

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2023

CAF DE LA HAUTE-MARNE



L'année 2023 a été marquée par la construction de notre Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG) réaffirmant le rôle majeur de la Caf en tant qu'acteur solidaire des politiques familiales en Haute-Marne. Cet engagement pluriannuel 2023-2027 a été formalisé avec le Conseil d'administration et les salariés de la Caf et adopté à l'unanimité le 2 février 2024 marquant ainsi la confiance portée dans les actions de l'organisme. Les orientations stratégiques en matière d'accès aux droits et de développement de services aux familles seront déclinées dans le cadre du projet d'entreprise 2023-2027.

Durant cette année, la Caf de la Haute-Marne s'est fortement mobilisée à l'amélioration continue de ses services, à accompagner les usagers et les partenaires au plus près de leurs besoins et ceux des territoires et à venir en soutien des Caf dans le cadre de ses missions mutualisées.

Les projets et les actions déployés sur le département et au sein du réseau de la Branche famille illustrent le caractère performant, innovant de la Caf de la Haute-Marne en tant qu'organisme solidaire et engagé.

Je souhaite remercier l'ensemble des collaborateurs de la Caf pour leur engagement 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.

> **150** salariés mobilisés au service des usagers et partenaires de la Caf

**171 042**  
habitants

**30 300**  
allocataires

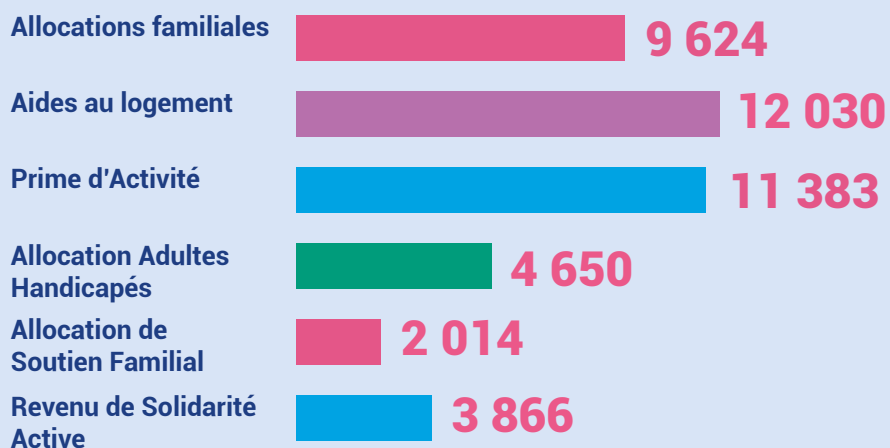
dont **45 %** de familles

**15%**  
de familles  
monoparentales

**69 669**  
personnes  
couvertes

soit **41%** de la population du département

## LES BÉNÉFICIAIRES EN HAUTE-MARNE



## LA RELATION À L'USAGER



**196 millions d'€**  
de prestations légales versées

**11 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

● **521 802 pièces reçues**  
avec un délai de traitement  
moyen de 10 jours

● **4 912 visites** à l'accueil

● **16 413 mails reçus**  
dont **74%** traités en moins de 48h

● **55 587 appels reçus**  
**81% traités**

● **356 rendez-vous téléphoniques**

● **24 points d'accueil**  
et partenaires d'accueil



Satisfaction des  
usagers **83 %**

Délai de démarche  
moyen de **6,3 jours**

**99,05 %** des  
dossiers traités  
en moins de 15 jours

**99,70 %** des  
dossiers de  
**minima sociaux**  
traités en moins de 10 jours

Qualité de  
traitement des dossiers  
**98,1 %**

**39** saisines  
du Médiateur administratif

## LA RELATION PARTENARIALE

**100%** du département couvert  
par une Convention Territoriale Globale

**214 partenaires**

soutenus par la Caf en 2023 dont :

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

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

**626 places en accueil collectif**

## LA POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

**104014 contrôles effectués** en 2023  
(99 122 contrôles automatisés, 4733 contrôles sur  
pièces et 160 contrôles sur place)

**2.4 millions de régularisations**  
(indus et rappels)

**122 fraudes détectées,**  
pour un impact financier de **947 593 €**

# LES TEMPS FORTS 2023

## Janvier



- > **Organisation d'ateliers numériques CAF/CPAM** sur les démarches en ligne (caf.fr et ameli.fr)
- > **Collaboration des hyperviseurs Téléphoniques nationaux** à Chaumont et à Tarbes dans le cadre du pilotage de la réponse téléphonique de la Branche Famille



## Février

- > **Création du Service de Recouvrement Unifié**
- > **Actualisation des aides individuelles** versées par la Caf dans le cadre du Règlement Intérieur d'Action Sociale et Familiale

## Mars



- > **Intervention de la Caf auprès des partenaires de l'emploi** (France Travail, missions locales, CapEmploi...) pour présenter les métiers de la Sécurité Sociale



- > **Semaine nationale de la Petite Enfance**



## Avril

- > **Intervention de la Caf dans le cadre du Service National Universel**
- > **Renforcement de la coopération Caf/Cpam**: Codirel commun Caf/ Cpam et ouverture du nouvel espace d'accueil commun à Saint-Dizier

## Mai



- > **Intervention de la Caf auprès des associations d'accompagnement des usagers du département** pour leur présenter l'offre de service de l'organisme, les droits potentiels des usagers et les démarches à réaliser
- > **La lutte contre la fraude** à l'honneur auprès des médias locaux

## Juin



- > **Visite 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 quatre Caf d'Ile-de-France
- > **Visite de L. ZRARI**, Directrice de la production à la CNAF



- > **Réunion publique du Conseil d'Administration**, mettant en évidence le bilan et les perspectives de l'offre de service de la Caf aux usagers et partenaires dans le département

## Juillet



- > **Assemblée Générale du personnel**, consacrée à la construction du CPOG de l'organisme et au renforcement de la transversalité entre les services
- > **Accompagnement des jeunes : tournage et diffusion de vidéos** sur les démarches d'accès aux droits à destination des jeunes

## Août

- > **83% des usagers satisfaits** des services de la Caf (enquête nationale de satisfaction)
- > **Construction du CPOG** de la Caf avec le Conseil d'Administration

## Septembre



- > Accompagnement des usagers : **organisation de Facebook/Insta Live** pour accompagner les usagers dans leurs démarches avec la Caf
- > Parcours Jeunes : **remise du Trophée Cafcom 2023** à la Caf et au lycée Bouchardon pour les actions d'accompagnement des jeunes dans leurs droits

## Octobre

- > Participation de la Caf au **salon des Maires de Haute-Marne**
- > **La Caf52 vainqueur du challenge national sur le déploiement de la réforme de la déconjugalisation** de l'Allocation aux Adultes Handicapés

## Décembre



- > **Signatures de Conventions Territoriales Globales 2023-2027** : Communauté de communes d'Auberive Vingeanne Montsaigeonnais (CAVM) le 10/02/2023, Communauté de communes des Savoir-Faire (CCSF) le 21/04/2023 et Communauté de communes du bassin de Joinville en Champagne (CCBCJ) le 12/11/2023
- > **Inauguration de l'accueil commun Caf/CPAM** à Saint-Dizier, en présence de A. BASSO FATTORI, Directrice déléguée au réseau à la CNAF

## Novembre



- > Présentation aux partenaires de la **nouvelle aide d'urgence aux victimes de violences conjugales**
- > La Caf52 mobilisée dans le cadre de la **lutte contre le cancer**

# 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**

> **505 000 appels et 115 000 mails et réclamations traités**

> **Taux d'efficacité téléphonique 2023 : 89,40%**

**Hypervision nationale des flux téléphoniques de la Branche Famille**

> **Plus de 35 millions d'appels régulés**

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

> **321 000 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**

> **171 contrôles réalisés**

**Télérecouvrement des créances pour le compte de 9 Caf**

> **124 982 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
- > Animation d'une séance de créativité SDRH 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<sup>ère</sup> vice-Présidente),
- > **Caroline TRIPIED** (U2P, 2<sup>ème</sup> vice-Présidente)
- > **Stéphane VIOLIER** (CPME, 3<sup>ème</sup> 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.

## 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 **23% des consommations** d'électricité et de gaz au siège et à l'antenne de Chaumont entre 2022 et 2023
- **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...
- **Intégration d'aides à la mobilité et à la rénovation énergétique** des logements dans les aides individuelles aux allocataires

## 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 : **7.10%**
- **Déploiement d'une politique de formation dynamique**, avec **plus de 4% de la masse salariale** consacrée à la formation
- **Index Egalité : 94/100**

## MOBILISER LES PARTENAIRES

En tant que financeur, la Caf accompagne les porteurs de projet par une majoration financière, dans le cadre du Plan d'Investissement pour l'accueil du jeune enfant, lorsque les travaux réalisés relèvent d'une démarche ambitieuse en matière de développement durable. En 2023, 6 structures haut-marnaises ont obtenu ainsi un accord de financement majoré pour un montant global de 219 700€

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

- **Réalisation de plusieurs travaux concourant à la réduction des consommations d'énergie** : remplacement des luminaires par des LED sur l'ensemble des sites de l'organisme, remplacement de la chaudière de l'antenne de Chaumont, réduction et verdissement de la flotte automobile, acquisition de vélos électriques pour les déplacements en ville
- **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

## PARTAGER LA DÉMARCHE - UNE CAF SOLIDAIRE

- **Mise en place de campagnes de sensibilisation des salariés** : Mois sans Tabac, campagnes de vaccination anti-grippale, prévention du cancer...
- **Participation à Octobre Rose** : 38 agents ont participé à cet événement en 2023, contribuant à un don de 1200€ auprès de la Ligue contre le Cancer en Haute-Marne



# 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 lutte 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 dédiés sur [caf.fr](http://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 nationale annuelle, 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 co-construire un service public adapté aux besoins actuels et futurs des allocataires haut-marnais.

