

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

CAF DE LA HAUTE-MARNE



L'année 2024 a été une année riche marquée par la forte implication de la Caf de la Haute-Marne en tant qu'acteur majeur de la solidarité dans le département.

A l'appui d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion 2023-2027 nous donnant les moyens de nos ambitions, nous avons pu développer de nombreux services apportant un accompagnement plus innovant et plus proche à destination des familles haut-marnaises et des partenaires.

Notre mobilisation au quotidien s'est illustrée à travers nos résultats. Ils démontrent l'engagement des collaborateurs de la Caf au service des usagers et leur attachement aux valeurs de la Sécurité sociale.

Ce bilan probant a permis, une nouvelle fois, de se positionner sur des missions nationales comme le Service Public de la Petite Enfance et l'appui production pour le compte d'autres Caf.

Je souhaite remercier l'ensemble des collaborateurs de la Caf pour leur implication au service des familles et des partenaires du département.

Marie-Charlotte KOSSMANN-MATHON
Directrice de la Caf



LES CHIFFRES CLÉS

LA CAF DE LA HAUTE-MARNE

Organisme de droit privé chargé d'une mission de service public, la Caf de la Haute-Marne appartient à la Branche Famille de la Sécurité Sociale, constituée d'un réseau de 101 Caf et d'une caisse nationale. Mobilisée au service des allocataires et partenaires, la Caf assure le versement des prestations financières et développe une action sociale familiale en luttant contre les inégalités territoriales et sociales.



160 salariés mobilisés au service des usagers et partenaires de la Caf

169 865

habitants

29 873

allocataires

dont **46 %** de familles

15%

de familles

monoparentales

68 433

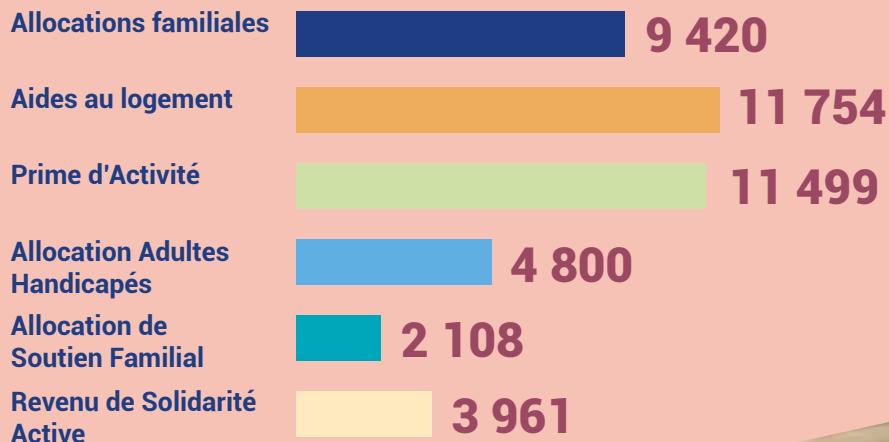
personnes

couvertes

soit **40%** de la population du département

0

LES BÉNÉFICIAIRES EN HAUTE-MARNE



LA RELATION À L'USAGER



201 millions d'€
de prestations légales versées

14 millions d'€
versés en Action Sociale

15% des allocataires haut-marnais
ont la totalité de leurs ressources composées
exclusivement des prestations versées par la CAF

● 404 926 pièces reçues

avec un délai de traitement moyen de 10 jours
dont **99,16%** traitées en moins de 15 jours

● 4 462 visites à l'accueil

● 13 879 mails reçus

dont **81%** traités en moins de 48h

● 52 282 appels reçus

76,22% traités

● 5 195 rendez-vous téléphoniques

● 24 points d'accueil et partenaires d'accueil



**Satisfaction des
usagers 83 %**

**Délai de démarche
moyen de 6,16 jours**

**99,16 % des
dossiers traités**
en moins de 15 jours

**99,73 % des
dossiers de
minima sociaux**
traités en moins de 10 jours

LA RELATION PARTENARIALE

100% du département couvert
par une Convention Territoriale Globale

208 partenaires

soutenus par la Caf en 2023 dont :

- 105 accueils de loisirs sans hébergement,
- 4 centres sociaux,
- 2 espaces de vie sociale,
- 30 établissements d'accueil du jeune enfant,
- 15 relais petite enfance,
- 2 Lieux d'accueil Enfant Parent,
- 1 espace de rencontre...

71,2% de couverture de places
en accueil du jeune enfant dans le département

590 places en accueil collectif

LA POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

103 092 contrôles effectués
en 2024 (98 149 contrôles automatisés, 4 824
contrôles sur pièces et 119 contrôles sur place)

2.45 millions d'€ de régularisations
(indus et rappels)

111 fraudes détectées,
pour un impact financier de **1 086 025 €**

**Qualité de
traitement des dossiers**
97,40 %

39 saisines
du Médiateur administratif

LES TEMPS FORTS 2024

Janvier



Vote du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG) 2023-2027 de la Caf de la Haute-Marne à l'unanimité par le CSE et le Conseil d'administration

Avril



Réunion partenaires sur l'accès aux droits.
Présentation de l'offre de service de la Caf.

Février



Signature du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG) 2023-2027 de la Caf de la Haute-Marne

Mai



Journée des Familles,
une première très réussie.

Mars



Signature de la Convention Territoriale Globale (CTG) 2023-2027 Caf / Communauté de Communes du Grand Langres



Challenge mobilité :
4 581 km parcourus en vélo et à pied grâce à la mobilisation de tous.



Interventions de la Caf dans les lycées



Ateliers de construction de Schéma Directeur des Ressources Humaines et de plan d'action Qualité de Vie au Travail



Atelier Maternité au centre social de Joinville, organisé par la Caf, la CPAM et la PMI



Accueil de la Caf du Val d'Oise au sein de la plateforme téléphonique gérée par la Caf de la Haute-Marne pour le compte de 4 Caf d'Ile-de-France



Réunion sur la labélisation de crèches AVIP (à vocation d'insertion professionnelle) Caf / France Travail, avec les responsables des cinq structures petite enfance labélisées

Juillet



Présentation des activités et missions du Technicien de Service à l'Usager auprès des candidats, en lien avec les conseillers France Travail



Finalisation des travaux réalisés à la plateforme de service

Octobre



Octobre Rose, la Caf 52 mobilisée dans le cadre de la lutte contre le cancer



Journée thématique ALSH sur le thème du handicap dans le cadre de la Charte Qualité

Août



Facebook / Insta Live consacré aux démarches et informations liées à la rentrée



Ecoute usagers : organisation d'un atelier pour identifier les besoins des usagers



Participation de la Caf au Duoday 2024 dans le cadre de la Semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées



Réunion publique 2024 du Conseil d'Administration. Valorisation de l'action de la Caf et présentation des projets à venir en 2025

Septembre



Comité départemental des services aux familles : bilan 2023 du Schéma Départemental des Services aux familles (SDSF) 2020-2026 et perspectives 2024



Installation du SPPE à la Caf de la Haute-Marne Séminaire de l'équipe SPPE (Service Public de la petite Enfance) Centre-Est AURA, qui a permis de refaire un zoom sur les missions et enjeux du SPPE mais aussi aux équipes de faire connaissance et de préparer les travaux futurs



Remise du don de la Caf au service Pédiatrie du CHU de Chaumont suite à la mobilisation du challenge mobilité



Partenariat Caf / Défis52. Don de deux véhicules à Défis52 en lien avec le verdissement du parc automobile de l'organisme



Assemblée Générale du personnel de la Caf sur le thème des valeurs de la sécurité sociale. Un moment de partage ayant permis de valoriser l'engagement des collaborateurs de la Caf

UNE CAF SOLIDAIRE

Une forte mobilisation pour le réseau

La Caf de la Haute-Marne est aussi impliquée au service de la Branche Famille, prenant en charge différentes missions pour le compte d'autres organismes ou de la Caisse Nationale.

Prise en charge de la réponse téléphonique et mail pour le compte des Caf du Val d'Oise, de Seine-Saint-Denis, de l'Essonne et de Seine-et-Marne

› 489 500 appels et 87 150 mails et réclamations traités

› Taux d'efficacité téléphonique 2024 : 79%

Hypervision nationale des flux téléphoniques de la Branche Famille

› Plus de 40 millions d'appels régulés

Traitement de dossiers allocataires dans le cadre du Service National d'Appui à la Production

› 416 000 dossiers traités pour le compte de 19 Caf

Mission nationale de Contrôle sur place Action Sociale

› 40 contrôles réalisés

Contrôle sur place Prestations pour le compte des Caf de la Marne et de la Meuse

› 93 contrôles réalisés pour un impact financier de 713 399 €

Télérecouvrement des créances pour le compte de 9 Caf

› 127 026 signalements pris en charge

Mission nationale d'appui au Télérecouvrement au sein de la Branche Famille

Mission nationale Innovation

- › Animation du réseau des correspondants de la Région Grand Est
- › Participation au DEFI Innovation Pénurie des personnels de la Petite Enfance dans le cadre du mois de l'Innovation publique

LA GOUVERNANCE

Le Conseil d'Administration a pour mission de déterminer la politique d'action sociale mise en œuvre par la Caf dans le département, d'attribuer les aides financières aux partenaires et allocataires, voter les budgets et suivre l'activité de l'organisme.

Manuel GALLAND (CGT), Président du Conseil d'Administration de la Caf, est assisté dans ses fonctions par trois vice-Présidents :

- › **Brigitte JANNAUD** (UDAF, 1^{ère} vice-Présidente),
- › **Caroline TRIPIED** (U2P, 2^{ème} vice-Présidente)
- › **Stéphane VIOLIER** (CPME, 3^{ème} vice-Président).



La Caf de la Haute-Marne est pilotée par une équipe de direction composée de :

- › **Marie-Charlotte KOSSMANN-MATHON** Directrice
- › **Grégory STEVENNE** Directeur Comptable et Financier par intérim
- › **Sébastien WAGNER** Directeur adjoint



UNE CAF ENGAGÉE

Le projet d'entreprise de la Caf de la Haute-Marne intègre pleinement les enjeux et objectifs de la responsabilité sociale des organisations et du développement durable, faisant de l'organisme un acteur engagé.

S'ENGAGER DANS UNE POLITIQUE D'ACHATS ET IMMOBILIÈRE DURABLE

- **Réalisation de plusieurs travaux concourant à la réduction des consommations d'énergie:** réduction et verdissement de la flotte automobile, acquisition de vélos électriques pour les déplacements en ville, remplacement de matériels informatiques par des matériels moins énergivores, projet de raccordement du siège de la Caf au réseau de chaleur de la ville de Chaumont...
- **Mutualisation nationale, régionale et départementale** de certains achats
- **Intégration systématique de clauses sociales et environnementales** dans les marchés passés par la Caf
- **Atteinte des engagements du décret tertiaire**, qui vise à réduire les consommations énergétiques de 40% d'ici 2030

MOBILISER LES PARTENAIRES

En tant que financeur, la Caf accompagne les porteurs de projet de la petite enfance et la jeunesse dans le cadre de fonds dédiés spécifiques à l'investissement.

Le Fonds de modernisation permettant d'améliorer l'accueil du jeune enfant, a été mobilisé en 2024 pour 6 structures haut-marnaises qui ont obtenu ainsi un accord de financement majoré pour un montant global de 32 635 euros.

La CAF a accompagné également les projets de construction d'ALSH afin de renforcer l'attractivité de l'offre de service et la qualité d'accueil des enfants et l'amélioration de travail des personnels sur deux territoires.

Dans le cadre du déploiement des dispositifs de crèches d'insertion sociale (AVIS) et professionnelle (AVIP) permettant de favoriser l'insertion des familles du territoire, la CAF a labellisé 5 structures AVIS avec 23 familles bénéficiaires et 27 enfants et 5 structures AVIP avec l'accompagnement de 4 familles et de 4 enfants.

Afin d'accompagner les acteurs de terrain et renforcer la coordination entre les intervenants dans le champ de la parentalité d'une part et de l'animation réseau parentalité d'autre part, la CAF a lancé deux appels à projets en 2024 et à confier les missions d'animation à des partenaires.

A noter en 2024, la mobilisation des partenaires dans le cadre du lancement de l'appel à projet d'actions spécifiques "Jeux Olympiques" menées avec les jeunes enfants et les enfants 11 projets ont été soutenus par la CAF pour un montant total de 36 500 euros

ŒUVRER POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

La Caf de la Haute-Marne œuvre au quotidien, par la contribution des salariés, pour réduire son empreinte environnementale.

- **Mise en œuvre d'un plan de sobriété énergétique**, ayant permis la réduction de **20% des consommations** d'électricité et de gaz au siège et à l'antenne de Chaumont entre 2022 et 2024
- **Engagement en matière de mobilité**, avec la signature d'un protocole d'accord sur les mobilités durables, le déploiement du télétravail, la sensibilisation des salariés aux mobilités douces, la réalisation d'un challenge mobilités en interne...
- **Intégration d'aides à la mobilité et à la rénovation énergétique** des logements dans les aides individuelles aux allocataires

PARTAGER LA DÉMARCHE - UNE CAF SOLIDAIRE

- **Mise en place de campagnes de sensibilisation des salariés** : Mobilité douce (avec un challenge mobilité auquel ont participé plus de 60 agents permettant de verser un don aux services pédiatriques des hôpitaux de Chaumont et Saint-Dizier), Mois sans Tabac, prévention du cancer...
- **Participation à Octobre Rose** : plus de 40 agents ont participé à cet événement en 2024, contribuant à un don auprès de la Ligue contre le Cancer en Haute-Marne

FAVORISER L'INCLUSION, L'ÉGALITÉ ET LA DIVERSITÉ

Par la finalité de son activité et ses valeurs, la Caf de la Haute-Marne porte une responsabilité sociale particulière en matière de promotion de la diversité, de non-discrimination et d'égalité des chances.

- **Signature d'un protocole d'accord** relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances en décembre 2022
- **Taux d'emploi de travailleurs handicapés** au sein de l'organisme : **6,9%**
- **Déploiement d'une politique de formation dynamique**, avec **plus de 9% de la masse salariale** consacrée à la formation
- **Index Egalité** : **94/100**

UNE CAF AU PLUS PRÈS DES ALLOCATAIRES



Afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches, leur permettre d'accéder à l'ensemble de leurs droits et lutter ainsi contre le non-recours, la Caf a développé des parcours usagers en lien avec des partenaires comme la CPAM, l'URSSAF, France Travail, le Conseil départemental..., afin de prendre en compte toutes les composantes de la situation de l'allocataire et de veiller à la complémentarité des actions proposées.

Centrés sur l'allocataire et ses besoins, ceux-ci sont proposés en fonction des événements de vie auxquels sont confrontés les bénéficiaires : une naissance, une séparation, un impayé de loyer, la maladie ou le handicap.

Dans le cadre d'un accompagnement global de l'allocataire en lien avec les partenaires, des offres locales sont proposées aux allocataires haut-marnais par la Caf comme des rendez-vous téléphoniques personnalisés, des pages dédiées sur caf.fr, des appels sortants pour lutter contre le non-recours aux prestations, des propositions d'offres de service...

L'enjeu est de renforcer une démarche visant à aller vers les usagers, pour anticiper leurs demandes, simplifier leurs démarches, sécuriser le droit versé, prévenir les indus et s'assurer de l'accès à leurs droits effectif.

Ces offres de services locales sont construites à partir des retours des allocataires exprimés dans les enquêtes de satisfaction nationales annuelles, les baromètres locaux déployés à l'accueil ou suite à des appels téléphoniques. Pour poursuivre cette démarche d'amélioration du service et répondre au mieux aux attentes et besoins des usagers, la Caf associe les allocataires et partenaires à la construction de son offre de service dans le cadre d'ateliers participatifs. Ces démarches innovantes permettent de coconstruire un service public adapté aux besoins actuels et futurs des allocataires haut-marnais.