

RAPPORT  
DÉVELOPPEMENT  
DURABLE

20  
17  
-  
20  
18



# SOMMAIRE

- 4 La branche Famille en bref
- 6 Entretien avec Vincent Mazauric

## RESPONSABILITÉ DE GOUVERNANCE

- 8 Les 17 objectifs de l'Onu : un cadre de référence
- 9 2017 : une année tournée vers l'avenir
- 10 Parties prenantes : les indispensables relais de la Branche
- 11 Interbranche et secteur public : un investissement reconnu
- 12 Communication : des outils au service de la sensibilisation

## RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

- 14 Démarche bilan carbone : résultats et préconisations
- 15 Un plan national de mobilité
- 16 Un laboratoire Rso
- 16 Immobilier : continuer d'améliorer la performance
- 17 Prévention des déchets : un plan national

## RESPONSABILITÉ SOCIALE

- 18 Intégrer, porter et partager la responsabilité sociale des entreprises
- 19 Développer l'écocitoyenneté
- 20 Mobiliser autour de la mobilité
- 22 Travailleurs handicapés : une politique solidaire interbranche
- 23 Lutter contre les incivilités

## RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

- 24 Harmoniser les procédures
- 26 Des marchés mutualisés

## ÉVALUATION

- 29 Gouvernance
- 30 Environnement
- 31 Social
- 32 Économie

Directeur de la publication : **Vincent Mazauric**

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

Rédactrices en chef : **Maïwenn Convert et Brigitte Pietrala**

Rédaction : **Maïwenn Convert**

Comité de rédaction : **Hervé Bastard, Fabienne De Oliveira, Bernadette Rey, Martine Sclarsic, Tania Trésor, Olga Zarovnenko**

Conception graphique : **Frédérique Chapelle**

Mise en page : **Sylvie Monsavane**

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

# LA BRANCHE FAMILLE EN BREF

Fondée il y a 51 ans avec les ordonnances du 21 août 1967, la branche Famille est constituée de la Cnaf et de l'ensemble des Caf, elles-mêmes créés en 1946 (ordonnance du 4 octobre 1945) sur la base des caisses de compensation généralisée 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), désormais au nombre de 101 (dont deux caisses communes de Sécurité sociale), couvre tout le territoire. Il est animé et piloté 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 d'accueil individuels et collectifs de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse) ;
- les aides au logement ;
- les prestations de solidarité (minima sociaux, comme le Rsa, la Prime d'activité ou l'allocation aux adultes handicapés).

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

- 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, accueils de loisirs, centres sociaux), accompagnement social des familles en difficulté (aide 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 pour certaines, de l'État (Aah et Prime d'activité) ou les départements (Rsa).

La branche Famille déploie ses actions dans le cadre d'une convention d'objectifs et de gestion (Cog 2018-2022), signée entre l'État et la Cnaf, qui fixe trois grandes orientations :

- agir pour le développement des services aux allocataires ;
- garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production du service ;
- mobiliser les personnels et moderniser le système d'information.

# ENTRETIEN AVEC VINCENT MAZAUERIC

Le directeur général de la Cnaf a répondu aux questions de Brigitte Pietrala, directrice de projet développement durable de la Branche.



**Brigitte Pietrala : Pourquoi était-il important que la Branche fasse référence aux objectifs de développement durable de l'Onu (Odd) dans sa feuille de route 2017 ?**

Vincent Mazauric : Les missions de la Branche concernent les générations futures et concourent à l'atteinte de la plupart des Odd : il était donc tout à fait naturel de les placer au cœur de notre feuille de route. Les différents plans d'actions (mobilité durable, plan de prévention de production des déchets etc.) y font aussi référence.

**B.P. : Quel est le bilan de la Cog 2013-2017 en matière de développement durable ?**

V.M. : La démarche bilan carbone de Branche réalisée en 2015 a permis de sensibiliser l'ensemble des acteurs de la Branche. Les émissions de gaz à effet de serre ont été réduites, avec une



**B.P. : Comment le développement durable pourrait-il davantage être intégré aux démarches de la Branche ?**

V.M. : Dans un contexte de forts changements sociétaux, alors que le développement durable contribue à l'égalité professionnelle hommes/femmes, à la qualité de vie au travail et à la réduction de nos frais de fonctionnement, il est nécessaire de changer nos comportements. Cela implique un accompagnement fort des salariés et des acteurs engagés, notamment via des actions de sensibilisation.

**B.P. : Quelle est la dynamique à l'échelle de l'Interbranche ?**

V.M. : Outre des règles communes de gestion interne de nos organismes, la proximité de nos implantations territoriales et la complémentarité de nos missions constituent de précieux atouts. La Branche prend régulièrement part aux actions coordonnées par l'Union des caisses nationales de Sécurité sociale (Ucanss). Pilotage d'un groupe de travail, partage de bonnes pratiques et participation aux séminaires : nous nous impliquons à différents niveaux. Notre volonté est de continuer à partager nos réalisations, notamment autour de la mobilité durable, avec toutefois des modalités de coopération à mieux définir pour que les mutualisations soient optimisées au niveau de l'ensemble des organismes.

économie d'énergie de l'ordre de 8 % entre le début et la fin de la Cog. Un plan de mobilité repère a également été élaboré : adaptable au contexte des Caf et sites Cnaf, il a été mis en place début 2018 pour chaque organisme de plus de 100 salariés. Dans les territoires, les Caf ont par ailleurs cherché à nouer des alliances avec les parties prenantes engagées pour faire progresser le développement durable.

# RESPONSABILITÉ DE GOUVERNANCE

En 2017, à l'aube d'une nouvelle convention d'objectifs et de gestion (Cog), et donc de nouveaux objectifs de développement durable, la branche Famille a répondu à son devoir de sensibilisation et d'implication dans la vie locale des territoires. Elle s'est particulièrement investie dans l'établissement d'un plan de mobilité repère, dans la conception d'une campagne nationale de communication et dans la recherche de connexions entre démarche responsable et action sociale.

## LES 17 OBJECTIFS DE L'ONU : UN CADRE DE RÉFÉRENCE

Le 25 septembre 2015, les 193 pays membres de l'Organisation des Nations unies (Onu) ont adopté un ensemble d'objectifs de développement durable pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité de tous à horizon 2030.

En 2016, le correspondant du Commissariat général au développement durable a présenté ces objectifs lors du séminaire national des chefs de projet de la Branche. Ils ont ensuite été repris dans les principaux documents de la Branche.



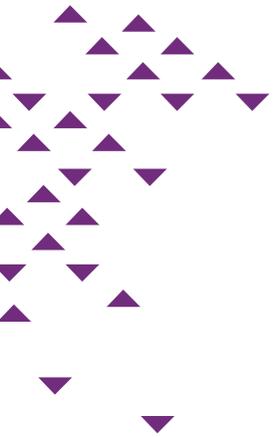
## Val-d'Oise : au plus proche des allocataires

À travers ses réseaux et les structures qu'elle finance, la Caf aide ses allocataires sur l'ensemble du département. En développant son offre de service numérique, elle favorise l'accès aux droits. Grâce à ses agences, à ses permanences prestations familiales et action sociale et à l'appui de maisons de service public (Msap) et de points d'information médiation et multiservices (Pimms), les allocataires reçoivent des conseils personnalisés et un soutien dans l'utilisation du numérique. La Caf a aussi défini un schéma départemental de l'animation de la vie sociale, visant notamment à établir une couverture en équipements de proximité équitables. Signataire de la Charte du développement durable du Val-d'Oise, elle favorise par ailleurs les structures d'accueil des enfants en situation de handicap et soutient les crèches à vocation d'insertion professionnelle. Enfin, la Caf subventionne deux établissements labellisés Ecolocrèche®.

## 2017 : UNE ANNÉE TOURNÉE VERS L'AVENIR

Période de clôture d'une Cog, 2017 a été marquée par l'élaboration de la feuille de route du développement durable et de la responsabilité sociétale des entreprises (Rse) pour les cinq années à venir. Portée par la directrice de projet de la Branche et par la secrétaire générale de la Cnaf, en lien avec les pilotes de tous les autres groupes Cog, cette réflexion a été menée en cohérence avec les missions de la Branche, le plan cadre de la Sécurité sociale et la stratégie nationale du ministère de la Transition écologique et solidaire, en référence aux objectifs de développement durable de l'Onu. Le développement durable a ainsi été intégré dans les quatre axes définis par le conseil d'administration : opérateur, investisseur, régulateur, évaluateur. Le 11 juillet 2017, cette stratégie a été présentée au CafLab, laboratoire d'innovation de la Branche, avant d'être diffusée à l'ensemble des correspondants développement durable et des directeurs.

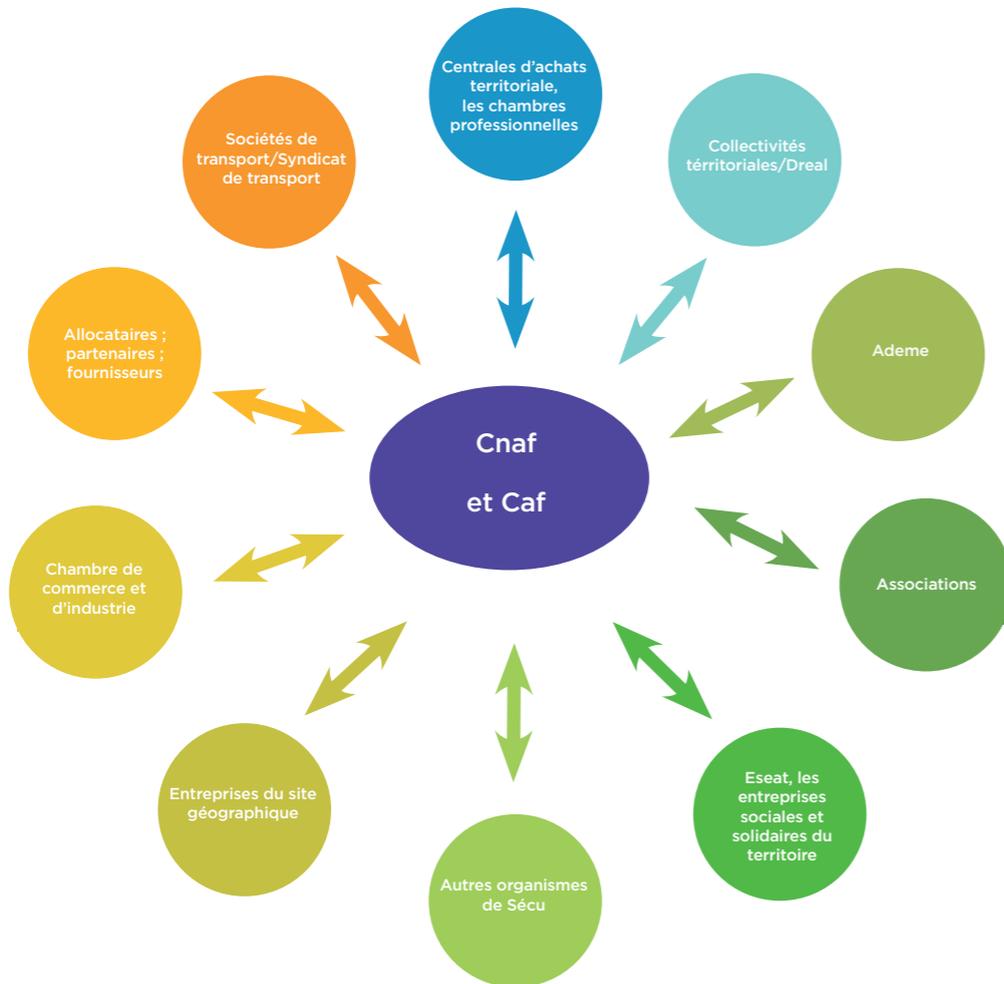
En parallèle, le comité de programme dédié au développement durable s'est réuni trois fois. Créée en 2014 et composée d'une douzaine de directeurs de Caf, cette instance est chargée d'initier et de suivre la mise en œuvre de la stratégie développement durable. Cette année, en plus d'évoquer l'actualité réglementaire et de prioriser les plans d'actions, elle a validé l'actualisation du schéma directeur du développement durable (schéma 3D), le plan de mobilité repère et la feuille de route de la Cog 2018-2022. Ces différentes démarches ont abouti à des pistes de travail significatives pour 2018 et notamment : la mise en action de la nouvelle Cog, la réalisation du plan de mobilité et du plan de prévention de production des déchets par les Caf et sites Cnaf mais également le développement de la qualité de vie au travail et l'engagement en faveur de l'égalité femmes-hommes.



## PARTIES PRENANTES : LES INDISPENSABLES RELAIS DE LA BRANCHE

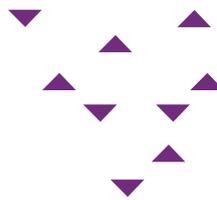
En tant qu'accompagnateur sociétal sur l'ensemble du territoire métropolitain et d'Outre-mer, la branche Famille doit rendre des comptes à tous les acteurs concernés par son activité : pouvoirs publics, associations, allocataires, etc. Ces parties prenantes constituent un levier essentiel pour activer la responsabilité sociale des organisations (Rso). Elles-mêmes impliquées dans

de nombreuses politiques publiques, les Caf et la Cnaf ont d'autant plus intérêt à se connecter aux démarches de développement durable mises en œuvre par les collectivités territoriales. Soulignant la nécessité d'une gouvernance commune en matière de Rse, une lettre au réseau a fait état de ces interactions, dont voici la cartographie :



## Jura : une réflexion collégiale

En avril 2017, la Caf du Jura a convié le Centre permanent d'initiative pour l'environnement (Cpie) à son assemblée générale du personnel. L'animateur du Cpie s'est appuyé sur un quizz pour sensibiliser les collaborateurs aux économies d'énergie ou à la gestion des déchets. Des ateliers ont ensuite été organisés afin d'identifier les actions concrètes que chaque agent pourrait engager pour réduire son impact environnemental. De l'utilisation d'ampoules Led à la suppression des impressions, en passant par l'utilisation de chèvres pour la tonte des espaces verts : au total 45 propositions ont été formulées. Dans les mois suivants, un travail global sur les économies de papier et la mise en place du tri sélectif ont conduit à réduire significativement les déchets. Cette dynamique s'est poursuivie avec l'achat d'un véhicule électrique et la plantation d'arbres lors des journées du personnel.



## INTERBRANCHE ET SECTEUR PUBLIC : UN INVESTISSEMENT RECONNU

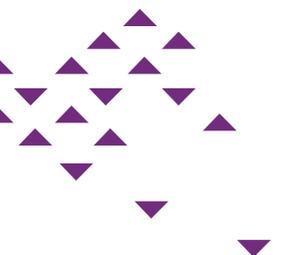
Le comité exécutif de l'Ucanss a missionné la directrice de projet de la branche Famille pour piloter le groupe de travail consacré à l'appel d'offres d'une plateforme de covoiturage. Rédigé avec l'aide de la Caf de Seine-Maritime et de la Carsat de Bretagne, ce cahier des charges a été publié fin décembre 2017. De façon globale, la direction développement durable de la Branche prend part et incite les Caf à l'échange de pratiques encouragé par la communauté des chefs de projet

développement durable de l'Ucanss. Dans la perspective de dresser le bilan du plan cadre et d'évoquer les enjeux futurs, la Cnaf et trois chefs de projets Caf (Paris, Jura, Seine-Maritime) ont par ailleurs participé aux séminaires nationaux et des organismes locaux. Enfin, la Branche est active au sein du club développement durable des établissements et entreprises publics : elle a participé au séminaire sur l'évolution du groupe et la Cnaf s'est inscrite en tant qu'ambassadeur de la stratégie nationale.

## COMMUNICATION : DES OUTILS AU SERVICE DE LA SENSIBILISATION

La démarche nationale d'information et de sensibilisation au développement durable a été renforcée afin de mobiliser les collaborateurs. Des articles ont été publiés presque chaque semaine dans la newsletter interne adressée aux agents de direction et aux managers de la Branche. Avec le concours de neuf Caf (Doubs, Martinique, Réunion, Finistère, Isère, Savoie, Rhône, Bouches-du-Rhône, Haute-Garonne) et d'un site Cnaf

(Rennes), une exposition itinérante a été conçue pour illustrer les initiatives originales de la Branche famille avec des kakémonos consacrés aux réalisations concrètes du réseau en matière d'énergie, de mobilité douce, d'alimentation durable, d'économie sociale et solidaire et de qualité de vie au travail. Couplées à la diffusion du rapport d'activité, ces initiatives ont fait progresser la visibilité des actions développement durable : elle est désormais de 55 %.



## Pas-de-Calais : la 3<sup>e</sup> révolution industrielle

La Caf s'inscrit dans la dynamique insufflée dans les territoires du Nord et du Pas-de-Calais : « *Il y a un véritable enjeu de renouvellement des énergies et de notre accompagnement tourné vers le développement durable* » explique Guénaëlle Mekouontchou, sous-directrice Action sociale à la Caf d'Arras. À Loos-en-Gohelle, ville identifiée et reconnue pour sa transition énergétique, la Caf soutient ainsi un nouvel espace de vie sociale au cœur d'un écoquartier. « *Notre mission est d'accompagner les partenaires dans leurs projets, et nous avons à cœur de promouvoir les initiatives respectueuses de l'environnement* » précise-t-elle. « *La Maison dans les arbres* » est une autre réalisation notable accompagnée par la Caf. Ce centre petite enfance rassemble un relais assistante maternelle, la protection maternelle infantile, un accueil collectif de mineurs et un multi-accueil. Le tout dans un bâtiment Haute qualité environnementale (Hqe) construit avec la filière bois locale. Panneaux solaires, réutilisation des eaux de pluie et luminosité maximale assurent un accueil agréable des familles dans un cadre respectueux de l'environnement.



## Ardèche : un pôle pour mieux accompagner le handicap

Tournée vers les attentes de ses allocataires et engagée vis-à-vis de ses partenaires, la Caf participe aux initiatives citoyennes, économiques et sociales qui se déploient sur son territoire. La Caf a ainsi favorisé l'émergence d'un pôle ressources handicap pour soutenir l'accueil des enfants en situation de handicap au sein des structures d'accueil de la petite enfance. Il accompagne les professionnels, soutient les familles, aide les équipes à s'informer et se former, favorise la rencontre et l'échange entre les acteurs. Il met notamment un numéro vert à disposition des professionnels et des familles. Un guide ressources a également été réalisé. En 2017, l'action a porté sur l'accompagnement de la malle Handispensable, qui regroupe des jeux de société, des jouets, des livres, le tout à disposition des structures petite enfance qui en font la demande..



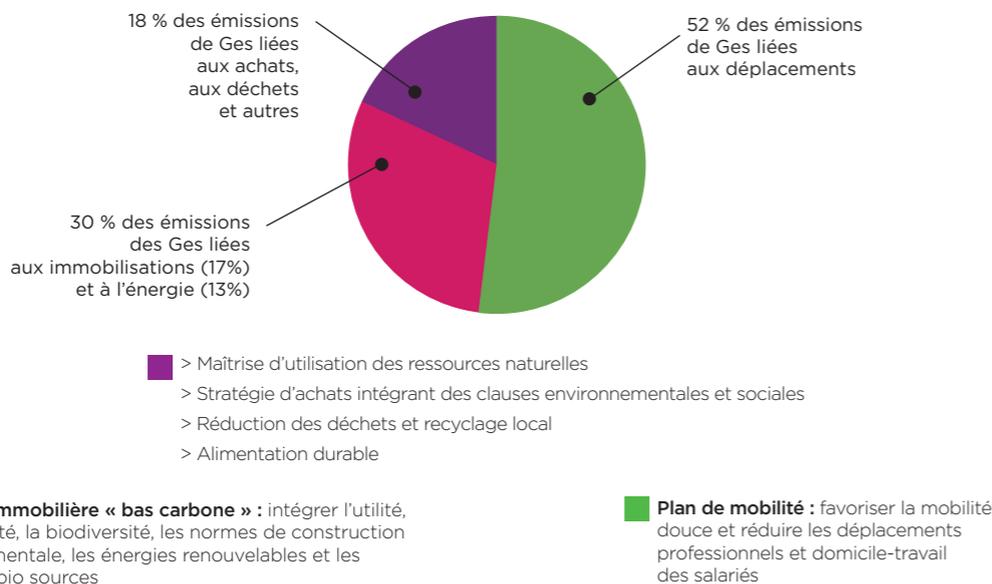
# RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Depuis 2015, la branche Famille s’est engagée dans la lutte contre le changement climatique. Le bilan carbone de son activité a montré que 52 % des émissions de gaz à effet de serre (Ges) sont dues aux déplacements des salariés et des visiteurs. Face à ce constat, la Branche a choisi de mettre en place un plan de mobilité.

## DÉMARCHE BILAN CARBONE : RÉSULTATS ET PRÉCONISATIONS

Les résultats et préconisations de la démarche bilan carbone ont donné lieu à la rédaction de plans d’action en matière de mobilité, d’immobilier, de stratégie d’achats et de réduction

des déchets ; le tout pour développer des solutions douces, intégrer le bas carbone, maîtriser l’utilisation des ressources naturelles et promouvoir l’alimentation durable.



## UN PLAN NATIONAL DE MOBILITÉ

Après la restitution de la démarche bilan carbone en 2016, la direction du développement durable a travaillé à l’élaboration d’un plan de mobilité repère pour les déplacements professionnels et domicile-travail des salariés. Établi à partir des travaux des chefs de projets de la Branche, il s’est également appuyé sur les réflexions d’un groupe de travail constitué de la Cnaf et des Caf d’Île-de-France. Adaptable au contexte local de chaque site Caf

et Cnaf, il vise à diminuer l’usage de la voiture à titre individuel. Diffusé aux chefs de projet mi-août et aux directeurs en octobre 2017, il a été partagé avec les autres Branches de la Sécurité sociale et avec le club développement durable des établissements et entreprises publics. Depuis, le ministère de la Transition écologique et solidaire l’a reconnu en tant que plan d’administration exemplaire.

### Caisse nationale : vers la mobilité de demain

Pour avoir une vue d’ensemble sur les déplacements des salariés et proposer un plan d’action individualisé, une enquête a été lancée auprès du personnel de la Cnaf et les responsables des sites ont été interrogés sur leur démarche pour favoriser l’accessibilité et sur leur offre dans le domaine de la mobilité douce. Un parangonnage a également été réalisé auprès du réseau, via l’espace collaboratif développement durable. L’analyse statistique des questionnaires et le diagnostic de l’existant ont fait apparaître les efforts accomplis en matière d’accueil des cyclistes : 60 % des sites sont désormais équipés d’un parking spécifique, de vestiaires et de douches afin de favoriser la mobilité en vélo. Les données récoltées ont aussi montré que des progrès restent à faire pour réduire les déplacements. 27 % des salariés parcourent de 21 à 49 km entre leur domicile et leur lieu de travail et, en province, plus de 50 % d’entre eux utilisent leurs véhicules. Ces chiffres sont contrebalancés par ceux du télétravail puisqu’environ 20 % des collaborateurs y ont recours et qu’ils sont 50 % à se dire intéressés par le dispositif.



## UN LABORATOIRE RSO

Dans la continuité de la démarche bilan carbone, la Cnaf et les Caf d’Île-de-France se sont réunies pour échanger sur la mise en œuvre des préconisations et partager leurs bonnes pratiques. Chaque entité a évoqué ses difficultés, témoignant d’une volonté forte de s’engager dans la lutte contre le réchauffement climatique. Séduits par cette collaboration fructueuse, les organismes ont décidé de poursuivre

leurs travaux sur la mobilité. Leur synergie a donné naissance à un questionnaire sur les habitudes de déplacements. Pouvant être adapté aux particularités géographiques, sociales et environnementales des Caf, cet outil a été annexé au plan repère pour faciliter la construction de plans d’action. Des supports informatiques gratuits ont également été étudiés et proposés pour mettre le questionnaire en ligne.

## IMMOBILIER : CONTINUER D’AMÉLIORER LA PERFORMANCE

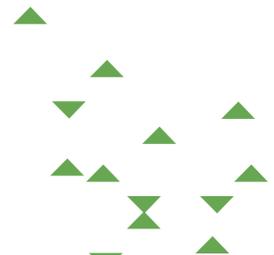
Dans le domaine de l’immobilier et du patrimoine, la dynamique lancée l’année précédente a été poursuivie en 2017. À l’échelle des Caf, tous les projets immobiliers, qu’ils soient de réhabilitation ou de relogement d’un site, se doivent d’améliorer leur performance, c’est-à-dire de répondre à des exigences en matière d’isolation et de maîtrise des énergies. En contribuant à la réduction des consommations énergétiques, ces

travaux permettent de réduire l’émission 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 en partie rénové et les sites les plus importants respectent la réglementation en matière de performance énergétique. Cette démarche de performance sera renforcée dans le plan suivant.

## PRÉVENTION DES DÉCHETS : UN PLAN NATIONAL

Réduire, trier, recycler, valoriser localement les déchets, favoriser l’économie circulaire et sensibiliser les salariés, consommateurs et citoyens, sont les axes retenus pour coconstruire le plan national de prévention de production de déchets de la Branche Famille. Cette feuille de route accompagnera les organismes dans la mise en œuvre de plans d’actions, afin qu’ils respectent leurs obligations de tri et de valorisation des déchets de papier, métal, plastique, verre et bois. La Caisse nationale et de nombreuses

Caf se sont déjà largement mobilisées en faveur de la réduction des déchets, de la lutte contre le gaspillage alimentaire et de la mise en place de solutions de tri et de collectes spécifiques. Sur l’ensemble du territoire, des initiatives, souvent menées en lien avec les acteurs de l’économie sociale et solidaire ou avec des entreprises adaptées, témoignent de leur engagement pour allier protection de l’environnement et cohésion sociale.



## Guyane : concilier environnement et économie

Pour les 140 salariés de la Caf de la Guyane, la question des distances est une préoccupation quotidienne. La caisse est en effet implantée dans quatre villes : Saint-Laurent du Maroni, Matoury, Kourou et Cayenne, le siège. Elle s’est donc naturellement associée à la restitution de la démarche carbone de Branche, lors du comité régional Outre-mer du 1<sup>er</sup> mars 2016, et, en 2017, elle a partagé ses bonnes pratiques avec la Caisse générale de Sécurité sociale et les Caf de la Martinique et de la Guadeloupe. Toujours dans la perspective de limiter les déplacements, alors que les sites sont éloignés et que les réunions avec la Cnaf (9h de vol) sont régulières, la Caf a installé une deuxième salle de visioconférence. En matière d’immobilier, outre la reconstruction du site de Kourou, la Caf a amorcé le remplacement des néons par des Led au sein de ses locaux les plus anciens. Elle a par ailleurs mis en place un marché national d’impression et le papier qu’elle recycle est utilisé par une association pour confectionner les déguisements du carnaval.

# RESPONSABILITÉ SOCIALE

En tant qu'employeur du service public chargé de missions sociétales, la branche Famille a une responsabilité particulièrement importante envers ses 36 477 salariés et ses 12,7 millions d'allocataires. En plus de travailler à l'égalité des chances et de traitement, elle doit améliorer la qualité de vie au travail. En 2017, elle a tenté de relever les défis du handicap et des incivilités.

## INTÉGRER, PORTER ET PARTAGER LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

Le ministère de la Transition écologique et solidaire reprend une communication de la Commission européenne de 2011 pour définir la Rse comme : « un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire ». Outre son apport en matière de développement durable, notamment via le bien-être et la santé, cette démarche est créatrice de valeurs, en particulier lorsqu'elle fédère les collaborateurs autour de projets porteurs de sens. Selon France Stratégie, elle contribue par ailleurs à augmenter en moyenne de 13% la performance des organismes

qui la mettent en œuvre. Au vu des missions sociétales de la Branche, cette responsabilité sociale revêt un enjeu majeur pour le réseau des Caf. Chaque salarié joue un rôle déterminant dans sa déclinaison : il est l'ambassadeur de la transition écologique portée par les Nations unies (cf. objectifs p.8), les pouvoirs publics, l'Ucanss et les acteurs territoriaux. Dès lors, il devient indispensable que le salarié ait conscience de l'impact environnemental, social et économique de son activité professionnelle. Dans cette perspective, et afin qu'il soit le messager des actions durables portées par la Branche, une campagne de sensibilisation fait son tour de France des Caf en 2018.

## Meurthe-et-Moselle : des partenariats pour dynamiser la Rse

La Caf s'appuie sur des partenariats pour construire sa démarche Rse. Elle s'est associée à la médecine du travail pour créer un groupe de référents formés aux bonnes postures de travail sur écran. Ce dernier prodigue des conseils au personnel et, à ce jour, 137 agents ont été sensibilisés. La Caf travaille également avec la métropole de Nancy. Plan de mobilité, gaspillage alimentaire et réduction des déchets sont autant de thèmes qui ont donné lieu à des échanges. En mars 2017, après une expérimentation réussie de lombricomposteur de bureau, ce partage de bonnes pratiques a abouti à l'installation d'un dispositif de ce type au sein du restaurant d'entreprise. La Maison de l'Emploi est un autre partenaire majeur de la caisse, qui veille à l'insertion des personnes en difficulté ou en situation de handicap. La numérisation des supports est réalisée dans un Esat (établissement et service d'aide par le travail), certaines prestations le sont avec des entreprises adaptées et de nombreux marchés comportent des clauses sociales.

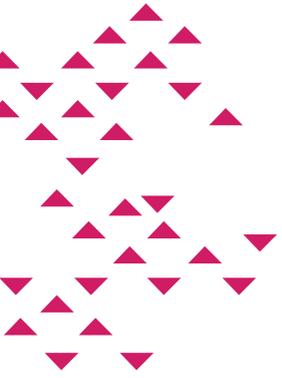


## DÉVELOPPER L'ÉCOCITOYENNETÉ

L'année 2017 a vu la mise en œuvre du plan d'action national handicap, qui avait été structuré en 2016 avec l'Interbranche. Grâce à la diffusion d'un plan de mobilité repère de Branche localement adaptable, le plan national d'action pour la mobilité durable a lui

aussi été consolidé. Enfin, la prévention de production des déchets a marqué une première étape dans l'élaboration d'une trame de politique d'achats responsables. L'ensemble de ces efforts a été mené en lien avec les collaborateurs de façon à développer l'écocitoyenneté dans et hors les murs.





## TRAVAILLEURS HANDICAPÉS : UNE POLITIQUE SOLIDAIRE INTERBRANCHE

2017 a permis la poursuite du déploiement, au sein du réseau, du plan d'action handicap Interbranche (2016 - 2019) piloté par la Mission handicap du Régime général. Pendant l'année, les organismes ont bénéficié de nombreux outils et prestations visant à favoriser et à soutenir les actions menées en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. D'une part, neuf diagnostics courts, dont deux pour la branche Famille, ont été réalisés par des consultants spécialisés. D'autre part, quatre modules de formation, sur la détection de cas de maintien dans l'emploi, le pilotage d'une politique handicap local, le recrutement et l'intégration des personnels en situation de handicap et la sensibilisation des managers, ont été déployés par l'Institut 4.10 (institut de formation et d'accompagnement du régime général de la Sécurité sociale). Des supports de communication ont aussi été créés :

deux vidéos en « motion design », des planches de Bd humoristiques de sensibilisation du personnel et des managers au handicap mais aussi un guide méthodologique sur l'accueil des stagiaires handicapés.

À noter : la mise en place d'un outil Excel d'aide au calcul des unités bénéficiaires de l'obligation d'emploi, le lancement d'une « hotline » handicap à destination des référents territoriaux et locaux, le soutien à la participation à des forums dédiés à l'emploi des personnes handicapées et de nombreuses réunions régionales de présentation de la convention Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés (Agefiph).

Contribution Agefiph/Fiphfp (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) 2017 : 538 142 euros  
Taux d'emploi direct : 5,87 %  
Taux d'emploi global : 8,03 %

## Lot : tous en baskets pour le handicap

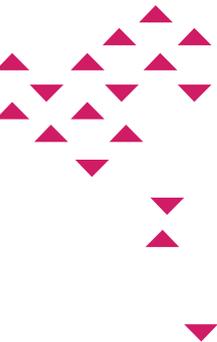
Au mois de novembre, à l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, la Caf du Lot a participé à l'opération « Mets tes baskets dans l'entreprise ». Des agents volontaires ont été équipés d'un podomètre et, pour chaque pas comptabilisé, une subvention a été reversée à Ela (Association européenne contre les leucodystrophies) ; association qui sensibilise l'opinion publique aux leucodystrophies (maladies détruisant le système nerveux) et qui finance des programmes de recherche. Afin d'attirer l'attention des allocataires, une communication spécifique a également été mise en place dans les accueils. Cette action mêlant solidarité et santé au travail a été plébiscitée puisqu'en une journée plus de 60 agents se sont mobilisés. Ils ont à eux seuls parcouru 213 031 pas, soit près de 150 kilomètres !



## LUTTER CONTRE LES INCIVILITÉS

Parmi les actions favorisant la qualité de vie au travail figure la lutte contre les incivilités dont sont victimes les agents qui accueillent le public. Dans le cadre du plan de lutte contre les incivilités et agressions, publié en 2016, différents outils Rh, élaborés au sein d'un groupe de travail piloté par le Drh réseau, ont été déployés en 2017. Une nouvelle version de l'outil national de recueil des incivilités au travail (Recit) a été livrée au réseau afin d'améliorer le suivi statistique du phénomène. En un

an, 5 341 signalements (3699 en 2016) et plus de 10 383 actes d'agressions (7009 en 2016) ont ainsi été recensés. Des outils Rh d'appui au métier ont également été diffusés. Composé de neuf fiches de bonnes pratiques, un kit de communication a été proposé pour clarifier le rôle des Rh au sein du processus de gestion des incivilités. Le dispositif a été complété par quatre modèles de courriers de rappel à l'attention des allocataires. En parallèle, les managers ont reçu des fiches pratiques sur le sujet.



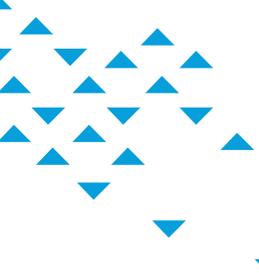


### DES MARCHÉS MUTUALISÉS

Parmi les marchés effectifs en 2017 figurent ceux de l'énergie : électricité verte et gaz.

Autres procédures mutualisées : les marchés nationaux de papiers et d'enveloppes qui réduisent sensiblement, à l'échelle de la Branche, le nombre de procédures pour s'approvisionner ainsi que le coût global des fournitures de près de 20 %, à qualité constante. Les papiers et enveloppes sont fabriqués à partir d'un papier respectueux de l'environnement. Parce qu'ils constituent des postes de dépenses non négligeables, la consommation de papier et l'impression font d'ailleurs partie des plans d'action déployés au sein de la Branche. Ainsi, une politique d'impression de la Branche a été définie et déclinée dans une charte utilisateurs. Elle permet d'optimiser

les solutions techniques utilisées et de modifier les pratiques des agents. Avec un parc « matériel » 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 le partage des matériels (un matériel pour huit agents). Dans ce cadre, la branche Famille dispose d'un logiciel de gestion des impressions et d'une gamme de matériels efficaces (copieurs multifonctions). Enfin, les organismes ont désormais la possibilité de dématérialiser les titres de restaurant, ce qui limite notamment les supports utilisés et leur expédition. A noter également, le marché de l'accueil en langue des signes, qui permet aux Caf de disposer d'interprètes pour faciliter la prise en charge des personnes sourdes ou malentendantes.



### Corse-du-Sud : lutter contre le gaspillage énergétique

Depuis plusieurs années, la Caf opère des changements afin de réduire sa consommation énergétique. L'étanchéité des toits-terrasses a été refaite, le système de pilotage de la pompe à chaleur a été changé et des détecteurs de présence et des minuteurs ont été installés. Assurant une utilisation optimale de l'électricité, l'ensemble de ces mesures a fait chuter la consommation de la Caf de 8,98 %. Côté tri, la Caf est là encore très active : grâce à ses contrats, 10,3 tonnes de papier et 800 kilos de déchets d'équipements électriques et électroniques ont été recyclés. Elle confie aussi son matériel informatique obsolète à un organisme qui le réhabilite et le donne à des associations. L'achat de deux véhicules électriques parachève la démarche durable de la caisse.



# ÉVALUATION

L’outil informatique PerI’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 2017.

## GOVERNANCE

		2017		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)	53	53 %	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	128	24,15 %	
<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 DÉMARCHÉ 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	8	8 %	
<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)	54	54 %	
<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	82	82 %	100 %
	% d’organismes ayant médiatisé en externe le rapport annuel, un plan d’action développement durable ou toute autre action spécifique	39	39 %	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			



**ENVIRONNEMENT**

	2017		Objectif fixé
	En valeur	En %	Fin 2018

**ENJEU 1 ÉVALUER ET MAÎTRISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS**

<b>OBJECTIF 1</b>	Émissions de Ges exprimées en teqCo <sub>2</sub>	137 983	- 8 %
Réduire les émissions de gaz à effet de serre des organismes de Sécurité sociale			

**ENJEU 2 POURSUIVRE L'INTÉGRATION DES ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LA GESTION DU PATRIMOINE IMMOBILIER**

<b>OBJECTIF 1</b>	Consommation d'énergie corrigée (exprimée en Kwh Dju <sup>1</sup> )	147 991 430	- 8 %
Améliorer la performance énergétique du patrimoine immobilier			
<b>OBJECTIF 2</b>	% d'établissements recevant du public mis en conformité avec la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées	412	51,82 %
Favoriser l'accessibilité et la circulation dans nos bâtiments			
<b>OBJECTIF 3</b>	Consommation de papier en tonnes	1 844	- 11 %
Promouvoir une gestion durable des ressources par l'adoption de comportements vertueux (eau, papier, déchets)			
	% d'organismes ayant mis en place un plan de traitement des déchets	51	51 %

**ENJEU 3 S'ENGAGER EN FAVEUR DE LA MOBILITÉ DURABLE**

<b>OBJECTIF 1</b>	Nombre d'équipements installés (vidéo et visioconférence...)	352	
	Limiter les déplacements en déployant des solutions alternatives		
	Nombre de km parcourus par an (train, voiture, avion)	56 892 730	
	Distance parcourue en train (déplacements professionnels)	14 424 425	
	Distance parcourue en voiture (déplacements professionnels)	31 420 429	
<b>OBJECTIF 2</b>	Distance parcourue en avion	11 047 875	
	Développer une flotte automobile performante		
	% de la flotte émettant moins de 110 g de Co <sub>2</sub> /km	1 245	66,15 %

1. Le degré jour unifié (Dju) permet de réaliser des estimations de consommation thermique en proportion de la rigueur de l'hiver ou de la chaleur de l'été.



**SOCIAL**

	2017		Objectif fixé
	En valeur	En %	Fin 2018

**ENJEU 1 GARANTIR LA NON-DISCRIMINATION DANS L'ACCÈS À L'EMPLOI**

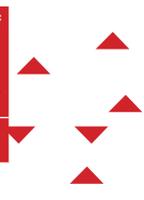
<b>OBJECTIF 1</b>	% d'organismes ayant mis en place une méthode favorisant la sécurisation des processus d'embauche	71	71 %	80 %
Sécuriser les processus de recrutement				
<b>OBJECTIF 2</b>	Taux d'emploi légal des salariés en situation de handicap		8,30 %	
Taux d'emploi légal des salariés en situation de handicap				
<b>OBJECTIF 3</b>	Part des « - 26 ans » dans les embauches (Cdi)	361	19,09 %	
Développer l'insertion durable des jeunes dans l'emploi				

**ENJEU 2 ASSURER L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET RENFORCER LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI TOUT AU LONG DE LA VIE PROFESSIONNELLE**

<b>OBJECTIF 1</b>	Part des publics suivants parmi les bénéficiaires de la totalité des dispositifs de formation au regard de leur poids dans les effectifs :			
	Seconde partie de carrière (45 ans et plus)	10 091	67,01 %	
	Salariés en situation de handicap	975	56,55 %	
<b>OBJECTIF 2</b>	% d'organismes ayant mis en œuvre une action de sensibilisation sur la diversité (handicap, seniors, égalité hommes-femmes...)	27	27 %	100 %
	Poursuivre les actions de sensibilisation et de suivi portant sur la diversité			
	% de femmes sur la totalité des effectifs (Cdi)			
	dont employées	21 983	84,22 %	
	dont cadres	4 618	68,54 %	
<b>OBJECTIF 3</b>	dont agents de direction	257	48,49 %	
	dont managers	3 103	68,35 %	
	Renforcer la transmission des savoirs, notamment par la fonction tutorale			

**ENJEU 3 S'ENGAGER EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

<b>OBJECTIF 1</b>	Intégrer le principe de performance sociale dans nos modes de management, notamment en matière d'accompagnement du changement			
Intégrer le principe de performance sociale dans nos modes de management, notamment en matière d'accompagnement du changement				
<b>OBJECTIF 2</b>	% d'organismes ayant formalisé tout document de bonnes pratiques favorisant la conciliation vie professionnelle/vie personnelle (ex. : plan d'action, guide de bonnes pratiques, notes de service...)	49	49 %	80 %
Développer les démarches de prévention de la santé au travail contributrices d'une meilleure qualité de vie au travail				
<b>OBJECTIF 3</b>	% d'organismes ayant mis en place un plan d'action ou un accord sur la qualité de vie au travail	86 Cafs ont réalisé un plan d'actions	88 % ont réalisé un plan d'action,	
Favoriser l'expression des salariés sur leur place et leur contribution dans l'organisation				
		9 Cafs ont signé un accord	9 % ont signé un accord	







**Caisse nationale des Allocations familiales**

32 avenue de la Sibelle  
75685 Paris Cedex 14  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)