

Rapport d'activité **2024**



SOMMAIRE



1. LA GOUVERNANCE DE LA CAF	03	4. ORGANISATION INTERNE ET INNOVATION	25
1.1 Édito du Directeur Général	03	4.1 L'accueil de nouveaux collaborateurs	25
1.2 L'équipe de direction	04	4.2 La modernisation du système d'information décisionnel	26
1.3 Le Conseil d'administration	05	4.3 Des travaux de réaménagement sur notre site de Rosny-sous-Bois	27
1.4 Les temps forts	09	4.4 Odysséa : la Caf engagée depuis 2012	28
2. L'OFFRE DE SERVICE ALLOCATAIRES	13	4.5 Séminaire managérial 2024 : la QVCT au cœur des réflexions collectives	28
2.1 Notre cadre d'action conventionnel	13	4.6 Le Plan d'amélioration de la Qualité Transverse (PAQT)	29
2.2 Agir contre l'exclusion numérique et pour l'accès aux services publics en Seine-Saint-Denis	13	4.7 La lutte contre la fraude au service de notre modèle social	29
2.3 Une nouvelle aide pour accompagner les victimes de violences conjugales	14	4.8 La Caf auditée par la Cour des comptes	30
2.4 Renforcer le lien de confiance entre la Caf et les usagers	15	4.9 Réduire notre impact environnemental : engagements et actions	31
2.5 Accompagner les partenaires dans la lutte contre le non-recours	16	4.10 Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 : un événement majeur accueilli en Seine-Saint-Denis	32
2.6 Déployer une offre de service sur le handicap	16		
2.7 Agir contre la non-décence en lien avec les partenaires du territoire	19		
3. DES RELATIONS PARTENARIALES FORTES	20	5. LES CHIFFRES CLÉS	33
3.1 Développer les services aux familles sur le territoire	20		
3.2 CTG : animer le réseau des chargés de coopération	21		
3.3 Les aides financières à destination des partenaires	21		
3.4 L'observatoire départemental des données sociales pour mieux analyser le territoire	23		
3.5 La promotion de la lecture aux côtés du SLPJ	23		

REMERCIEMENTS
aux personnes interviewées
et aux salariés qui ont contribué
à l'élaboration de ce document



Le Directeur d'une Caisse d'allocations familiales doit remettre chaque année au Conseil d'administration le rapport d'activité, permettant de rendre compte des résultats et des évolutions de l'organisme, conformément au Code de la Sécurité sociale. Ce document donne l'occasion de revenir sur la gouvernance de la Caf, mais aussi sur notre offre de service aux allocataires, nos partenariats sur le territoire et notre démarche d'amélioration continue.

L'année 2024 est la deuxième année de la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2023-2027 signée entre l'État et la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), qui fixe le cadre d'action de la branche famille et des 101 Caf. De nombreux projets ont ainsi été menés conformément aux orientations nationales et tenant compte de nos spécificités locales, inscrites dans notre Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog).

2024 a aussi été l'année des Jeux olympiques et paralympiques de Paris. Le département de la Seine-Saint-Denis est marqué à jamais de l'empreinte de ces Jeux qui ont amené de nombreuses transformations du territoire et apporté des moments de joie et d'émulation collective. Ces images de dépassement ont mis en visibilité nos atouts et montré le meilleur du département.

Dans ce contexte, la Caf a démontré ses capacités d'adaptation, en maintenant l'ensemble de ses points d'accueil largement ouverts pour pouvoir accueillir sans conditions les allocataires qui ont besoin d'obtenir une réponse, de comprendre une décision ou de faire avancer leur situation.

En 2024, ce sont plus de 2,94 milliards d'euros de prestations sociales qui ont été versés à 397 446 allocataires, traduisant notre action concrète au service des habitants du département. Près de 1,9 milliards relèvent de prestations versées pour le compte de tiers (l'État notamment, avec le Revenu de solidarité active et la Prime d'activité), 1 milliard est versé au titre des prestations familiales et 250 millions relèvent de l'action sociale.

Cette année démontre encore combien la Caf de la Seine-Saint-Denis est un acteur indispensable de la solidarité et de la cohésion sociale sur notre territoire. Dans un département qui se distingue par une grande diversité et de fortes disparités, notre mission de service public prend tout son sens : accompagner les parcours de vie, réduire les fragilités, soutenir les familles et favoriser l'inclusion.

Les équipes de la Caf, pleinement mobilisées, ont relevé de nombreux défis dans un contexte à la fois exigeant et en constante évolution. Qu'il s'agisse de la mise en œuvre des réformes, de l'accompagnement des

familles, ou encore du déploiement de nouveaux services numériques, nous avons su répondre avec efficacité aux enjeux actuels. Je sais aussi pouvoir compter sur les membres du Comité social et économique (CSE), pour travailler de concert à l'amélioration des conditions de travail des salariés et du service aux allocataires et partenaires.

Notre organisme a également reçu en 2024 la visite de la Cour des comptes, dans le cadre de la certification des comptes la branche Famille de la Sécurité sociale, au titre de sa mission constitutionnelle de « contrôle de l'application des lois de financement de la sécurité sociale » (art. 47-2 de la Constitution). L'ensemble des directions de l'organisme et de très nombreux agents ont contribué au bon déroulement de ces deux visites qui ont permis de mettre en évidence des axes d'amélioration mais également la forte expertise métier des équipes et le respect des processus avec rigueur. Les réformes permettant d'engager la solidarité à la source, avec des données recueillies automatiquement devraient permettre une simplification des démarches pour les allocataires et limiter les erreurs déclaratives.

2024 a également été marquée par le renforcement de nos partenariats, essentiels pour une action sociale efficace et ancrée localement. En lien étroit avec les collectivités, les associations, les acteurs de l'accès aux droits, de la petite enfance, de la jeunesse, de la parentalité, de l'animation de la vie sociale et du logement, nous avons poursuivi le développement de projets innovants et inclusifs.

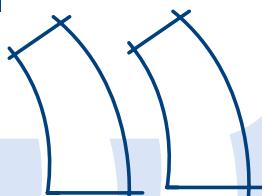
Je tiens à adresser mes sincères remerciements à l'ensemble du Conseil d'administration et, en particulier, à sa présidente Marinette Soler-Kerrien pour sa confiance toujours renouvelée et son implication au service du territoire.

Enfin, alors que se profilent de nouveaux enjeux à l'aube des 80 ans de la Sécurité sociale – notamment autour de la simplification des démarches, de l'accessibilité de nos services, et de la lutte contre le non-recours –, la Caf de la Seine-Saint-Denis entend rester un acteur de proximité, accessible et efficace. Je sais pouvoir compter sur la mobilisation des 1 000 agents de la Caf, répartis à travers nos différents sites qui maillent le territoire départemental.

Ce rapport d'activité 2024 en est le reflet fidèle : celui d'une institution en mouvement, assurant une mission de service public.

Bonne lecture à tous,

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
PASCAL DELAPLACE



1. La Gouvernance de la Caf

1.2 L'équipe de direction au 31/12/2024

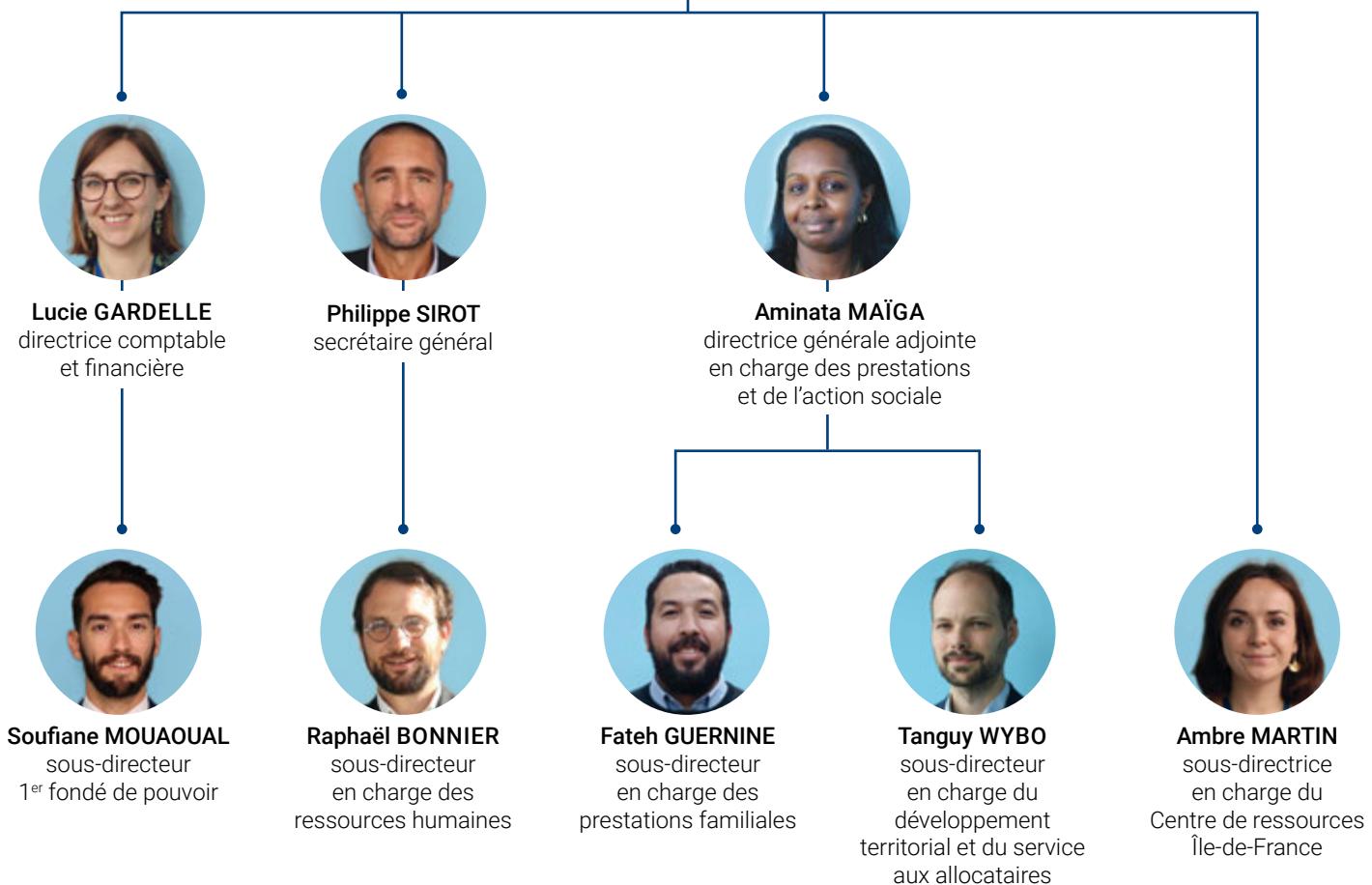
En 2024, quatre nouveaux agents de direction sont arrivés au sein du Codir. L'équipe de direction conduit ainsi la bonne marche de l'organisme dans la réalisation de ses missions au service des allocataires et des partenaires.



Pascal DELAPLACE
directeur général



Adrien DA COSTA
chef de cabinet



1.3 Le Conseil d'administration

La vie du Conseil d'administration

Composé de 24 membres, le Conseil d'administration d'une Caf vote les budgets, valide le contrat plurianuel d'objectifs et de gestion et approuve les comptes annuels. Il définit, conformément aux orientations nationales, les priorités locales en matière d'action

sociale. Il contrôle l'exécution de ses propres délibérations. Trois représentants du personnel y siègent avec voix consultative.

7 réunions du Conseil d'administration se sont tenues en 2024, donnant lieu à 28 délibérations, dont 20 décisions et 8 prises d'acte.



Présidente :
Marinette SOLER-KERRIEN
(CFDT)



1^{er} Vice-Président :
Pierre GARNIER
(CPME)



2^{ème} Vice-Président :
Thierry BÉNÉFICE
(CGT)



3^{ème} Vice-Président :
Stéphane LÉVÈQUE
(U2P)

Groupe	Membres titulaires	Membres suppléants
Collège des salariés		
CFDT	SOLER KERRIEN Marinette (Présidente)	<i>Non désigné</i>
	HEBERT Xavier	JORDANOVA Maria
CFE-CGC	DROT Eric	BUGEAUD Alexandre
CFTC	JOLIVET Françoise	LE MOUEL François
CGT	BENEFICE Thierry (2 ^e Vice-Président)	NDIAYE Ibrahima
	KHITMANE Zora	
CGT-FO	PAINCHAN Reza	CORDOVA ALISTE Carolina
	ANTAR Sakina	PETILAIRE Patrick
Collège des non-salariés		
MEDEF	MAY Olivier	<i>Non désigné</i>
CPME	GARNIER Pierre (1 ^{er} Vice-Président)	
	ZAIER Haykail	REDELSPERGER Magali
	POURRE Bruno	<i>Non désigné</i>
U2P	LEVEQUE Stéphane (3 ^e Vice-Président)	YOUSFI Hocine
FNAE	<i>Non désigné</i>	<i>Non désigné</i>
Représentants des associations familiales		
UDAF-UNAF	BERNARDELLI Stéphane	BRIKH Zahia
	THIAM Mariam	TOURE Yakalé (<i>arrêté du 16/12/22</i>)
	BILLARD Sylvie	
	SIDIBE Salimata	

Groupe	Membres titulaires	Membres suppléants
Personnes qualifiées		
Personnes qualifiées	BERTHELOT Bruno DE BODMAN Florent (jusqu'au 28/06/2024) MARTEL Sabrina FAGEL Myriam	
Représentants du personnel de la Caf		
CFDT	GOEURY Jean (collège cadres)	BUSSON Valérie
CFDT	MHOUMADI Asma (collège employés)	OUSAHLA Noura
FO	<i>En cours de désignation</i>	<i>En cours de désignation</i>

LES TEMPS FORTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 26 janvier 2024

Présentation et adoption du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) 2023-2027

Le 14 février 2024



Accueil d'une délégation Sénégalaise au sein de notre organisme pour un voyage d'étude, en lien avec Mariam Thiam, administratrice et Vice-Présidente de la Commission d'action sociale.

Le 28 février 2024

Nomination de notre nouvelle Directrice Comptable et Financière, Lucie Gardelle.

Le 29 février 2024

Cérémonie de signature officielle du Cpog 2023-2027 lors de la fête du personnel, dans la salle de réception de la ville de Gagny entre la Cnaf et la Caf de la Seine-Saint-Denis.

Le 30 mai 2024



Signature de la CTG de Villetaneuse

Le 5 juin 2024



Cérémonie des lauréats Innov'Jeunes à Pantin et remise des lots effectuée par la Présidente et la DGA.

Le 14 juin 2024



CAS délocalisée dans un Foyer de jeunes travailleurs (FJT) à Saint-Ouen-sur-Seine.

Le 8 novembre 2024

L'agrément des Fondés de pouvoir à la DCF, Soufiane Mouaoual, sous-directeur 1^{er} Fondé de pouvoir et Nabila Garnit, 2^{nde} Fondée de pouvoir.

Le 27 novembre 2024

Inauguration du Salon du Livre à Montreuil pour la 40^e édition du SLPJ.

Le 14 novembre 2024



Remise des boîtes à magie littéraire à Montreuil à la maison des Murs à pêches.

La conférence régionale des Présidents des caisses d'Île-de-France

Chaque année, à tour de rôle, les Caf franciliennes organisent la conférence des Présidents des Caf de la région afin d'échanger sur les actualités et enjeux et adopter des positions communes. En 2024, c'est la Caf de la Seine-Saint-Denis qui a accueilli ces réunions, le 31 mai à Bobigny et le 15 novembre à Saint-Denis.



La rencontre annuelle des Présidents et des Directeurs

Elle s'est réunie le 21 novembre 2024 au centre Ségur à Paris.

La Commission de recours amiable (CRA)

*Président : Olivier May (MEDEF)
Vice-Président : Patrick Petilaire (CGT-FO)*

Un recours amiable peut être déposé par l'allocataire à la suite d'une décision ou d'une notification des droits de la Caf portant mention des voies de recours. Les recours peuvent porter soit sur une contestation de droit, de paiement, de créance ou sur une demande de remise de dette. La CRA étudie le recours en fonction du motif de la régularisation et de la situation financière des allocataires.

La CRA s'est réunie 11 fois en 2024 pour examiner les demandes de recours amiable :

Remise de dettes	2024
Montant soumis à la commission	6 783 966 €
Remise totale ou partielle	4 303 315 €
Rejets	1 109 420 €
Taux de rejets	16 %

La commission des pénalités (COMPEN)

*Président : Éric Drot (CFE-CGC)
Vice-Président : Pierre Garnier (CPME)*

Cette commission est saisie par les services pour émettre un avis à destination du Directeur Général, sur la nature ou le montant des pénalités encourues par les allocataires dont la fraude est avérée. L'avis doit être obligatoirement motivé et rendre compte de la gravité des faits, de la responsabilité de l'auteur et du montant proposé de la pénalité.

La Commission d'action sociale (CAS)

*Président : Xavier Hébert (CFDT)
Vice-Président : Mariam Thiam (UDAF-UNAF)*

La Commission d'action sociale dispose d'une délégation du Conseil d'administration pour prendre des décisions d'agrément et de financement des équipements et des services d'action sociale sur le département.

Elle met en œuvre la réglementation d'action sociale dont les évolutions sont validées par le Conseil d'administration, conformément au contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG).

La COMPEN s'est réunie 11 fois en 2024 pour examiner les dossiers suivants :

Dossiers soumis au contrôle légal de la MNC	Nombre	Pourcentage
Contestations	6 783 966 €	
Accords	4 303 315 €	
Rejets	1 109 420 €	
Dossiers non soumis au contrôle légal de la MNC (APL)	Nombre	Pourcentage
Contestations	118	-
Accords	1	0,85 %
Rejets	117	99,15 %

LES PRINCIPALES DÉCISIONS ET PRÉSENTATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



26 janvier 2024

- Actualisation budgétaire du Pass'Sports Loisirs



28 février 2024

- Dotation d'action sociale 2023-2027 : répartition entre organismes
- Budget initial d'action sociale 2024
- Règlement intérieur des aides financières collectives 2024-2027
- Règlement intérieur des aides individuelles 2024-2027
- Budget rectificatif d'action sociale 2024



24 mai 2024

- Rapport de la médiation administrative 2023
- Présentation des comptes 2023 de la Caf de la Seine-Saint-Denis
- Bilan 2023 de la Commission de recours amiable (CRA)



21 juin 2024

- Rapport d'activité 2023 de la Caf de la Seine-Saint-Denis
- Schéma départemental des services aux familles 2024-2026
- Nouveaux barèmes de la Commission de recours amiable (CRA)



27 septembre 2024

- Schéma directeur immobilier local (SDIL)



8 novembre 2024

- Budget rectificatif du budget commun de gestion 2024
- Présentation des modalités de travail de la Commission de recours amiable (CRA)



20 décembre 2024

- Budget initial d'action sociale pour 2025
- Campagne vacances - Bilan 2024 et perspectives 2025
- Conventions territoriales globales (CTG) - Bilan 2024 et perspectives 2025-2027
- Information sur l'exécution des marchés soldés et en cours d'exécution
- Budget initial BCG pour 2025

LES TEMPS FORTS DE 2024

Janvier



26/01 - Signature du CPOG

30/01 - Réunion du groupe de travail autour de la petite enfance

Février



08/02 - Nouveaux embauchés

13/02 - Délégation Sénégalaise

29/02 - Fête du personnel

Mars



12/03 - Rencontre avec les villes pour préfigurer le Service public de la petite enfance en Seine-Saint-Denis

13/03 - Solidarité avec la Caisse de Mayotte

22/03 - Groupe de travail du Schéma départemental des services aux familles

22/03 - Coficoif

Avril



1



2



3



4

05/04 - CQP GCA
 17/04 - Nouveaux embauchés
 25/04 - Salon Insertion Formation
 Emploi
 26/04 - Assemblée générale de
 l'Adil

Mai



1



2



3

23/05 - Présentation du nouveau
 règlement intérieur des aides
 financières aux partenaires

30/05 - Signature de la CTG avec
 Villetaneuse

31/05 - Conférence des présidents
 d'Île-de-France à Bobigny

Juin



1



2



3



4



5

03/06 - Remise de service DCF
 03/06 - Accueil de la MDPH à l'agence familles de Saint-Denis
 05/06 - Cérémonie des lauréats Innov'Jeunes à Pantin
 05/06 - Visite des délégués du Défenseur des droits
 27/06 - Première réunion du réseau des chargés de coopération CTG des villes

Juillet



1

17/07 - Signature de Convention Caf-Cramif

Août



Septembre



1

09/09 - Signature de la lettre d'engagement DG DCF



2

16/09 - Mission d'audit de la Cour des comptes



3

26/09 - Séminaire DITP

Octobre



1

02/10 - Signature du partenariat avec EDF



2

02/10 - Visite de la médiatrice de la Caf 51



3

06/10 - Odysséa



4

16/10 - Séminaire des managers



5

17/10 - Accueil des nouveaux embauchés

Novembre



1



2



3



4

14/11 - Intervention à l'ODDS
 14/11 - Remise des boîtes à magie littéraire à Montreuil à la maison des Murs à pêches
 18/11 - Séminaire de Direction au Sénat
 25/11 - Accueil des alternants



Décembre



1



2

03/12 - Signature du Pactes à La Courneuve
 16/12 - Visite de la députée Fatiha Keloua Hachi à Rosny-sous-Bois

2. L'Offre de service allocataires

2.1 Notre cadre d'action conventionnel

La Caisse d'allocations familiales de la Seine-Saint-Denis fait partie du réseau des 101 Caf, piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf).

L'État détermine les missions de la Branche famille, les prestations qu'elle sert et ses ressources. Depuis 1996, une convention d'objectifs et de gestion (Cog), signée tous les cinq ans, contractualise les relations entre l'État et la Cnaf.

Ainsi, la Cog 2023-2027 s'incarne autour de deux enjeux principaux qui sont :

- Revenir à une meilleure qualité de service, attendue par nos concitoyens,
- Mettre en œuvre des projets porteurs de progrès pour tous.

Ainsi que des ambitions majeures qui sont déclinées sous 3 axes principaux :

- Développer des services attentionnés à chaque étape de la vie,

- Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant notre modèle de délivrance des prestations et notre stratégie de service,
- Mobiliser tous les leviers de performance pour accompagner les transformations.

La Cog 2023-2027 a été déclinée en un Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) spécifique pour la Caf de la Seine-Saint-Denis. Comme pour chaque Caf, ce Cpog tient compte des spécificités locales pour donner le cadre d'action de notre organisme.

2.2 Agir contre l'exclusion numérique et pour l'accès aux services publics en Seine-Saint-Denis

En novembre 2024, Pascal Delaplace, Directeur Général de la Caf, est intervenu devant une cinquantaine de partenaires (mairies, CCAS, associations, institutions publiques du département et autres acteurs sociaux) lors de la demi-journée d'études de l'Observatoire des données sociales.

Cette intervention portait sur les enjeux de l'inclusion numérique. L'occasion pour la Caf d'expliquer son action pour la lutte contre l'exclusion du numérique de notre public allocataire le plus en difficulté sur ces sujets.

Le Directeur Général a ainsi rappelé en premier lieu l'importance pour la Caf de rester ouverte et accessible au plus grand nombre : nos 5 implantations sur le territoire départemental sont ouvertes tous les jours

de la semaine (lundi, mardi, mercredi et vendredi sans rendez-vous, et le jeudi matin sur rendez-vous) pour permettre à chacun de pouvoir avoir une réponse de la part d'un agent de la Caf.

Sur le sujet de l'inclusion numérique, la Cog 2023-2027 porte l'objectif de garantir une égalité d'accès à une offre « socle » : cet engagement passe par de l'inclusion numérique, une amélioration de l'accessibilité numérique pour les publics fragiles dans leur relation aux démarches en ligne (personnes en situation d'illettrisme, d'illectronisme, de handicap...).

L'enjeu de l'accès aux services publics en Seine-Saint-Denis

Fin 2024, à l'invitation de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), le Directeur général Pascal Delaplace et le Sous-directeur du développement territorial et du service aux allocataires Tanguy Wybo ont pu présenter les actions de la Caf de la Seine-Saint-Denis en matière d'accueil lors d'une table ronde sur l'accès aux services publics dans le département.

Ces interventions s'inscrivaient dans le cadre d'un séminaire des agents de la DITP portant sur la territorialisation de l'action publique et a eu lieu à la CCI de la Seine-Saint-Denis, à Bobigny.

Une rencontre à l'accueil de l'agence familles de Bobigny s'en est suivie, permettant des échanges entre des agents de la DITP et de la Caf. Ces échanges ont permis d'aborder l'offre globale de service de la Caf et de partager les travaux engagés afin de répondre au mieux aux attentes de nos publics.

2.3 Une nouvelle aide pour accompagner les victimes de violences conjugales

Le dispositif de l'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales (AVVC) est entré en vigueur le 28 novembre 2023. Cette prestation légale vise à soutenir les victimes par le biais d'une aide financière, qui peut être soit remboursable sous forme de prêt sans intérêt, soit non remboursable. L'objectif est de leur garantir des conditions nécessaires pour se mettre à l'abri et prendre un nouveau départ. En cas de versement sous forme d'un prêt, la loi prévoit que c'est à l'auteur des violences de prendre en charge le remboursement du prêt, s'il est reconnu coupable à l'issue de la procédure pénale.

Traitements de l'aide à la Caf de la Seine-Saint-Denis

Afin de garantir le paiement de l'AVVC dans des délais rapides, la Caf a fait le choix de spécialiser le traitement des demandes au sein de l'Unité Territoriale (UT = unité de traitement) familles fragilisées. Cette organisation permet de respecter les délais de traitement, qui sont de trois à cinq jours pour les dossiers complets, hors délais bancaires.

Les demandes se font principalement en ligne via le site caf.fr. Les allocataires peuvent aussi compléter un formulaire papier. Les demandes peuvent être déposées dans les agences familles ou envoyées par courrier à la Caf. Dans le cas d'un dossier couple sans séparation, un nouveau dossier est créé pour le versement de l'AVVC afin que l'auteur des violences n'ait pas connaissance des démarches entreprises. Pour un couple déjà séparé et signalé à la Caf, la demande

d'AVVC est enregistrée sur le dossier du demandeur. La Caf transmet au service social départemental les demandes effectuées afin qu'un accompagnement puisse être proposé aux allocataires

Il est impératif de fournir une pièce justificative attestant des violences conjugales, telle qu'un dépôt de plainte, un signalement au procureur de la République, ou une ordonnance de protection.

En lien avec ses partenaires, la Caf a maintenu son soutien aux associations du département engagées dans l'accompagnement des victimes de violences conjugales. La Caf a ainsi versé des aides pour la mise en œuvre de dispositifs innovants tels la mesure d'accompagnement protégée et l'Espace de rencontre protégé portés par la Sauvegarde ainsi qu'à différentes associations.

CHIFFRES CLÉS 2024

En 2024, la Caf a versé 780 502 € au titre de l'aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales au bénéfice de 872 bénéficiaires.

2.4 Renforcer le lien de confiance entre la Caf et les usagers



Marion Léonet,
médiateuse administrative
du pôle médiation

Quand et pourquoi la médiation administrative a été mise en place à la Caf ?

Depuis la Cog 2005-2008, les Caf ont mis en place un service de médiation administrative dans une démarche d'amélioration continue déployée au sein de l'ensemble de l'institution.

Quelles sont les missions de la médiation administrative ?

Établir la relation de confiance entre l'allocataire et l'organisme

Concilier les intérêts des parties en apportant un regard extérieur et neutre afin d'envisager de trouver une solution en adéquation avec le cadre réglementaire.

Etudier le dossier dans une approche globale pour s'assurer de l'accès et du paiement du juste droit tant pour les aspects de prestations familiales que ceux relevant de l'action sociale individuelle.

Participer à l'amélioration de la qualité du service rendu à l'allocataire en analysant les différents dysfonctionnements puis en formulant auprès du Directeur Général ou des services internes, des recommandations.



En 2024, le pôle médiation administrative a été renforcé d'un poste supplémentaire afin d'améliorer la prise en charge des demandes des allocataires et des partenaires. Depuis juin 2024, le pôle est composé de 3 agents.

En novembre 2024, un nouveau canal de saisine a été ouvert pour les allocataires. Les demandes de médiation peuvent dorénavant être réalisées via la téléprocédure directement via leur espace Mon compte.



Début 2024, la Caf de la Marne et celle de la Seine-Saint-Denis ont signé une convention de partenariat. Dans ce cadre, la Caf de la Marne a apporté son soutien en matière de médiation, contribuant ainsi à la réduction des délais de traitement.

CHIFFRES CLÉS 2024



2023

490

SAISINES
ENREGISTRÉES

2024

728

SAISINES
ENREGISTRÉES

2.5 Accompagner les partenaires dans la lutte contre le non-recours

Un partenariat innovant pour lutter contre la précarité

La ville de La Courneuve et la Caf ont signé une convention pour lancer, en 2025, le programme PACTES. Ce dispositif expérimental de la ville vise à soutenir les familles monoparentales en situation de précarité, en leur proposant un accompagnement social renforcé et une aide financière pour répondre aux besoins essentiels, notamment alimentaires. La Courneuve a décidé d'affecter un travailleur social au suivi des familles durant l'expérimentation.

La Caf, partenaire clé

En lien avec la commune, la Caf contribuera à identifier les familles éligibles, à détecter les situations de

non-recours et à faciliter l'ouverture des droits. Ce partenariat, inscrit dans le plan d'accès aux droits 2024 de l'organisme, permettra d'agir de façon concrète et coordonnée contre la précarité sur le territoire.

SIGNATURE CONVENTION EDF

Avec EDF, une convention a également été signée localement pour lutter contre la précarité énergétique et agir en faveur du maintien de l'énergie pour nos allocataires qui sont clients d'EDF. Cela se traduit notamment par des liens privilégiés entre agents Caf et agents EDF.

2.6 Déployer une offre de service sur le handicap

La Caf engagée sur l'accès aux droits des personnes en situation de handicap.

Accueil en agences familles

Les agences familles de Bobigny et Rosny sont équipées depuis plusieurs années de l'offre «Elioz Guichet – Websourd». Ce dispositif permet aux allocataires de réaliser leurs démarches en contactant la Caf par l'intermédiaire d'un interprète en langue des signes française, en langue parlée complétée ou en transcription en temps réel de la parole. Au cours du premier trimestre 2024, les agences familles de Saint-Denis, Aulnay et Rosny ont été équipées du dispositif websourd. Le déploiement de websourd sur l'ensemble de nos agences contribue à renforcer notre accessibilité.

Des échanges réguliers entre la Caf et la MDPH pour favoriser l'accès aux droits

Tous les deux mois, l'UT handicap adultes et le pôle

adulte de la MDPH se réunissent pour échanger sur les problématiques techniques et/ou réglementaires. En 2024, les équipes métier et informatique des deux institutions ont travaillé plus particulièrement sur la mise en œuvre du flux 4 demande et décision (injection de données et liquidation semi-automatique dans le SI Caf). Ces différents travaux ont pour objectif de favoriser l'accès aux droits et de prévenir les ruptures de droits.



Labellisation du premier Pôle ressources handicap

Dans le cadre de la COG 2023-2027, chaque Caf doit se doter d'un pôle ressources handicap. Un Pôle Ressources Handicap, c'est un service de proximité pour faciliter et développer l'accueil des enfants de 0 à 17 ans en situation de handicap, chez une assistante maternelle, dans une crèche, un centre de loisirs ou de vacances ; des équipes d'experts mobilisés pour accompagner les familles et les professionnels selon leurs besoins et attentes ; un centre de ressources pour emprunter des outils pédagogiques ou de sensibilisation. En 2024, la Caf a retenu l'association Vivre et Devenir pour être le premier pôle du département. La Caf apportera un soutien financier à l'association en 2024/2025. La Caf se tient aux côtés des professionnels et des familles confrontées au handicap.

Cette labellisation complète le soutien important proposé par la Caf aux structures via un soutien aux projets et missions handicap mais aussi par une bonification des financements à l'activité, pour les crèches et à compter de 2024, pour les accueils de loisirs.



La Caf engagée auprès des acteurs du Service public départemental de l'autonomie (SPDA)

Le SPDA a pour ambition de simplifier la vie des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants en facilitant leurs parcours pour la mise en œuvre effective de leurs droits. Le Conseil départemental est le chef de file sur le SPDA. Il a lancé 4 groupes de travail en 2024 en réunissant les différents partenaires du territoire pour faire avancer les droits des publics et l'accessibilité au service public. La Caf était co-pilote d'un groupe sur l'accès et l'effectivité des droits. La Caf a engagé des travaux sur les ruptures de droits des bénéficiaires de prestations handicap. Des écoutes clients et des focus group ont été réalisées par la Caf auprès de la MDPH, associations handicap, communes, bénéficiaires d'AAH, tuteurs, parents ... L'objectif est de construire des parcours partagés qui permettront de favoriser l'accès aux droits et de limiter les ruptures liées aux transitions d'âge et d'activité.



Une stratégie d'écoute clients a été adoptée, segmentée par profil usagers et type de prestation : **familles bénéficiaires de l'AEEH (allocation d'éducation de l'enfant handicapé), bénéficiaires de l'AAH sans emploi, bénéficiaires de l'AAH actif, tuteurs physiques.**

Erika Alcidas et Sandra Bénédicti,
chargées de projet au Peps



Comment les tuteurs ont-ils appréhendé la démarche de la Caf ?

Ils ont beaucoup apprécié la démarche et ont pu ainsi faire remonter leurs problématiques liées à l'incompréhension de la prestation, le suivi des allocataires via le portail, les remontées de situation. Ils ont particulièrement apprécié la présence des managers d'unités de traitement dédié au handicap adulte et à la tutelle. L'échange et la rencontre ont été fructueux et bénéfiques aussi bien pour nous que pour eux.

Quelles actions d'amélioration et perspectives prévues ?

Il est prévu un webinaire à l'attention des tuteurs physiques et moraux pour faire la promotion des outils mis à leur disposition. Nous prévoyons également, dans le cadre du parcours handicap adulte et enfant (livrables et plan de contacts), une information au niveau des prestations et services pour mieux accompagner leurs protégés.



2.7 Agir contre la non-décence en lien avec les partenaires du territoire

Un logement est considéré comme non-décent s'il ne répond pas à l'un des critères énoncés par le décret du 30/01/2002 : l'absence de risque manifeste pour la santé ou la sécurité physique des occupants ; la présence des équipements habituels permettant d'habiter normalement le logement.

Sonia Majeri,
pilote des partenariats



Quelle est l'ampleur du phénomène du logement indigne en Seine-Saint-Denis ?

En Seine Saint Denis, le parc privé susceptible d'être considéré comme indigne représente environ 7,5 % des résidences principales privées et 15 % du parc locatif. Ces chiffres sont deux fois supérieurs à la moyenne régionale. En termes absolus, cela correspond à environ 25 500 logements potentiellement indignes, hébergeant plus de 80 000 personnes.

Pour mieux comprendre l'ampleur de la situation, il est important de noter que ces logements peuvent présenter des conditions de vie très précaires, affectant la santé et le bien-être des occupants. Les autorités locales doivent donc intensifier leurs efforts pour identifier ces logements et mettre en place des mesures de réhabilitation afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

Dans quelle mesure la CTG constitue-t-elle un levier permettant d'intervenir auprès de ces partenaires pour lutter contre la non-décence ?

Depuis 2020, la Convention Territoriale Globale (CTG), dispositif de contractualisation entre les Caf et les collectivités, renforce la cohérence, l'efficacité et la coordination des services offerts aux habitants des territoires. Ce cadre stratégique permet une approche globale des politiques locales, en s'adaptant

Le logement indigne est une habitation impropre à l'usage d'habitation et qui expose les occupants à des risques sanitaires et de sécurité. Il peut s'agir de logement dont l'état ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, expose les occupants à des risques manifestes, pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé.

aux spécificités de chaque territoire.

Depuis fin 2024, 100 % du territoire national est couvert par une CTG. Cet ancrage territorial généralisé ouvre de nouvelles perspectives d'action, notamment en matière de logement.

À compter de 2025, le logement devient une thématique socle de la CTG, rejoignant ainsi les cinq autres champs d'intervention prioritaires. L'objectif est de lutter contre l'habitat indigne et les situations de non-décence. Concrètement, il s'agit d'inciter les communes à instaurer le permis de louer et de développer des partenariats opérationnels entre les Caf et les services communaux d'hygiène et de santé, afin d'identifier, signaler et traiter les situations problématiques.

DEVELOPPER L'HABITAT INNOVANT

Quels projets innovants ont été menés en 2024 ?

En 2024, la Caf a soutenu, via le fonds Publics et Territoires (axe 7, volet 2), un projet porté par l'association Caracol, qui transforme des logements vacants en colocataires solidaires et interculturelles.

Caracol propose des espaces de vie partagés entre jeunes, personnes réfugiées et locaux, avec un loyer adapté et un accompagnement vers un logement durable. Le projet répond à un double enjeu : la difficulté d'accès au logement pour certains publics et la valorisation de biens vacants.

Ce modèle innovant, fondé sur l'entraide et la mixité, s'inscrit dans les orientations du Plan régional pour le logement des jeunes et des étudiants en Île-de-France.

3.1 Développer les services aux familles sur le territoire

Le Schéma départemental des services aux familles 2024-2026

Le SDSF constitue un document clé pour le déploiement de services adaptés aux attentes des familles sur le territoire. Elaboré par la Caf et le Pôle innovation petite enfance et parentalité (structure commune à la Caf et au Conseil départemental), avec l'appui de près de 200 contributeurs représentants les acteurs du territoire, il propose un diagnostic complet de l'offre et des besoins ainsi que cinq axes de travail partagés.

Validé le 2 mai 2024 en séance plénière du comité départemental des services aux familles, il permet l'engagement d'un programme de travail composé d'une centaine d'actions à suivre ou expérimenter ainsi que la mobilisation d'acteurs autour de travaux communs en faveur du développement des services, de leur accessibilité et de leur qualité.

Cette programmation est complétée par des indicateurs facilitant son évaluation, par des groupes de travail thématiques et par une attention particulière à l'accompagnement en ingénierie de chaque partenaire du territoire afin de permettre une concrétisation des orientations.

Déploiement du Service Public de la Petite Enfance

Le 12 mars 2024, la Caf a organisé une réunion à la Bourse du travail de Bobigny, rassemblant les représentants de toutes les villes de Seine-Saint-Denis. L'objectif était de poser les bases du déploiement du Service public de la petite enfance. La Caf et le Conseil départemental ont réaffirmé leur engagement dans ce domaine.

La Seine-Saint-Denis se caractérise par une forte proportion d'enfants de moins de 3 ans, représentant 80 000 enfants, et un taux de couverture des besoins en modes d'accueil particulièrement faible (33%).

Rôle et missions de la Caf

La Caf joue un rôle central en soutien aux communes dans l'exercice de leurs compétences en tant qu'autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant :

- Recenser les besoins des familles : la Caf propose des outils de diagnostic et finance l'intervention d'experts pour évaluer les besoins spécifiques des familles.
- Informer les familles et accompagner les parents : dans ce cadre, la Caf finance de nombreux dispositifs. La Caf finance divers services, comme les relais petite enfance présents dans la plupart des communes. Les parents sont informés via des actions collectives et le site monenfant.fr.
- Développer les modes d'accueil du jeune enfant : la Caf soutient financièrement la création et la rénovation de crèches, couvrant jusqu'à 90% des coûts de création et une grande partie des coûts de fonctionnement.
- Soutenir la qualité des modes d'accueil : la Caf accompagne des projets visant à améliorer la qualité de l'accueil et à favoriser l'inclusion des enfants en situation de handicap.

Ces missions font l'objet d'engagements de la part des communes, en cohérence avec le Schéma départemental des services aux familles. Elles sont mises en œuvre dans le cadre des conventions territoriales globales, avec l'appui des chargés de conseil et développement et des chargés de projets territoriaux.

Un soutien à tous les modes d'accueil

La Caf accompagne la création d'équipements petite enfance et soutient leur fonctionnement, avec par exemple près de 130 millions d'euros de prestation de service unique versés à 351 crèches en 2024. Toutefois, la diversité des besoins des enfants et de leurs familles implique une attention particulière à favoriser une diversité de mode d'accueils et de modes d'exercice des métiers de la petite enfance. Ainsi, la Caf a par exemple contribué aux côtés du Conseil départemental à la mise en place d'une réunion annuelle des assistantes maternelles en Seine-Saint-Denis le 6 juillet 2024 ou à la journée nationale des maisons d'assistantes maternelles qui s'est tenu le 12 novembre 2024 à l'initiative de l'UFNAFAAM.

3.2 CTG : animer le réseau des chargés de coopération

Depuis fin 2024, 100 % de notre territoire est couvert par une CTG. En juin, la Caf de la Seine-Saint-Denis a organisé à Bobigny une première réunion avec les chargés de coopération des 40 communes du département ainsi que la chargée de coopération du Conseil départemental. Objectif : créer un espace d'échanges entre ces nouveaux acteurs-clés des Conventions Territoriales Globales (CTG).

Qu'est-ce qu'une CTG ?

Une CTG est un accord signé entre la Caf et une collectivité (ville ou département) pour mieux coordonner leurs actions au service des habitants : petite enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits, etc.

Le rôle des chargés de coopération

Chaque ville ayant signé une CTG, un chargé de coopération a été désigné pour suivre et animer cette démarche. Son rôle :

- Faire un diagnostic des besoins des habitants,

- Cordonner les services de la ville autour du projet,
- Suivre le plan d'actions mis en place,
- Être le lien direct avec la Caf.

Une rencontre pour échanger et progresser ensemble

Parce que cette fonction est encore récente, les participants ont exprimé le besoin d'être accompagnés et de partager leurs expériences. C'est tout l'enjeu de cette première rencontre organisée par la Caf.

Au programme :

- Une présentation des enjeux de la CTG par Tanguy Wybo, sous-directeur en charge du développement territorial et du service aux allocataires.
- Des ateliers en petits groupes sur trois thèmes : le diagnostic, le rôle du chargé de coopération, l'évaluation de la démarche.
- Les échanges ont été riches et très appréciés.

3.3 Les aides financières à destination des partenaires

La Caf accompagne les porteurs de projets tout au long de leur démarche grâce à ses **chargé(e)s de conseil et de développement**. Leur mission : aider les partenaires à construire des projets solides, adaptés aux besoins du territoire.

La Caf de la Seine-Saint-Denis soutient activement le développement et le bon fonctionnement des structures œuvrant pour les familles du département en mobilisant des aides financières sur fonds locaux et nationaux. Ces aides ont pour vocation de soutenir les projets en lien avec la petite enfance, la parentalité, l'animation de la vie sociale et les équipements collectifs, tout en garantissant un accès équitable aux services pour les familles séquano-dionysiennes.

CHIFFRES CLÉS 2024

40

COMMUNES
EN SEINE-
SAINT-DENIS

250 863 799 €

MONTANT DES
VERSEMENTS
D'ACTION
SOCIALE

Le travail social à la Caf de la Seine-Saint-Denis

Le travail social constitue un axe essentiel de la politique d'action sociale de la Caf et une réponse aux fragilités de notre territoire. Il s'agit d'un investissement social et d'un levier d'autonomie qui s'inscrit dans l'offre globale de service que nous proposons directement ou indirectement à près d'un million d'habitants de notre département.

Cette offre s'adresse à l'ensemble des familles allocataires qui rencontrent un événement de vie fragilisant. Cette offre s'inscrit en complément du versement des prestations. Elle est préventive et proactive, sur la base de proposition de rendez-vous et de mise à dispositions individuelles, mais peut aussi s'appuyer sur des actions collectives au service de l'autonomie des personnes accompagnées. Cette offre mobilise de nombreux métiers : des travailleurs sociaux assurant les interventions, des secrétaires en action sociale qui forment un point de contact clé pour les allocataires, des chargés de projets territoriaux mobilisés sur le développement d'actions collectives, responsables du service aux allocataires ou encore de conseillers techniques qui interviennent pour faciliter le traitement des dossiers présentant des urgences sociales.

Une dimension partenariale essentielle

Les actions collectives menées s'inscrivent dans une analyse des besoins des familles et sur une collaboration avec des acteurs engagés sur le territoire. Les chargés de projet territoriaux accompagnent les travailleurs sociaux pour articuler ces interventions avec les conventions territoriales globales et les structures d'accès aux droits de proximité. En 2024, plus de 200 actions collectives ont été proposées : interventions à l'occasion de forums, constructions de projets avec les familles, ou encore par exemple séances d'informations ayant réuni plus de 750 allocataires coanimées avec des associations de médiation.

Les équipes de travail social sont également mobilisées pour prévenir les impayés de loyer et contribuer à l'accès aux droits via une participation aux commissions fonds de solidarité logement ou commissions locales impayés de loyer.

Enfin, dans le cadre des offres de services individuelles, elles s'inscrivent dans une étroite collabo-

ration avec tous les acteurs du territoire. Ce travail s'articule en outre avec les interventions des autres services sociaux spécialisés et du Conseil départemental au titre de son rôle de chef de file sur ces questions. Au-delà du suivi social de certaines situations, la Caf assure également un appui à l'accès aux droits Caf de manière priorisée pour les travailleurs sociaux tiers.

Le projet de service du travail social 2024-2027

Elaboré de manière collaborative pendant un an avec l'appui de tous les métiers, le projet de service constitue une référence pour les professionnels et un repère pour nos partenaires. Il donne à voir la place du travail social dans notre offre, son organisation et les métiers qui y contribuent, il en précise les enjeux et les contours d'intervention.

En interne, ce document a été présenté en juin 2024 à chaque secteur de travail social puis à l'ensemble des agents réunis. Il est associé en interne à des objectifs et une feuille de route permettant de poursuivre une trajectoire commune au service de nos publics. Il est complété pour nos travailleurs sociaux par une déclinaison opérationnelle sous forme de fiches permettant d'apporter un socle formel et précis aux actes quotidiens des professionnels.

Auprès de nos partenaires, il s'accompagne de flyers visant à rendre lisible et accessible l'offre spécifique de la Caf en matière de travail social, favorisant une collaboration efficace au service de tous nos publics.

CHIFFRES CLÉS 2024

128 390 974 €

PSU EAJE POUR

351

STRUCTURES EN 2024

3.4 L'observatoire départemental des données sociales pour mieux analyser le territoire

Renouvellement de la convention pour 2024-2027

L'Observatoire départemental des données sociales (ODDS), créé en 2011, réunit divers acteurs publics du département pour mutualiser des données et produire des études sur les enjeux sociaux du territoire.

La Caf fait partie des membres fondateurs de l'ODDS, qui réunit en 2024 de nombreux acteurs publics locaux : Préfecture, Cnam, Conseil départemental, DSDEN, Carsat, Udccas, FCS 93, France Travail et la Banque de France.

La convention a été renouvelée pour la période 2024-2027 afin de poursuivre l'élaboration de diagnostics sociaux partagés et d'études, sur les particularités

de la population de la Seine-Saint-Denis dans les domaines socioéconomiques notamment dans les domaines de la précarité, du logement, de la petite enfance.

La participation du Daips

En parallèle de leur implication dans l'ODDS, les chargés d'études du Département aide au pilotage et à la stratégie (Daips) sont également des acteurs dans le partage de données avec les partenaires départementaux, dans le respect du RGPD. Que ce soit par exemple dans le cadre de la prévention de l'évitement scolaire en lien avec la DSDEN et les communes ou pour lutter contre l'habitat indigne avec le dispositif du permis de louer, les données de la Caf viennent en soutien de multiples politiques publiques.

3.5 La promotion de la lecture aux côtés du SLPJ

Les 40 ans du SLPJ : la Caf aux côtés d'un partenaire historique

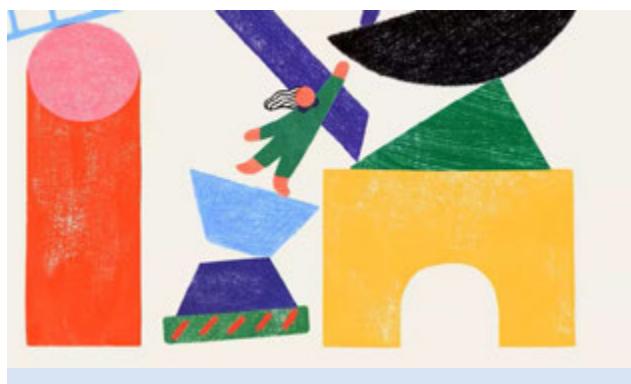
En novembre, la Caf de la Seine-Saint-Denis a participé à l'inauguration de la 40^e édition du Salon du livre et de la presse jeunesse en Seine-Saint-Denis (SLPJ) à Montreuil, un événement incontournable pour la jeunesse et la culture.

Ce partenariat avec le Centre de Promotion du Livre de Jeunesse (CPLJ) témoigne de l'engagement de la Caf pour favoriser l'accès à la culture et renforcer le pouvoir d'agir des jeunes.

Dans le cadre de l'opération "Au Salon comme à la maison", 1 775 jeunes ont reçu des chèques-lire pour encourager leur lecture, et 72 fonds CLAS permettront aux structures d'acquérir des livres pour constituer des bibliothèques. Un pas de plus vers une culture accessible à tous !

La Caf de la Seine-Saint-Denis est un acteur local engagé dans le soutien à la culture et à l'éducation

des jeunes : en poursuivant ces initiatives, nous renforçons notre rôle d'acteur de l'inclusion sociale et de la solidarité, tout en offrant aux jeunes les clés pour devenir des acteurs à part entière de la société.



Détail de l'affiche de la quarantième édition du Salon du livre et de la presse jeunesse en Seine-Saint-Denis.

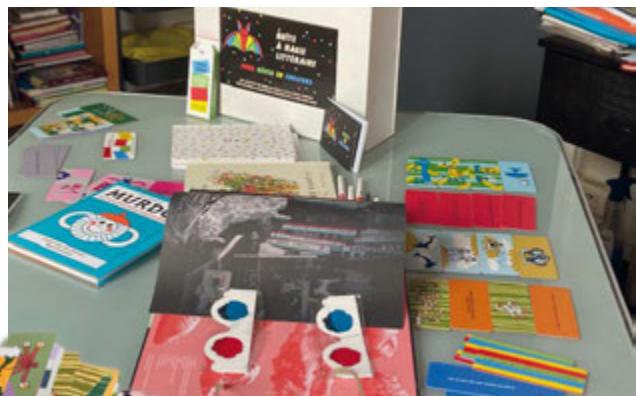
Les boîtes à magie littéraire

En novembre, Le Parisien a mis en lumière une belle initiative portée par notre Caf. Les journalistes étaient présents à Montreuil, dans la maison des Murs à pêches, pour assister à la remise des boîtes à magie littéraire aux enfants du Clas (Contrat local d'accompagnement à la scolarité).



Une action familiale et solidaire

En 2024, 3 500 boîtes à magie littéraires ont été distribuées aux enfants inscrits dans les Clas du département. Ce projet, qui en est à sa 5^e édition, est financé à hauteur de 350 000 euros par la Caf, dans le cadre du soutien à la parentalité. Cette initiative menée en partenariat avec le Salon du livre et de la presse jeunesse (SLPJ) vise à permettre aux familles de jouer ensemble, de lire ensemble, de passer de bons moments ensemble. Les boîtes contiennent 4 livres, un kit d'écriture et de dessin, et ont suscité des réactions enthousiastes chez les enfants, comme l'a souligné Le Parisien dans son article. A noter également que des auteurs ont spécialement créé un jeu de cartes original pour les enfants du département.



4. Organisation interne et innovation

4.1 L'accueil de nouveaux collaborateurs

Elodie Chartier,
responsable adjointe RH
Recrutement

En 2024, la Caf a poursuivi sa mobilisation face aux enjeux liés au recrutement, dans un contexte marqué par une forte concurrence sur le marché de l'emploi en Île-de-France et un taux de renouvellement important des effectifs. Avec 159 procédures de recrutement en CDI et 187 en CDD, l'année témoigne d'une dynamique renforcée, notamment avec l'intégration de plusieurs promotions de gestionnaires en CDI professionnalisation.

Quels sont les métiers en tension pour la Caf en 2024 ?

Le métier de travailleur social demeure une fonction clé en tension. La DTSA rencontre des défis spécifiques liés à la disponibilité des profils et à la complexité du marché. Les recrutements y nécessitent un accompagnement soutenu, et plusieurs actions ont été engagées pour mieux attirer et fidéliser ces talents essentiels.

Quelles actions avez-vous mises en œuvre ?

Parmi les initiatives mises en œuvre, la Caf a renforcé ses partenariats avec des établissements de formation, élargi ses canaux de recrutement via LinkedIn et mis en place un suivi renforcé des candidatures.

En parallèle, la Caf a collaboré étroitement avec France Travail pour mettre en œuvre la méthode de recrutement par simulation (MRS) dans le cadre du recrutement des gestionnaires conseils. Cette approche a permis de sélectionner des candidats sur la base de leurs aptitudes opérationnelles réelles, indépendamment de leur parcours

ou de leurs diplômes, favorisant ainsi une plus grande diversité de profils et une meilleure adéquation aux besoins des postes à pourvoir.

Le processus de recrutement a été optimisé grâce au déploiement d'outils digitaux performants, permettant une meilleure centralisation des candidatures et une communication plus fluide entre recruteurs et managers. Ces améliorations ont contribué à réduire les délais moyens de recrutement, tout en maintenant un haut niveau d'exigence dans la sélection des candidats.

Enfin, la Caf a poursuivi le développement de sa marque employeur à travers une présence active sur les salons et forums, et des initiatives en faveur de la diversité et de l'inclusion.

Ces efforts conjoints traduisent l'engagement de la Caf pour répondre aux besoins actuels et futurs en ressources humaines, afin de garantir la continuité et la qualité des services rendus aux allocataires.

CONVENTION CRAMIF ET ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL

FOCUS

En 2024, la Caf de la Seine-Saint-Denis a poursuivi son travail en réseau en signant plusieurs conventions avec ses partenaires.

Une convention de partenariat avec la Caisse régionale de l'Assurance Maladie – Île de France (Cramif) et son École de travail social, a par exemple été signée en juillet 2024 afin de :

- Favoriser l'insertion professionnelle des étudiants à l'issue de leur formation,
- Enrichir la formation des étudiants par des stages pratiques, des échanges et des interventions dans les programmes de formation,
- Promouvoir la connaissance de la Sécurité sociale et en particulier de la branche Famille.

4.2 La modernisation du système d'information décisionnel

Initié en 2019, le projet de Modernisation du Système d'Information Décisionnel (SID) est entré en 2024 dans sa phase finale de transition entre l'environnement de SAS à celui d'Azure de Microsoft.

De Sas à Azure : fin du double run

L'environnement Azure a été retenu pour remplacer l'ancien environnement, avec l'outil Databricks pour l'écriture des requêtes, en remplacement de SAS Seg (Sas Enterprise Guide) et Power BI pour la data visualisation (tableaux de bord, outils etc.). Après trois années de travail continu, en novembre 2024, l'ensemble du réseau études et statistiques a œuvré pour basculer le patrimoine de requêtes de la branche Famille dans l'environnement Azure.



Emilie Tudal,
cheffe de projets
en études et statistiques

Quel a été le grand changement de la modernisation du système d'information décisionnelle pour le réseau des chargés d'étude de la Branche ?

Les experts métier ont dû apprendre un nouveau langage et s'approprier de nouveaux outils pour développer leur expertise, via la formation et l'auto-formation.

Quels ont été les avantages du passage à Azure ?

Microsoft Androïd nous ouvre plus de possibilités, notamment grâce au langage Python. L'accès à la

Une nouvelle porte d'entrée : le portail Sid

Les agents accèdent depuis novembre 2024 au portail Sid, unique porte d'entrée du Sid modernisé. Tous les outils de restitution (tableaux de bord nationaux ou requêtes), disponibles via le Portail Sid, sont mis à disposition des utilisateurs et regroupés en sous-ensembles thématiques que sont les "Activités".

Un tutoriel a été mis à la disposition des utilisateurs pour les aider à se familiariser avec le nouveau portail.

Datavisualisation via Power Bi et les outils Office 365 sont un vrai plus.

Quelles sont les prochaines phases envisagées de la modernisation ?

La prochaine phase est de restructurer nos bases, c'est à dire organiser différemment les tables et les variables, ce qui rendra obligatoire la réécriture de nos requêtes. Entre temps, les chargés d'étude se concentrent sur le changement de catalogue sur Azure, de Hive-Metastore à l'Unity catalog. C'est une évolution très technique qui nécessite encore de réécrire en partie les requêtes pour les faire correspondre aux nouvelles tables. Les deux mondes coexistent jusqu'au deuxième semestre 2025. Cette évolution permettra d'avoir plus d'informations sur le contenu des tables et la structuration des modalités des variables.



4.3 Des travaux de réaménagement sur notre site de Rosny-sous-Bois

Plusieurs mois de préparation ont été nécessaires aux équipes du PIM-SE pour mener à bien l'aménagement des nouveaux bureaux du DDT et du Peps à Rosny-sous-Bois. Ces espaces ont été entièrement réaménagés dans le but d'offrir un cadre de travail à la fois confortable et propice à la collaboration. L'aménagement, pensé dans le détail, allie harmonieusement confort, décoration et praticité pour répondre aux attentes des agents.

Ces nouveaux espaces de travail représentent bien plus qu'une simple rénovation. Ils symbolisent une

volonté d'améliorer les conditions de travail des agents tout en intégrant les évolutions des modes de travail collaboratif.



Lidwine Donineaux,
responsable du Pôle
immobilier

Quels autres travaux ont été menés en 2024 dans le cadre de l'aménagement des bureaux ?

Les travaux ont été particulièrement axés sur l'amélioration des conditions de travail. Nous avons changé le mobilier en prenant en compte la disposition et les lieux, créé des espaces de coworking avec création de tisanerie, des espaces collaboratifs avec la mise en service d'une cabine de confidentialité pour des entretiens ou tout simplement pour s'isoler au vu de l'organisation en open space.

Quels travaux le PIM-SE a-t-il conduits pour améliorer le confort des allocataires reçus en agences familles ?

Nous avons changé les banquettes avec des couleurs et un design plus attrayant, le passage en LED et les prochains travaux sont prévus pour les années suivantes.

Quels sont les projets 2025 ?

La poursuite des travaux de réaménagement des sites, le changement de notre système CVC (climatisation chauffage), la refonte des agences familles avec l'aide d'un cabinet d'architectes, le passage en géothermie sur le site de Bobigny, le réaménagement de nos espaces de restauration de Rosny-sous-Bois et Bobigny avec la fermeture du restaurant d'entreprise et le contrôle d'accès à nos sites.

4.4 Odysséa : la Caf engagée depuis 2012

En 2024, la Caf de la Seine-Saint-Denis a pris part à la course organisée par l'association Odysséa, aux côtés des autres organismes de Sécurité sociale d'Île-de-France. Cet événement sportif et convivial, auquel la Caf participe depuis 2012, contribue au financement de la prévention, la recherche et la lutte contre le cancer du sein.

102 agents ont marché ou couru sous les couleurs de la Sécurité sociale. Grâce à leur participation, la Caf a pu reverser 2 605 € à l'association Gustave Roussy, couvrant ainsi les frais d'inscription.

De plus, la Sécurité sociale a remporté le Challenge du Cœur, une récompense attribuée à l'équipe ayant récolté le plus de fonds.

4.5 Séminaire managérial 2024 : la QVCT au cœur des réflexions collectives

Chaque année, la Direction générale de la Caf de la Seine-Saint-Denis réunit son collectif managérial autour d'une thématique porteuse de sens et d'engagement. En 2024, le séminaire a été consacré à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), un concept désormais central dans les politiques de ressources humaines et de pilotage d'équipe.

La QVCT, évolution du concept de Qualité de Vie au Travail (QVT), vise à articuler l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs avec la performance globale de l'organisation. Elle intègre plusieurs dimensions complémentaires :

- Les aspects matériels, incluant les contraintes physiques, les équipements et l'environnement de travail.
- L'organisation du travail, avec une attention particulière portée au temps de travail, à l'autonomie, au rythme et aux marges de manœuvre.
- La dimension psychosociale, englobant les relations interpersonnelles, le sens au travail et le bien-être général.

En cohérence avec les orientations nationales dévoilées en mai 2024 par la Branche, ce séminaire a constitué un temps fort d'échange et de co-construction, destiné à outiller les managers dans leur rôle de premier relais des dynamiques de qualité de vie au travail.

Ateliers pratiques, tables rondes, retours d'expériences : la journée a été rythmée par des formats participatifs visant à :

- Renforcer les compétences managériales face aux enjeux de la QVCT ;
- Identifier ensemble de nouvelles pistes pour mieux accompagner les équipes au quotidien ;
- Faire émerger des leviers d'action concrets en faveur de la motivation, de l'engagement et de l'épanouissement professionnel.



4.6 Le Plan d'amélioration de la qualité transverse (PAQT)

Le Plan d'amélioration de la qualité transverse est un document qui contribue à la formalisation de la stratégie d'amélioration de la qualité métier de la Caf de la Seine-Saint-Denis.

Le PAQT 2024 centralise des actions qualité destinées à faire évoluer dans le bon sens notre performance.

Composé de 25 actions portées par les acteurs des processus M3 et M4, le PAQT contribue activement à la dynamique qualité par la mise en œuvre de livrables et de projets concrets.

Fin 2024, 21 actions ont été réalisées avec succès, dont :

- l'amélioration de la qualité de la liquidation des rapports d'enquête ;
- l'animation d'instances opérationnelles mensuelles ;
- la mise en conformité des dossiers avec les consignes de la Cnaf.

Des actions nécessitent d'être poursuivies en 2025.

4.7 La lutte contre la fraude au service de notre modèle social

Dans le cadre d'un système largement fondé sur les déclarations des allocataires, la Caf s'assure, à l'aide de ses contrôleurs assermentés de la Direction comptable et financière (DCF) et de toutes ses équipes que chaque versement de ces fonds publics corresponde aux droits des allocataires.

Au regard des enjeux financiers portés par la Caf de la Seine-Saint-Denis, la lutte contre la fraude est l'une des priorités de l'organisme, notamment la fraude à enjeux. Dans ce cadre, le travail partenarial avec d'autres administrations du département permet d'obtenir de meilleurs résultats. Le comité opérationnel départemental anti-fraude (CODAF) réunit, sous la coprésidence du préfet et du procureur de la République, et permet d'apporter une réponse globale et concertée aux phénomènes de fraude.

Au niveau de la Caf de la Seine-Saint-Denis, la fraude reste marginale (3% des montants contrôlés au niveau national), mais elle porte atteinte à la confiance et nuit au système de Sécurité sociale fondé sur les principes de solidarité et d'équité entre ses bénéficiaires.

CHIFFRES CLÉS 2024

En 2024, notre organisme a mené plus **61 000 contrôles sur pièces**, près de **1 800 contrôles sur place** et détecté **21,9 millions d'euros** de préjudice frauduleux.



4.8 La Caf auditee par la Cour des comptes

La Cour des comptes a mené en 2024 à la Caf de la Seine-Saint-Denis un audit relatif à la certification des comptes de la Sécurité sociale. L'ensemble des services de la Direction comptable et financière a été fortement mobilisé, avec la participation des différentes branches de l'organisme : DG, DCF, DPAS, DTSA, DPF, SG, DRH et CDR.



Lucie Gardelle,
Directrice comptable
et financière



Quels sont les enjeux pour notre organisme et la branche Famille de cet exercice ?

Pour notre organisme, cet audit a revêtu un double enjeu. D'une part, il a valorisé notre bonne gestion et le respect des règles nationales en vigueur. D'autre part, il a pointé les axes d'amélioration potentiels dans nos processus. L'audit a surtout permis à la Cour des comptes d'observer la bonne application des règles et de la stratégie nationale au sein de notre organisme, qui, avec la Caf d'Ille-et-Vilaine, constituait un échantillon pour évaluer l'ensemble du réseau des Caf.

Dans ses conclusions, la Cour des comptes a souligné la culture qualité de l'organisme, la forte expertise métier des équipes et le respect des processus avec rigueur.

Pourquoi la Caf de la Seine-Saint-Denis a été choisie pour cet audit ?

La Cour choisit chaque année deux Caf dans le cadre de la certification des comptes. Elle a pour habitude d'en choisir une de taille importante (souvent en Île-de-France) et une en région. Pour l'Île-de-France,

après avoir audité la Seine-et-Marne en 2022, Paris en 2023, cela a été au tour de la Seine-Saint-Denis en 2024. Il est en effet intéressant pour la Cour d'auditer des Caf qui représentent une part importante des dépenses de la Branche. C'est notre cas.

Quels enseignements concrets nos services ont-ils retiré de cet audit ?

Les enseignements concrets que nous avons retenus sont de plusieurs ordres. Tout d'abord la grande capacité de mobilisation des équipes : sens de l'organisation, rigueur, respect des échéances, production de supports.

Sur le fond : c'est principalement notre enjeu sur la qualité des droits versés qui est ressorti ainsi que la nécessité d'améliorer certains process.

Quelles actions seront mises en place en 2025 ?

Chaque recommandation de la Cour a fait l'objet d'une étude. 17 ont conduit à des actions à mettre en œuvre. À ce jour, 9 actions ont déjà été finalisées, 8 sont encore en cours.

Parmi les actions mises en œuvre, on peut noter la formation des administrateurs à la déontologie et la poursuite de la dématérialisation des flux avec la MDPH. Parmi les actions encore en cours, nous pouvons citer la recommandation visant l'amélioration de la lutte contre la fraude en matière d'AEEH.

4.9 Réduire notre impact environnemental : engagements et actions

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, la Caf a mené plusieurs actions en 2024 pour sensibiliser les agents aux enjeux du développement durable et de la transition écologique. Conformément aux directives du CPOG 2023-2027, la Caf s'est engagée dans une démarche éco-responsable visant à intégrer la transition écologique dans notre fonctionnement quotidien pour un avenir durable.

Plan de mobilité : covoiturage et vélotaf

Pour faciliter les trajets domicile-travail, un nouvel outil de covoiturage a été mis à disposition des agents. De plus, afin de promouvoir l'usage du vélo, la Caf a participé au défi "Mai à vélo". Cette initiative, lancée en 2021 par le ministère de la Transition écologique et le ministère des Sports, encourage les déplacements à vélo pour les trajets quotidiens.

Protection de l'environnement : tri sélectif et consommation responsable

Les équipes du Pim-SE ont travaillé sur le déploiement du tri sélectif, avec une phase d'expérimentation sur le site de Bobigny. Des points d'apport volontaire ont été installés à chaque étage, remplaçant les corbeilles individuelles dans les bureaux. Cette initiative incite chacun à trier ses déchets avant de les jeter dans les poubelles collectives.

Lors de la semaine du développement durable en septembre, la Caf a mis l'accent sur la consommation et la production responsables, conformément à l'objectif de développement durable n°12. Des conseils et des rappels de consignes ont été partagés tout au long de cette semaine thématique. Un quiz sur l'agenda 2030 a conclu l'événement, soulignant l'importance de sensibiliser continuellement les équipes à ces enjeux.

En complément des dispositions nationales, le Conseil d'administration a souhaité que les aides locales d'action sociale de la Caf soient bonifiées à compter de 2024 pour les partenaires qui faisaient le choix d'inclure une démarche de développement durable dans la création ou la rénovation de structures de services aux familles.



4.10 Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 : un événement majeur accueilli en Seine-Saint-Denis

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, qui se sont déroulés du 26 juillet au 11 août pour les JO et du 28 août au 8 septembre pour les JOP, ont été la plus grande manifestation sportive au monde. Avec plus de 10 500 athlètes olympiques et 4 350 athlètes paralympiques répartis sur 41 sites d'épreuves, plus de 80 % des compétitions ont eu lieu en Île-de-France, accueillant plus de 15 millions de visiteurs.

La Seine-Saint-Denis, à proximité immédiate de nos cinq lieux d'accueil grand public, a été au cœur de cet événement historique. Cette période exceptionnelle a entraîné de nombreux changements sur le territoire : restrictions de circulation avec des zones interdites ou à accès réglementé, fermetures temporaires de stations de métro et tramway, et une saturation no-

table des transports en commun, malgré une augmentation de l'offre de 15 %.

Ces conditions ont impacté les déplacements des usagers et des salariés, nécessitant une adaptation importante. Un Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été mis en place pour anticiper et gérer ces contraintes, permettant de garantir la continuité des services malgré les perturbations.

Cet événement mondial a marqué le territoire de la Seine-Saint-Denis, renforçant sa visibilité internationale et invitant à repenser l'organisation locale, notamment en matière de mobilité et d'accueil du public. La Caf a ainsi pu assurer son rôle d'acteur de proximité en accompagnant les allocataires tout au long de cette période exceptionnelle.



5. Les chiffres clés

PRESTATIONS AU 31/12/2024

Prestations	Montants 2023	Montants 2024	Évolution
Enfant/famille	934 078 773 €	964 593 367 €	3,27%
Isolément	109 503 294 €	112 996 179 €	3,19%
Logement	566 540 337 €	583 848 192 €	3,06%
Handicap/maladie	356 978 317 €	377 607 738 €	5,78%
Solidarité	878 864 294 €	900 278 339 €	2,44%
TOTAL	2 845 965 015 €	2 939 323 815 €	3,28%

Synthèse	Montants 2023	Montants 2024	Évolution
Prestations légales de la branche famille	1 044 345 190 €	1 077 634 419 €	3,19 %
Prestations versées pour le compte de tiers	1 802 521 349 €	1 862 514 771 €	3,33 %
TOTAL	2 846 866 539 €	2 940 149 190 €	3,28 %
Montant des versements d'action sociale	227 012 792 €	250 863 799 €	10,51 %

Prestations	Montants 2023	Montants 2024	Évolution
Accueil du jeune enfant	261 417 813 €	266 841 516 €	2,07 %
Prime naissance Paje ou adoption Paje	19 514 622 €	19 767 813 €	1,30 %
Allocation de base naissance + Allocation d'adoption Paje	110 662 810 €	112 124 119 €	1,32 %
Complément libre choix mode de garde	109 154 159 €	113 085 558 €	3,60 %
Prestation partagée d'éducation de l'enfant	22 086 222 €	21 864 027 €	-1,01 %
Prestations d'entretien	780 573 745 €	808 661 130 €	3,60 %
Allocations familiales	471 662 419 €	488 358 973 €	3,54 %
Forfait AF + 20 ans	5 351 202 €	5 641 681 €	5,43 %
Complément familial + de 3 enfants	112 143 672 €	117 071 605 €	4,39 %
Allocation de soutien familial récupérable	6 529 906 €	7 516 851 €	15,11 %
Allocation de soutien familial non récupérable	96 187 183 €	97 373 190 €	1,23 %
Allocation journalière de présence parentale + complément	6 647 804 €	7 325 636 €	10,20 %
Allocation de rentrée scolaire	82 051 559 €	85 373 194 €	4,05 %

Prestations	Montants 2023	Montants 2024	Évolution
AEEH (Allocation d'éducation de l'enfant handicapé)	64 477 526 €	69 891 191 €	8,40 %
AJPA	231 856 €	323 835 €	39,67 %
RSA	547 367 657 €	562 679 006 €	2,80 %
AAH	356 978 317 €	377 607 738 €	5,78 %
PPA	310 741 123 €	318 879 445 €	2,62 %

Source : RA DCF 2024

ALLOCATAIRES

Type de données	Nombre 2023	Nombre 2024	Évolution
Nombre d'allocataires	393 715	397 446	0,9 %
Nombre de visites sur nos pages espace allocataire	-	835 838	-
Nombre de courriers arrivés	4 405 748	4 893 257	11,1 %
Nombre de pièces distinctes reçues par courrier et par Internet	7 019 143	7 945 615	13,2 %
Nombre de pièces web arrivées	3 463 095	3 932 621	13,6 %
Nombre de visites dans nos accueils physiques	398 872	380 980	-4,5 %
Nombre de rendez-vous téléphoniques	109 966	96 068	-12,6 %

Source : Daips

Type de données	Nombre 2023	Nombre 2024	Évolution
Nombre d'appels téléphoniques reçus	1 055 129	935 067	-11 %
Nombre d'appels téléphoniques traités	342 921	413 581	21 %

Source : Erika Alcidas

Action sociale	Nombre 2023	Nombre 2024	Évolution
Allocataires contactés par un travailleur social de la Caf	6 852	5 979	-12,74 %
Actions collectives réalisées auprès des allocataires sur le département par les travailleurs sociaux	82	201	59,21 %
Allocataires ayant bénéficié d'un RDV des droits	3 645	3 147	-13,67 %

Source : Peps

Données par grande prestation (bénéficiaires)	Nombre 2023	Nombre 2024	Évolution
RSA	82 577	84 486	2,3 %
AAH	33 439	36 195	8,2 %
AEEH	13 834	15 474	11,9 %
PPA	117 493	126 674	7,8 %
AL	174 496	179 513	2,9 %
PAJE	55 232	55 012	-0,4 %

Données du territoire	Nombre 2023	Nombre 2024	Évolution
Habitants du département	1 701 072	1 711 876	0,6 %
Personnes couvertes par la Caf	976 873	992 429	1,6 %

Visites dans nos accueils	Nombre 2023	Nombre 2024	Évolution
EMS	261 778	252 473	-3,6 %
Espace sur RV	126 054	116 929	-7,2 %
PPV	11 040	11 578	4,9 %
TOTAL	398 872	380 980	-4,5 %

Source : Daips

AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

Équipements	Nombre 2023	Nombre 2024	MONTANT 2024
Animation locale (EVS, espaces de vie sociale)	14	14	346 491 €
Centre social	77	79	7 562 826 €
Foyer Jeunes Travailleurs (FJT)	4	8	799 972 €
Médiation familiale	4	4	514 926 €
Établissements d'Accueil du Jeune Enfant PSU (EAJE)	351	364	102 277 723 €
Accueil de loisirs sans hébergement (ALSH) extra. + péri.	171	170	26 535 008 €
Lieu d'Accueil Enfant Parent Guide (LAEP)	73	77	396 251 €
RPE (rélai petite enfance, ancien RAM)	47	49	2 207 056 €
Aide à domicile (AAD)	3	3	3 851 446 €

Pass'sports Loisirs 2024	Nombre de familles	Nombre d'enfants	MONTANT
	16 143	27 149	2 949 057 €

Aides aux vacances enfants/familles	Nombre de familles	Nombre d'enfants	MONTANT
Aide aux vacances enfants (AVE)	2 066	3 176	527 289 €
Aide aux vacances familles (AVF)	5 634	14 364	4 146 620 €
Aide au transport (AAT)	5 260	-	986 800 €

AFI	Nbre d'allocataires	Montant subvention	Montant prêt
Formations BAFA	702	104 167 €	
Aide à l'installation des jeunes	54	72 100 €	
Aide en cas de décès d'un parent	170	341 495 €	
Aide en cas de décès d'un enfant	347	785 702 €	
Prêt à l'équipement	943	343 507 €	909 415 €
Aide aux familles accompagnées avec répartition prêt / subvention	185	206 101 €	7 817 €

Sources : Peps + DDT

RESSOURCES HUMAINES

Effectif total

993

AGENTS

Nombre de télétravailleurs

2023

674

AGENTS

2024

613

AGENTS

TAUX D'ÉVOLUTION **-9,05 %**

soit 74,8% des agents en CDI

Moyenne d'âge

42,4

ANS

Ancienneté moyenne

12,3

AU SEIN DE
L'INSTITUTION

10,6

AU SEIN DE LA
CAF DE SEINE
SAINT DENIS

Le travail à temps partiel

70

AGENTS

8,90 %

TAUX

Coût de gestion administrative

TAUX **2,3 %**

Effectif total

Nature de contrat	Femmes	Hommes	TOTAL GÉNÉRAL
CDI	785	135	920
CDD	62	11	73
Dont professionnalisation et apprentissage	24	6	30
TOTAL	847	146	993

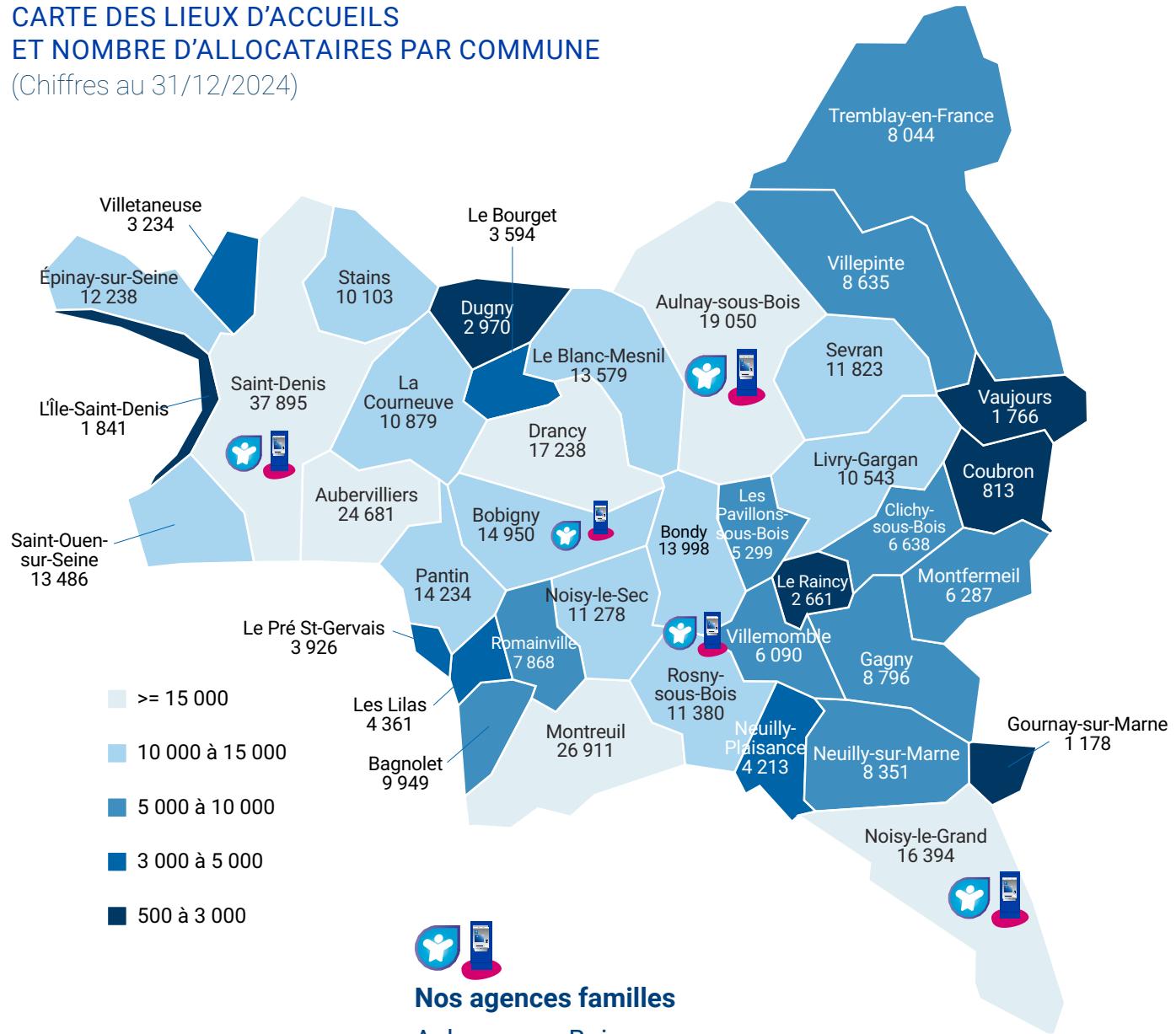
Répartition par genre des salariés en CDI, par site de rattachement

Sites	Femmes	Hommes	TOTAL GÉNÉRAL
Aulnay-sous-Bois	35	1	36
Bobigny	73	40	113
Centre de Ressources Île-de-France	16	3	19
Noisy-le-Grand	188	16	204
Rosny-sous-Bois	306	44	350
Saint-Denis	165	26	191
Sngc Noisy-le-Grand	2	5	7
TOTAL GÉNÉRAL	785	135	920

Source : RH

CARTE DES LIEUX D'ACCUEILS ET NOMBRE D'ALLOCATAIRES PAR COMMUNE

(Chiffres au 31/12/2024)



Nos agences familles

Aulnay-sous-Bois
134, rue Jacques Duclos

Bobigny
52, rue de la République

Noisy-le-Grand
29, promenade Michel Simon

Rosny-sous-Bois
15, rue Jean-Pierre Timbaud

Saint-Denis
9, bd de la Commune de Paris