des équipes.

Pour tous ces ambitieux projets menés et à conduire, je remercie les administrateur(ice)s de leur confiance et les salarié(e)s de leur remarquable engagement quotidien. D'ailleurs, pour vous présenter le détail des avancées qui ont jalonné l'année, nous avons souhaité donner la parole aux acteur(ice)s qui ont rendu toutes ces réussites possibles.

Très belle lecture,

Christelle Kissane
Directrice Générale

■ SOMMAIRE ■

Édito	2-3
DATES CLÉS	4-5
1. LA RELATION DE SERVICE AUX ALLOCATAIRES	6-15
2. LA RELATION DE SERVICE AUX PARTENAIRES	16-21
3. LA PERFORMANCE DE GESTION	22-29
4. LES INSTANCES DE PILOTAGE	30-34
GLOSSAIRE	35

■ DATES CLÉS 2024 ■

PARTAGE d'EXPÉRIENCE

Rencontre CNAF avec
les managers de la
Caf



LA MSA À LA CAF

Accueil temporaire
des agents de la MSA
pendant les travaux
de leur immeuble



Job dating

Le service
RH rencontre
des candidats
pour échanger
directement avec eux



JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

JUIN

SIGNATURE DU CPOG 2023-2027

Contrat Pluriannuel
d'Objectifs et
de Gestion voté
par le Conseil
d'Administration



CONFÉRENCE SUR LES VIOLENCES INTRAFAMILIALES

Sensibilisation
et prévention :
échanges autour des
maltraitements faites
aux enfants dans
la relation parents/
enfants



RÉORGANISATION DE NOS ACCUEILS

Une réponse plus
rapide, pertinente
et humaine
pour un meilleur
accompagnement



BILAN DU PACK NOUVEAU DÉPART

Partage d'expérience entre les partenaires et capitalisation sur le succès et échecs pour améliorer ce travail commun



VISITE MINISTÉRIELLE

Venue de Slima Saa, secrétaire d'Etat, chargée de l'égalité entre les femmes et les hommes



FORUM SÉPARATION

Organisation du 1er forum séparation sur le département



COOPÉRATION RENFORCÉE AVEC NOS PARTENAIRES

Rencontre annuelle avec les bailleurs



SEPTEMBRE

AMBASSADE ROYAUME UNI

Visite de Mme. Mc Cambridge, ministre conseillère



OCTOBRE

JUMELAGE DE PRODUCTION AVEC LA CAF DE L'ALLIER

Signature et lancement d'un projet structurant au service de nos allocataires



NOVEMBRE

DÉCEMBRE

SERVICE PUBLIC DE LA PETITE ENFANCE

Présentation du nouveau fonctionnement : les villes deviennent autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant. La Caf est un appui en ingénierie de projets et en dispositifs





1 LA RELATION DE SERVICE AUX ALLOCATAIRES

2024 a été une année de consolidation et d'engagement collectif. Nous nous sommes mobilisés pour poursuivre notre **transformation en profondeur**, avec pour objectif d'offrir un service toujours plus efficace et de qualité, tant aux allocataires qu'aux partenaires du Val d'Oise.

Nous avons notamment créé de **nouveaux dispositifs pour un accompagnement plus humain et réactif**, avec un pôle dédié au handicap et un parcours consacré aux situations de décès. Notre performance s'est ainsi considérablement améliorée avec moins de dossiers en attente, une priorisation des publics vulnérables et une gestion optimisée des droits.

Enfin, **notre stratégie de développement se renforce par des partenariats prometteurs**, comme avec la Caf de l'Allier et une collaboration étroite avec nos partenaires institutionnels.

Ces réalisations ont été possibles grâce à la mobilisation et au professionnalisme de l'équipe managériale et de tous les collaborateurs de la direction des prestations familiales, qui ont à cœur de rendre un service de qualité. Une belle année de transformation au service de nos allocataires !

Sophie Rouillon, directrice des prestations familiales



Parmi les grands défis de l'année 2024 figure la mise en place, dans sa forme achevée, du **service contrôle sur pièces**.

Malgré une mise en œuvre tardive, les résultats observés nous permettent de penser que l'orientation stratégique prise en la matière est la bonne avec une **amélioration enregistrée sur l'impact financier global** par rapport à l'année précédente. Cette progression s'observe aussi en matière de contrôle sur place.

Autre fait remarquable : **l'atteinte, sans aide externe, des objectifs sur la vérification métier réalisée avant paiement**, notre organisme ayant aidé par ailleurs trois organismes du réseau à atteindre leur objectif.

Enfin, pour l'année à venir, un effort de **formation et d'accompagnement important des équipes** est prévu, en vue d'adapter notre politique de contrôle à la mise en place de la solidarité à la source.

Nicolas Navarro, directeur comptable et financier



■ UNE AMÉLIORATION NOTABLE DES DÉLAIS DE TRAITEMENT ■

1 782 205 867 €
VERSÉS

Délai de démarche des minimas sociaux
21,28 jours

Délai de démarche des prestations légales
23,22 jours

Dossiers traités
en plus de 40 jours : 18%
une baisse de 12%



La baisse du stock global, en particulier sur la grande antériorité, fut notre principal cheval de bataille en 2024, du plan d'ordonnancement au suivi assidu des managers, sans oublier l'importante énergie déployée par nos Gestionnaires conseil allocataires. Le lancement en février de l'approche populationnelle sur le volet handicap a participé à l'amélioration des délais de démarche sur les minimas sociaux. Une approche qui se poursuivra en 2025, avec en ligne de mire la réussite des réformes, auxquelles les équipes se sont préparées.

Guillaume Lemort, responsable adjoint pôle production

■ UNE OFFRE D'ACCUEIL TOUJOURS PLUS PERFORMANTE ■

5 835

interventions
sociales

46

agents
Caf

Malgré un contexte difficile, la plateforme téléphonique IDF2 s'est maintenue en 2024 parmi les plus performantes du réseau. Elle a d'ailleurs participé à plusieurs expérimentations nationales qui préfigurent l'accueil téléphonique de demain : un serveur vocal interactif et visuel et un Middle Office renforcé. Les accueils physiques ont fait l'objet d'une réorganisation qui a eu pour effet de réduire le temps d'attente et d'accroître les capacités d'accueil quotidiennes, tout en améliorant la satisfaction des usagers. Enfin, la refonte des circuits et des modalités de réponse à nos partenaires d'accueil vise à renforcer progressivement l'accompagnement apporté par ces derniers à nos usagers sur l'ensemble de notre département. L'année 2024 fut également marquée par la préparation des grandes réformes de 2025 avec notamment le renforcement des équipes d'accueil physique et téléphonique.

Dylan Lioy, responsable de la relation de service



256 547
appels présentés
sur la PFS
*(plateforme de service
téléphonique)*



82 %
d'appels traités



78 %
des mails obtiennent
une 1ère réponse en
moins de 48h



19 326
rendez-vous
1/3 physiques
2/3 téléphoniques

■ 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,
Bus Creative
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

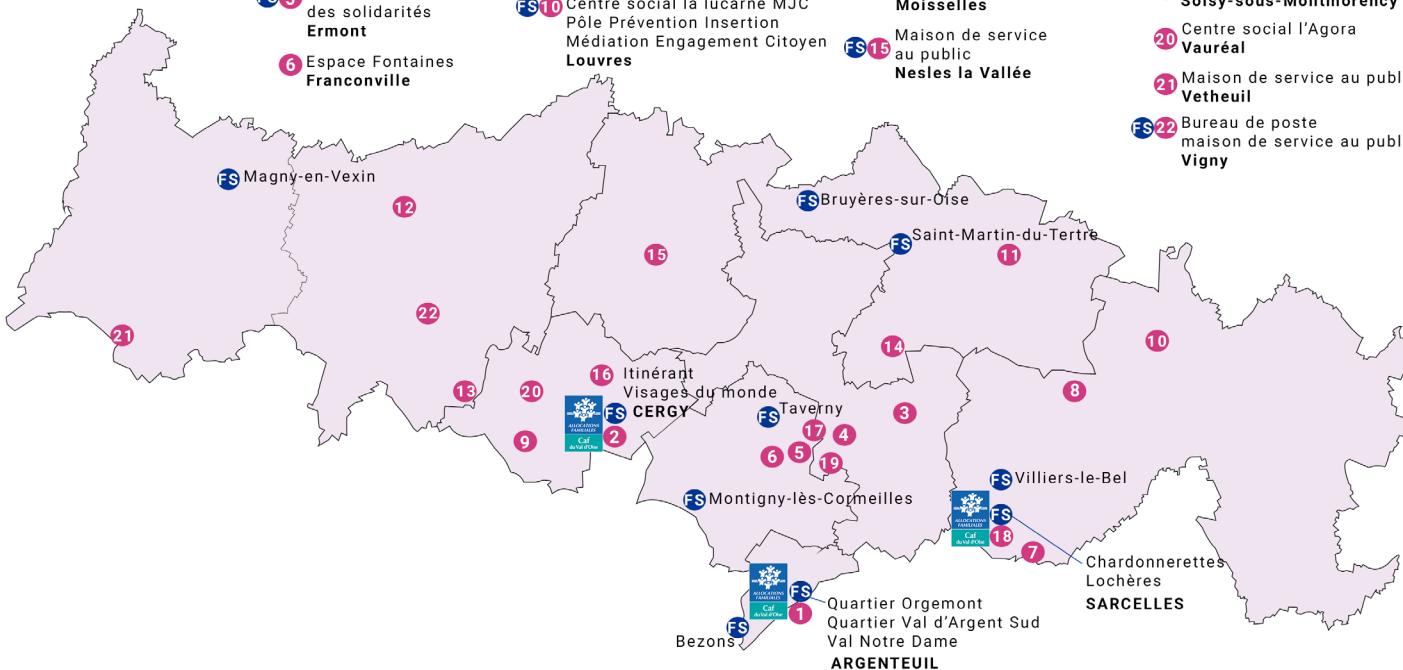
FS 18 Centre social Rosiers Chantepie
Centre social Sablons
Centre social Valéry-Watteau
PIMMS
Sarcelles

19 Centre social des Noëlés
Soisy-sous-Montmorency

20 Centre social l'Agora
Vauréal

21 Maison de service au public
Vetheuil

FS 22 Bureau de poste
maison de service au public
Vigny



3 AGENCES CAF

30 points numériques Caf

28 Maisons France Services

39 points de rendez-vous de travail social

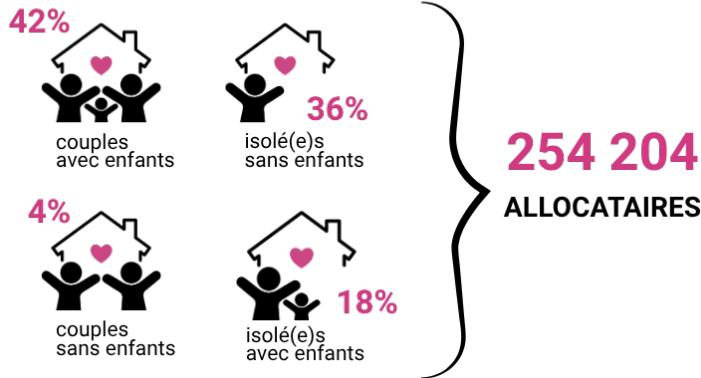
■ QUI SONT LES ALLOCATAIRES DU VAL D'OISE ? ■

709 707

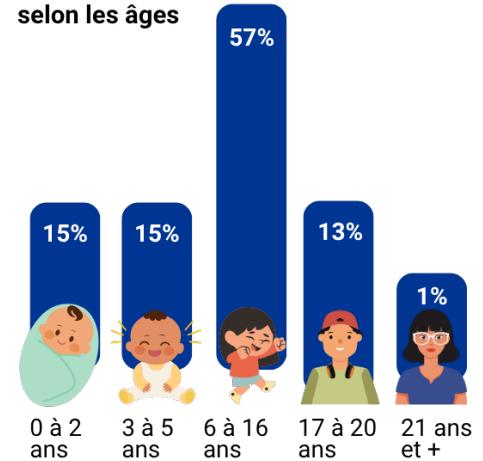
personnes couvertes par une prestation ou plus

57% DE LA POPULATION
DU VAL D'OISE

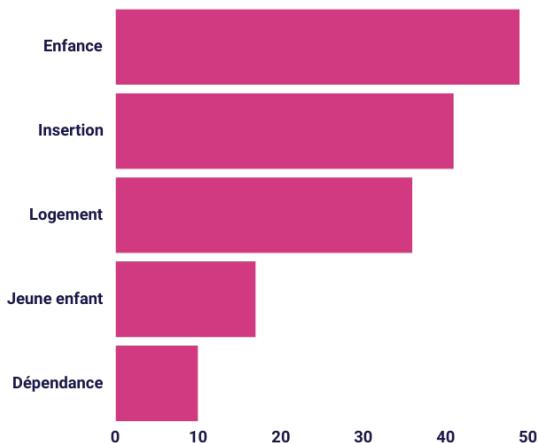
Répartition des allocataires selon la composition familiale



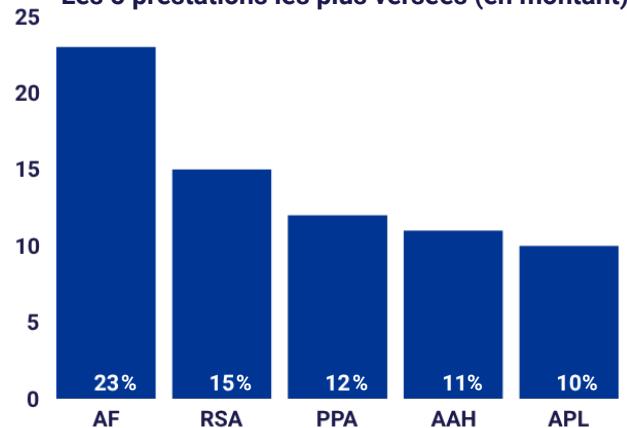
Répartition du nombre d'enfants selon les âges



Part des foyers par domaine de prestations



Les 5 prestations les plus versées (en montant)



■ DES MONTANTS DE PRESTATIONS FAMILIALES EN HAUSSE ■

TYPE DE PRESTATIONS	NOMBRE DE FOYERS	MONTANT MOYEN DE DROIT
Bénéficiaire d'au moins une prestation légale *	254 204	532 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation JEUNE ENFANT	43 255	342 €
Prime naissance ou adoption	979	1 053 €
Allocation de base (AB)	35 030	185 €
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PREPARE)	4 717	375 €
Complément mode de garde (CMG)	13 627	405 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation ENFANCE	124 344	343 €
Allocations familiales (AF)	115 740	268 €
Complément familial (CF)	25 637	244 €
Allocation de soutien familial (ASF)	18 398	292 €
dont Allocation de soutien familial recouvrable (ASF-R)	1 888	
dont Allocation de soutien familial non-recouvrable (ASF-NR)	16 077	
dont Allocation de soutien familial complémentaire (ASF-C)	2 130	165 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation LOGEMENT	92 195	255 €
Allocation de logement familiale (ALF)	16 743	365 €
Allocation de logement sociale (ALS)	18 312	227 €
Aide personnalisée au logement (APL)	57 140	232 €

* 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	26 108	716 €
Allocation adulte handicapé (AAH)	17 781	829 €
dont les 2 membres du couple perçoivent l'AAH	256	861.32 €
majoration pour la vie autonome (MVA)	2 459	831.97 €
complément de ressources (CRH)	142	937.40 €
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	8 448	377 €
Allocation journalière de présence parentale (AJPP)	388	1 192 €
Allocation journalière du proche aidant (AJPA)	26	593 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation INSERTION	104 911	340 €
Revenu de solidarité active (RSA)	35 751	562 €
dont RSA - avec majoration isolement	3 939	
dont RSA - sans majoration isolement y compris jeunes	31 812	
Prime d'activité (PPA)	75 790	205 €
Bénéficiaire d'au moins une prestation INTERNATIONALE	< 5	246 €
Allocation différentielle (ADI)	< 5	107 €
Complément différentiel (CDI)	< 5	316 €

■ UN PROCESS DE GARANTIE DU JUSTE DROIT AMÉLIORÉ ■

**66 328 000 €
d'INDUS
RECOUVRÉS**

Impact financier global du contrôle des données entrantes **21 347 649 €**

927
fraudes qualifiées

1 075 000 €
de rappels versés
issus de contrôles
sur place

1 723
contrôles sur place
réalisés

84%
de taux d'efficacité du
télé-recouvrement

Vérifications métier
42 589 dossiers



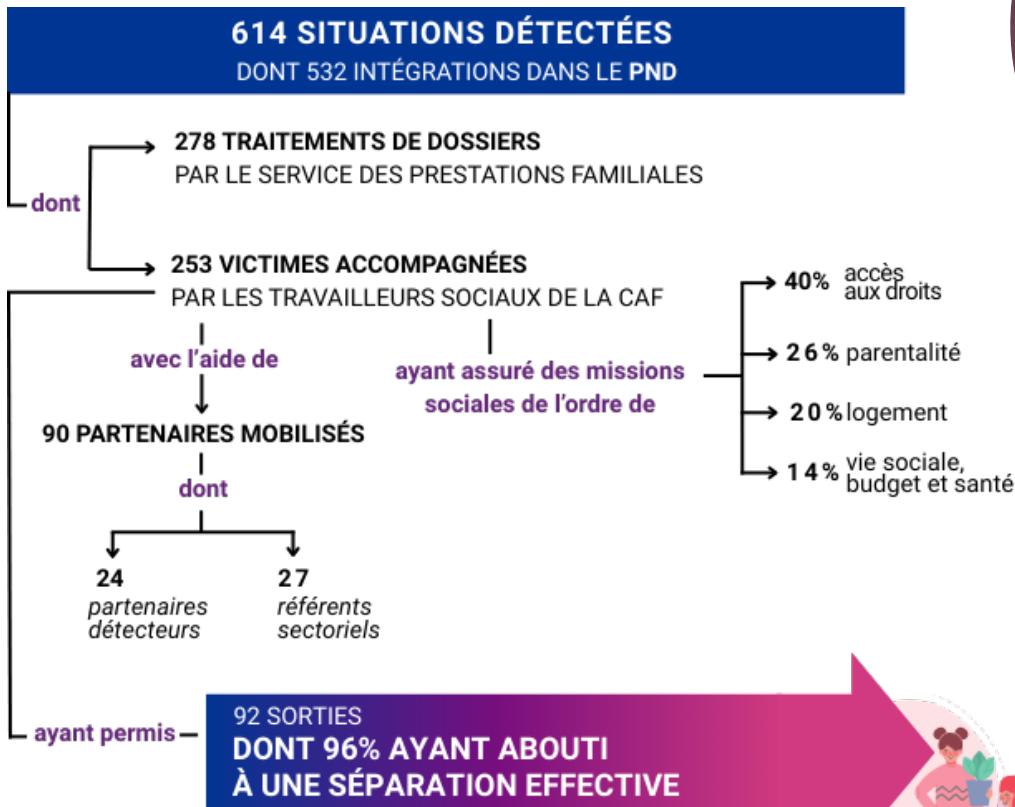
Plusieurs leviers d'optimisation ont permis d'améliorer l'efficacité de nos contrôles : d'une part, la formation et la mise en place d'un service dédié au contrôle sur pièce ; d'autre part, des efforts de performance dans la détection des fraudes par les équipes du contrôle sur place. Une double optimisation des procédés qui a même conduit au dépassement de l'objectif fixé. En 2025, en plus d'une dynamique de continuité, la réforme de solidarité à la source devrait encore faciliter l'obtention de résultats concluants pour nos équipes de contrôle.

Victoria Pangny, responsable de la maîtrise des risques

■ PACK NOUVEAU DÉPART : des PREMIERS RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

C'est la première année complète de mise en place du dispositif, qui fait déjà ses preuves grâce à un réseau de partenaires solide et engagé dans **le traitement prioritaire des dossiers des victimes de violences conjugales sur tout le territoire**. Le logement et la prise en charge des enfants font partie des questions prioritaires et nos efforts à ce sujet se poursuivront en 2025, ainsi que sur l'optimisation des échanges d'informations entre les partenaires.

Elise Boucherie, coordinatrice en action sociale





2 LA RELATION DE SERVICE AUX PARTENAIRES

2024 a été marquée par une nouvelle dynamique de restructuration interne et externe. Une année de construction, rythmée par des challenges à relever.

Parmi eux, l'avenant 2024-2026 au Schéma départemental des services aux familles et les 38 objectifs qui en découlent, ainsi qu'un travail en profondeur sur l'optimisation du Règlement intérieur d'action sociale, tant auprès des allocataires que des partenaires pour ajouter des prestations extra-légales. Dans le cadre de la création du Service Public de la Petite Enfance, les services ont organisé différents temps pour expliquer les évolutions auprès des mairies tant sur les volets financements qu'ingénierie de projets. Cette forte mobilisation a permis d'identifier et de soutenir 342 nouvelles places en crèches qui seront très prochainement ouvertes. Territoire pilote du développement du Pack nouveau départ, les équipes du travail social ont accompagné plus de 500 victimes de violences conjugales et ce, en nous mobilisant pour entretenir notre réseau de partenaires de proximité.

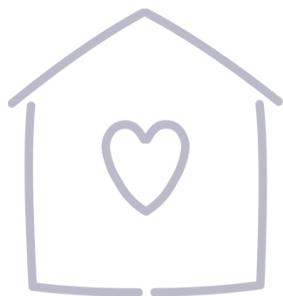
En parallèle, nos Chargés de conseil en développement ont fait preuve d'une grande implication auprès des élus et des chargés de coopération dans la phase préparatoire des premiers renouvellements de Convention territoriales globales prévues en 2025 et en 2026. Pour mener à bien la conduite de ces chantiers d'ampleur et pallier les nombreux départs en retraite, nos équipes, renouvelées et renforcées (4 postes supplémentaires), ont fait l'objet d'un plan de formation conséquent.

Après une période de transition opérée avec succès, pour 2025, nous souhaitons continuer à développer les modes d'accueil des tout-petits et nous armer pour mieux détecter et accompagner les structures en difficulté. Pour cela, trois maîtres mots : consolidation, optimisation et audace !

Carole Billon, directrice adjointe en charge de l'action sociale



■ UNE OFFRE PARTENARIALE EN PLEINE CROISSANCE ■



60 Relais petite enfance (RPE)
 27 Maisons d'assistantes maternelles (MAM)
 19 Espaces de vie sociale agréés (EVS)
 66 Centres sociaux
 99 Lieux d'accueil enfants parents (LAEP)
 249 Etablissements d'accueil du jeune enfant (EAJE)
 1065 Accueils de loisirs sans hébergement (ALSH)

Prestations et subventions d'actions sociales (€)	157 282 309 €
_dont aides sur fonds nationaux (€)	147 582 721 €
_dont aides sur fonds locaux (€)	9 699 588 €
aides à l'investissement (€)	2 518 461 €
aides aux associations (€)	791 133 €
nombre de créations / extensions de structures petite enfance...	16
...pour un montant total de (€)	5 787 182 €
nombre de créations / extensions / rénovations d'accueils de loisirs...	16
...pour un montant total de (€)	998 445 €
nombre de rénovations de structures petite enfance...	37
...pour un montant total de	1 909 039 €

La forte hausse des fonds locaux en 2024 a permis de déployer une offre de service au plus proche de la réalité terrain (bonus attractivité, bonus inclusif ALSH etc.). Une dynamique qui se poursuivra en 2025 et jusqu'au terme de la présente COG.

Frédéric Tirmarche, responsable de la cellule pilotage et contrôle



■ ACCOMPAGNER LA CRÉATION DU SERVICE public de la PETITE ENFANCE ■

L'article 17 de la loi plein emploi désigne les communes en tant qu'autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant sur leur territoire : elles deviennent pilotes du développement qualitatif et quantitatif des modes d'accueil des tout-petits.

Notre mission :

Accompagner les communes en ingénierie de projets et en financements. À ces fins, des webinaires et des réunions d'information ont été proposés ; des accompagnements individualisés ont été réalisés en fonction de la demande, par les équipes de Conseillers techniques départementaux, de Chargés de conseil et développement et de Techniciens conseils.



9 009 places en crèche étaient financées par la prestation de service unique (PSU) au 31/12/2024

Le SPPE n'est pas une nouvelle institution, c'est une dynamique partenariale. Sur le Val d'Oise, beaucoup de communes sont impliquées pour l'accueil du jeune enfant. Grâce au SPPE, nous allons travailler avec elles et les autres partenaires du département pour amplifier les efforts et réfléchir à de nouvelles réponses aux besoins des familles.

Josué Remoué, responsable du département aides aux partenaires



■ PRÉPARER LES NOMBREUX RENOUVELLEMENTS DE CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES (CTG) ■

- 99,5% des habitant(e)s du Val d'Oise couverts par une CTG
- 80 CTG évaluées chaque année
- 24 renouvellements de CTG à compter du 1er janvier 2025



La phase préparatoire au renouvellement d'une CTG s'étend sur une année. Aussi, pour mieux accompagner la vague de renouvellement au 1er janvier 2025 (première d'une telle ampleur), un travail a été réalisé, avec l'équipe des Chargés de conseil et développement, le réseau des Chargés de coopération et l'appui du Pôle ressources, sur la création d'un guide d'évaluation de référence et la structuration de la démarche de renouvellement. Parmi les thématiques relevées, la petite enfance reste une priorité avec notamment la mise en œuvre des schémas de maintien et de développement et des plans de développement en matière de modes d'accueil de la petite enfance.

Marie-Pascale Tortil, responsable du service de prestations collectives

■ UN DÉPARTEMENT LOGEMENT DYNAMIQUE ■



Permis de louer

Partenariat signé avec la commune de Goussainville

105 signalements dont 75% concluants

Être identifié en tant qu'acteur des politiques de logement est un enjeu majeur du fait de notre création récente en 2023. Après une année de construction et une expérimentation concluante, 2025 sera axée sur la consolidation de nos expertises. Le travail réalisé sur le permis de louer en est l'illustration avec le déploiement prochain de cette offre de service au bénéfice de deux agglomérations (Val Parisis et Roissy Pays de France), au vu des résultats prometteurs obtenus en 2024 avec la ville de Goussainville.

Hélène Gardet, responsable du département logement



Le département logement, c'est aussi :

- 183 diagnostics non-décence dont 73% concluants
- 217 enquêtes surpeuplement dans un logement
- 2 776 dossiers étudiés pour les commissions fond de solidarité logement (FSL)
- 208 141.39€ d'AL/APL régularisés en amont des aides du FSL
- 207 signalements à la commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives

Tableau de bord

Utilisateurs connectés : 3
Etat PCN : Version 122 de
Chaînes Tit. planif. Utilis

Infos générales

Vos FG invalides : 0
Nb. d'opé. en attente de r

Interfaces à traiter

Interfaces SIAS (AFI, ATL)
Interface quotidienne GAM
Interface Cristal : 3
Interface GRH : 0
Echanges Inter-organismes
Interface GSFF : Utiliser le b

Envoi des Balances à la CN
Mois : Mars 2025



3 LA PERFORMANCE DE GESTION

Ce fut pour notre organisme une année de lancement sur de nombreux **grands projets, humains et immobiliers** !

Les résultats encourageants du **Baromètre social institutionnel (BSI)** témoignent de notre ferveur à poursuivre nos engagements en matière de **qualité de vie et conditions de travail (QVCT)**. Afin d'attirer de nouveaux talents, de fidéliser ceux en place, nous avons formalisé notre plan d'action et notre **schéma directeur des ressources humaines** en nous appuyant, notamment, sur les contenus et propositions d'un **groupe de travail interne**.



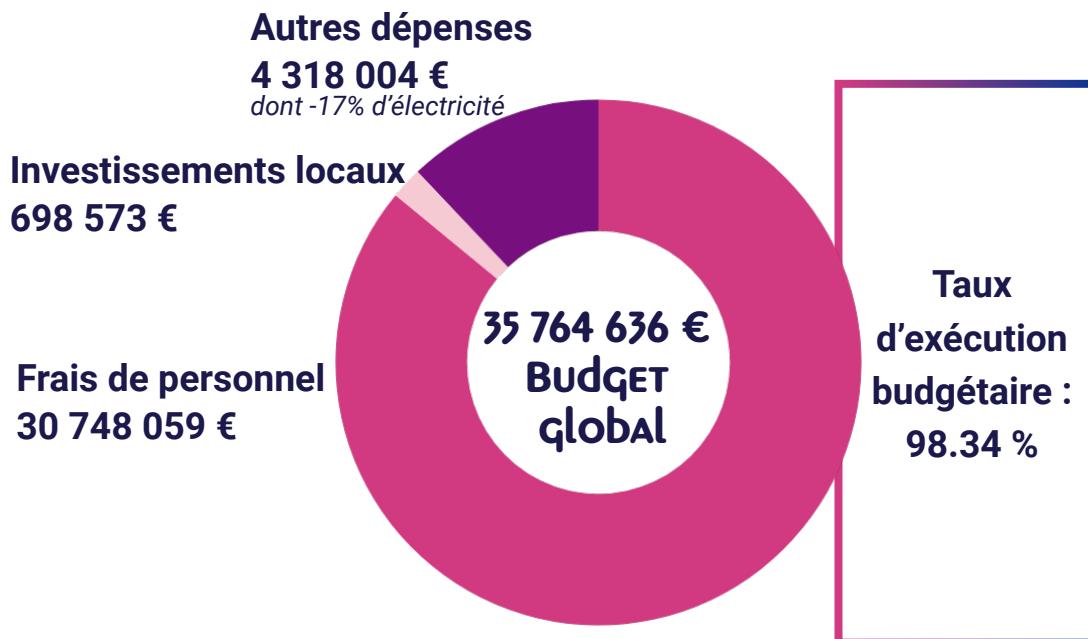
Cette année s'est également distinguée par le lancement de projets immobiliers ambitieux tels qu'un **auvent** pour l'accueil de Cergy, le remplacement du système de **chauffage, ventilation et climatisation** sur notre agence de Sarcelles ou encore les premières démarches du projet de **relogement** de l'agence d'Argenteuil.

Nous avons finalement progressé en 2024 sur notre capacité à produire des prévisions de dépenses encore plus fiables, **améliorant ainsi notre pilotage budgétaire**.

2025 sera une année de **mise en place de nos actions RH**, de finalisation des travaux en cours, d'**avancées significatives sur le projet d'Argenteuil**, mais aussi de structuration et d'écoute dans une démarche d'**amélioration continue de nos offres de service**.

Mohand Akroune, directeur adjoint des Ressources

■ PERFORMANCE DE GESTION INTERNE : UN PRÉVISIONNEL ALIGNÉ AVEC LA RÉALITÉ ■



Dépenses de gestion administrative
43,1 millions d'€

soit un taux de gestion de
2,17% des dépenses de la Caf

Dans l'ensemble, la qualité des prévisions sur le budget commun a fait partie des forces de 2024, avec une anticipation des frais de personnel et autres dépenses de fonctionnement atteints. Après une année de travaux d'optimisation organisationnelle, plusieurs projets de formalisation se dérouleront en 2025.

Sandrine Loiseau, responsable des budgets et de l'ordonnancement

■ PERFORMANCE RH : ÉCOUTER, INCLURE, VALORISER ■

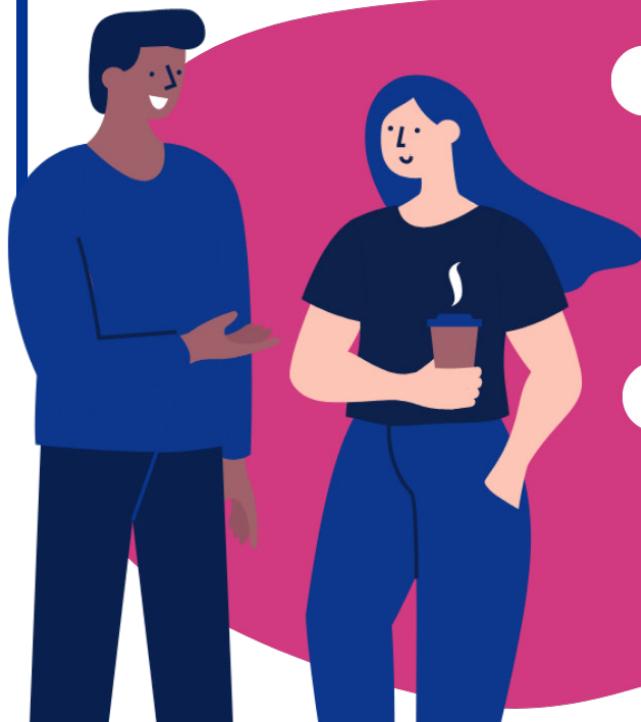
Redonner du sens aux Ressources Humaines est une priorité. Aussi, en 2024, nous avons mené une politique d'inclusion performante et proactive qui va au-delà des exigences légales, tant sur l'égalité femmes-hommes que sur l'accompagnement du personnel en situation de handicap, ou encore l'importance accordée aux formations. 2025 s'annonce dans une logique de continuité, ponctuée par la nouvelle classification des emplois et salariés.

Mélanie Lecoer, responsable des Ressources Humaines



608 COLLABORATEUR(ICE)S

• Index égalité 98/100 •



Profil salariés

85 % femmes
42 ans d'âge moyen
8,21 % de temps partiels
12,35 % salarié(e)s en situation de handicap

Evolution de carrières

105 augmentations
32 promotions
271 recrutements

—	66% CDD
—	34% CDI

■ DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES INTERNES ■

63% des salariés de la Caf du Val d'Oise
se disent bien informé(e)s des possibilités de formation

(branche famille : 47% / régime général : 51%)



- **Masse salariale investie : 1 889 647 € (9,82%)**
- **69% des salariés ont reçu au moins une formation**
- **27 alternant(e)s et stagiaires accueillis :**
 - 13 alternant(e)s
 - 14 stagiaires
- **53 824 heures de formation**
- **74 agents ont reçu une formation diplômante dans l'année**

Avec un nombre élevé de Certificats de qualification professionnelle notamment pour nos gestionnaires conseil allocataires, le nombre de formations diplômantes a augmenté significativement en 2024 (+23 %). Notre effort de formation, tant auprès des managers que des équipes terrain, se traduit par un investissement largement supérieur au taux moyen de contribution financière de la branche famille (d'environ 5 % de la masse salariale). En 2025, nous continuons à investir dans ce domaine, avec une priorité sur la mise en place d'un suivi trimestriel des indicateurs formation ainsi que d'un plan d'action pour réduire les taux d'annulation et de non-positionnement des agents.

Fabien Clees, responsable emploi et compétences

■ UNE AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS AU TRAVAIL ■

90% de participation au BSI 2024

75% de satisfaction des salariés

L'accompagnement RQTH et l'information aux proches aidants occupent une place importante dans notre activité, nos salariés étant de plus en plus confrontés à ces besoins. S'ajoute à cela l'aménagement des postes sur lesquels la Caf du Val d'Oise fait preuve d'une flexibilité remarquable, ainsi que des actions de prévention régulières. Autant de dispositifs que nous renouvelerons en 2025 en veillant à ce que la santé de chacun et chacune soit traitée avec la plus grande attention.

Véronique Perrin, assistante sociale du personnel et référent handicap & Billal Derrar, infirmier santé au travail et référent risques psycho-sociaux



“ Dans le cadre de notre participation annuelle à la semaine de sensibilisation au handicap, nous avons mis en place des actions autour du langage des signes. ”

8 places en crèches réservées

Prise en charge des abonnements transports à 75%

Mise en place du forfait mobilités durables

■ DE GRANDS PROJETS IMMOBILIERS ■

2024 était une année d'inventaire matériel et immatériel, mobilisant une partie de nos effectifs sur une longue période. Par ailleurs, des avancées majeures ont été faites en vue de la pose d'un auvent à Cergy, dans une logique d'amélioration de notre qualité de service aux allocataires. À

Sarcelles, les premières étapes de remplacement du système de chauffage ont été enclenchées et se poursuivront en 2025. Enfin, le plus grand défi de l'année prochaine concernera Argenteuil, avec un grand chantier de déménagement des locaux et des étapes de réflexion participatives au préalable.

*Virginie Glacet,
responsable du
service immobilier
& Aurélie Raveleau,
responsable adjointe
du service immobilier*

■ ÇA BOUGE À LA CAF ■



Crêpes party



**Escape box
nouveaux embauchés**



Apéros Jeux



Olympiades



**Dégustation de
pâtisseries d'Halloween**



**Dons de matériels
informatiques et
mobilier au personnel**

127 articles publiés sur l'Intranet
21% d'engagement sur LinkedIn
1 événement interne par mois



Salles de créativité



Gagnant(e)s concours Créart



Tournoi de babyfoot



Concours de Noël



Campagne de dons avec la Croix Rouge



Odyssea



Journées des familles



Réunion Générale du Personnel

Notre marque employeur gagne en visibilité chaque année et nous continuons de créer régulièrement des moments de convivialité pour l'interne, essentiels à la cohésion d'équipe et au partage entre les services. En 2025, nous avons pour objectif d'entamer un grand chantier de réflexion sur notre communication, auprès des partenaires, mais aussi des médias locaux, deux acteurs stratégiques pour informer massivement nos bénéficiaires de leurs accès aux droits.

Jérôme Gross, responsable du service communication





4

LES INSTANCES de pilotage



▪ L'ÉQUIPE DE DIRECTION ▪

De gauche à droite :

Sophie ROUILLON, directrice des prestations familiales, Nicolas NAVARRO, directeur comptable et financier, Carole BILLON, directrice adjointe en charge de l'action sociale, Christelle KISSANE, directrice générale, Mohand AKROUNE, directeur adjoint des ressources et Rim ESTEVES-FREIRE, attachée de direction.

LE CONSEIL d'ADMINISTRATION

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

- 27/02/24
- 20/06/24
- 17/10/24
- 12/12/24

	Titulaires	Suppléants
C.F.D.T.	Karen Cakin <i>(jusqu'en novembre 2024)</i>	Sébastien Guignant <i>(jusqu'en novembre 2024)</i> Kristell Jacopin <i>(depuis avril 2024)</i> Elisabeth Moreau
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 Benoit Lux
C.G.T./F.O	Mary-Hélène Hallgren Vincent Vilpasteur	Hamid Happa Laurent Michel
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
CPME	Gérald Bouyer Marc Breschi Muriel Rey	Renald Coppeaux Corinne Le Moal Lorin Amélie Péloux
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL	Collège Cadres : Pascale Dubois-Pires Collège Employés : Véronique Chataigne - Lionel Dell'Angelo	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-Président* : Marylin Gentil
Titulaires : Meriem Bahnas, Nadia Sabri, Pascal Tisserand
Suppléants : Karen Cakin (*jusqu'en novembre 2024*), Cyrille Cousergue, Chantal Huet, Marie-Hélène Hallgren, Amélie Péjoux
Secrétariat : *Titulaire* : Loyal Eid Nehme, *Suppléante* : Eliane Savigny

Pénalités

Président : Marc Breschi / *Vice-Président* : Jean-Yves DELANNOY
Titulaires : Pascale Desnoyers, Chantal Huet, Pascal Tisserand
Suppléants : Karen Cakin, Alain Cren, Frédéric Manzano
Secrétariat : *Titulaire* : Loyal Eid Nehme, *Suppléante* : Eliane Savigny

Marchés

Président : Chantal Huet / *Vice-Président* : Sonia Fredj
Titulaires : Meriem Bahnas, Manuel Baptista, Gérald Bouyer, Cyrille Cousergue, Elisabeth Moreau, Muriel Rey
Suppléants : Marc Breschi, Alain Cren, Sébastien Guignant (*jusqu'en novembre 2024*), 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, Gaele Gerard, Sébastien Guignant (*jusqu'en novembre 2024*), Célia Jacquet-Léger, Frédéric Manzano, Amélie Péjoux, Nadia Sabri, Pascal Tisserand
Suppléants : Manuel Baptista, Gérald Bouyer, Marc Breschi, Jean-Laurent Clochard, Cyrille Cousergue, Laurent David, Marie Fernande Dias Da Costa, Moïse Germany, Christophe Raimbault, Vincent Vilpateur

LE bilan 2024 des COMMISSIONS RÉGLEMENTAIRES

Nature des Commissions	Volume d'activité
	2024
COMMISSION DES MARCHÉS	
Nombre de commissions	0
Nombre de dossiers	0
COMMISSION DE RECOURS AMIABLE PF	
Nombre de dossiers PF	1988
Ouvertures de droit	165
• Accords	0
• Rejets	165
Remises de dettes	1823
• Accords	587
• Rejets	599
• Accords partiels	637
COMMISSION DE RECOURS AMIABLE APL	
Nombre de dossiers APL	2011
Ouvertures de droit	297
• Accords	123
• Rejets	174
Remises de dettes	1714
• Accords	755
• Rejets	434
• Accords partiels	525
COMMISSION D'ACTION SOCIALE	
Demande d'agrément	6
Demande de subventions	58
• d'investissement	341
• en fonctionnement	88
COMMISSION DES PENALITES	
Montant proposé par la Commission Administrative Fraude	255 880 €
Avis de la Commission Pénalités	456 545 €
Décision du directeur	299 595 €

Le nombre de demandes de recours reçues et traitées n'a pas connu une notable évolution entre 2023 et 2024. Les décisions de la commission s'inscrivent dans la continuité de la doctrine mise en place en 2023, avec un léger durcissement en matière de remise totale de dette. De même, le nombre de dossiers présentés en commission des pénalités reste stable et les montants actés dans la même lignée que l'année précédente.

Layal Eid Nehme, responsable juridique et fraude



■ GLOSSAIRE ■

AAD : Aide à domicile	CMG : Complément mode de garde	MAM : Maison d'assistantes maternelles
AAH : Allocation aux adultes handicapés	COG : Convention d'objectifs et de gestion	Msap : Maison de services au public
Adavem : Association d'aide aux victimes	Colca : Complément optionnel de libre choix d'activité	Paej : Point d'accueil écoute jeunes
Adil : Agence départementale informations logement	Cpog : Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion	Paje : Prestation d'accueil du jeune enfant
Aeeh : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	CQP : Certificat de qualification professionnel	Pcpe : Point conseil petite enfance
AF : Allocations familiales	CRA : Commission de recours amiable	PCO : Plateforme de coordination et d'orientation
AFC : Aides financières collectives	CS : Centre social	Pedt : Plan éducatif du territoire
AFI : Aides financières individuelles	CSE : Comité social et économique	PF : Prestations familiales
Ajpp : Allocation journalière de présence parentale	CSU : Conseiller de service à l'utilisateur	PMI : Protection maternelle infantile
ALF : Allocation de logement familial	CTG : Convention territoriale globale	PND : Pack nouveau départ
ALS : Allocation de logement social	DCF : Direction comptable et financière	PPA : Prime d'activité
Alsh : Accueil de loisirs sans hébergement	Ddets : Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités	PreParE : Prestation partagée de l'éducation à l'enfant
ALT : Allocation de logement temporaire	Ddfe : Délégation des droits des femmes	PSU : Prestation de service unique
Apajh : Association pour adultes et jeunes handicapés	Dgfp : Direction générale des finances publiques	QPV : Quartiers prioritaires de la ville
APL : Aide personnalisée au logement	DRM : Dispositif de ressources mensuelles	QVA : Quartiers de veille active
Aripa : Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires	DSP : Délégation de service public	QVCT : Qualité de vie et des conditions de travail
Avip : À vocation d'insertion professionnelle	Eaje : Établissement d'accueil du jeune enfant	RAC A : Recours activité contrôle allocataires
ARS : Agence régionale de santé	Epci : Établissement public de coopération intercommunale	RAM : Relais d'assistante maternelle
ARS : Allocation de rentrée scolaire	Esat : Etablissement et service d'aide par le travail	RGM : Réunion générale des managers
AS : Action sociale	EVS : Espace de la vie sociale	RGP : Réunion générale du personnel
ASF : Allocation de soutien familial	FJT : Foyer de jeunes travailleurs	Rias : Règlement intérieur d'action sociale
AVE : Aide aux vacances enfant	FME : Fonds de modernisation des établissements	RPE : Relais petite enfance
AVF : Aide aux vacances en famille	FNP : Fonds national de la parentalité	RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
Bafa : Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur	FPT : Fonds publics et territoires	RSA : Revenu de solidarité active
BSI : Baromètre social institutionnel	FSL : Fonds de solidarité logement	Sdavs : Schéma directeur de l'animation de la vie sociale
CAS : Commission d'action sociale	GCA : Gestionnaire conseil allocataire	Sdsf : Schéma directeur des services aux familles
Ccapex : Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives	GRP : Gestion de la relation aux publics	Snlfe : Service national de lutte contre la fraude à enjeux
Ccas : Centre communal d'action sociale	HGI : Halte-garderie itinérante	SPC : Service des prestations collectives
CEJ : Contrat enfance jeunesse	ISCG : Intervention sociale en Commissariat et Gendarmerie	Sppe : Service public à la petite enfance
Cesf : Conseiller en économie sociale et familiale	Laep : Lieu d'accueil enfants/parents	SSD : Service social départemental
CF : Complément familial	MDA : Maison départementale de l'autonomie	TIS : Territoire d'intervention sociale
Cias : Centre intercommunal d'action sociale	Mdph : Maison départementale des personnes en situation de handicap	TNI : Transformation numérique interne
Cidff : Centre d'information sur les droits des femmes et des familles	MJC : Maison de la jeunesse et de la culture	Udaf : Union départementale des associations familiales
Clas : Contrat local d'accompagnement à la scolarité	MSA : Mutualité Sociale Agricole	VDF : Vies de famille (magazine)



CAISSE d'ALLOCATIONS FAMILIALES du VAL d'OISE
11 - 13 BOULEVARD DE L'OISE
95000 CERGY



caf.fr

CONCEPTION : SERVICE COMMUNICATION Caf 95
IMPRESSION : Siri - juin 2025