

RAPPORT  
DÉVELOPPEMENT  
DURABLE

20  
16  
-  
20  
17





# SOMMAIRE

- 4 La branche Famille en bref
- 6 Édito

## RESPONSABILITÉ DE GOUVERNANCE

- 8 Un séminaire sous le signe de la transition
- 9 Un schéma directeur réactualisé
- 10 Bilan carbone : une démarche d'accompagnement au changement
- 10 Une forte implication au niveau de l'Interbranche
- 11 Développer des administrations exemplaires
- 12 Responsabilité sociale interne et qualité de vie au travail
- 12 L'action sociale au cœur de la démarche
- 14 Informer et sensibiliser : deux outils au service du développement durable

## RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

- 16 Démarche bilan carbone : résultats et préconisations
- 17 Vers un plan de mobilité
- 18 Transition énergétique et immobilier
- 19 Un patrimoine immobilier globalement performant

## RESPONSABILITÉ SOCIALE

- 20 Travailleurs handicapés : une politique interbranche
- 21 Encourager l'emploi des jeunes et des seniors
- 22 L'accès à l'emploi pour tous
- 22 Favoriser l'égalité professionnelle
- 23 Accompagner le changement
- 24 Favoriser la qualité de vie au travail
- 25 Lutter contre les incivilités

## RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

- 26 Harmoniser les procédures
- 27 Des marchés mutualisés
- 28 Mieux gérer la consommation de papier
- 28 Encourager le recyclage

## ÉVALUATION

- 31 Gouvernance
- 32 Environnement
- 33 Social
- 34 Économie

Directeur de la publication : **Vincent Mazauric**

Directrice de la rédaction : **Béatrice Degrugillers de la Brosse**

Rédactrices en chef : **Véronique Kassai, Brigitte Pietrala**

Rédaction : **Camille Jaunet (All Contents)**

Comité de rédaction : **Sébastien Barré, Hervé Bastard, Fabienne de Oliviera, Laurent Ortalda, Brigitte Pietrala**

Conception graphique/mise en pages : **Frédérique Chapelle**

*Merci aux Caf qui ont participé à la réalisation de ce cinquième rapport développement durable.*

# LA BRANCHE FAMILLE EN BREF

Fondée il y a 50 ans avec les ordonnances du 21 août 1967, la branche Famille est constituée par la Cnaf et l'ensemble des Caf, elles-mêmes créées en 1946 (ordonnance du 4 octobre 1945) sur la base des caisses de compensation généralisées à partir de 1932 (loi du 11 mars 1932). Elle est l'une des cinq branches du régime général de la Sécurité sociale, avec la Maladie, les Risques professionnels, la Retraite et le Recouvrement.



Dans l'immédiat après-guerre, l'objectif est d'améliorer le niveau de vie des familles, d'atténuer les inégalités de revenus et d'accompagner le mouvement de reprise démographique (le baby-boom). Dès 1946, un réseau de caisses d'Allocations familiales (Caf) couvre tout le territoire ; elles sont 102 en 2016 (dont deux caisses communes de Sécurité sociale), coiffées depuis 1967 par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf).

Aujourd'hui, la branche Famille couvre trois grands domaines :

- l'accompagnement des familles (allocations familiales, financement des modes de garde individuels et collectifs) ;

- les aides au logement ;
- les prestations de solidarité (minima sociaux, comme le Rsa - remplacé en 2016, dans sa dimension Rsa activité, par la Prime d'activité - ou l'allocation aux adultes handicapés).

Les prestations et actions financées par les Caf relèvent de deux natures différentes :

- les prestations légales : il s'agit principalement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocations logement...) ou de revenus de substitution (Aah, Rsa) ;
- les prestations extra-légales ou l'action sociale, qui prend différentes

formes : aide à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, centres sociaux), accompagnement social des familles en difficulté (aides aux vacances, naissances multiples), soutien à la parentalité...

Le financement des prestations versées par la branche Famille provient principalement des cotisations payées par les employeurs, d'impôts et de produits affectés (comme une partie de la Csg) ou du financement de certaines prestations par l'État (Aah et Prime d'activité) ou les départements (Rsa).









## RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

C'est autour des thèmes de la transition et de la conduite du changement qu'une réunion des directeurs a été organisée en février 2016.

la volonté de la Branche de favoriser la qualité de vie au travail. Cette charte, expérimentée dans plusieurs Caf, vise à mettre en œuvre diverses actions destinées à faciliter l'articulation entre vie professionnelle et vie familiale pour les salariés parents : réunions organisées en cours de journée, politique de temps partiel, télétravail...

De même, la signature en 2016 par le directeur général de la Cnaf et par des directeurs de Caf de la charte de la parentalité en entreprise témoigne de

## L'ACTION SOCIALE AU CŒUR DE LA DÉMARCHE

Au carrefour entre les objectifs du développement durable et les missions de la Branche Famille, l'action sociale met en œuvre la démarche d'ouverture aux autres et à la différence. Parmi les faits marquants de l'année, la signature d'une convention avec l'association Écolo crèche, le 22 mars 2016, marque

l'engagement de la Branche dans une démarche à destination des tout petits. Écolo crèche assure la promotion du développement durable dans les crèches. Elle octroie un label aux établissements qui intègrent le développement durable dans leur projet d'accueil et mettent en œuvre des actions dans ce sens : économie

## La Haute-Corse s'engage

La démarche de développement durable a été formalisée en 2016 à la Caf de la Haute-Corse, avec la nomination d'un référent et la création d'un groupe de travail, représentatif de tout le personnel. Ce groupe a ainsi défini un plan d'action prévoyant notamment de réduire la consommation énergétique (utilisation d'ampoules led) mais aussi les déplacements (développement de la visioconférence) ou encore la consommation de papier. Cette démarche a fait l'objet d'une information régulière de tout le personnel, qui est également sensibilisé aux différentes questions liées au développement durable : incitation au tri, éviter la vaisselle jetable, utiliser les boîtes à mégots... De multiples actions qui ont reçu l'adhésion des agents, dont certains ont aussi fait des suggestions.



d'eau, utilisation de produits non nocifs, réduction de l'usage des surchauffures... Dans le cadre de cette convention, la Cnaf participe au comité de labellisation des crèches et a contribué à l'élargissement des critères de développement durable demandés aux crèches.

Au cœur de l'action sociale, le fonds « Publics et territoires » participe aux objectifs de réduction des inégalités territoriales et sociales poursuivis dans le cadre de la Cog. Il mobilise l'ensemble des Caf qui impliquent les acteurs de leur territoire afin de soutenir des expérimentations indispensables à toute dynamique d'innovation. Parmi les six axes du fonds, trois ont fait l'objet d'un effort particulier en 2016 : l'accueil des enfants porteurs de handicap pour un montant de 19,7 millions d'euros), les publics en situation de fragilité pour un montant de 12,7 millions d'euros et les démarches innovantes pour un montant de 5,5 millions d'euros.

La prise en compte de critères de développement durable a également concerné les schémas départementaux de services aux familles dans lesquels s'impliquent la Cnaf et les Caf. Ces schémas rassemblent les acteurs départementaux de la petite enfance et de l'accompagnement à la parentalité et améliorent la coordination des moyens.

## Aude : une démarche globale

Après avoir signé le schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services aux publics en 2016, la Caf de l'Aude a développé un outil de visioguichet permettant aux allocataires d'être en contact avec leur Caf, à partir des 14 maisons de services au public (Msap) réparties sur le département. Après expérimentation, ce projet sera repris à l'échelle nationale afin de proposer un service accessible depuis le domicile des allocataires. Cette action s'intègre dans une démarche plus globale de la Caf de l'Aude, qui a élaboré un plan d'action (externe et interne) en faveur du développement durable.

Par exemple, une réflexion a été engagée avec les enfants du personnel autour de la réduction des déchets, dans le cadre de la Semaine du développement durable.





# RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

C'est en grande partie la démarche carbone, qui guide les actions de la Branche en matière de responsabilité environnementale. Une démarche qui vise à accompagner le changement afin de faire évoluer les pratiques et les organisations et réduire ainsi l'empreinte carbone liée aux activités de la Branche.

## DÉMARCHE BILAN CARBONE : RÉSULTATS ET PRÉCONISATIONS

Fil rouge de l'accompagnement au changement au sein de la Branche, la démarche bilan carbone est passée en 2016 dans sa phase de restitution, avec plusieurs temps forts destinés à présenter les résultats à l'ensemble des parties prenantes internes et à définir des mesures d'amélioration. Il ressort de ces analyses que les émissions de gaz à effet de serre de la branche Famille s'élèvent à 7,1 tonnes de CO<sub>2</sub> par agent, dont près de la moitié pour les déplacements. Les trois autres postes majeurs sont les achats, l'énergie et les immobilisations. Plusieurs préconisations permettront de réduire les émissions de gaz à effet de serre. En premier lieu, l'amélioration de la qualité des données passera par la réalisation d'audits des fonctions informatique et éditique, par une plus grande précision des données liées aux déplacements

dans chaque Caf et par une meilleure distinction entre les achats nationaux et ceux relevant des Caf. Pour ce qui concerne les déplacements, des plans de déplacement d'entreprise devront favoriser la mobilité douce et réduire les déplacements des visiteurs et des salariés. En matière d'énergie et d'immobilisation, les pistes concernent la rénovation thermique des bâtiments et leur accessibilité, la régulation de la température des locaux, la rationalisation du parc, les normes de construction environnementale, les énergies renouvelables... Enfin, en matière d'achats, il s'agit notamment de renforcer les critères environnementaux et sociaux dans les cahiers des charges, de rationaliser la politique d'impression et de progresser dans la réduction et le recyclage des déchets.

## VERS UN PLAN DE MOBILITÉ

Dans la continuité de la démarche bilan carbone et des préconisations issues des résultats, la branche Famille a travaillé en 2016 à l'élaboration d'une feuille de route préparant le plan national de mobilité douce, dans l'objectif d'une mise en œuvre dès janvier 2018. Cette thématique a été partagée lors d'un atelier dédié à la mobilité douce, pendant le séminaire développement durable de novembre 2016. À cette occasion, deux expérimentations ont été présentées : le travail en centre de proximité par la Caf de l'Isère et la plateforme de covoiturage mise en place par la Caf de la Seine-Maritime. Parmi les thèmes abordés

dans la feuille de route mobilité douce de la Branche figurent la promotion du vélo (prêt, indemnités kilométriques, intermodalité), celle du covoiturage (service de mise en relation, parkings dédiés), de la marche (amélioration de l'accès aux bâtiments, équipements adaptés), des transports en commun (facilitation des démarches, encouragements financiers), de l'auto-partage (mise en place du service). Sont aussi traités la question de l'achat de véhicules propres et le développement de solutions alternatives : visioconférence, télétravail, travail en centre de proximité.

## La Caf du Doubs mise sur l'électrique

Depuis début 2016, deux voitures électriques sont à la disposition des travailleurs sociaux, cadres et conseillers territoriaux de la Caf du Doubs, pour leurs déplacements urbains.

À l'occasion de la Semaine du développement durable, en mai 2016, la Caf a mis à la disposition de ses collaborateurs et du personnel de la Cpm deux vélos électriques pour leurs déplacements sur courte distance. Ces vélos sont équipés d'un top-case, de cadenas, d'un casque et d'un vêtement de pluie. Un accompagnement est proposé avant la première utilisation.

Installés à Besançon et à Montbéliard, ces vélos viennent compléter l'offre de moyens de déplacement doux.



## Fin du plastique à la Caf de l'Oise

C'est sur le thème de la fin des sacs plastique que la Caf de l'Oise a poursuivi en 2016 son action de sensibilisation contre le plastique jetable. Après avoir remplacé, en 2015, les gobelets jetables des fontaines à eau par des gobelets réutilisables, elle a ciblé son action 2016, lors de la Semaine du développement durable, sur la fin des sacs plastique à usage unique.

Concrètement, du 30 mai au 5 juin 2016, une mini-exposition intitulée « Sortons la tête du sac, pensons durable » a été mise en ligne sur le site intranet de la Caf, et un quizz sur les dégâts du plastique dans l'environnement a été proposé aux agents de la Caf, avec un projet de distribution de cabas réutilisables pour chaque agent.



## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET IMMOBILIER

Dans la même démarche que pour la mobilité douce, une réflexion autour de la transition énergétique dans le domaine immobilier a été menée en 2016. Cette thématique a été abordée dans un atelier lors du séminaire national des chefs de projet développement durable en novembre 2016. À partir de l'expérience de la Caf de la Creuse, dont l'empreinte carbone par agent est une des plus faibles, l'atelier a envisagé des pistes de travail destinées à consolider les pratiques existantes de transition énergétique en fonction des profils territoriaux. L'objectif de ces travaux est de progresser dans la réduction

des émissions de gaz à effet de serre dans l'immobilier ainsi que dans la dépendance aux énergies fossiles en développant, selon les régions, la géothermie, l'énergie solaire, l'utilisation du bois ou de la biomasse... Parmi les éléments déterminants pour une démarche développement durable et bas carbone d'une Caf figurent l'emplacement du bâtiment et son accessibilité en mobilité douce et aux personnes à mobilité réduite. De même, la qualité de son isolation est essentielle et le rapprochement avec la collectivité territoriale de proximité peut favoriser l'utilisation d'énergies renouvelables de proximité.

## UN PATRIMOINE IMMOBILIER GLOBALEMENT PERFORMANT

Dans le domaine de l'immobilier et du patrimoine, la dynamique lancée a été poursuivie en 2016 dans la continuité de l'année précédente. À l'échelle des Caf, tous les projets immobiliers, qu'ils soient de réhabilitation ou de relogement d'un site, se doivent d'améliorer leur performance, c'est-à-dire répondre à des exigences en matière d'isolation et de maîtrise des énergies. En contribuant à la réduction des consommations énergétiques,

ces travaux permettent de réduire les émissions de gaz à effet de serre. En matière de responsabilité sociétale des entreprises, ils améliorent aussi les conditions de travail. À ce jour, le patrimoine immobilier de la Branche est globalement rénové et les sites les plus grands respectent la réglementation en matière de performance énergétique. Cette démarche de performance sera renforcée dans le plan suivant.



## Guadeloupe : une action volontariste en faveur des générations futures

Depuis plusieurs années, la Caf de la Guadeloupe est engagée dans le développement durable. Installé dans un bâtiment Hqe, le siège de la Caf dispose d'une toiture aménagée avec des panneaux solaires qui limitent les rejets de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère. Parmi les actions 2016, la réduction des émissions de gaz à effet de serre et le suivi du bilan carbone se sont traduits par le développement de la visioconférence (14 équipements Webex) ou encore la réduction des déplacements en voiture ou en avion. Ainsi, le nombre total de kilomètres parcourus a baissé de 50,15 % (- 80,44% en voiture, - 45,41 % en avion). En ce qui concerne la consommation d'énergie du patrimoine immobilier, elle a baissé de 9,04 % entre 2015 et 2016 et la consommation d'eau de 31,46 %. Enfin, l'achat de papier a été réduit de 24,34 % et la quantité totale de déchets produits a baissé de 30,7 %.

# RESPONSABILITÉ SOCIALE

Non-discrimination dans l'accès à l'emploi, égalité de traitement pour tous, maintien dans l'emploi tout au long de la vie professionnelle et qualité de vie au travail sont les axes de travail de la Branche Famille en matière de responsabilité sociale. Si de nombreuses actions sont menées dans chaque domaine, l'année 2016 a notamment vu un effort particulier de structuration des actions en matière de handicap.

## TRAVAILLEURS HANDICAPÉS : UNE POLITIQUE INTERBRANCHE

L'année 2016 a été marquée par le déploiement d'une structure de pilotage au niveau de l'Ucanss regroupant une mission nationale et un réseau de 22 référents territoriaux, avec des représentants de chaque Branche. Cette structuration répond à la mise en œuvre du plan d'action interbranche qui a abouti à la signature d'une convention avec l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés (Agefiph) en juin 2016. Signée pour trois ans avec l'Ucanss, cette convention a pour objectif de développer des actions entre les structures afin de favoriser le recrutement ou le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap. Au sein de la Branche Famille, une référente nationale a été désignée ainsi que six référents territoriaux. Cette structuration a abouti en fin d'année à l'organisation du premier séminaire du réseau.

En parallèle, 2016 a vu la construction des premiers outils à destination du réseau : plaquette de sensibilisation au statut de travailleur handicapé, supports pour la participation à des événements, portail interactif et collaboratif opérationnel fin 2016. En outre, la mission nationale a participé à des forums pour l'emploi pour rencontrer des candidats potentiels. Enfin, une première action cofinancée avec l'Agefiph a permis de proposer aux Caf de réaliser des diagnostics courts sur la situation du handicap : situation d'emploi, freins et atouts, axes d'amélioration... Selon la taille des organismes, ces diagnostics étaient réalisés sous forme d'autodiagnostic ou avec l'aide d'un consultant externe, ce qui a nécessité un appel d'offres et le choix d'un consultant. La contribution de la Branche à Agefiph/Fiphfp (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) est de 497607 euros avec un taux d'emploi direct de 5,57 % et un taux d'emploi global de 7,48 %.

## Alpes-Maritimes : renforcer le collectif managérial

Parmi les grands axes du projet d'entreprise de la Caf des Alpes-Maritimes figurent la qualité de vie au travail et, notamment, le renforcement du collectif managérial. L'objectif est de créer une cohésion de groupe, de faciliter l'échange des pratiques, d'accompagner les cadres dans leurs relations avec leurs équipes... Ainsi, des ateliers d'échange ont été organisés en mai 2016 entre les managers de chaque direction. Ils ont consolidé le dialogue entre des cadres confrontés à des problématiques similaires. Les échanges sont aussi favorisés lors du comité mensuel chargé du suivi du projet d'entreprise et lors des réunions trimestrielles des managers. Enfin, le management visuel se développe au sein de la caisse pour favoriser un travail collectif et participatif au sein des équipes.

## ENCOURAGER L'EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

Autre domaine d'action qui a fait l'objet d'un accord interbranche signé en juin 2016 pour trois ans, le contrat de générations qui vise un double objectif : assurer un emploi stable et qualifié aux jeunes et sécuriser l'emploi des seniors. Il doit aussi contribuer à la transmission des savoirs et des compétences et fixe également des objectifs en matière d'embauche et de formation des jeunes et des seniors.

En effet, en 2016, 49 personnes âgées de plus de 45 ans (2,37 % des embauches), 957 personnes âgées de moins de 30 ans (46,32 % des embauches) et 419 personnes de moins de 26 ans (20,28 % des embauches) ont été recrutées en Cdi au sein de la Branche. Le contrat de générations prévoit aussi le développement de pratiques intergénérationnelles pour assurer la transmission des savoirs et des

compétences. Ainsi, dans le cadre du tutorat, des personnes expérimentées accompagnent de jeunes recrues à leur prise de fonction.

Concernant l'emploi des jeunes de façon générale, la Branche Famille met en œuvre un programme engagé avec l'Agence du service civique et accueille de nombreux volontaires du service civique dans ses structures. Jusqu'à fin 2016, la principale mission proposée à ces jeunes était d'accompagner les allocataires dans leurs démarches en ligne. D'une durée de huit mois, la mission de service civique est, pour les jeunes volontaires, une première expérience professionnelle, une entrée dans le monde du travail et l'occasion de développer un réseau qui leur sera utile dans l'avenir. C'est aussi une mission où ils mettent leurs compétences dans le domaine du numérique au service des allocataires.

## L'ACCÈS À L'EMPLOI POUR TOUS

Accueillir des personnes éloignées de l'emploi quel que soit leur âge est un autre engagement de la Branche en matière de responsabilité sociale des organisations. Cet engagement se traduit par l'accueil au sein de la Cnaf et des Caf de 1170 salariés en contrat d'avenir ou en contrat unique d'insertion et d'accompagnement vers l'emploi.

Ces dispositifs permettent de recruter en Cdd des personnes peu qualifiées et des demandeurs d'emploi. Elles bénéficient alors de formations et d'un accompagnement dans l'objectif d'un recrutement en Cdi à la fin du contrat. Ainsi, depuis quelques années, 60 % des personnes recrutées en contrat d'avenir se sont vu proposer un Cdi.

## FAVORISER L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Parmi les actions menées par la branche Famille en faveur de la diversité figure l'égalité professionnelle. Dans ce cadre, la Branche veille notamment à faciliter l'accès des

femmes à des postes de responsabilité au sein du réseau. Ainsi, le taux d'emploi de femmes à des fonctions d'agent de direction a progressé en 2016, passant de 45 % à 48 %.

## L'Essonne mise sur les compétences managériales

Dans le cadre de son projet d'entreprise, la Caf de l'Essonne a engagé en 2016 un plan de développement des compétences managériales. Celui-ci s'adresse à tous les managers de la caisse dans l'objectif de faire monter en compétence chacun d'entre eux à travers un parcours de progression individualisé. À partir d'un diagnostic partagé, des groupes de travail ont élaboré un nouveau référentiel qui comprend neuf compétences-clés associées à des bonnes pratiques vers lesquelles chacun doit tendre. Chaque manager s'est autoprofilé et des ateliers de développement des compétences ont été programmés. Cette action a été lancée en mai 2016 par un temps fort, une démarche de team boat qui a permis à la communauté managériale de réfléchir collectivement à une vision commune de la caisse de demain.



## Côtes-d'Armor : les managers au cœur de la Rso

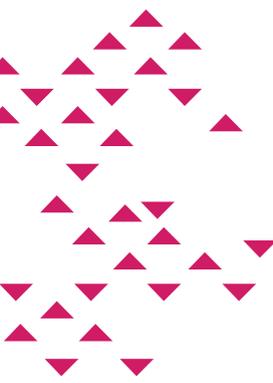
Une nouvelle démarche a été impulsée en 2016 à destination des managers de la Caf des Côtes-d'Armor, conformément aux priorités du schéma directeur des ressources humaines : il s'agit de soutenir les cadres dans l'accompagnement du changement et dans la mise en œuvre d'actions participatives. Des ateliers d'optimisation ont permis aux managers de travailler avec les équipes au renforcement de la performance collective. Par ailleurs, le plan de formation a prévu un accompagnement des cadres dans leur prise de fonction et dans la mise en œuvre de leur mission quotidienne. Enfin, les managers ont été impliqués dans les plans d'action associés à la mutualisation d'activités avec d'autres organismes et à l'accompagnement des salariés dans leur reclassement ou dans leur redéploiement d'activités.



## ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Dans un contexte où l'organisation du travail évolue constamment, la conduite du changement doit faire l'objet d'une forte attention afin de limiter l'impact sur les salariés concernés. C'est dans cet état d'esprit qu'une analyse a été menée avec les organisations paritaires, laquelle a abouti à une méthode de conduite du changement (Mc2) formalisée en 2016. Cette méthode a été traduite sous forme de guide de bonnes pratiques, accompagné d'une formation pour les dirigeants. Elle a été déployée dans

les Caf à partir de juin 2016 et 80 % des directeurs l'ont suivie. Mc2 bénéficie d'échos positifs, tant sur le fond que sur la forme. Elle vise à anticiper les difficultés potentielles, à communiquer largement, à faciliter la participation des personnes concernées par la construction du projet et à mettre en œuvre un accompagnement en matière de ressources humaines. Le thème de la conduite du changement a fait l'objet d'une réunion des directeurs de Caf en février 2016.



## FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La branche Famille a signé en 2016 la charte de la parentalité en entreprise élaborée par l’Observatoire de l’équilibre des temps et de la parentalité en entreprise. Cette charte vise un triple objectif : faire évoluer les représentations liées à la parentalité dans l’entreprise, créer un environnement favorable aux salariés parents, en particulier pour les femmes enceintes, et respecter le principe de non-discrimination dans l’évolution professionnelle des salariés parents. Par cet acte, la Branche a

souhaité promouvoir au sein du réseau les valeurs et la philosophie d’accueil de ses salariés-parents. Elle encourage également les Caf à mettre en œuvre des actions dans ce sens : choix des horaires de réunion en cours de journée, politiques favorables au temps partiel ou au télétravail, organisation de journées parent enfant... En 2016, la branche Famille comptait 1039 télétravailleurs et 61 organismes ayant mis en place le télétravail.

### Puy-de-Dôme : cap sur le télétravail

C’est à la demande de plusieurs agents que la Caf du Puy-de-Dôme a proposé à ses collaborateurs en Cdi, et dont la fonction le permettait, de travailler à leur domicile, en moyenne un jour par semaine. Une procédure a été mise en place comprenant un avenant au contrat renouvelable tous les ans et l’installation des moyens nécessaires chez la personne. En 2016, 49 agents ont bénéficié de cette possibilité, soit 15 % des personnes en Cdi. Les enquêtes de satisfaction parlent d’elles-mêmes : meilleure qualité de vie professionnelle et familiale, baisse de l’état de fatigue et de stress, gain en autonomie et en concentration. Du côté des managers, le bilan est également positif : absence d’impact sur l’organisation du service et sur la qualité du travail, gain dans l’ambiance de travail et dans la qualité des relations...

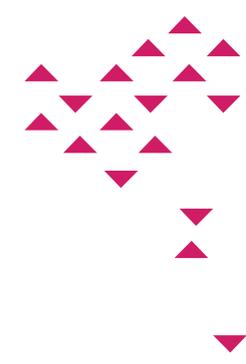


## LUTTER CONTRE LES INCIVILITÉS

Parmi les actions favorisant la qualité de vie au travail figure la lutte contre les incivilités que peuvent subir les salariés qui accueillent du public. Pour accompagner les agents, un plan de lutte a été publié en 2016. Outre la prise en compte de toute situation d’incivilité, il prévoit également des formations aux techniques d’entretien pour les salariés en contact avec le public : en 2016, 637 agents ont suivi la formation nationale « Gestion des incivilités et des situations difficiles » et 42 agents ont suivi une formation spécifique sur cette thématique. Pour les agents

ayant subi une incivilité, des mesures sont prévues : activation d’une cellule de crise, mise en place d’une cellule d’écoute psychologique à distance à laquelle les agents peuvent faire appel, assistance juridique si l’agent souhaite porter plainte. Enfin, une campagne de sensibilisation des allocataires a été menée au cours de l’année.

De même, l’utilisation de l’outil Recit est devenue obligatoire pour l’ensemble des Caf en janvier 2016. 3699 signalements ont été enregistrés en 2016 (3218 en 2015) et plus de 5016 actes d’agression recensés sur la même période.





**MIEUX GÉRER LA CONSOMMATION DE PAPIER**

Parce qu'elles constituent des postes de dépenses non négligeables, la consommation de papier et l'impression font partie des plans d'action déployés au sein de la Branche. Ainsi, une politique d'impression de la Branche a été définie. Elle prévoit l'amélioration des solutions techniques utilisées et la modification des pratiques des agents. Partant du constat d'un parc « matériels » hétérogène et surdimensionné (un matériel pour trois agents en moyenne), l'objectif est à la fois d'offrir aux utilisateurs des matériels d'impression performants tout en élargissant leur partage (un matériel pour huit agents). Dans ce cadre, la branche Famille participe aux travaux coordonnés par l'Ucans en vue d'un marché interbranche

pour disposer d'un logiciel de gestion des impressions et d'une gamme de matériels (copieurs multifonctions) techniquement plus performants. Une charte des utilisateurs concernant la politique d'impression a été diffusée en septembre 2016. Elle rappelle les principes essentiels visant à limiter l'impression de documents : recto-verso, copies en nombre sur des équipements dédiés, limitation de l'impression couleur et des fonds de page, utilisation du scan et du mail à la place de la photocopie... Enfin, cinq centres éditiques répartis sur le territoire prennent en charge la plupart des courriers en nombre édités par les caisses. Cette convergence vers des parcs matériels plus performants réduit les coûts et la consommation d'énergie.

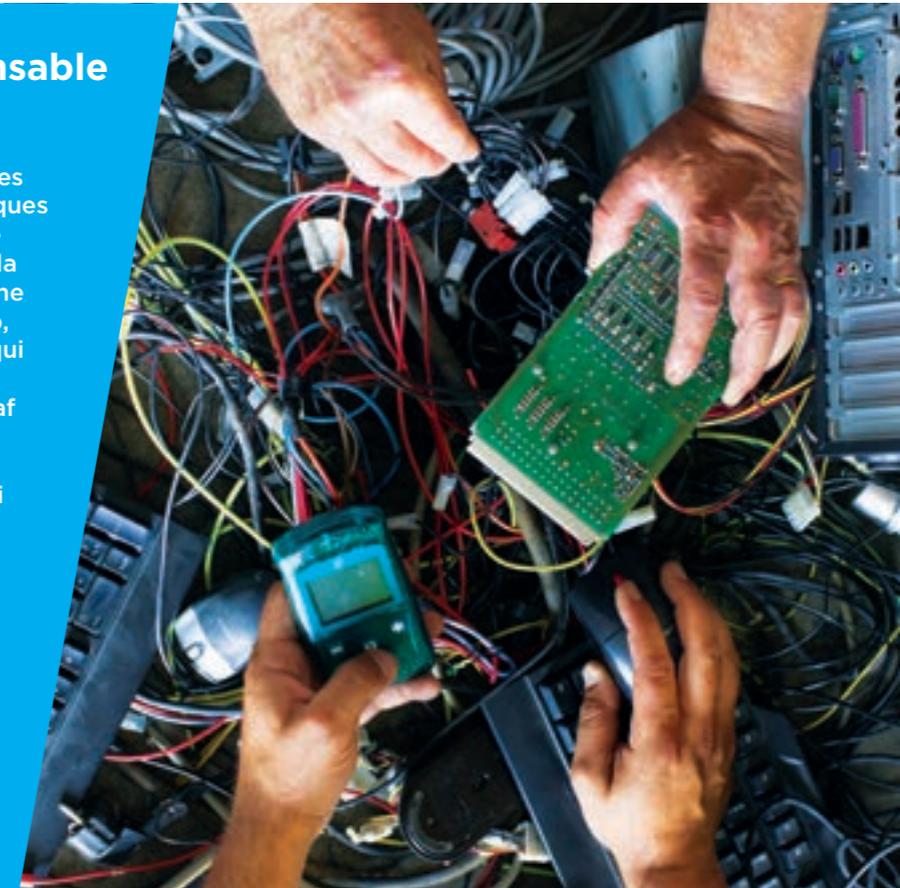
**ENCOURAGER LE RECYCLAGE**

Dans le cadre de la politique de gestion du papier, les Caf sont engagées dans des plans de gestion des déchets qui favorisent notamment le recyclage du papier et contribuent aussi au

développement de l'emploi local et au dynamisme des territoires. En 2016, 48,51 % des Caf avaient mis en place un plan global de traitement des déchets (contre 46 % en 2015.)

**Savoie : un tri responsable et solidaire**

Pour améliorer le recyclage de ses déchets électriques et électroniques (Dee) et plus particulièrement le matériel informatique obsolète, la Caf de Savoie a passé en 2016 une convention avec la société Trialp, certifiée Iso 9001 et Iso 14 001, qui emploie des salariés en contrat d'insertion. Une fois par an, la Caf apporte ses Dee et bénéficie en contrepartie d'un retraitement à titre gracieux. Une démarche qui a permis à la fois de s'assurer du traitement des déchets dans les bonnes filières, de réaliser des économies dans le recyclage des déchets et surtout de contribuer à l'économie locale et à l'insertion de personnes en grande difficulté sociale. Chaque année, la Caf confie 800 kilos de Dee à recycler à la société Trialp.



# ÉVALUATION

L'outil informatique Perl's – plan d'écoresponsabilité local et social – fournit aux branches de la Sécurité sociale des indicateurs de suivi en matière de développement durable. Voici le tableau des résultats de la branche Famille pour l'année 2016.

## GOVERNANCE

		2016		Objectif fixé
		En valeur	En %	Fin 2018
<b>ENJEU 1 INSCRIRE LES ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CŒUR DE LA PRISE DE DÉCISION</b>				
<b>OBJECTIF 1</b> Sensibiliser les dirigeants à l'intégration des enjeux de développement durable dans l'exercice des missions de la Sécurité sociale	% d'organismes ayant présenté leur plan d'action ou rapport annuel devant leurs instances décisionnelles (comité de direction, conseil d'administration)	47	43,50 %	100 %
<b>OBJECTIF 2</b> Fixer un objectif individuel de développement durable aux dirigeants	% d'agents de direction ayant au moins un objectif annuel de développement durable	134	25,43 %	
<b>OBJECTIF 3</b> Adapter les référentiels emploi en intégrant les enjeux de développement durable et en identifiant les activités et les compétences en lien avec ces enjeux	L'Ucanss et les caisses nationales s'engagent à revoir le répertoire des métiers afin d'intégrer la dimension de développement durable dans nos missions			
<b>ENJEU 2 RENFORCER LA MATURITÉ DES ORGANISMES DANS LA DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LEUR IMPLICATION DANS LES TERRITOIRES</b>				
<b>OBJECTIF 1</b> Associer les parties prenantes (internes et externes) à la prise de décision	À compter de 2017, % d'organismes ayant réalisé la cartographie de leurs parties prenantes internes et externes			
<b>OBJECTIF 2</b> Dialoguer avec les acteurs locaux (parties prenantes externes)	% d'organismes ayant réalisé des actions sur les territoires avec les acteurs locaux (parties prenantes externes)	58	58 %	
<b>ENJEU 3 VALORISER NOS ACTIONS ET NOS RÉSULTATS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>				
<b>OBJECTIF 1</b> Communiquer en interne et en externe sur la démarche de développement durable	% d'organismes ayant communiqué en interne sur leurs actions de développement durable	80	80 %	100 %
	% d'organismes ayant médiatisé en externe le rapport annuel, un plan d'action développement durable ou toute autre action spécifique	30	30 %	100 %
<b>OBJECTIF 2</b> Évaluer le retour sur investissement des actions de développement durable	Définir une méthodologie d'estimation du « retour sur investissement » afin de valoriser auprès des organismes de Sécurité sociale la démarche de développement durable tenant compte de leur efficience			







**Caisse nationale des Allocations familiales**

32 avenue de la Sibelle

75685 Paris Cedex 14

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)