

Rapport d'activité 2023

CDR - Île-de-France

Rosny-sous-Bois

Aulnay-sous-Bois

SNGE - le Shamrock

Saint-Denis

Noisy-le-Grand

Bobigny

SOMMAIRE

P. 3

ÉDITO

P. 4

CHIFFRES CLÉS

P. 7

RETOUR EN MOTS
ET EN IMAGES SUR
L'ANNÉE PASSÉE

Rapport d'activité 2023

REMERCIEMENTS

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

P. 10

CHAPITRE 1 >

- AGIR POUR NOS PUBLICS

P. 16

CHAPITRE 2 >

- ACCUEILLIR NOS PUBLICS

P. 18

CHAPITRE 3 >

- PROMOUVOIR ET VALORISER
LES SPÉCIFICITÉS DE NOTRE
TERRITOIRE

P. 20

CHAPITRE 4 >

- COOPÉRER ET ACCOMPAGNER
NOS PARTENAIRES POUR ACCROÎTRE
L'IMPACT DE NOTRE ACTION
SUR LE TERRITOIRE

P. 23

CHAPITRE 5 >

- MAINTENIR UNE EFFICIENCE
DES SERVICES INTERNES POUR
AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE

P. 27

CHAPITRE 6 >

- DÉVELOPPER NOTRE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE

P. 33

CHAPITRE 7 >

- GARANTIR LE RESPECT
DE NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE
POUR LES ACTIVITÉS MUTUALISÉES

P. 35

- ORGANIGRAMME DE DIRECTION

P. 36

- LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Édito



Conformément au Code de la Sécurité sociale, le Directeur d'une Caisse d'Allocations familiales doit remettre chaque année au Conseil d'administration ce document qui permet de rendre compte des activités, des résultats de l'organisme et de leur évolution.

Ainsi, je suis heureux d'introduire ce rapport d'activité de l'année 2023, qui aura été marquée par la signature entre l'État et la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) de la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion (COG). Elle encadrera l'action des 101 Caf pour la période 2023-2027 autour des priorités de la Branche famille, notamment l'amélioration des délais de traitement et du service aux usagers ou encore la mise en œuvre de nouveaux projets tels que la solidarité à la source.

La COG est déclinée localement en un Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG) - qui s'adapte plus finement aux enjeux de la Seine-Saint-Denis - approuvé par le Conseil d'administration et co-signé par sa Présidente, Marinette SOLER-KERRIEN, et moi-même.

Aux côtés de l'équipe de direction et des agents de la Caf, le Conseil d'administration œuvre ainsi à ce que ces mesures nationales et locales se traduisent concrètement pour améliorer le quotidien de nos allocataires. Je tiens à le remercier ici pour la qualité des échanges qui nous permettent d'avancer ensemble au service de notre territoire. Je sais aussi pouvoir compter sur les membres du Comité social et économique (CSE), renouvelé en novembre dernier, pour travailler de concert à l'amélioration des conditions de travail des salariés et du service aux allocataires et partenaires.

Au-delà de ce cadre d'actions fixé en 2023, l'année aura également été marquée par une mise en visibilité forte de notre organisme : visites à la Caf de la Ministre des Solidarités et des Familles, du Président du Haut comité pour le financement de la protection sociale (HCFIPS), du Délégué général à la Médiation auprès de la Défenseure des droits... c'est le signe d'une vitalité de la Caf de la Seine-Saint-Denis, qui est un acteur local dynamique et reconnu.

En 2023, les Conventions territoriales globales (CTG) ont continué d'être le vecteur privilégié des relations entre les villes du département et la Caf : 7 nouvelles CTG ont été signées pendant l'année, permettant désormais de couvrir l'ensemble du département.

Pour assurer un service performant à nos 393 715 allocataires et à nos nombreux partenaires, la Caf a adapté en 2023 son organisation interne.

Je remercie très sincèrement tous les salariés de la Caf de la Seine-Saint-Denis pour leur engagement

quotidien au service des usagers et leur capacité à se mobiliser pour être au rendez-vous des enjeux et défis de la Caf et porter les valeurs de la Sécurité sociale.

Bonne lecture à tous,

**LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
PASCAL DELAPLACE**

Chiffres clés 2023

393 715

ALLOCATAIRES

992 058

personnes couvertes
par la Caf

soit **58,3 %**
de la population

1 701 072

HABITANTS

2,85 Md€

MONTANT
DES PRESTATIONS
VERSÉES

227 012 792 €

MONTANT
DES VERSEMENTS
D'ACTION SOCIALE

121 457

BÉNÉFICIAIRES
DE LA PRIME
D'ACTIVITÉ

84 492

BÉNÉFICIAIRES
DU RSA

34 405

BÉNÉFICIAIRES
DE L'AAH

56 378

BÉNÉFICIAIRES
DE LA PAJE

180 241

BÉNÉFICIAIRES D'UNE
AIDE AU LOGEMENT

968

SALARIÉS

CHIFFRES CLÉS

LES PRESTATIONS VERSÉES



	Montant
Prestations légales de la branche famille	1 044 345 190 €
Prestations versées pour le compte de tiers	1 802 521 349 €
TOTAL	2 846 866 539 €

	Montant
Enfant/famille	934 078 773 €
Isolement	109 503 294 €
Logement	566 540 337 €
Handicap/maladie	356 978 317 €
Solidarité	878 864 294 €
TOTAL	2 846 866 539 €

Sources : DCF

L'ACTIVITÉ DE LA CAF

LES VISITES DANS NOS ACCUEILS



TOTAL :
398 872

dont :
261 778
espace
multi-services

126 054
espace
sur rendez-vous

11 040
Partenaires
Pour la Ville

	Nombre
Nombre d'allocataires	393 715
Nombre de téléconsultations	11 368 050
Nombre de téléprocédures réalisées	1 179 030
Nombre de consultations de la rubrique mes paiements	22 507 123
Nombre de courriers arrivés	4 405 748
Nombre de pièces distinctes reçues par courrier et par Internet	7 019 143
Nombre de pièces web arrivées	3 463 095
Nombre de visites dans nos accueils physiques	398 872
Nombre de rendez-vous téléphoniques	109 966

Sources : Direction Générale

Nombre d'appels téléphoniques reçus	1 055 129
Nombre d'appels téléphoniques traités	342 921

Allocataires contactés par un travailleur social de la Caf	6 852
Actions collectives réalisées auprès des allocataires sur le département par les travailleurs sociaux	82
Allocataires ayant bénéficié d'un RDV des droits	3 645

Sources : DPAS

CHIFFRES CLÉS

RÉPARTITION DES ÉQUIPEMENTS FAMILIAUX ET SOCIAUX



Équipement	Nombre
Établissements d'Accueil du Jeune Enfant PSU (EAJE)	351
Lieu d'Accueil Enfant Parent (LAEP)	73
RPE (relais petite enfance, ancien RAM)	47
Accueil de loisirs sans hébergement (ALSH)	171
Centre social	77
Espace de vie sociale	14
Foyer Jeunes Travailleurs (FJT)	7
Médiation familiale	4
Aide à domicile (AAD)	3

LE MONTANT DES AIDES INDIVIDUELLES VERSÉES AUX FAMILLES PAR NATURE

	Nombre de familles	Nombre d'enfants	Montant
Pass'sports Loisirs	67 513	29 861	3 241 413 €
Aide aux vacances enfants (AVE)	2 361	3 582	672 814 €
Aide aux vacances familles (AVF)	5 627	15 002	4 198 515 €

	Nombre d'allocataires	Subventions	Prêts
Formations BAFA	392	46 695 €	
Aide à l'installation des jeunes	40	49 700 €	
Aide en cas de décès d'un parent	263	239 138 €	
Aide en cas de décès d'un enfant	382	821 815 €	
- dont l'aide à l'installation des familles	476	707 934 €	127 590 €
- dont l'aide au renouvellement de l'équipement	430	229 224 €	42 127 €
Aide aux familles accompagnées avec répartition prêt / subvention	122	4 150 €	142 836 €

Sources : DPAS

CHIFFRES CLÉS

LES SALARIÉS DE LA CAF Données au 31/12/2023

NOMBRE DE TÉLÉTRAVAILLEURS

Année	2022	2023	Taux d'évolution
Nb agents	656	674	2,74 %

soit 74,8% des agents en CDI

MOYENNE D'ÂGE DES AGENTS



EFFECTIF TOTAL

Nature de contrat	Femmes	Hommes	Total général
CDI	770	133	903
CDD	49	16	65
<i>Dont professionnalisation et apprentissage</i>	22	7	29
Total	819	149	968

ANCIENNETÉ MOYENNE

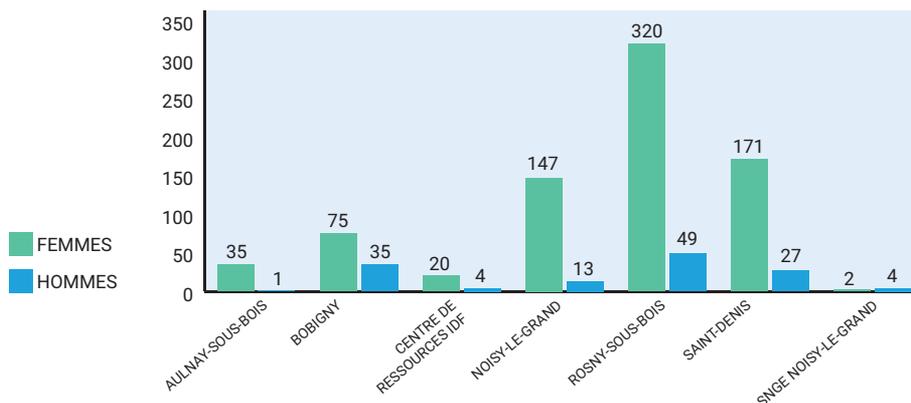
Année	Femmes	Hommes	Moyenne générale
Au sein de l'institution	13,1	10,9	12,8
Au sein de la Caf de Seine-Saint-Denis	11,4	9,0	11,0

LE TRAVAIL À TEMPS PARTIEL

Temps de travail	Nbre d'agents	Taux
Temps plein	812	89,92 %
Temps partiel	91	10,08 %
Total	903	100 %



RÉPARTITION PAR GENRE DES SALARIÉS EN CDI, PAR SITE DE RATTACHEMENT



Sources : RH

RETOUR EN MOTS ET EN IMAGES SUR L'ANNÉE PASSÉE



5 JANVIER
La galette
des rois



27 JANVIER
La visite à
Mayotte



1^{ER} FÉVRIER
La signature CTG
avec Gagny



2 FÉVRIER
La fête
du personnel



10 FÉVRIER
La visite
de la Direction
générale
à Aulnay-sous-Bois



8 MARS
La journée
internationale
des droits des
femmes



10 MARS
Le forum accès
aux droits de la
Courneuve



6 AVRIL
Demos



19 AVRIL
La signature
publique des CTG



16 MAI
Mai à vélo

JANVIER

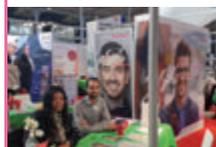
FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

10 FÉVRIER
Paris pour
l'emploi des
jeunes



16 FÉVRIER
La signature CTG
avec Épinay-sur-Seine



22 FÉVRIER
La signature CTG
à Pantin



16 MARS
Le bilan du projet
du travail social



27 MARS
Le SPPE



Rapport
d'activité
2023

RETOUR EN MOTS ET EN IMAGES SUR L'ANNÉE PASSÉE



2 JUIN

La visite des délégués de la Défenseure des droits



12 JUIN

L'installation du CDSF



14 JUIN

Innov'jeunes



15 SEPTEMBRE

Visite HCFIPS



18 SEPTEMBRE

Focus groupe partenaires



25 SEPTEMBRE

L'exposition archives



3 OCTOBRE

Les journées d'études du CA



10 OCTOBRE

La visite de la Caf de Corrèze



11 OCTOBRE

Permis de louer à Gagny



8 NOVEMBRE

Accueil d'une nouvelle promotion CQP-GC



14 NOVEMBRE

La visite de la Cnaf au SNGE



1^{ER} DÉCEMBRE

La visite de Thierry Dufant, DCF Cnaf

JUIN

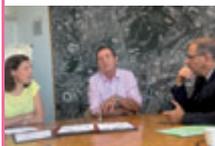
22 JUIN

La visite à l'Assemblée nationale



28 JUIN

Permis de louer à la Courneuve



SEPTEMBRE

26 SEPTEMBRE

La visite d'Aurore Bergé, Ministre des Familles et la solidarité



29 SEPTEMBRE

Accueil d'une nouvelle promotion CQP-GC



OCTOBRE

12 OCTOBRE

Séminaire managers



31 OCTOBRE

Signature de la convention accès aux droits UDCCAS



NOVEMBRE

DÉCEMBRE

4 DÉCEMBRE

Le SLPJ



Agir pour nos publics

La Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027 a été signée entre l'État et la Cnaf le 11 juillet. Ce document cadre fixe les grandes orientations et enjeux de la Branche sur les cinq prochaines années. Le CPOG est la déclinaison locale de la COG : ce document permet de traduire les orientations nationales à l'échelle locale et de les adapter aux besoins et aux enjeux locaux. La finalité du CPOG est de traduire les orientations prioritaires de la Branche en les adaptant aux réalités du territoire.

DE LA COG AU CPOG : REDÉFINIR LES AIDES AUX ALLOCATAIRES ET AUX PARTENAIRES

Chaque nouvelle période conventionnelle constitue une opportunité pour la Caf d'actualiser ses aides locales à destination des familles, des jeunes et des partenaires. Les priorités d'intervention sont votées par le Conseil d'administration de la Caf.

Afin de répondre au mieux aux besoins du territoire, la Caf a engagé des écoutes client auprès des allocataires, des partenaires et des professionnels en contact des acteurs du territoire.

> Une démarche collaborative pour des aides locales innovantes

Avec l'aide d'un prestataire, la Caf a redéfini ses aides locales par une démarche collaborative. L'objectif était de proposer des aides locales en adéquation avec les besoins des familles, des jeunes et des partenaires pour favoriser le recours à nos dispositifs.

> Entretien avec le Pôle expertise en projets stratégiques à la Direction des prestations et de l'action sociale.

• Que reprenez-vous des écoutes client ?

La thématique du répit parental est apparue comme un besoin prioritaire exprimé par toutes les familles (monoparentale, avec un enfant porteur de handicap...). Les familles aux revenus intermédiaires ont exprimé un besoin d'attention à leurs problématiques particulières.

Les partenaires sont globalement satisfaits du partenariat avec la Caf (82%). Il apparaît tout de même un besoin de simplification des aides ainsi qu'une demande de plus de soutien au fonctionnement des structures. Ils souhaitent un outil permettant une visibilité globale des aides ainsi que des échanges réguliers avec la Caf.

Nous avons croisé les remontées issues des allocataires, des partenaires et des professionnels de la Caf afin d'enrichir les propositions soumises au Conseil d'administration.

• Comment ont-elles été exploitées lors de la définition des nouvelles offres de service ?

Dans le cadre des aides aux partenaires, toutes les attentes de terrain ont été exploitées. Certaines ont pu donner lieu à la définition de nouvelles aides et donc être satisfaites. D'autres ont permis de mettre en perspective des évolutions à venir, qui restent à travailler en cohérence avec

les mesures nationales. Enfin, certaines attentes dépassent le périmètre des aides locales ou d'intervention de la Caf.

Les écoutes client ont permis de faire connaître nos dispositifs et d'élaborer les deux règlements intérieurs des aides financières individuelles, le premier à destination des familles et jeunes, le second à destination des partenaires. Pour les aides individuelles, nous avons élargi les critères en augmentant le seuil du quotient familial retenu, les tranches d'âge et le montant des subventions. Ces différentes mesures permettent d'accroître le nombre de familles et de jeunes éligibles aux dispositifs de la Caf.

Les aides aux partenaires se sont quant à elles maintenues à un haut niveau de financement, engagées dans l'innovation en faveur de la qualité d'accueil des équipements et en faveur des professionnels et enfin largement simplifiées, que ce soit au niveau des critères d'attribution qu'au niveau de leur modulation.

- **Avez-vous prévu des évaluations au cours de la période conventionnelle quant à l'utilisation des nouvelles offres de service ?**

Des évaluations seront menées régulièrement auprès des bénéficiaires allocataires et partenaires. Nous allons avoir une attention particulière pour les nouvelles aides. Au-delà du suivi budgétaire, il s'agit de vérifier l'adéquation de ces aides avec les besoins exprimés et ressentis.



Les écoutes partenaires.

POUR LE JUSTE DROIT

Le paiement du juste droit a été affiché comme une des principales ambitions de la COG 2023-2027. Il se définit par trois axes :

- La régularité des droits (juste droit)
- L'efficacité de la liquidation (juste pratique)
- L'effectivité des droits (tous les droits) et leur continuité dans le temps (juste accompagnement)

La Caf de la Seine-Saint-Denis a œuvré à l'amélioration de la qualité des droits par plusieurs actions en 2023. D'une part, elle a déployé son plan de contrôle interne et a réalisé 89,72 % des indicateurs de celui-ci :

- 77 267 vérifications effectuées pour sécuriser les paiements aux allocataires (+4,57 % par rapport à 2022) ;
- 27 920 456 euros sécurisés par les contrôles à distance des dossiers allocataires
- 17 674 953 euros sécurisés par les contrôles sur place menés auprès des allocataires
- 22 606 570 euros de fraudes détectées
- 89 % des indus détectés récupérés au bout de 2 ans

D'autre part, la Caf de la Seine-Saint-Denis a travaillé à l'amélioration de sa performance en matière de maîtrise des risques en poursuivant le jumelage sur la production et la vérification avec la Caf de la Corrèze. Elle a également renforcé les actions de prévention des risques :

- En interne via des ateliers d'optimisation visant à améliorer la qualité de la liquidation et en sécurisant la mise en place de deux réformes majeures : la déconjugalisation de l'AAH et la mise en œuvre de l'aide aux victimes de violences conjugales.
- En externe via les campagnes de régularisation spontanées et la mise à jour du guide du nouvel allocataire.



MISE EN ŒUVRE DE NOUVELLES RÉFORMES RÉGLEMENTAIRES

> La déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés (AAH)

La loi n°2022-1158 du 16 août 2022 a instauré la mesure portant sur la déconjugalisation de l'AAH. Il s'agit d'un nouveau mode de calcul de son montant pour les personnes en couple, sans prise en compte du conjoint et de ses ressources. Cette mesure s'applique depuis le 1^{er} octobre. Ce projet est un marqueur social fort avec deux objectifs : favoriser le pouvoir d'achat de ce public et favoriser l'indépendance financière vis-à-vis du conjoint. En amont de cette réforme réglementaire et pour tenir compte de la dynamique enregistrée sur les bénéficiaires d'AAH dans le département, la Caf a décidé en mai 2023 de créer un second pôle spécialisé dans le traitement de l'AAH. En complément de l'unité thématique de Saint-Denis, la Caf de Brive avec laquelle nous avons conclu un jumelage de production en 2019 a été formée au traitement de l'AAH. Edwige Catanio, Conseillère technique à l'UT handicap adultes, s'est rendue en Corrèze pour former les 19 agents qui traitent les dossiers des allocataires de la Seine-Saint-Denis.

> L'aide aux victimes de violences conjugales (AVVC)

La loi du 28 février 2023 a créé l'aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales. Elle consiste à soutenir toute personne allocataire ou non victime de violences conjugales, en lui garantissant les conditions financières nécessaires pour se mettre à l'abri et prendre un nouveau départ.

Cette aide peut prendre la forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt en fonction de la situation financière et de la composition familiale du demandeur.

La Caf de la Seine-Saint-Denis a enregistré 374 demandes sur l'année 2023 qui ont été prises en charge par l'UT familles fragilisées formée à ce nouveau dispositif. Toutes les demandes sont impérativement traitées et mises en paiement dans un délai de 3 à 5 jours.

LES ENVOIS DE MAILS ET SMS

La Caf poursuit sa stratégie d'aller-vers les allocataires. Dans cette perspective, elle envoie régulièrement des campagnes e-mails et SMS pour encourager les allocataires à déclarer un changement, anticiper une éventuelle rupture de droits ou bien informer sur des démarches à réaliser. Le plan de contacts sortants est un outil qui permet d'avoir une démarche marketing vis-à-vis des allocataires et qui coordonne en interne les différents services impliqués dans la réalisation de ces campagnes.

> Chiffres clés 2023

- 124 campagnes SMS, 178 647 allocataires touchés
- 124 campagnes e-mails, 494 537 allocataires touchés

POUR LE LOGEMENT

> Permis de louer

Dans le cadre des conventions de partenariat, la Caf transmet chaque mois à la commune signataire des données relatives aux nouvelles demandes d'aide au logement sur le territoire visé. Cela permet à la commune d'identifier rapidement d'éventuels manquements au Permis de louer. En 2023 on compte 19 conventions signées majoritairement sur le territoire de Plaine-Commune. L'objectif pour l'année 2024 sera d'étendre le dispositif pour les autres communes.

> Non-décence : une expérimentation innovante

Dans le cadre du dispositif de non-décence, une expérimentation innovante a été mise en place sur la période du 1^{er} octobre 2022 au 30 septembre 2023. Il s'agit en effet, d'inciter le bailleur au cours des trois premiers mois de conservation de l'aide au logement, et sous certaines conditions, de proposer une médiation entre les parties sous la responsabilité de l'Adil. L'expérimentation, contractualisée par un accord de soutien financier de la Caf, prévoit la réalisation de 20 médiations sur la période.

> Service hygiène de Clichy-sous-Bois : première année d'expérimentation

Un comité technique regroupant le service hygiène de Clichy-sous-Bois, la Caf et l'Adil, s'est tenu mensuellement de juillet 2022 à décembre 2023, pour suivre les dossiers et le déroulement des procédures. Durant cette période, 15 dossiers ont relevé de la procédure dite non-décence.

Les points forts de ce partenariat et de cette procédure non-décence sont :

- la rapidité de la mise en œuvre de la consignation par la Caf, qui offre ainsi aux municipalités un nouvel outil coercitif, rapide et fluide, en complément des procédures d'insalubrité, efficaces mais très longues ;
- la fluidité de la communication entre la Caf, la ville et l'Adil permettant une réaction immédiate des partenaires et une adaptation rapide aux évolutions de chaque dossier.

Non décence : partenariat Caf 93 / Citémétrie / Adil 93

	2022	2023
Objectifs visites diagnostics	30	80
Visites diagnostics	41	86
Résultat (%)	136 %	107 %
Visites de contrôle après travaux	3	23

Focus COTECH mensuels

- 23 réunions mensuelles pour le suivi des dossiers soit 1 réunion par mois
- Balayage de tous les dossiers en présence de l'Adil / Caf / Citémétrie

↓ ↓

Mise en place du partenariat Citémétrie / Caf 93 / Adil 93 Montée en puissance du dispositif, objectifs annuels doublés

Formation des agents et déploiement du dispositif Visites de contrôles et clôture de certains dossiers



Accueillir nos publics

De nombreuses actions sont entreprises pour aller à la rencontre de nos différents publics et apporter une réponse de proximité.

MISE EN ŒUVRE DU STANDARD DÉPARTEMENTAL POUR L'ACTION SOCIALE

En 2023, un standard départemental a été mis en place pour permettre aux familles de joindre les différents services d'interventions sociales de la Caf. Ce changement a renforcé l'accessibilité des services, quel que soit le lieu de résidence des allocataires. Il repose sur la mutualisation d'une partie des activités des secrétaires d'action sociale et a pour objectif :

- d'orienter nos allocataires et de fixer des rendez-vous directement aux familles ;
- d'assurer un premier niveau d'information sur l'offre globale de service de la Caf, notamment les aides financières individuelles mobilisables ;
- de faciliter la gestion des premiers contacts pour les travailleurs sociaux ou pour les familles ;
- d'orienter les partenaires des interventions sociales.

À noter, cette offre ne se substitue pas aux contacts directs entre les familles suivies et leur travailleur social de référence, qui garde toute latitude pour organiser les rendez-vous.

LES MODALITÉS D'ACCUEIL

> De nouvelles modalités pour améliorer l'accueil des publics

La Caf de la Seine-Saint-Denis maintient en 2023 son engagement à proposer une offre d'accueil adaptée à notre territoire, aux besoins de nos allocataires et à la politique d'accessibilité des services de notre institution, tout en prenant en compte les réalités des agents intervenant au sein des accueils. Des réflexions ont ainsi été menées en impliquant usagers et agents d'accueil pour adapter nos modalités. Ces changements réalisés en octobre 2023 reposent sur :

- un renforcement de la qualité de la réponse avec l'augmentation de l'offre de rendez-vous physiques et l'augmentation de la durée des entretiens téléphoniques ;
- une utilisation différente de l'espace d'accueil permettant d'accueillir les allocataires dans de bonnes conditions tout en augmentant la possibilité de rendez-vous avec des travailleurs sociaux ;
- une adaptation de l'offre de service pour faciliter l'accueil lors des semaines où les flux sont les plus importants ;
- un maintien des horaires d'accueil et d'une offre de service homogène afin de garantir la lisibilité et la continuité pour nos allocataires.

L'offre d'accueil déployée s'inscrit ainsi dans la volonté de conserver un accueil inconditionnel et d'accompagner les allocataires, quelle que soit leur situation, dans leur parcours d'accès aux droits.

Nos modalités d'accueil

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Un accueil sans rendez-vous pour les informations d'ordre général et l'accompagnement sur le site caf.fr	✓	✓	✓		✓
Un accueil sur rendez-vous téléphonique pour les questions relatives aux prestations et aux aides financières individuelles	✓	✓	✓	✓	✓
Un accueil sur rendez-vous physiques pour les questions relatives aux prestations et aux aides financières individuelles		✓	✓	✓ Le Matin	
Un accueil sur rendez-vous physique à l'attention des allocataires sourds et/ou malentendants avec un traducteur en langue des signes français (LSF)				✓ Le Matin	



Un service d'accompagnement social en direction des publics les plus fragiles



Un service d'interprétariat à disposition des usagers en rendez-vous physique



Accessibilité des usagers en situation d'handicap



Promouvoir et valoriser les spécificités de notre territoire

En 2023, la Caf a su faire valoir les particularités du territoire auprès des décideurs publics et des partenaires. La Caf a su saisir les différentes opportunités pour attirer l'attention sur les enjeux spécifiques que nous rencontrons.

AUDITION À L'ASSEMBLÉE NATIONALE : L'ACTION DE L'ÉTAT EN SEINE-SAINT-DENIS

La Direction de la Caf de la Seine-Saint-Denis s'est rendue à l'Assemblée nationale le 22 juin 2023 pour une audition avec les rapporteurs de l'évaluation du suivi de l'action de l'État en Seine-Saint-Denis, en présence des députés Christine Descodts et Stéphane Peu. Cet échange s'est inscrit dans le suivi du rapport d'information Cornut-Gentille et Kokouendo de 2018. Après une présentation de la situation sociale du département, l'équipe de direction de la Caf a pu échanger avec les députés des enjeux de l'accès aux droits, de l'accompagnement des parents isolés, des problématiques liées au logement indigne et de la présence territoriale de la Caf en Seine-Saint-Denis.

VISITE DES DÉLÉGUÉS DE LA DÉFENSEURE DES DROITS

Le 2 juin 2023, la Caf a accueilli les délégués de la Défenseure des droits du réseau départemental en présence de Daniel Agancinski, délégué général à la médiation avec les services publics auprès de la Défenseure des droits, Claire Hédon. Durant cette visite les délégués ont découvert les modalités d'accueil des allocataires en agences familles, les différentes étapes de gestion du courrier (réception des plis, ouverture du courrier, numérisation et vidéocodage).

Cette visite a permis de faire connaître à nos interlocuteurs le parcours d'un allocataire de l'envoi d'un courrier au traitement de son dossier.

VISITE D'AURORE BERGÉ, MINISTRE DES SOLIDARITÉS ET DES FAMILLES

Le 26 septembre 2023, la Caf a accueilli Aurore Bergé, Ministre des Solidarités et des Familles. Ce déplacement, lié à la préparation du service public de la petite enfance, visait à évoquer le soutien à l'accueil individuel et l'accessibilité des modes d'accueil aux familles en insertion.

Après une visite de l'agence familles de Bobigny et des échanges avec les agents autour des modalités d'accueil, la ministre a pu assister au traitement d'un dossier allocataire et découvrir le fonctionnement du service mutualisé Safire (numérisation des flux entrants). Un second temps d'échanges a eu lieu avec le pôle innovation petite enfance et parentalité et avec des professionnelles de l'accueil individuel (assistante maternelle, porteuse de projet de maison d'assistante maternelle, responsable de relais petite enfance, chargée de projet "Fais-moi une place"). La délégation a ensuite visité une crèche à vocation d'insertion professionnelle soutenue par la Caf à Aubervilliers, occasion d'échanges riches avec les acteurs de terrain.

VISITE DU HAUT CONSEIL AU FINANCEMENT DE LA PROTECTION SOCIALE

Dominique Libault, président du Haut conseil au financement de la protection sociale (HCFiPS), accompagné de Nathalie Guilhembet et Emmanuel Chion, respectivement Secrétaire Générale et Secrétaire Général Adjoint du Haut conseil, ont été reçus sur le site de Rosny-sous-Bois dans le cadre de travaux sur la fraude sociale par la Direction, le 15 septembre 2023.

Le Haut Conseil, créé en 2012 et rattaché au Premier ministre, est chargé d'établir un état des lieux du système de financement de la protection sociale et de formuler des propositions d'évolution.

Après un temps consacré à une présentation globale de la caisse et aux spécificités en termes de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, les membres du Haut conseil ont rencontré les équipes en charge des contrôles sur pièces et sur place, ainsi que la cellule fraude.

Cette visite a été l'occasion pour les membres du HCFiPS d'observer le traitement d'un datapiece et les outils de contrôle des dossiers à disposition des agents.



1. La Ministre Aurore Bergé en salle du CA.
2. Les délégués de la Défenseure des droits au Safire, service de gestion du courrier.
3. Les membres du HCFiPS à Rosny-sous-Bois.

Coopérer et accompagner nos partenaires pour accroître l'impact de notre action sur le territoire

La Caf en collaboration étroite avec ses partenaires, continue d'agir et de s'investir pour le territoire. Elle a su conforter et développer ses partenariats avec les acteurs territoriaux.

PRÉFIGURATION DU SERVICE PUBLIC DE LA PETITE ENFANCE (SPPE)

En mars 2023, la Caf organisait à la mairie de Saint-Denis une journée consacrée à ce futur service public, en présence d'Elisabeth Laithier, Rapporteuse générale de la concertation sur le SPPE, Isabelle Sancerni, Présidente du Conseil d'administration de la Cnaf et Pauline Domigo, Secrétaire générale du Comité filière petite enfance. Des ateliers ont rassemblé plus de 50 acteurs de la petite enfance sur le département (professionnels de la petite enfance, porteurs de projets, acteurs de l'insertion, bailleurs sociaux, universitaires...).

Valérie Gauvain, Gaël Sicard et Kheira Benhamouda du Département du développement territorial ont apporté l'expertise de la Caf à cette occasion, aux côtés du Directeur Général et de la Présidente du Conseil d'administration, Marinette Soler-Kerrien.

Ce service public de la petite enfance s'est engagé en 2023, associant la mobilisation de fonds importants dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion de la branche famille, et une nouvelle gouvernance territoriale autour du rôle renouvelé des communes dans le développement des services aux familles sur le territoire fixé par la Loi Plein Emploi en décembre. Le déploiement de ce SPPE constitue un enjeu clé pour la Caf de la Seine-Saint-Denis où le taux de couverture des besoins d'accueil reste inférieur à la moyenne nationale.

INSTALLATION D'UNE NOUVELLE INSTANCE : LE SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DES SERVICES AUX FAMILLES (SDSF)

Le 12 juin 2023 est née une nouvelle instance partenariale de pilotage en matière de modes d'accueil du jeune enfant et de soutien à la parentalité : le comité départemental des services aux familles.

Installé sous la présidence de la Préfète déléguée pour l'égalité des chances, le comité rassemble 37 membres représentatifs des institutions et des professionnels parties prenantes des services aux familles. La Caf en assure le secrétariat général, elle organise l'instance et en suit les travaux avec l'appui du pôle innovation petite enfance et parentalité. La Présidente du Conseil d'administration est vice-présidente du CDSF. Le Comité se positionne comme une instance de réflexion, de conseils, de propositions et de suivi concernant toutes les questions relatives à l'organisation, au fonctionnement, au maintien et au développement des services aux familles en application de la charte nationale d'accueil du jeune enfant et de la charte nationale de soutien à la parentalité. Ses engagements sont fixés dans le schéma départemental des services aux familles 2024-2026.

CHAPITRE 4 > COOPÉRER ET ACCOMPAGNER NOS PARTENAIRES POUR ACCROÎTRE L'IMPACT DE NOTRE ACTION SUR LE TERRITOIRE

SIGNATURE PUBLIQUE DES CTG

En 2022, ce sont 18 conventions territoriales globales qui ont vu le jour avec Aulnay-sous-Bois, Bagnolet, Épinay-sur-Seine, Gagny, Gournay-sur-Marne, La Courneuve, Le Pré-Saint-Gervais, Le Raincy, Les Lilas, Les Pavillons-sous-Bois, Livry-Gargan, Neuilly-sur-Marne, Pantin, Saint-Denis, Saint-Ouen-sur-Seine, Sevran, Vaujours et Villepinte.

Afin d'échanger sur les besoins du territoire, Marinette Soler-Kerrien, Présidente du Conseil d'Administration de la Caf de la Seine-Saint-Denis, et Pascal Delaplace, Directeur Général, ont invité l'ensemble des acteurs locaux à un partage d'expériences le 19 avril 2023 à la mairie de Gagny, en présence de Rolin Cranoly, Maire de Gagny, d'Isabelle Sancerni, Présidente du Conseil d'administration de la Caisse nationale des allocations familiales et de Jacques Witkowski, Préfet de la Seine-Saint-Denis.

À la fin 2023, 7 nouvelles conventions ont été signées permettant de couvrir 100% des communes du territoire ainsi que le Conseil Départemental dans le cadre de CTG.

SIGNATURE DE LA CONVENTION DÉPARTEMENTALE AVEC L'UDCCAS 93

L'UDCCAS 93 rassemble 35 communes de Seine-Saint-Denis. Créée en 2003, l'Union départementale des centres communaux d'action sociale de Seine-Saint-Denis est un acteur essentiel de l'action sociale dans le département.

L'UDCCAS 93 et la Caf de la Seine-Saint-Denis ont renforcé leur collaboration par une 3^e convention partenariale, axée sur le non-recours aux droits le 31 octobre 2023. La branche famille se fixe comme objectif de sécuriser et d'accompagner les publics dans une relation de confiance centrée sur l'accès aux droits et aux services, afin de mieux appréhender le phénomène du non-recours.

Pour les allocataires connus de la Caf, l'objectif est d'approfondir la recherche de droits potentiels via le datamining et la solidarité à la source à moyen terme. Pour les potentiels bénéficiaires non connus de la Caf, il s'agit de développer la politique d'aller-vers et d'identifier des leviers pour ramener les allocataires vers la Caf.

La dimension partenariale constitue une opportunité pour renforcer l'efficacité de ces actions.

CONFÉRENCE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

La Caf, en partenariat avec la ville de Romainville, les partenaires locaux et institutionnels, ont organisé en fin d'année au sein du centre social Jacques Brel à Romainville, la conférence « Réunis pour agir : la participation citoyenne à l'honneur ! ».

Cette rencontre, organisée dans le cadre du Schéma départemental de l'animation de vie sociale (SDAVS), a été une occasion de rassembler des membres des centres sociaux, des espaces de vie sociale, des citoyens engagés, des représentants du SDAVS et des élus.

De la place des habitants dans le projet de centre social, aux cuisines du monde, en passant par les mémoires de quartiers, les participants ont pu aller à la rencontre d'actions portées par les acteurs locaux et institutionnels à travers le village des initiatives. La conférence s'est poursuivie par une plénière avec l'intervention de discours inspirants portés par la Cnaf, le Président de la commission citoyenne dans les quartiers, des élus locaux, le Conseil départemental et la Fédération des Centres Sociaux 93. La conférence s'est clôturée par la restitution de la recherche action menée par la Caf et Amnyos avec la mobilisation des structures AVS.

Ensemble ont été explorées de nouvelles voies pour renforcer un engagement où chaque voix compte.

CHAPITRE 4 > COOPÉRER ET ACCOMPAGNER NOS PARTENAIRES POUR ACCROÎTRE L'IMPACT DE NOTRE ACTION SUR LE TERRITOIRE

SOUTENIR LA CRÉATION DE STRUCTURES AVS SUR LES TERRITOIRES NON POURVUS

La branche famille a initié le transfert des équipements Caf en gestion directe à partir de 2001 afin de recentrer les Caf sur leur rôle premier (délivrance des prestations, déclinaison de la politique d'action sociale). Le centre social Le Village, dans le quartier du Pont-de-Pierre à Bobigny, était le dernier équipement en gestion directe de la Caf. Son activité s'est arrêtée le 30 juin 2023. Dans le cadre de la Convention territoriale globale qui lie la Caf et la commune, il était envisagé que le Village puisse enrichir l'offre "animation de la vie sociale" de la ville en complément de la création de l'équipement à l'Étoile.



1. La conférence « Réunis pour agir : la participation citoyenne à l'honneur ! » au centre social Jacques Brel à Romainville.

Maintenir une efficacité des services internes pour améliorer notre performance

La Caf optimise ses ressources pour allier performance et qualité de service. Elle s'appuie sur le professionnalisme et l'engagement de ses agents, dans une démarche d'amélioration continue. Elle veille à favoriser la synergie et les échanges entre les équipes pour in fine un meilleur service auprès des allocataires et des partenaires.

SÉMINAIRE DES MANAGERS : TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

Un séminaire de l'ensemble de la ligne managériale, autour du thème de la transformation managériale à la Caf de la Seine-Saint-Denis, a été organisé en 2023. Les participants ont ainsi, le temps d'une journée pu suivre des conférences « d'ouverture », donnant la parole à des experts ou des professionnels hors du champ de la branche famille puis participer à des ateliers thématiques sur un format « world café ».

TENDRE VERS L'AMÉLIORATION CONTINUE

“La qualité n'est pas une action – c'est une habitude.” – Aristote

L'amélioration continue est un processus inhérent au management de la qualité qui vise l'optimisation des performances des produits, des services et des processus qui les composent.

La Démarche Qualité Intégrée Version 2 ou DQI V2 entraîne le pilotage de la performance et l'amélioration continue. Le déploiement de la DQI V2 s'est accompagné de la désignation des pilotes de processus au niveau stratégique (agent de direction et managers stratégiques). La cartographie est composée de 11 processus.

Pour faire suite au séminaire qualité tenu en 2023 et accompagner le déploiement de cette seconde version de la démarche qualité, des informations et formations ont été diffusées auprès des différents acteurs.

Les revues de performance initiales des processus menées en 2023 ont permis d'analyser la dynamique de pilotage et la performance du processus en local et d'identifier des écarts entre les pratiques locales et celles portées par le processus national.

Une instance locale de pilotage permettant une convergence des démarches de Contrôle Interne et de Qualité intégrée (CIDEM) se tient une fois par trimestre.

Le nouveau décret du contrôle interne a également été mis en œuvre début 2023, avec dans l'esprit de la DQI V2, pour point d'entrée commun et unique le processus et ses activités. La convergence des démarches qualité (DQI V2) et du plan de contrôle interne copiloté par le Directeur général et le Directeur Comptable et Financier, crée les conditions favorables au renforcement de

CHAPITRE 5 > MAINTENIR UNE EFFICIENCE DES SERVICES INTERNES POUR AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE

la démarche d'amélioration continue. À ce titre, en 2023, les Comités opérationnels d'appui à la performance (COAP) ont été réorganisés.

Pour répondre à la non-certification des comptes de la Branche, le plan d'amélioration de la qualité transverse (PAQT) a été créé dans la dynamique qualité de la Branche. La qualité interne en matière de prestations légales, qui est celle de la liquidation des dossiers allocataires, est un sujet à forts enjeux tant pour la relation de confiance avec nos usagers que pour la crédibilité de notre service public à l'égard des tutelles et de la Cour des comptes.

Sept groupes de travail nationaux ont été déployés en 2023 dont celui portant sur la refonte de la supervision auquel a participé le service CI-DQI "donner du sens à la supervision". La Caf de la Seine-Saint-Denis a participé à l'expérimentation des nouvelles modalités de supervision du processus M3 (CAP/ UT Enfance).

L'évaluation du dispositif a été positive et le nouveau format de supervision bien accueilli tant par les supervisés que les superviseurs.

DÉPLOIEMENT DE PILPAC

Le Pilotage de la performance et de l'amélioration continue ou Pilpac est l'outil de suivi et de pilotage des processus de la démarche qualité intégrée, DQI V2.

Pilpac s'appuie sur 5 piliers :

- les tableaux de bord (pour l'analyse de la performance en continue)
- les revues de performance
- les plans d'actions
- la Gestion des risques et des moyens de maîtrise
- les Questions/Réponses

Il est utilisé par l'ensemble de la Branche, soit environ 4 000 utilisateurs en 2023.

> Une plateforme de pilotage stratégique

Cette plateforme vise à faciliter le suivi des processus métier, de l'évolution des indicateurs et des plans d'actions associés.

L'ensemble des pilotes de processus, d'activité et les référents ont été formé à l'utilisation de l'outils Pilpac. Le service CI-DQI accompagne au fil de l'eau les utilisateurs et a mis à disposition des tutoriels et des supports en plus de l'animation de qualicafé.

Pilpac est utilisé pour répondre à d'autres besoins métier : plan de continuité d'activité (PCA), audits et validation des comptes, etc. Il a permis de rationaliser le nombre d'applicatifs pour la DSI et a participé au décommissionnement de Lotus Notes.

REFONTE DE LA COMMUNAUTÉ DES AUDITEURS

La démarche d'audit engagée par la Caf de la Seine-Saint-Denis apporte de l'assurance sur le niveau de maîtrise des activités de la Caisse et intègre depuis 2023 l'aspect performance du processus pour répondre la démarche DQI V2.

CHAPITRE 5 > MAINTENIR UNE EFFICIENCE DES SERVICES INTERNES POUR AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE

Les auditeurs qualité sont des salariés de l'organisme volontaires et formés. Leur mission est de :

- vérifier la conformité et la performance du processus,
- vérifier l'application sur le terrain des pratiques décrites dans le processus et les divers documents nécessaires à l'activité du processus.

Une refonte de la communauté des auditeurs qualité a été réalisée début 2023 afin d'accroître le groupe de volontaires et d'assurer une information sur la performance des processus / DQI V2.

En 2023, trois audits qualité, incluant l'aspect performance, ont été réalisés. Globalement, on constate une conformité du traitement des demandes ; la démarche d'appropriation de la DQI V2 (rôle de chacun, connaissance des indicateurs...) est à poursuivre.

Un audit interne sur le service facturier a également été mené. Les principaux axes d'amélioration portent sur la généralisation du lot 2 et la formalisation d'un circuit de traitement des factures pour définir les rôles de chaque acteur.

LA NOUVELLE FORÊT

Une forêt informatique est une collection de réseaux informatiques interconnectés qui fonctionnent ensemble de manière organisée pour permettre à plusieurs utilisateurs de travailler sur des projets communs et de partager des informations de manière sécurisée. Cette structure hiérarchique facilite la gestion et la coordination de ces réseaux, tout en offrant un niveau de sécurité supplémentaire pour les données et les ressources partagées.

Le projet Nouvelle Forêt repose sur la migration de notre système d'information vers celui du système national afin de bénéficier d'une homogénéisation ainsi que d'une sécurisation accrue de nos données informatiques. La migration, qui a eu lieu entre mai et juin 2023, s'est déroulée en trois étapes clés :

1 Préparation (3 mois) : Comprenant la réparation des comptes utilisateurs et ordinateurs pour l'étape de la migration, ainsi que la mise en conformité de notre système d'information et des paramètres de nos applications.

2 Migration : Transposition des comptes ordinateurs et utilisateurs dans la nouvelle forêt, réalisée avec les agents sur site.

3 Unification : Mise en place de la nouvelle norme nationale pour les comptes et adresses e-mail, terminant ainsi la migration.

Cette migration a eu un impact sur les adresses e-mails des agents et sur leurs modes de connexion à Windows, Office 365 et Internet. Chaque direction a inscrit les agents sur un planning pour répartir l'ensemble des collaborateurs sur des créneaux spécifiques. Chaque collaborateur a reçu une communication avec sa date de migration, son nouvel identifiant et un mot de passe temporaire, et devait être présent sur site avec son ordinateur. Les techniciens du service informatique ont pris en charge chaque utilisateur pendant environ une heure pour les relier au nouveau système d'exploitation de la Caf.

La réussite de ce projet est le fruit d'un travail de longue haleine mené par le service informatique depuis mars 2023, avec la mobilisation de tous les services de la Caf.

CHAPITRE 5 > MAINTENIR UNE EFFICIENCE DES SERVICES INTERNES POUR AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE LA GESTION DE COURRIERS DU RECOUVREMENT ET DES AFFAIRES JURIDIQUES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le service « Recouvrement Unifié » et le « Département des Recours, Affaires juridiques et Lutte contre la fraude » adressent des courriers sous la forme d'une lettre avec accusé de réception.

La connaissance du contenu de l'envoi par les services accueillant l'allocataire en agence ou au téléphone est gage de qualité dans la relation et d'aide à la bonne gestion. La gestion de l'avis de réception, s'il a été reçu ou non, la recherche de la date de présentation qui fait foi, est chronophage et sa rigueur essentielle.

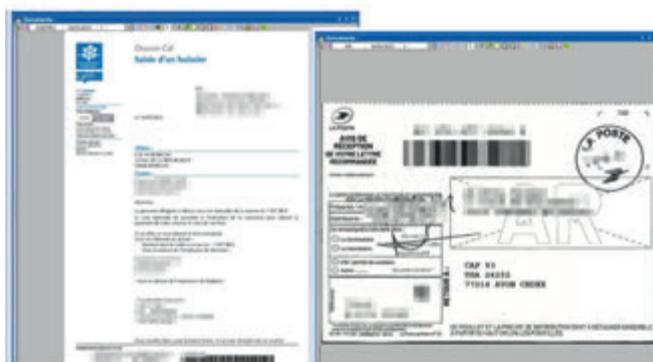
En intégrant le courrier et l'avis de réception en GED (Gestion Électronique des Documents) Allocataire les gains internes et à destination de l'allocataire sont probants.

> Comment ?

En se basant d'abord sur l'offre « Tessi POST LRE » de la société Tessi et son service d'émission de courriers recommandés électroniques qualifié par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) et utilisée au quotidien depuis 2021 avec une confiance renouvelée en 2024 pour 3 ans.

Puis, par des travaux en commun entre la Caf de la Seine-Saint-Denis (93), et les Caf du Val d'Oise (95) et des Yvelines (78), une nouvelle plateforme Tessi a été élaborée pour y stocker les données dématérialisées sous forme codifiées et compatible à un traitement automatisé.

Dès lors, en s'appuyant sur l'offre nationale USAPE (Unification Système d'Acquisition Papier Électronique) gérée par le service interne « Safire » de gestion des courriers entrants, la DSI de l'organisme a mis en œuvre un automate pour transmettre directement les pièces en GED Allocataire.



Les services, depuis 2023, rationalisent ainsi leur gestion par un gain de 15 minutes par dossier en comptant sur près de 340 courriers et avis de passage par mois automatiquement mis en GED.

Développer notre responsabilité sociétale

La Caf est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de responsabilité sociétale, démontrant son implication concernant les enjeux sociaux, économiques et environnementaux. En 2020, la Sécurité sociale a choisi d'évoluer vers un référentiel de responsabilité sociétale des organismes (RSO). Le référentiel s'articule autour de 5 engagements, 15 enjeux et 31 objectifs. Pour chaque engagement, la Caf de la Seine-Saint-Denis illustre en actions son implication sociétale.

ENGAGEMENT 1 : RENFORCER LA GOUVERNANCE RESPONSABLE

> Renouveau du Comité social et économique (CSE)

L'année 2023 a été celle du renouvellement du Comité social et économique, qui avait été installé en 2019. L'élection des représentants du personnel au CSE a eu lieu du 3 au 7 novembre 2023 : quatre listes ont été départagées par les salariés, dont la participation a été élevée : 55,8% pour le collège employés, 64% pour le collège cadres. Le nouveau CSE, composé de 16 élus titulaires et 16 suppléants, a été installé le 29 novembre.

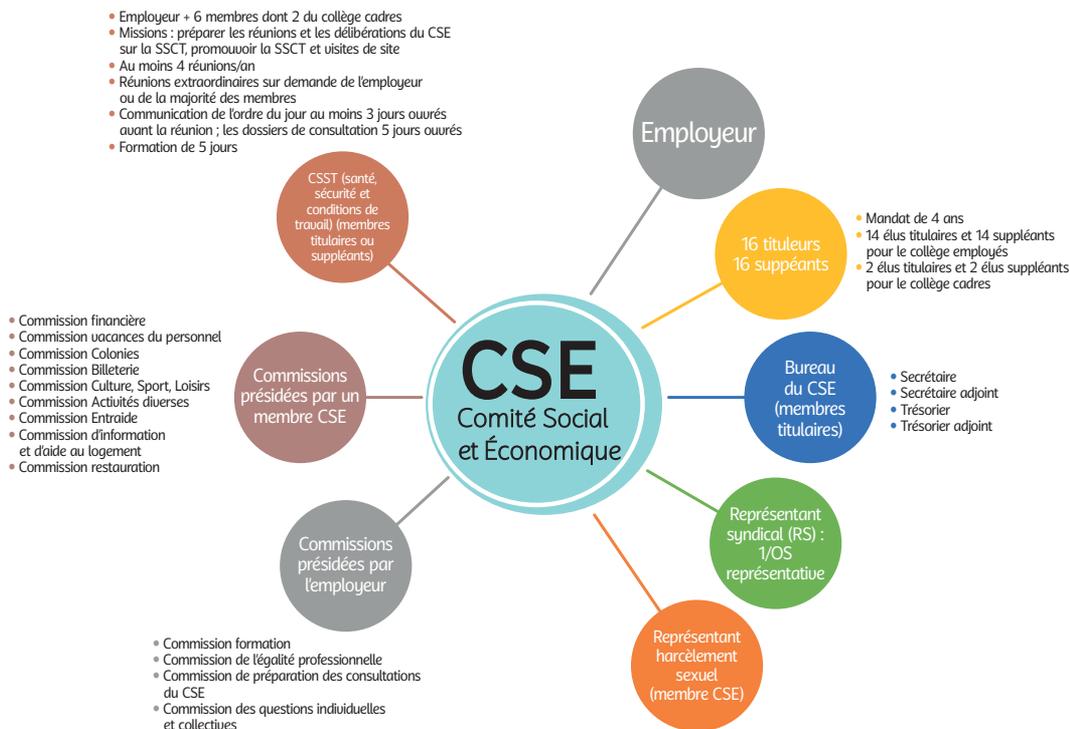
Trois listes sont désormais représentatives au sein de la Caf (celles dont le score a été supérieur à 10%) : CFDT (47,98%, 8 élus), CGT (39,72%, 6 élus), Sud (12,30%, 2 élus).

Afin de sensibiliser les managers aux enjeux du dialogue social, une formation des managers stratégiques a été organisée le 13 décembre 2023.



Installation du CSE.

CHAPITRE 6 > DÉVELOPPER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



> Accord télétravail

Un nouvel accord télétravail a été négocié avec les organisations syndicales, et signé par les trois organisations syndicales représentatives le 18 août 2023, pour une entrée en vigueur le 13 octobre. Le nouvel accord confirme l'ancrage du télétravail dans les pratiques professionnelles au sein de la Caf, et renforce les souplesses pour y accéder ou le pratiquer, notamment en réduisant l'ancienneté requise (de 6 à 3 mois), en simplifiant les formules (6 formules : 1, 2 ou 3 jours fixes, ou des forfaits de 40, 80 et 120 jours) ou en raccourcissant le délai de traitement des demandes (de 45 jours à 30 jours). L'accord réaffirme également l'enjeu du maintien du collectif de travail, que le travail à distance peut fragiliser dans la durée, notamment en encourageant les managers à mettre en place un jour de présence sur site commun à toute l'équipe, et en précisant l'obligation de présence sur site deux jours par semaine.

ENGAGEMENT 2 : PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ INTERNE

> Campagne Baromètre Social Institutionnel

Une campagne du Baromètre Social Institutionnel a été organisée en 2023 sous l'égide de l'UCANSS : il s'agissait d'une campagne facultative, dans laquelle la Caf de la Seine-Saint-Denis a souhaité s'inscrire afin de prendre le pouls des salariés et mesurer le climat social, dans une période de renouvellement de la COG et du CPOG.

Les salariés ont été au rendez-vous, avec une participation de 51% d'entre eux (soit 462 répondants) entre le 30 mai et le 23 juin.

Si le taux de satisfaction au travail diminue (56% contre 72% en 2021), plusieurs points positifs ressortent néanmoins, comme la politique de formation (81% des agents ont suivi au moins une formation ces trois dernières années) ou les relations avec le manager direct (84% de satisfaction). Les résultats détaillés ont fait l'objet d'une présentation aux managers, au CSE et d'une publication sur Cafcom, et nourriront l'élaboration du futur Schéma Directeur RH et le futur Plan d'action Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT).

> La politique RH de la Branche en termes d'égalité femmes hommes

Le service des ressources humaines mène une politique volontariste pour répondre aux exigences comprises dans la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018. La synthèse de notre indicateur atteint en 2023 : 97 %. Cette note traduit l'engagement fort en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

• **Les résultats de la Caf par indicateur :**

- Ecart de rémunération : 37/40
- En 2023, l'écart de rémunération est favorable aux hommes et ce dernier est de 2,6%.
- Ecarts d'augmentations individuelles : 20/20

En 2023, l'écart de taux d'augmentation est favorable aux femmes et ce dernier est de 2,6% contre 3,3 % en 2022 en faveur des hommes.

- Ecarts de promotion : 15/15

L'écart de promotions est favorable aux hommes, il est de 1,5 % contre 1,9% en 2022.

> Campagne de lutte contre la discrimination

La préfecture de la Seine-Saint-Denis a lancé une enquête sur les discriminations à destination de la population du département.

Menée par des chercheurs d'ARESVI (Association de Recherche et d'Étude sur la Santé, la Ville et les Inégalités), cette étude visait à mieux connaître l'ampleur des discriminations auxquelles peuvent être confrontés les Séquanos-Dionysiens, ainsi que leur ressenti et leur vécu face à ces phénomènes.

La Caf de la Seine-Saint-Denis s'est associée à la Préfecture pour promouvoir cette campagne.

• **Une campagne relayée dans les agences familles...**

Deux affiches ont été apposées dans chaque accueil et une centaine de flyers ont été mis à la disposition des allocataires.

• **Et en interne pour les agents.**

Des articles Cafcom et des messages sur les écrans internes ont été diffusés de mai à juillet pour présenter l'enquête ainsi que ses objectifs et proposer aux salariés qui habitent en Seine-Saint-Denis d'y participer.

> Politique QVCT

À la Caf, la QVCT (Qualité de vie et conditions de travail) fait partie des enjeux prioritaires portés par la Direction. Cette démarche a été pilotée sur la période 2020-2023 par le plan d'actions QVT qui a porté sur les sujets d'organisation, de santé au travail et de vie au travail. De nombreuses

actions ont été mises en œuvre dans le cadre de ce plan : la négociation de nouveaux accords télétravail, la mise en place de la charte de la déconnexion, le plan de prévention de l'absentéisme ainsi que l'accompagnement des projets professionnels (formation) et des salariés fragilisés (retour longue absence, aménagements de poste, logement, prévention de la désinsertion professionnelle).

En 2023, des actions spécifiques ont été menées pour prévenir l'émergence de troubles musculo-squelettiques (TMS). Une attention particulière a également été menée à l'attention des télétravailleurs. Les fauteuils de bureau ergonomiques des différents sites ont été renouvelés pour partie. À l'issue de cette opération, l'équipe PIM-SE a recensé 150 fauteuils en bon état. Afin de faire profiter les salariés ayant opté pour le télétravail de ce mobilier récupéré, une enquête a été lancée auprès des agents. Ils ont été nombreux à solliciter un fauteuil. 90 fauteuils ont ainsi été distribués en 2023.

> Les classes CQP-GC

Au sein de la Caf de la Seine-Saint-Denis, les formations institutionnelles continuent de jouer un rôle crucial en préparant les agents aux métiers de traitement des dossiers et à l'accueil du public. Parmi ces formations, celle de gestionnaire conseil allocataires demeure essentielle. Ce rôle clé implique d'être l'interlocuteur privilégié des allocataires, en identifiant, gérant et contrôlant l'ensemble des droits dont ils peuvent bénéficier.

Pour exercer ce rôle, les agents doivent obtenir un certificat de qualification professionnelle (CQP). Ce certificat atteste de leur connaissance de la législation et de la réglementation des prestations familiales, ainsi que de leur maîtrise des procédures et des outils informatiques nécessaires pour le traitement des dossiers.

La formation est structurée en trois blocs communs, encadrés par un référentiel national :

- la maîtrise des risques : évaluation de la capacité à gérer des situations professionnelles délicates ;
- la relation avec l'utilisateur : observation des interactions avec les allocataires ;
- la gestion des droits de la Sécurité sociale : vérification de la gestion des droits des allocataires.

Les candidats sont évalués par des épreuves finales devant un jury, axé sur ces thématiques.

• **Bilan 2023 : recrutement et résultats**

En 2023, la Caf a intensifié ses efforts de formation, avec quatre promotions pour la formation de Gestionnaire Conseil Allocataire et trois pour celle de Conseiller Service à l'Usager. Au total, 70 stagiaires ont été recrutés :

- 46 Gestionnaires Conseil Allocataires (GCA) ;
- 24 Conseillers Service à l'Usager (CSU).

Les résultats de cette année ont été prometteurs avec 41 nouveaux diplômés :

- 23 stagiaires du CQP Conseiller Service à l'Usager ;
- 18 stagiaires du CQP Gestionnaire Conseil Allocataires.

ENGAGEMENT 3 : RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

> Enquête mobilité

Début 2023, le RSO a lancé une enquête interne en direction des agents pour connaître leurs habitudes de déplacement pour leurs trajets domicile/travail. Ce questionnaire visait à affiner le diagnostic sur les déplacements domicile/travail des salariés, et à mesurer leurs attentes en matière de mobilité durable. Il a notamment permis la mise en place du forfait mobilités durables.

> Forfait mobilités durables

La Caf et les organisations syndicales s'engagent en faveur des mobilités respectueuses de l'environnement par un accord sur le forfait mobilités durables, entré en vigueur au 1^{er} juillet 2023. Ce dispositif est une incitation financière visant à encourager tous les salariés, quel que soit leur contrat, à choisir un mode de déplacement non polluant pour les trajets domicile/travail. Il permet également de bénéficier d'une aide à l'acquisition d'un vélo mécanique ou électrique. Un webinaire a été proposé à tous les salariés afin d'expliquer le dispositif.

> Audit gestion des déchets

L'entreprise Recygo, qui prend en charge la collecte de nos déchets sur Noisy-le-Grand, a analysé durant l'été à la nature des déchets liés à notre activité sur deux sites : Saint-Denis et Rosny-sous-Bois. Cet audit répondait à la réglementation sur la caractérisation des déchets des entreprises. Il s'agissait de voir quels types et quelles quantités de déchets étaient réellement collectés pour recyclage sur chaque site. À l'issue de l'audit, le PIM-SE a préparé pour 2024 un nouveau système de recyclage pour améliorer la qualité du tri et de la collecte afin de la faire correspondre aux normes exigées.

ENGAGEMENT 4 : INTÉGRER LES ENJEUX RSO DANS LA STRATÉGIE ET LE PROCESSUS ACHAT

Dans le cadre de sa politique d'achat, la Caf intègre des clauses pour valoriser les prestataires qui s'engagent dans des achats durables. Les achats publics durables ou responsables, recouvrent la prise en compte du développement durable ainsi que la responsabilité sociale des acheteurs publics dans la commande publique.

ENGAGEMENT 5 : DÉVELOPPER NOTRE IMPLICATION SOCIÉTALE DANS LES TERRITOIRES

Les organismes de la Sécurité sociale sont invités à créer des synergies entre organismes et acteurs de proximité. En effet, à travers la mobilisation des différentes parties prenantes (allocataires, partenaires, agents, gouvernance), la Caf est en mesure de construire des offres de service adaptées aux besoins du territoire et de favoriser l'émergence de solutions innovantes. Ainsi en 2023, la Caf de la Seine-Saint-Denis a renouvelé ses modalités d'accueil, son projet de service social, ses aides financières individuelles et collectives. Pour ce faire, 8 écoutes client et des focus group ont été menés auprès de différents acteurs.

Avec près de 230 millions d'euros investis sur le territoire, l'ancrage territorial de la Caf s'illustre dans sa capacité à mobiliser les différentes parties prenantes autour d'un développement social et écologique dans le cadre d'une gouvernance ouverte. En complément des aides aux vacances, aux loisirs et à l'aménagement du cadre de vie, la Caf soutient près de 400 gestionnaires au quotidien. Par leurs actions au plus près des habitants, ils contribuent à l'égalité des chances, l'inclusion, et la cohésion sociale. Ils favorisent aussi le pouvoir d'agir des habitants à travers des actions spécifiques.

ZOOM SUR LE DISPOSITIF INNOV'JEUNES



La politique de la Caf en faveur de la jeunesse prévoit le déploiement d'une offre spécifique à destination des 12-25 ans sur le champ des temps libres. Des fonds ont été mobilisés en complément des prestations de service afin de favoriser l'engagement et la participation des jeunes.

> Des projets portés par et pour les jeunes

Le dispositif Innov'jeunes vise à soutenir la mise en œuvre de projets collectifs qui favoriseront l'autonomie et la prise de responsabilité des jeunes. Dès leur élaboration, les projets contribuent à leur épanouissement et à leur intégration dans la société. En valorisant ainsi leurs initiatives, la Caf souhaite permettre aux jeunes d'être acteurs de leurs projets, de leur territoire et de leur vie.

> Jurys de sélection

À la suite de l'appel à projets lancé début 2023, des jurys de sélection se sont tenus en juin pour permettre aux différents groupes de présenter leurs actions, s'inscrivant dans des thèmes variés : la citoyenneté et la vie locale, l'humanitaire et la solidarité, les sciences et techniques, la culture, le numérique, les sports, les loisirs et ou encore, les vacances.

30 agents ont participé aux jurys de sélection, ouverts aux Conseillers techniques en action sociale ou en projets territoriaux ainsi qu'aux différents services du développement territorial et des interventions.

> 111 projets portés par 1 505 jeunes

459 jeunes ont pu présenter leurs projets devant les jurys ; à l'échéance de la présentation, chaque équipe s'est vue remettre un kit élaboré avec le Salon du livre et de la presse jeunesse pour prolonger leurs moments créatifs, composé de trois livres documentaires, une pochette à feutres Posca et un carnet à dessin illustré, de quoi valoriser l'engagement et la prise d'initiative de ce public.

Sur les 111 projets, 97 ont fait l'objet d'un avis favorable pour l'attribution d'une subvention de financement.

97 projets retenus pour une enveloppe globale de 439 400 €.

Garantir le respect de nos engagements de service pour les activités mutualisées

LE CDR, LE DÉMÉNAGEMENT ET LES PROJETS ACCOMPAGNÉS EN 2023

Les équipes de Conseillers du CDR Île-de-France accompagnent les référents métiers des 8 Caisses d'allocations familiales de la région :

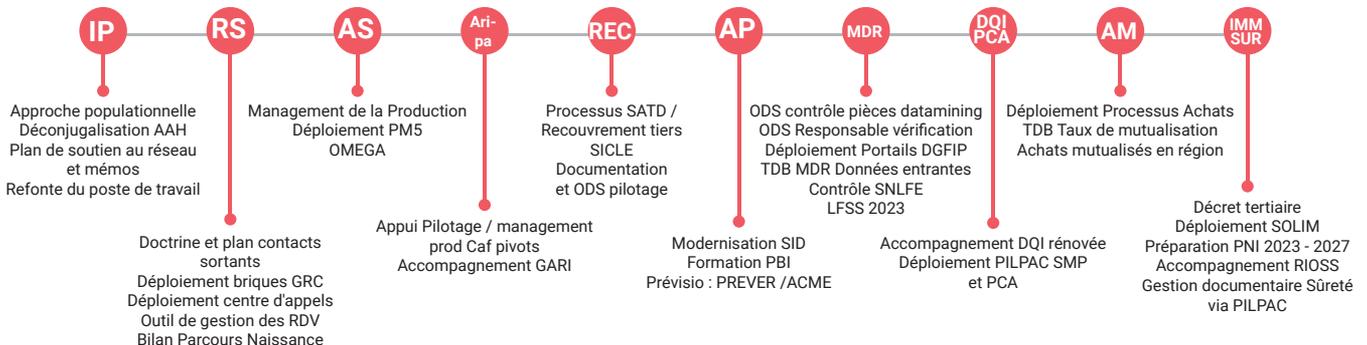
- En apportant une assistance et un appui de proximité dans le déploiement des projets et applicatifs nationaux ;
- En assurant une animation de la vie régionale sur les domaines d'intervention (production, action sociale, maîtrise des risques, supports...);
- En accompagnant et en conseillant les Caf dans l'amélioration de leur performance.

Le Centre de ressources Île-de-France a emménagé dans ses nouveaux locaux le 23 janvier 2023. Ces locaux sont situés dans le bâtiment « Jaurès » de la Caf de Paris dans le 19^e arrondissement. Les nouveaux locaux du CDR se composent d'espaces collaboratifs organisés en flex-office, des salles dédiées aux séances de créativité, formations et ateliers ainsi qu'un espace de convivialité.

Chiffres clés :

- 7,7 / 10 de satisfaction globale des Caf clientes
- 17 offres de service prises en charge
- 89 animations régionales
- 574 Saxo dont 97,38% traités en moins de 21 jours
- 97% des actions feuille de route réalisées

> Actions phares de la feuille de route 2023 :



CHAPITRE 7 > GARANTIR LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE POUR LES ACTIVITÉS MUTUALISÉES

> Le SNGE

Le centre éditique de la Caf de la Seine-Saint-Denis prend en charge la production des courriers des 101 Caf non éligibles à la mutualisation interbranche.

Évolution du processus de production

Le processus de production a été migré au 1^{er} semestre sur un nouveau socle technique permettant de sécuriser sa production et d'élargir son offre de service.

Les courriers générés sur des applications vieillissantes (ex. : bulletins de salaires) ont ainsi pu bénéficier des dernières évolutions permettant d'en sécuriser la production, comme sur les courriers les plus récents. Il s'agit de pouvoir garantir le contenu du pli (qui doit contenir toutes les feuilles du courrier et pas celles du destinataire suivant) ainsi que la totalité des plis (y compris ceux qui ont pu être endommagés par les machines de mise sous plis et réédités).

Ce nouveau socle technique (WT) permet de compenser la perte d'activité liée à la mutualisation interbranche en proposant de nouveaux services à valeurs ajoutées : dans un 1^{er} temps la dématérialisation des Plis Non Distribuables (PND) puis la production des recommandés qui permettront aux 101 Caf de réaliser des gains de temps de travail.

Expérimentation de la dématérialisation des Plis Non Distribuables (PND)

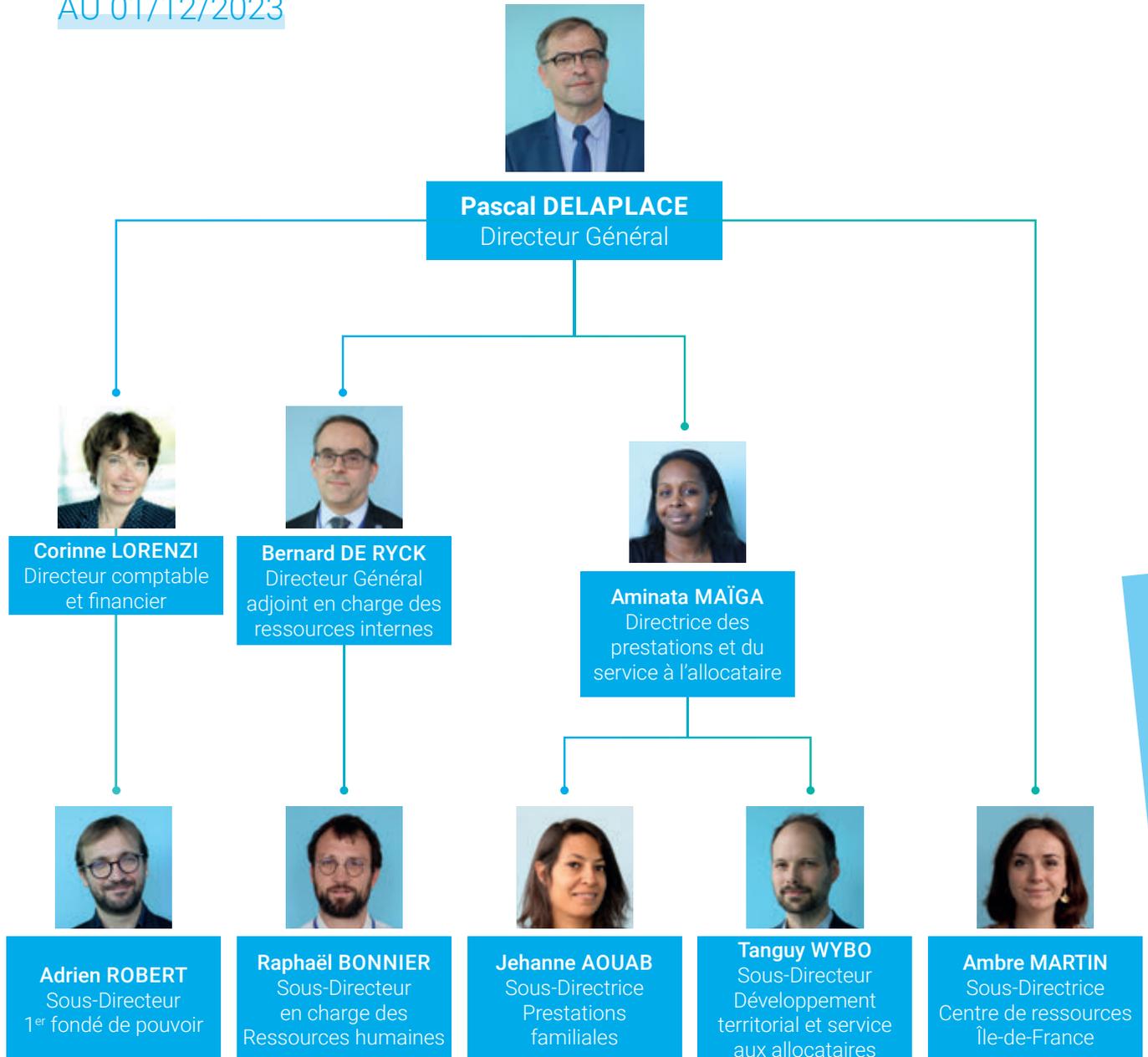
Co-réalisation d'une expérimentation avec le centre éditique et le service Prestation de la Caf de la Seine-Saint-Denis permettant de dématérialiser le retour des PND afin de faciliter leur traitement et de détecter en amont les risques de fraudes. Réalisée à compter d'avril 2023, cette expérimentation sera généralisée aux 101 Caf à compter de juin 2024.



Le SNGE

Organigramme de Direction

AU 01/12/2023



Le Conseil d'administration

LES FAITS MARQUANTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les 3 et 4 octobre 2023, les membres du Conseil d'administration de la Caf de la Seine-Saint-Denis se sont réunis dans la Somme pour les journées d'études du Conseil d'administration en présence d'une partie de l'équipe de Direction. Au total 25 personnes dont 18 administrateurs et 7 administratifs ont participé à ces journées d'études.

Après un premier temps dédié aux enjeux de la COG et du CPOG animé par la Présidente Marinette Soler- Kerrien et le Directeur Général Pascal Delaplace avec un zoom sur l'accès aux droits et la relation de service, la Caf de la Somme est intervenue pour présenter ses dispositifs locaux de soutien aux politiques d'insertion, d'accompagnement des familles fragilisées et des professionnels de la petite enfance.

Riches en informations et en échanges, les travaux se sont poursuivis avec une présentation des moyens du CPOG et des échanges autour des budgets et de la stratégie immobilière et de la saturation des effectifs.

La seconde journée a porté sur les sujets d'action sociale et de versements à bon droit des prestations. Au cours de la matinée, les administrateurs ont travaillé sur les nouvelles orientations d'action sociale, sur la base des propositions émises par les équipes et focus group allocataires et partenaires, en vue de la mise à jour de nos règlements intérieurs des aides financières individuelles et collectives. L'après-midi a été consacrée à des échanges autour des sujets d'amélioration de la qualité de la liquidation et de lutte contre la fraude.



Les journées d'étude du Conseil d'administration.



ZOOM 2023

27 mars : Participation au Service Public de la Petite Enfance (SPPE) à Saint-Denis.

19 avril : La signature publique des CTG.

12 juin : Installation du Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF), une nouvelle instance partenariale de pilotage en matière de modes d'accueil du jeune enfant et de soutien à la parentalité : la Caf en assure le secrétariat général, elle organise l'instance et en suit les travaux avec l'appui du pôle innovation petite enfance et parentalité. L'accueil du jeune enfant, un enjeu majeur en Seine-Saint-Denis.

23 et 24 novembre : Conférence annuelle des présidents à Tours.

29 novembre : Inauguration du Salon du livre en présence de la Direction, de la Présidente et des administrateurs à Montreuil.

12 décembre : Remise officielle des "Boîtes à magie littéraire" à l'école élémentaire Jean Renoir située à Noisy-le-Sec, en présence, pour la Caf, de Xavier Hébert, Président de la CAS, Pascal Delaplace, Directeur Général, et Aminata Maïga, Directrice des prestations et de l'action sociale.

Au cours de l'année, la Présidente a représenté la Caf de la Seine-Saint-Denis sur le département à plusieurs cérémonies d'inaugurations de crèches subventionnées.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2023

Nommé par arrêté du préfet de région pour une durée de 4 ans.
L'instance règle par ses délibérations, les affaires de l'organisme.



PRÉSIDENTE :
Marinette
SOLER-KERRIEN
(CFDT)



1^{ER} VICE-PRÉSIDENT :
Pierre GARNIER
(CPME)



2^E VICE-PRÉSIDENT :
Thierry BENEFICE
(CGT)



3^E VICE-PRÉSIDENT :
Stéphane LEVEQUE
(U2P)

GROUPES	TITULAIRES	SUPLÉANTS
Collège des salariés		
CFDT	SOLER-KERRIEN Marinette (Présidente)	DIALLO Mouhamadou
	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	Non désigné
CPME	GARNIER Pierre (1 ^{er} Vice-Président)	MELLA Philippe
	ZAIER Haykail	REDELSPERGER Magali
	POURRE Bruno	Non désigné
U2P	MOSSOT John	YOUSFI Hocine
	LEVEQUE Stéphane (3 ^e Vice-Président)	LEMOINE Jean-Maurice
FNAE	COUPEAU Bérangère démission (arrêté du 14/12/2023)	
Représentants des associations familiales		
UDAF	BERNARDELLI Stéphane	BRIKH Zahia TOURE Yakalé
	THIAM Mariam	
	BILLARD Sylvie	
	SIDIBE Salimata	
Personnes qualifiées		
Personnes qualifiées	BERTHELOT Bruno	
	DE BODMAN Florent	
	MARTEL Sabrina	
	FAGEL Myriam	
Représentants du personnel avec voix consultative		
CFDT	Jean GOEURY (collège cadres)	Valérie BUSSON
CFDT	Asma MHOUMADI (collège employés)	Noura OUSAHLA
FO	Barbara PUYO (collège employés)	Jocelyne FAVORINUS

LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2023, le Conseil d'administration s'est réuni 6 fois. 32 délibérations ont été prises dont 24 décisions et 8 prises d'actes.

Dans le domaine administratif

> 31 MARS

Adoption de la mise à jour du règlement intérieur concernant la Commission des pénalités et présentation des nouvelles modalités de traitement.

Programmation des journées d'étude du Conseil d'administration.

> 26 MAI

Présentation du Rapport d'activité de la médiation administrative 2022 de la Caf de la Seine-Saint-Denis.

> 23 JUIN

Présentation du Rapport d'activité 2022 de la Caf de la Seine-Saint-Denis.

> 27 OCTOBRE

Désignation de M. Thierry Bénéfice à la CAS en remplacement de M. Ndiaye pour le groupe CGT.

> 17 NOVEMBRE

Point d'information sur le futur CPOG avant transmission à la Cnaf.

Calendrier prévisionnel des séances du Conseil d'administration et des Commissions pour l'année 2024.

> 15 DÉCEMBRE

Suite de la réunion exceptionnelle des membres de la CRA : modification du règlement intérieur concernant les attributions de la CRA (Maj de l'article 8.4).

Désignation des membres de la CRA 2024.

Dans le domaine de la politique d'action sociale

> 31 MARS

Aides aux vacances : mobilisation des fonds locaux pour l'aide au transport.

> 23 JUIN

Règlement intérieur des aides financières aux familles et aux partenaires : mobilisation d'un prestataire.

Le Pass'sports-loisirs – Actualisation du guide des aides financières aux familles et campagne 2023.

BAFA : actualisation du guide des aides financières aux familles et campagne 2023.

> 27 OCTOBRE

Présentation budgétaire Budget initial d'Action Sociale.

> 17 NOVEMBRE

Déconjugalisation AAH.

Aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales.

> 15 DÉCEMBRE

Actualisation de la Dotation de l'Action Sociale 2023 - 2027.

Campagne vacances : bilan 2023 et perspectives 2024.

Aides financières individuelles - revalorisation du QF plafond au 1^{er} janvier 2024.

Prolongation du guide des Aides Financières aux Familles 2021 - 2023.

Prolongation du guide des Aides Financières aux Partenaires 2023.

Convention territoriale globale (CTG) : bilan 2023 et perspectives 2024-2027.

Dans le domaine financier et comptable

> 26 MAI

Présentation des comptes de la Caf 2022 et affectation au compte de résultat de la gestion SF.

Dotation spécifique logement au Comité social et économique.

> 23 JUIN

Bilan CRA 2022.

> 27 OCTOBRE

Budget Commun de Gestion 2023.

Propositions sur le seuil de saisine de la CRA.

> 15 DÉCEMBRE

Budget Commun de Gestion 2024.

Dans le domaine des marchés et travaux

> 23 JUIN

Vente de l'immeuble Wallenberg à Noisy-le-Grand.

> 27 OCTOBRE

Adhésion à une convention constitutive de groupement de commandes coordonnée par la Caf de la Seine-Saint-Denis pour une prestation d'envoi de courriers en recommandé avec suivi de l'accusé de réception de façon dématérialisée destinée à trois Caf d'Ile-de-France (93-78 et 95).

> 15 DÉCEMBRE

Information du Conseil d'administration sur l'exécution des marchés soldés et des marchés en cours d'exécution au 1^{er} novembre 2023, en application de l'article 21 de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de sécurité sociale.

LES COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les administrateurs exercent leurs mandats au sein de 5 commissions :

Les commissions obligatoires

LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

Son président : Olivier MAY (MEDEF)

Son vice-président : Patrick PETILAIRE (CGT/FO)

La commission s'est réunie à 10 reprises au cours de l'année pour examiner 520 dossiers. Une réunion exceptionnelle s'est tenue le 24 novembre pour examiner le seuil de saisine de la CRA. Le règlement intérieur en a été modifié afin de permettre aux administrateurs de se concentrer sur les dossiers les plus complexes.

On note une forte augmentation du nombre de dossiers présentés en remises de dettes : 6 813 cas en 2022 contre 4 219 cas en 2021 soit une augmentation de 61 %.

LA COMMISSION DES MARCHÉS

Son président : Pierre GARNIER (CPME),

Son vice-président : Stéphane LEVEQUE (U2P)

La commission s'est réunie 2 fois au cours de l'année pour examiner 2 marchés : un marché de maintenance d'installation de chauffage, ventilation, climatisation et réseau d'évacuation (CVM), et un marché concernant une prestation de service de santé au travail pour les salariés de la Caf.

LA COMMISSION DES PÉNALITÉS

Son président : Eric DROT- Président (CFE-CGC),

Son vice-président : Pierre GARNIER (CPME)

La commission s'est réunie 10 fois pour étudier et analyser le montant des pénalités pour fraudes en tenant compte de la situation des allocataires concernés.

Les commissions facultatives

LA COMMISSION D'ACTION SOCIALE

Son président : Xavier HEBERT (CFDT)

Sa vice-présidente : Mariam THIAM (UDAF)

La Cas s'est réunie 8 fois au cours de l'année, a émis 7 avis en direction du Conseil.

La Cas a examiné les dossiers des porteurs de projets qui ont pour ambition de développer des services aux familles en matière de petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale. Les administrateurs ont également actualisé la politique des aides aux temps libres en actualisant la politique vacances et définissant de nouvelles modalités de recours aux Pass'Sports Loisirs.

LA COMMISSION D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Sa présidente : Sylvie BILLARD - Présidente (UDAF)

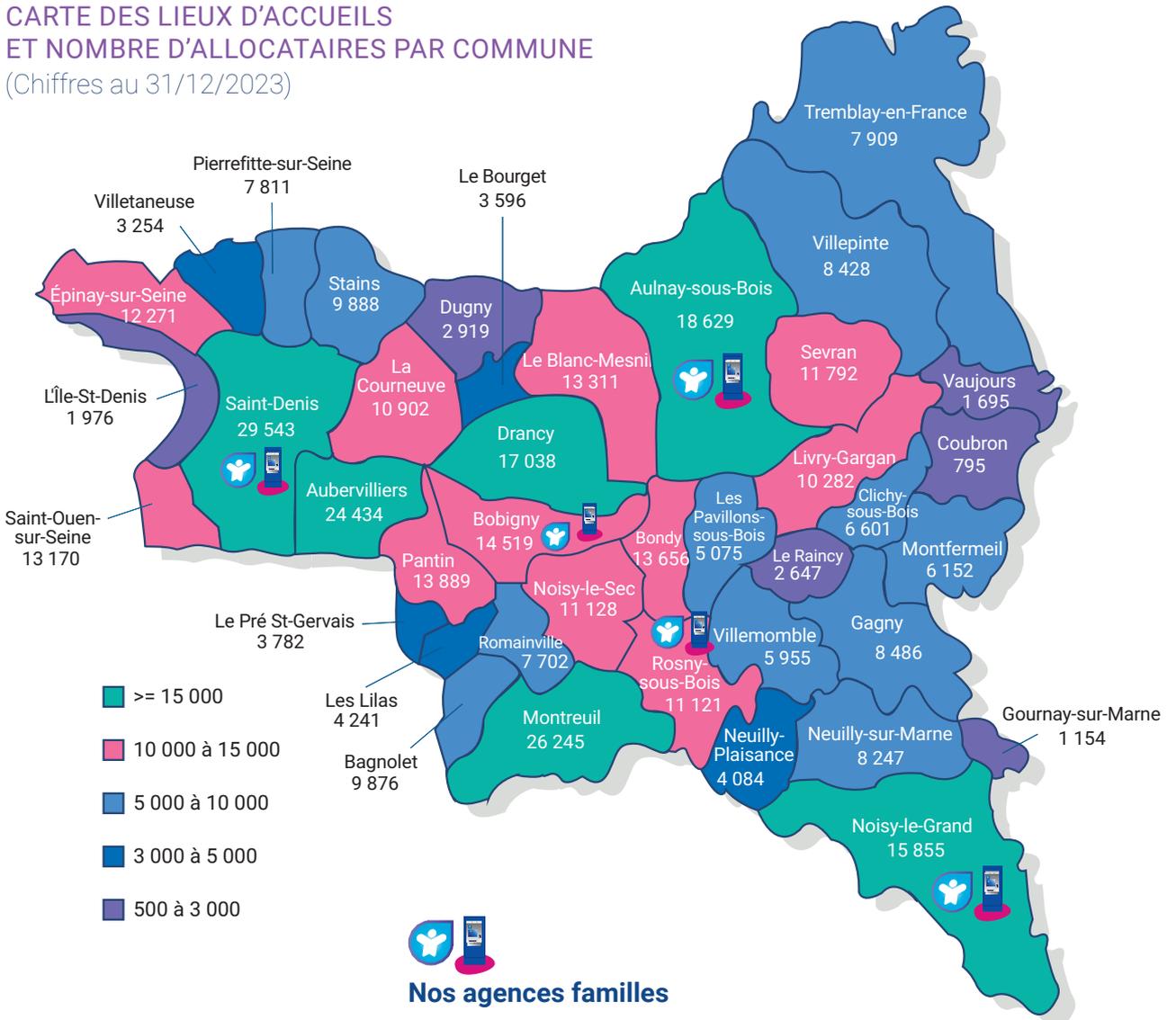
Son vice-président : François-le-MOUEL- Vice-Président (CFTC)

La commission a tenu 2 séances et rendu 3 avis au Conseil d'administration au cours de l'année pour examiner le budget commun de gestion initial 2023 et 2024 et un groupement de commande pour une prestation d'envoi de courriers en recommandé de façon dématérialisée destinée à trois Caf d'Ile-de-France (93-78 et 95).



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

(Chiffres au 31/12/2023)



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



in caf-de-la-seine-saint-denis
f @caf931
X @caf93_actus