

Rapport annuel d'activités

2024



ÉDITORIAL

L'année 2024, deuxième exercice de la Convention d'objectifs et de gestion (cog) 2023-2027, a constitué pour la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne une étape essentielle, marquée par l'élaboration collective de son contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (cpog) 2023-2027.

Ce document stratégique traduit, à l'échelle locale, les grandes orientations de la cog : offrir des services attentionnés à chaque moment de la vie ; garantir un accès efficace au juste droit tout en modernisant le modèle de délivrance des prestations ; et mobiliser l'ensemble des leviers de performance pour accompagner les transformations de la branche Famille.

Dans un contexte socio-économique toujours fragile, la Caf du Val-de-Marne s'est attachée à maintenir, jour après jour, un haut niveau de qualité de service de proximité au bénéfice de toutes les familles du département, en portant une attention particulière aux plus vulnérables. En 2024, elle a ainsi versé 2,13 milliards d'euros à plus de 293 000 allocataires et à son réseau de partenaires : 1,88 milliard d'euros au titre des prestations légales et 212,3 millions d'euros d'aides d'action sociale, finançant des initiatives innovantes et inclusives en faveur de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse, du logement, de la vie sociale, de l'inclusion des personnes en situation de handicap, de la lutte contre les discriminations et de la promotion des valeurs républicaines.

Notre engagement s'est notamment illustré à travers une politique d'innovation de notre offre de service avec l'organisation, en avril 2024, de deux journées d'accès aux droits à Boissy-Saint-Léger, en partenariat avec la municipalité. Cette action « d'aller-vers », combinant ateliers numériques et rendez-vous personnalisés avec nos professionnels, marque une étape importante de notre stratégie de lutte contre le non-recours. Elle sera progressivement déployée sur l'ensemble du territoire val-de-marnais pour renforcer encore notre proximité avec les publics.

Ce rapport d'activité reflète l'investissement constant et le sens du service public des équipes de la Caf du Val-de-Marne, pleinement mobilisées pour défendre les valeurs de solidarité et d'équité qui fondent notre mission de service public. Il s'inscrit dans une année de transition préparant la réforme majeure de 2025, avec la mise en œuvre de la solidarité à la source pour les bénéficiaires du rsa et de la prime d'activité. Pour conclure ces quelques mots, je tiens ici à saluer tout le professionnalisme des salariés de la Caf du Val-de-Marne ainsi que le soutien constant des administrateurs du conseil d'administration dans la conduite de notre politique familiale et solidaire au service de toutes les familles du département du Val-de-Marne.



Je vous souhaite une excellente lecture de ce rapport d'activités qui vous donnera une vision concrète de l'activité au quotidien de la caisse d'allocations familiales.

Robert Ligier
Directeur

SOMMAIRE

03-05

Le contexte socio-économique et social

06-11

Les instances de pilotage

12-15

L'année 2024 en chiffres

16-17

L'offre d'accueil départemental

18-23

L'accompagnement social et familial

24-33

La performance de gestion

Le contexte socio-économique

Après la diminution historique enregistrée en 2021, tant sur le plan départemental que national, et la légère progression qu'elle a connue au cours des deux années suivantes (+ 0,7 % en 2022 et + 0,02 % en 2023), la population allocataire du Val-de-Marne renoue en 2024 avec une augmentation plus de trois fois supérieure à celle enregistrée au niveau national (+ 0,43 %).

Une croissance nuancée

La progression observée en 2024 résulte principalement :

- de l'augmentation du nombre de bénéficiaires de liées au handicap (aah : +3,2 %, aeeh : +10,2 %),
- de la hausse des bénéficiaires de la prime d'activité (+5,5 %), parallèlement à une nouvelle baisse du rsa (-0,3 %), qui poursuit sa tendance à la diminution amorcée depuis 2021,
- et d'une progression du nombre de bénéficiaires d'aides au logement (+0,7 %), portée par l'allocation de logement sociale (+3,8 %).

En revanche, le nombre d'allocataires percevant au moins une prestation liée à la petite enfance continue de baisser (-3,2 % pour la Paje, -0,4 % pour l'ensemble des prestations enfance), en lien avec la diminution tendancielle des naissances dans le département.

Concernant la précarité, le nombre d'allocataires à bas revenus augmente de 1,4 % en 2024, atteignant 100 823 personnes, soit un niveau inférieur aux pics observés pendant la crise sanitaire. Le seuil de bas revenus est fixé par l'Insee à 1 307 € par unité de consommation en 2024.

Enfin, le nombre d'allocataires dont les ressources dépendent à 50 % ou plus des prestations versées par la Caf progresse légèrement (+0,9 %), pour atteindre 67 152 personnes. Parmi eux, 42 401 dépendent exclusivement des prestations, un chiffre stable par rapport à 2023.



293 825



Allocataires au 31/12/2024
(+1,55%)

*Le seuil des bas revenus de référence, qui constitue un indicateur de pauvreté monétaire et intègre dans son calcul les prestations versées par la Caf, est établi par l'Insee à 60 % du revenu disponible.

La cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (Ctrad)

En 2024, la Ctrad a réalisé, ou co-réalisé, 17 publications qui ont permis de dégager de grandes tendances relatives à l'évolution des prestations légales, aux caractéristiques des foyers qui en bénéficient et aux effets des changements réglementaires.

1

Etude multipartenariale, (Apur, rectorats, Insee et Ctrad), sur l'évolution des migrations résidentielles dans la métropole du Grand Paris à la suite de la crise sanitaire.

4

Bulletins d'information (prestations légales, rsa, prime d'activité, modes d'accueil du jeune enfant)

3

Portraits sociaux (d'une Caf de la région, participé à celui d'une autre Caf, et produit un portrait social régional).

1

Etude interbranche, pilotée par l'Urssaf et consacrée au suivi des travailleurs indépendants couverts par la Sécurité sociale en Île-de-France.

6

Diagnostics socio-territoriaux demandé par une direction d'action sociale, en vue de renouvellement de conventions territoriales globales.

1

Recueil de données, consacré à la pauvreté et à la précarité des allocataires franciliens.

1

Dossier d'étude, consacré aux effets de l'intervention sociale de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.

Les publications de la Ctrad peuvent être consultées sur son site internet <https://ctrad-caf-idf.fr/>.

Les partenariats externes

Cette année la Ctrad a renforcé ses partenariats avec différents acteurs de l'observation socio-économique en Île-de-France, parmi lesquels les branches de la Sécurité sociale, les conseils départementaux, le Cries, l'Insee, l'ARS, la Drihl, l'Apur et les rectorats franciliens. Ces collaborations aboutiront à de nouvelles publications et outils en 2025.



Un appui technique et d'ingénierie continu auprès des Caf d'Ile-de-France

Dans le cadre du pôle régional d'observation socio-économique (Prose Île-de-France), la Ctrad a organisé trois séminaires et deux ateliers thématiques, au cours de l'année 2024, notamment autour des portraits sociaux des Caf franciliennes. Elle a également proposé deux formations à la programmation Python et un atelier sur la datavisualisation, tout en poursuivant son appui aux Caf de la région, à travers l'accompagnement des enquêtes par questionnaire et la cartographie thématique.

Observation socio-économique de la branche famille renforcée

2024 fut aussi une année de contribution aux groupes de travail nationaux de la Branche Famille (cartographie, nouveaux outils du système d'information, déploiement de Sphinx), en animant notamment un atelier sur la conception d'enquêtes et en produisant des fiches techniques. Elle a également co-piloté, avec le Prose Nouvelle-Aquitaine et la Dser de la Cnaf, le développement d'un outil de semi-automatisation des diagnostics territoriaux, dont la livraison est prévue en 2025.



Les instances de pilotage

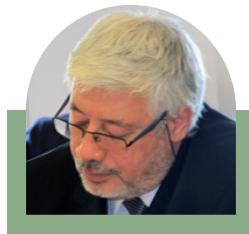
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Président
M. Aurélien Julien
(cpme)



1^{er} Vice-président
M. Moulay Tahiri
(cgt)



2^{ème} Vice-président
M. Pascal Brand
(cftc)



3^{ème} Vice-présidente
Mme Patricia Grappe
(u2p)

Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux	
CGT	
M. Moulay Tahiri	Mme Sylvie Fouda
Mme Sabrina Bessa	M. Carmelo Visconti
CGT-FO	
Mme Delphine Bouana	M. Pascal Ighemat
Mme Christine Fontaine	Mme Lysiane Louis
CFTC	
M. Pascal Brand	Mme Monique Dispagne
CFE-CGC	
M. Valério Agostinho	
Représentants des employeurs	
MEDEF	
Mme Pascale Place	Mme Sylvaine Ambron-Commaille
CPME	
M. Aurélien Julien	
Mme Séverine Giron	
U2P	
M. Ludovic Grimont	

Titulaires	Suppléants
Représentants des Travailleurs Indépendants	
U2P	
Mme Patricia Grappe	
CPME	
	Mme Nathalie Fraboulet
FNAE	
Mme Wumba Mayemba	
Autres Représentants (UNAF/UDAF)	
Mme Sophie Duboudin	Mme Solène Souweine
M. Xavier Chemla	M. Eric Chataignier
Mme Hélène Lapeyre	Mme Koata Cissé
Mme Anne-Valérie Thob ¹	
Personnes Qualifiées	
M. Jean-Marc Mormeck	
M. Roland Ludger Boulogne	
M. Geoffroy Fougeray	
Mme Nadine Hourmant	
Personnes Qualifiées	
Collège « employés »	
Mme Anne-Marie Ramos (fo)	Mme Rachida Bektache (fo)
Mme Patricia Cazeaux (fo)	

¹ Nomination en tant que titulaire le 17 juin 2024.

Les commissions du CONSEIL D'ADMINISTRATION

TROIS COMMISSIONS OBLIGATOIRES

La commission de recours amiable

En 2024, elle a examiné 5 705 dossiers, principalement des demandes de remise de dette (5 683 dossiers : 2 396 accords totaux, 2 323 accords partiels et 964 rejets).

Elle a également étudié 22 contestations de droits, dont 19 rejets.

La commission s'est réunie onze fois au cours de l'année.

La commission des pénalités

En 2024, elle a examiné 148 dossiers (46 dossiers individuels et 102 dossiers de trois MAS). Elle a confirmé la pénalité dans 104 cas, et l'a augmentée dans 44 cas. Aucune réduction ni annulation n'a été prononcée.

La commission s'est réunie cinq fois pour apprécier la responsabilité des personnes concernées et donner un avis au directeur sur les recours liés aux décisions en matière de fraude.

La commission des marchés

Elle intervient pour les marchés dépassant les seuils européens (5,538 M€ HT pour les travaux et 143 000 € HT pour les fournitures, services et prestations intellectuelles).

En 2024, elle s'est réunie à deux reprises pour statuer sur :

- le marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sécurité (incendie, intrusion, agression, vidéosurveillance),
- le marché de réalisation de diagnostics de non-décence des logements.

TROIS COMMISSIONS FACULTATIVES

La commission d'action sociale

Elle fixe la politique d'action sociale de la Caf, valide le règlement intérieur et le budget associés, et attribue les aides financières ainsi que les agréments aux partenaires locaux.

Elle s'est réunie neuf fois en 2024.

La commission d'administration générale budgétaire

Elle traite des questions de gestion administrative de l'organisme : organisation, systèmes d'information et budget unique de gestion.

La commission s'est réunie deux fois en 2024.

La commission d'examen des comptes

Elle analyse le rapport de validation des comptes établi par l'agent comptable national et propose au conseil d'administration leur approbation.

En 2024, la commission s'est réunie le 24 mai pour examiner et proposer l'approbation des comptes 2023.

Les principales décisions du conseil d'administration et les points d'information portés devant le conseil d'administration.

Séance du 07 février 2024

- Démission de madame Hamdaoui de son mandat d'administrateur au sein du conseil d'administration de la caisse d'allocations du Val-de-Marne.
- Présentation du projet de contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2023-2027.
- Vote du conseil d'administration sur le cpog 2023-2027 et délégation au président aux fins de signature du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2023-2027.
- Présentation du schéma directeur général ou plan local d'actions et de développement 2023-2027.

Séance du 26 mars 2024

- Information sur le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion de la Caf du Val-de-Marne 2023-2027.
- Proposition de mise à jour du règlement d'action sociale « aides aux familles ».
- Proposition d'agrément de madame Anne Gadbin - en tant que 2ème fondée de pouvoir.
- Désignation de la représentation extérieure pour le remplacement pour 2025 de monsieur Chemla au conseil d'administration de l'Oph Nogent Habitat Paris Est Marne et Bois.
- Présentation du schéma directeur de la cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (Ctrad).
- Point de situation concernant la cession du site de Vallery.
- Point sur le dispositif d'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales (avvc).
- Point sur les engagements de service.

Séance décentralisée du 25 juin 2024

- Proposition d'agrément de madame Anne Gamal en tant que 1ère fondée de pouvoir.

- Désignation de la représentation extérieure pour le remplacement pour 2025 de monsieur Chemla au conseil d'administration de l'Oph Nogent Habitat Paris Est Marne et Bois.
- Désignation de la représentation extérieure pour la commission communale de transparence des attributions de logements de la ville de Gentilly.
- Désignation au sein du conseil d'administration pour le remplacement de madame Hamdaoui à la commission d'action sociale.
- Approbation des comptes 2023 et affectation du résultat d'action sociale.
- Proposition de mise à jour du règlement d'action sociale "aides aux partenaires".
- Schéma départemental des services aux familles 2024 - 2027. Présentation du contexte et de l'historique et présentation du bilan et du futur schéma départemental des services aux familles par monsieur Guillaudeux du cabinet conseil TMO.
- Présentation du bilan de contrôle interne 2023.
- Présentation du bilan des marchés 2023.
- Point sur l'initiative politique de la commission des pénalités au regard du plan de remboursement personnalisé pour les indus d'origine frauduleuse.
- Présentation des virements de crédits budgétaires intervenus en 2023.

Séance du 24 septembre 2024

- Désignation de madame Valérie Thob en tant que titulaire de l'union nationale des associations familiales (Udaf) et représentante des associations familiales au sein du conseil d'administration de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne. (Arrêté de la mission nationale de contrôle du 17 juin 2024).

- Présentation du projet de budget commun de gestion rectificatif 2024 et du projet de budget rectificatif des services communs Ctrad et Sirev 2024.
- Présentation du projet du budget rectificatif d'action sociale 2024 et des annulations de crédits.
- Point d'information sur l'évolution du montant du net social.
- Retour et bilan sur la mise en œuvre de la première campagne d'informations et d'accès aux droits qui s'est tenue sur la commune de Boissy-Saint-Léger.
- Point d'information sur le projet de transfert du traitement de l'allocation journalière de présence parentale (ajpp) à la Caf de la Nièvre dans le cadre de la mutualisation nationale.
- Information concernant la détection d'une fraude potentielle au niveau de l'allocation logement perçue par certaines maisons d'accueil spécialisées.
- Point de suivi des indicateurs du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2023 – 2027 de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne.
- Point sur les engagements de service.
- Point d'information sur la formation complémentaire en matière d'outils informatiques.
- Formation sûreté pour les administrateurs titulaires et suppléants.

Séance du 26 novembre 2024

- Démission de monsieur Olivier David au 1er novembre 2024.
- Présentation du projet de budget commun de gestion rectificatif numéro 2 de l'exercice 2024.
- Présentation des projets de budget prévisionnel commun de gestion initial et du budget prévisionnel des services communs Ctrad et Sirev pour le prochain exercice 2025.
- Présentation du projet du budget prévisionnel d'action sociale 2025.
- Désignation de la commission de recours amiable à compter de janvier 2025 :

- Renouvellement de la délégation de pouvoirs.
- Renouvellement du secrétariat de la commission.
- Présentation du rapport d'activité 2023.
- Signature d'un avenant de prolongation à la convention de gestion rsa entre le conseil départemental et la caisse d'allocations familiales couvrant le premier semestre 2025.
- Désignation d'un administrateur pour occuper sur le principe de l'alternance la fonction de président et/ou de vice-président au sein de la commission d'action sociale.
- Désignation à la suite de la démission de monsieur David :
 - d'un (e) suppléant (e) pour le collège employeurs, pour la commission de recours amiable,
 - d'un (e) titulaire (e) pour le collège employeurs, pour la commission des marchés,
 - d'un titulaire (e) pour le collège employeurs, pour la commission d'action sociale.
 - d'un (e) titulaire (e) pour le collège employeurs, pour la commission d'administration générale budgétaire et pour occuper sur le principe de l'alternance la fonction de président et/ou de vice-président.
- Point d'information sur la mise en œuvre d'une hypervision unique des plateformes de service IDF 1 et IDF2.
- Présentation du bilan des dérogations sur la non-décence des logements.
- Point de suivi des indicateurs de gestion de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne :
 - point de suivi des indicateurs du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (cpog) 2023-2027.
 - point de suivi sur les engagements de service.

L'équipe de DIRECTION



Robert Ligier
Directeur



Stéphane Corre
Directeur adjoint



Emilie Héricher
Directrice
des ressources et
des relations avec
le ca



Jean-François Hut
Directeur
comptable et
financier



Rémi Gervat
Directeur
des ressources
humaines et des
relations sociales



Jacqueline Polizzi
Directrice
de l'action sociale



Bruno Baranger
Attaché de direction



Anne Gamal
Sous-Directrice
1^{ère} fondée de
pouvoir



Mihaela Crampon
Responsable du
département de
l'offre familiale et
sociale



Alexis Santi
Responsable du
département
OGS et SQP

L'année 2024 EN CHIFFRES

- **Prestation d'accueil du jeune enfant** (paje) : plus de 215 millions d'euros versés (+ 1,6 %) à 37 713 familles bénéficiaires (- 3,2 %) dont :
 - 3 220 bénéficiaires du complément d'activité (- 5,5 %).
 - 11 912 bénéficiaires du complément mode de garde (- 4,0 %).
- **Allocations familiales et complément familial** :
 - Près de 355 millions d'euros versés.
 - 311 387 enfants couverts par le versement des prestations légales (- 0,45 %).
- **Allocation de rentrée scolaire** : près de 47,5 millions d'euros (+ 4,6 %) versés à 61 841 familles (- 0,4 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans.
- **Aides au logement** : 380, 2 millions d'euros versés (+ 4,8 %) à 125 957 bénéficiaires (+ 0,2 %) dont :
 - 68 660 bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement / apl (- 0,3 %).
 - 42 042 bénéficiaires de l'allocation logement à caractère social / als (+ 3,8 %).
 - 15 255 bénéficiaires de l'allocation logement à caractère familial / alf (- 2,4 %).
- **Rsa** : 305,8 millions d'euros versés (+ 1,4 %) à 45 745 bénéficiaires (- 0,3 %), dont 3 997 perçoivent une majoration pour parent isolé (- 3,6 %).
- **Prime d'activité** : 207,5 millions d'euros versés (+ 2,5 %) à 84 930 bénéficiaires (+ 5,5 %), pour un montant mensuel moyen de 206 euros par foyer.
- **Handicap** :
 - 219, 7 millions d'euros versés au titre de l'aah et du complément aah (+ 9,8 %).
 - 20 833 bénéficiaires de l'aah (+ 3,2 %).
 - 47 millions d'euros versés au titre de l'aeeh (+ 7,6 %).
 - 11 728 bénéficiaires de l'aeeh (+ 10,2 %).

Dépenses

	2024	% structure	2023	% structure	% évolution
Prestations	1 879 665 803,00	88,18 %	1 798 496 918,00	88,40 %	4,51 %
Action sociale	212 328 091,00	9,96 %	195 600 595,00	9,61 %	8,55 %
Gestion	39 741 258,00	1,86 %	40 305 241,00	1,98 %	- 1,40 %
TOTAL	2 131 735 152, 00	100 %	2 034 402 754,00	100 %	4,78 %

Évolution du nombre de bénéficiaires et des montants annuels versés par prestation au 31/12/2024

	Nombre de familles			Montants en euros			
	2023	2024	Evolution 2023/2024	2023	2024	Evolution 2023/2024	
Naissance jeune enfant (paje)							
Prime naissance ou adoption	869	851	-2,07%	11 753 658	12 119 609	3,11%	
Allocation de base	30 008	29 206	-2,7%	64 944 316	65 821 850	1,35%	
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PreParE) et complément libre choix d'activité	3 408	3 220	-5,5%	16 005 794	15 197 515	-5,05%	
Complément mode de garde	12 413	11 912	-4,0%	119 181 216 122 206 060		2,54%	
	(1)	38 971	37 713	-3,2%	211 884 984 215 345 034	1,63%	
Enfance							
Allocations familiales	AF	106 780	106 201	-0,5%	294 586 747	305 781 783	3,80%
Complément familial et allocations forfaitaires	CF	20 288	20 616	1,6%	60 189 951	63 155 434	4,93%
Allocation de soutien familial recouvrable	ASF	18 661	19 060	2,1%	62 846 467	67 459 800	7,34%
Allocation de rentrée scolaire	ARS	62 059	61 841	-0,4%	45 388 495	47 455 533	4,55%
	(1)	127 836	127 303	-0,4%	463 011 660 483 852 550	4,50%	
Dépendance							
Allocation adultes handicapés	AAH	20 183	20 833	3,2%	194 316 393	213 928 855	10,09%
Complément aah	CAAH	3 840	3 814	-0,7%	5 751 319	5 737 882	-0,23%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	AEEH	10 639	11 728	10,2%	43 621 477	46 945 808	7,62%
Allocation journalière de présence parentale+complément	AJPP	364	444	22,0%	4 988 006	5 891 137	18,11%
Allocation journalière du proche aidant	AJPA	32	28	-12,5%	216 861	287 544	32,59%
		30 531	32 258	5,7%	248 894 056	272 791 226	9,60%
Logement							
Allocation de logement familiale	ALF	15 636	15 255	-2,44%	66 309 661	68 228 224	2,89%
Allocation de logement sociale	ALS	40 505	42 042	3,8%	105 135 342	115 606 838	9,96%
Aide personnalisée au logement	APL	68 899	68 660	-0,3%	191 267 727	196 382 537	2,67%
		125 040	125 957	0,7%	362 712 730	380 217 599	4,83%
Insertion							
Revenu de solidarité active	RSA	45 868	45 745	-0,3%	301 616 697	305 786 139	1,38%
Prime d'activité	PPA	80 479	84 930	5,5%	202 529 277	207 511 318	2,46%
	(1)	117 865	121 600	3,2%	504 145 974	513 297 457	1,82%
Divers							
Allocation différentielle	ADI	7	8		79 708	64 039	-19,66%
Prestations servies hors métropole					135 951	101 730	-25,17%
Alloc forfaitaire en cas décès enfant		202	196		428 688	422 080	-1,54%
Aide aux victimes de violences conjugales	AVVC	NC	53		106 692	541 982	407,99%
					751 039	1 129 831	50,44%

(1) Ensemble des bénéficiaires d'une ou plusieurs composantes de la catégorie de prestations concernées

Source : Systat - Statistique des bénéficiaires de prestations légales (BE007-18) - Rapport de présentation des comptes

L'offre d'accueil DÉPARTEMENTALE

En 2024 la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne a poursuivi sa politique d'accueil en rendez-vous et les actions de promotion des services en ligne sur le Caf.fr, notamment à travers les espaces numériques des 3 sites de Créteil, Champigny-sur-Marne et Orly.



38 815

rendez-vous en
accueil physique

(36 193 en 2023)



23 789

rendez-vous
téléphoniques

(22349 en 2023)



433

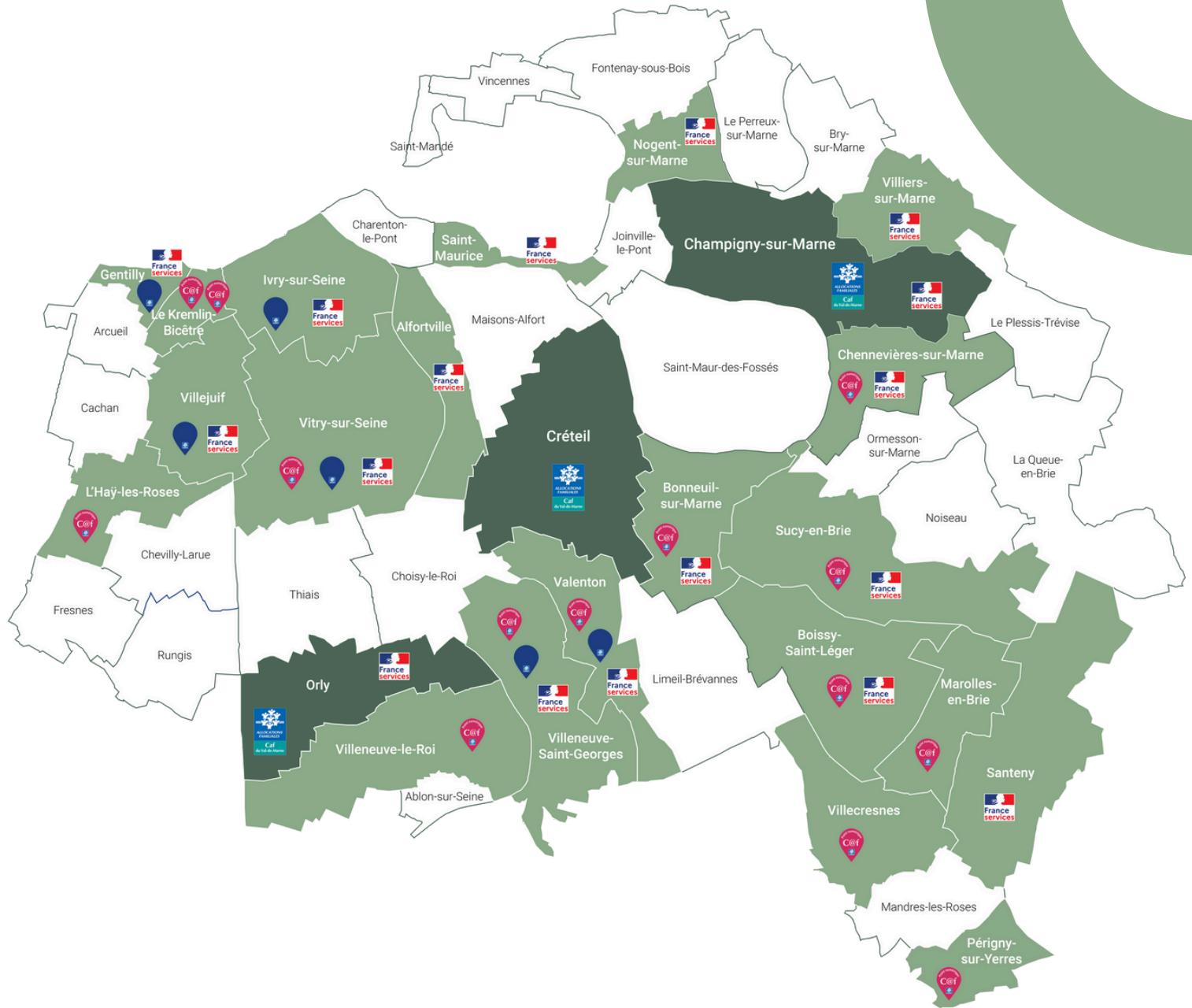
rendez-vous en
visio

(472 en 2023)



Les professionnels d'autres secteurs ont réalisé :

- Contrôleurs : 1 653 rendez-vous (1500 en 2023)
- Médiatrice familiale : 318 rendez-vous (252 en 2023)
- Travailleurs sociaux : 5 341 rendez-vous (5 736 en 2023)



17

structures France Services
dans le Val-de-Marne
au 31/12/2024



Agence
Caf



Point d'accès de
proximité



Point d'accès
numérique



Espace France
Service

En lien avec la préfecture, la Caf du Val-de-Marne participe au déploiement des structures France Services et aux formations des agents, suivant les besoins au fil de l'eau et met à disposition des structures une hotline dédiée.

2 476

appels traités par cette hotline, provenant principalement du relais social de Valenton, de la Msa de Gentilly et de la mairie de Villejuif.

L'offre d'accueil DÉPARTEMENTALE

L'écrivain public

Cette offre de service est dispensée sur les sites de Créteil et Orly par des intervenants de l'association ISM interprétariat, partenaire de la Caf.

Les permanences ont lieu chaque lundi de 9h00 à 12h00 sur le site de Créteil et le 3e mercredi du mois de 9h00 à 12h00 sur le site d'Orly.

Le service en langues des signes (lsf)

Mis en place en 2013 à Créteil, puis en 2016 sur les sites de Champigny-sur-Marne et Orly, l'accueil en lsf, via un dispositif de visio-interprétation, s'effectue sur les trois sites sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00.

Ainsi en 2024, 654 entretiens ont été réalisés contre 840 entretiens en 2023.



+100
langues et
dialectes
proposés

L'accueil audio interprétariat

Ce service permet aux agents recevant des allocataires s'exprimant avec difficulté en français de faire appel à un traducteur par téléphone.

En 2024, 32 rendez-vous ont été réalisés contre 25 rendez-vous en 2023.



2 514
connexion en
2024 < 5 445 en
2023

Les bornes interactives

De nombreux dysfonctionnements et les problèmes de maintenance justifient cette baisse.

- Sur le site de Créteil : **1 106**
- Sur le site de Champigny : **109**
- Sur le site d'Orly : **1 299**

La médiation administrative

“Une écoute renforcée au service des usagers”

La généralisation de la téléprocédure, le 22 novembre 2024, avec un service en ligne intégré à l'espace Mon Compte, marque une avancée majeure pour la médiation administrative, en simplifiant la saisine et les échanges.

En 2024, 468 demandes ont été reçues, dont 370 recevables. Les principales thématiques concernent les aides au logement (41,6 %), le rsa (26,6 %) et les situations de handicap (21,1 %).

L'incompréhension face aux décisions ou aux indus reste le motif le plus fréquent. Cette activité repose sur une collaboration étroite entre les services de la Caf, permettant d'apporter des réponses adaptées et de régulariser les droits lorsque nécessaire.



79

rendez-vous
(22 en 2023)

La permanence cidff

Une permanence hebdomadaire, assurée sur le site de Créteil par une juriste du Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (cidff), propose des entretiens gratuits et confidentiels aux personnes confrontées aux violences conjugales.

Elle offre un accompagnement juridique individualisé, notamment pour la préparation de procédures judiciaires et les démarches d'aide juridictionnelle.



13

points d'accès numériques

Les bornes interactives

L'accès aux services publics, enjeu majeur de cohésion sociale et territoriale, repose aujourd'hui sur la complémentarité des canaux numériques, téléphoniques et physiques.

Dans ce cadre, la politique d'accueil de la Caf du Val-de-Marne place l'accessibilité aux services au cœur de son action, en mobilisant l'ensemble de ces canaux.

Elle poursuit également le déploiement de points d'accès numériques au sein de ses structures partenaires, afin de favoriser l'usage du caf.fr et des services en ligne.

Aider les familles à concilier VIE PROFESSIONNELLE, VIE DE FAMILLE ET VIE SOCIALE

Le taux de couverture départemental de 52 % demeurant inférieur au taux national (58 %), la Caf a ainsi poursuivi un accompagnement de ses partenaires pour accroître l'offre d'accueil du jeune enfant, en maintenant un principe de mixité sociale.



L'accueil du jeune enfant

En 2024, la Caf du Val-de-Marne a poursuivi son engagement en faveur de la qualité, de l'inclusion et du développement de l'accueil du jeune enfant. Plus de 2 millions d'euros ont été mobilisés dans le cadre du Fonds publics et territoires pour accompagner 38 projets innovants, tandis que le niveau d'activité des équipements d'accueil a fortement augmenté grâce à la revalorisation de la prestation de service unique (psu).

Chiffres clés 2024 :

- 101 M€ versés au titre de la prestation de service unique (psu).
- 32 M€ de financements complémentaires (bonus handicap, mixité sociale, territoire, attractivité et journées pédagogiques).
- 164 nouvelles places créées dans le cadre des plans crèches national et local.
- 16 321 places d'accueil collectif psu et 1 380 places en micro-crèches paje.
- 100 % des communes et le conseil départemental couverts par une convention territoriale globale (ctg).
- 1,8 M€ pour soutenir le fonctionnement de 45 relais petite enfance (rpe) et 6 maisons d'assistants maternels.
- 34 rpe investis dans la promotion de l'accueil individuel, la formation continue et l'accompagnement numérique (monenfant.fr – 87 % d'assistants maternels actifs en ligne).
- 66 300 € attribués pour l'installation de nouveaux assistants maternels.

Le soutien à l'accueil du jeune enfant représente 74 % du budget d'action sociale de la Caf du Val-de-Marne.

L'enfance et la jeunesse

- Aux côtés de ses partenaires, la Caf soutient l'accueil et les loisirs des enfants et des jeunes de 4 à 25 ans, pour faciliter l'accès à leur autonomie. À ce titre, elle a engagé près de 22 millions d'euros pour le fonctionnement des accueils de loisirs sans hébergement.
- 3 553 enfants de 4 à 17 ans sont partis en centre de vacances grâce au soutien de la Caf, dans le cadre du dispositif vaCaf.
- La Caf s'implique aussi dans le processus d'insertion sociale et professionnelle des jeunes en versant près de 1,8 millions d'euros, au titre de 122 projets adolescents et jeunes déployés sur le territoire, et en allouant plus de 415 000 euros aux 5 foyers de jeunes travailleurs situés sur le département.



FOCUS

En 2024, la Caf du Val-de-Marne a poursuivi son action en faveur de l'accompagnement des enfants et des jeunes à travers plusieurs dispositifs partenariaux.

Le plan Mercredi est mis en œuvre dans 28 communes, pour un montant total de 990 000 €, la Caf étant signataire des projets éducatifs territoriaux et apportant son appui à leur élaboration.

L'année a également permis de stabiliser le fonctionnement des 10 accueils jeunes agréés, bénéficiaires de la prestation de service jeunes pour un total de 389 000 €, finançant des postes d'animateurs qualifiés.

Le réseau des Promeneurs du Net s'est par ailleurs étendu, comptant désormais 33 animateurs labellisés sur le département.

Enfin, la Caf assure depuis 2021 le pilotage de 4 points d'accueil écoute jeunes, désormais soutenus par une nouvelle prestation de service mise en œuvre en 2024 pour un montant de 357 000 €, conditionnée à la validation d'un projet agréé par la commission d'action sociale.

Faciliter les relations parents-enfants ET SOUTENIR LA FONCTION PARENTALE

La coordination du réseau partenarial et le financement de dispositifs d'aide à l'exercice de la fonction parentale

- **Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement à la parentalité (Reaap)** : 67 projets soutenus, dont 2 nouveaux, pour un montant total de 259 000 €.
- **Médiation familiale** : 755 000 € versés aux 5 associations du département (12 ETP de médiatrices) pour 523 mesures réalisées. Le service interne de la Caf accompagne les familles les plus éloignées de ce dispositif.
- **Espaces de rencontre** : 3 structures soutenues à hauteur de 1,06 M€ (803 000 € en prestation de service et 256 000 € en fonds locaux), pour 5 290 entretiens.
- **Lieux d'accueil enfants-parents (Laep)** : 29 structures financées, pour un total de 196 000 €.
- **Appartements parentalité** : 3 structures soutenues (2 à L'Haÿ-les-Roses et Vitry-sur-Seine gérées par Thalie, 1 par l'Udaf), mises à disposition des familles du département.
- **Parcours maternité** : dispositif partenarial avec la cpam, proposant des webinaires d'information collective à destination des futurs parents.
- **Mesures d'accompagnement protégé** : dispositif expérimental conduit depuis 2021 en lien avec la Cnaf, le conseil départemental, la cour d'appel de Paris, le tribunal judiciaire, la préfecture et l'opérateur en charge du suivi.
- **Soutien aux femmes victimes de violences** : partenariat renforcé avec le cidff, incluant un soutien financier pour le déploiement de postes d'intervenants sociaux en commissariat.
- **Lieux ressources parentalité** : 5 structures soutenues, ainsi qu'un service d'écoute personnalisé et un dispositif de maintien du lien enfants-parents incarcérés.

L'égalité des chances des enfants

- Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (clas) : près de 929 000 € versés au bénéfice de 330 collectifs d'enfants. Trois nouveaux porteurs de projet ont rejoint le dispositif en 2023-2024, et 61 partenaires ont bénéficié pour la première fois d'un financement bonifié.
- Allocation de rentrée scolaire : 45,5 millions d'euros versés à 63 487 familles bénéficiaires (- 0,8 %) ayant des enfants âgés de 6 à 18 ans.

Le renforcement du soutien à l'exercice de la parentalité

- **Soutien aux centres sociaux** : 35 centres agréés et financés au titre de la prestation Animation collective famille, pour un montant de 912 000 €. Les référents familles contribuent au renforcement des actions parentalité menées dans le réseau départemental.
- **Aide aux vacances familiales** : plus de 1,6 M€ alloués pour 2 855 familles. La Caf a soutenu 12 porteurs de projets ayant organisé 30 séjours familiaux sociaux, bénéficiant à 106 familles (dont 63 monoparentales) et 274 enfants.
- **Séparation** : 7 séances “Parents après la séparation”, dont 5 en présentiel, co-animées par la Caf et ses partenaires pour informer et accompagner les parents sur les impacts de la séparation.
- **Animation du réseau parentalité** : partenariat renforcé avec l'apce 94, chargée de l'animation du réseau parentalité afin de développer les liens entre partenaires, soutenir les porteurs de projets et organiser des rencontres départementales.
- **Promeneurs du Net Parentalité** : poursuite du déploiement avec 8 professionnels labellisés depuis 2023, sous la coordination de la Fédération des centres sociaux du Val-de-Marne.

La consolidation du soutien à la parentalité par un accompagnement social ciblé

- **Offre des psychologues** : 125 familles accompagnées, soit 836 personnes reçues (515 en présentiel, 321 en distanciel). 65 % des familles rencontrent plusieurs facteurs de vulnérabilité (séparation, deuil, difficultés familiales, logement, santé, handicap, violences conjugales).
- **Accompagnement des travailleurs sociaux** :
 - **Décès parents/enfants** : 146 interventions (108 accompagnements, 38 informations-conseil).
 - **Handicap** : 174 interventions.
 - **Séparation** : 1124 interventions (731 accompagnements, 393 informations-conseil).
 - **Monoparentalité** : 409 interventions (262 accompagnements, 147 informations-conseil).
- **Médiation familiale** : 276 allocataires reçus en entretien d'information par la médiatrice de la Caf ; 74 situations ont donné lieu à une mesure de médiation.
- **Aide à domicile** : 7 associations soutenues pour un montant total de 3,1 M€, afin d'accompagner les familles confrontées à des difficultés perturbant leur équilibre familial.

Faciliter les relations parents-enfants ET SOUTENIR LA FONCTION PARENTALE

Prévenir les ruptures de droit et favoriser un cadre de vie de qualité

Le maintien des familles vulnérables dans leur logement et le rétablissement de l'aide au logement restent des priorités pour notre service public.

2024 en chiffres

- Mission impayés de loyer : 221 interventions avec offre de service social (148 accompagnements, 73 infos conseil).
- Soutien financier loyer et énergie : 56 376 € versés à 47 familles (35 pour le loyer, 5 pour l'énergie/eau).

Pour lutter contre l'habitat non-décent et favoriser le relogement, la Caf renforce son offre aux allocataires et ses partenariats : association départementale d'information sur l'habitat (Adil), services d'hygiène et de santé, agence régionale de santé (Ars), participation au pôle habitat indigne (Drihl).

- 5 880 € versés pour aides et prêts à l'amélioration de l'habitat.
- 609 404 € versés à 403 familles pour prêts et subventions d'équipement mobilier en cas de relogement.
- 44 000 € aux comités locaux pour le logement autonome des jeunes, 55 000 € à l'Adil du Val-de-Marne.



Promouvoir l'intégration des familles et la cohésion sociale

La Caf soutient et pilote l'animation de la vie sociale pour faciliter l'intégration des familles et renforcer la cohésion.

2024 en chiffres

Le Val-de-Marne compte 66 équipements dédiés à la vie sociale (39 centres sociaux, 27 espaces de vie sociale) :

- Près de 3 millions d'euros alloués aux centres sociaux (animation globale).
- Plus de 675 000 € aux espaces de vie sociale (animation locale).
- 105 000 € de financement à la fédération des centres sociaux et socioculturels.

La fédération accompagne aussi la création de nouveaux centres sociaux dans les territoires de la politique de la ville, en lien avec les orientations nationales.

FOCUS

Marqués par les conséquences de la crise sanitaire, les structures et services financés par l'action sociale ont connu une reprise progressive de leur activité au cours de l'année 2024.

Localement, la Caf du Val-de-Marne a apporté un soutien spécifique aux étudiants allocataires.

Ainsi, 6 201 allocataires étudiants ont reçu une aide financière exceptionnelle de 150 euros représentant une enveloppe totale de plus de 930 150 euros.



Nos résultats sur les ENGAGEMENTS DE SERVICE

En 2024, la charge de traitement des prestations est restée tendue, en lien avec les difficultés persistantes depuis la réforme des aides au logement début 2021. Ces difficultés résultent à la fois de problèmes techniques institutionnels et de contraintes structurelles liées au recrutement et à la fidélisation des gestionnaires, particulièrement sensibles depuis la crise sanitaire.

	2023		2024	
	Notre objectif	Nos résultats	Notre objectif	Nos résultats
Délai moyen de démarche des prestations légales	<= 17 jours	20 jours	<= 16 jours	18,8 jours
Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	<= 15 jours	15,8 jours	<= 14 jours	13,4 jours
Délai moyen de démarche des demandes de prestations afférentes au minima sociaux	<= 25,5 jours	16,6 jours	<= 24 jours	16,5 jours
Délai moyen de démarche des pièces de demande de l'aide personnelle au logement	<= 40 jours	50,3 jours	<= 42 jours	43,1 jours
Proportion du stock dont l'antériorité est supérieure à 40 jours	<= 11%	23,8%	<= 10%	28,7%
Taux de réclamations traitées dans le délai de 10 jours	>= 71%	74%	>= 75%	83,9%
Taux de courriels d'information générale (niveau 1) traités dans un délai de 2 jours	>= 50%	35,9%	>= 60%	65,8%
Taux d'utilisation des téléservices du bouquet allocataires	>= 85,6%	92,5%	>= 86,6%	93,5%

La Caf du Val-de-Marne fait face à une hausse importante de sa charge de travail, mesurée par le nombre d'allocataires pondérés, indicateur reflétant la complexité des dossiers. Ce nombre est passé de 336 971 en 2022 à 345 564 en 2024 (+2,55 %), bien au-dessus de la moyenne nationale (moins de 1 %). La Caf se situe au 8e rang national pour la charge globale et au 4e rang pour la charge moyenne par dossier.

Ce diagnostic, validé avec la caisse nationale, a permis un soutien renforcé du service national d'appui à la production, complété par des mesures internes (heures supplémentaires volontaires, travail le samedi).

Malgré ce contexte difficile, la Caf a atteint en 2024 cinq des huit objectifs fixés dans son contrat pluriannuel, notamment :

- Délai moyen de traitement des démarches et demandes liées aux minima sociaux.
- Taux de réclamations traitées sous 10 jours.
- Taux de courriels d'information traités sous 2 jours.
- Taux d'utilisation des téléservices.

Elle s'est rapprochée des cibles pour le délai moyen de traitement des prestations légales et des demandes d'aide personnelle au logement.

À l'exception d'un indicateur lié au stock de dossiers anciens (40 jours ou plus), en augmentation, les autres indicateurs ont progressé en 2024 par rapport à 2023.

Le plan local de Contrôle interne

Le PCI 2024 décline localement les objectifs nationaux. Leur suivi est assuré transversalement via un comité de pilotage mensuel (copil maîtrise des risques) réunissant les directions comptable, sociale, prestations et services support. Un comité qualité trimestriel suit également la démarche de management par les processus (démarche qualité intégrée).



OBJECTIFS PRINCIPAUX

Direction comptable et financière

Contrôles « métier » visant la conformité des liquidations des dossiers, majoritairement atteints en 2024. L'objectif datamining métier reste à améliorer et sera priorisé en 2025 grâce à de nouveaux recrutements.

Contrôle sur place

Réalisé par les agents assermentés du service contrôle et lutte contre la fraude (détailé dans la rubrique prévention et lutte contre la fraude).

Sécurité des systèmes d'information (ssi)

Contrôle annuel par la Cnaf attestant la conformité des sécurisations mises en place. Un comité trimestriel dédié suit la ssi.

Datamining sur données entrantes

Outil ciblant automatiquement les dossiers à fort potentiel d'indus selon le profil allocataire. L'objectif financier fixé à 2,57 millions d'euros a été dépassé avec 3,12 millions d'euros.

D'autres objectifs sur contrôles sur pièces (ressources annuelles, asf) ont été atteints. Le traitement des ressources trimestrielles (rac t) doit progresser en 2025.

Action sociale

Tous les objectifs nationaux de contrôles par prestation (contrats enfance jeunesse, subventions, prêts) ont été atteints ou dépassés. Le contrôle sur place des équipements d'action sociale (accueils jeunes enfants, loisirs sans hébergement) a été réalisé selon les attentes.

Le plan de SUPERVISION ORDONNATEUR

Reconduit en 2024, le plan de supervision ordonnateur, applicable à la direction comptable et financière, garantit la qualité et l'homogénéisation des pratiques au sein de la Caf, tout en assurant la traçabilité du traitement des dossiers.

2 170 supervisions obligatoires ont été réalisées dans les domaines des prestations légales, de la relation client, de la maîtrise des risques, de l'action sociale, de la comptabilité, du recouvrement et des ressources humaines.

Avec un taux de réalisation de 107 %, l'ensemble des objectifs a été atteints ou dépassés.

251 supervisions locales s'ajoutent à ce total, portant à 2 421 supervisions réalisées en 2024.

La Caf s'est également engagée dans l'expérimentation du nouveau modèle de supervision, dont le déploiement est prévu en 2025.

La démarche QUALITÉ INTÉGRÉE

En 2024, la Caf a poursuivi le déploiement national de la démarche qualité intégrée, visant à renforcer la maîtrise des risques et l'amélioration continue.

11 processus structurent désormais la démarche, articulés autour d'indicateurs stratégiques suivis via l'outil Pilpac (Pilotage de la politique d'amélioration continue).

Les indicateurs de qualité de liquidation (IQL 0 et IQL 6) doivent encore être améliorés ; une analyse des résultats est prévue pour définir les actions correctives en 2025.

Les revues de performance et la revue de direction ont été menées avec la mobilisation des équipes concernées.

La prévention et la lutte CONTRE LA FRAUDE

La prévention et le contrôle sur place

Le contrôle sur place, assuré par 11 contrôleurs assermentés, permet de vérifier les déclarations des allocataires et de prévenir les erreurs ou omissions.

Au 31 décembre 2024 :

- 1 846 contrôles sur place réalisés (contre 2 182 en 2023).
- 12,07 M€ d'impact financier (objectif national atteint pour 8,3 M€ fixés).
 - 11,05 M€ d'indus détectés.
 - 1,02 M€ de rappels versés.
- Impact moyen par contrôle : 6 542 € (contre 5 430 € en 2023).
- 67 % des contrôles aboutissent à un indu, 40 % à un rappel.

Les contrôleurs contribuent également à la détection de droits non réclamés, favorisant la lutte contre le non-recours.

La lutte contre la fraude

La Caf veille à sanctionner les fraudes constatées tout en garantissant le droit à l'erreur des allocataires.

- Les dossiers sont instruits par 4 techniciens spécialisés du service de contrôle et lutte contre la fraude.
- Une commission administrative des fraudes, réunie 1 à 2 fois par mois, qualifie les cas de fraude et détermine les sanctions (pénalités, avertissements, dépôts de plainte).

En 2024, cette commission a statué sur :

- 1 013 cas de fraude, pour un préjudice de 14,76 M€.
- 374 avertissements et 596 pénalités, pour un total de 447 596 €.
- 97 poursuites pénales engagées.

Une commission des pénalités, associant des membres du conseil d'administration, a examiné les dossiers dont le préjudice excède quatre fois le plafond mensuel de la Sécurité sociale :

- 5 réunions tenues et 46 dossiers examinés.
- La pénalité initiale a été maintenue pour 4 dossiers et augmentée pour 42, soit 298 709 € d'augmentations prononcées.

La promotion de LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

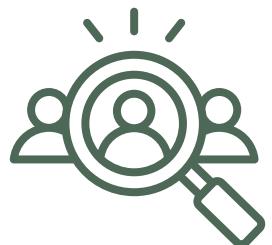
RECRUTEMENT

80 embauches en CDI

(dont **37** embauches directes et **23** CDD transformés en CDI)

10 stagiaires accueillis

(**216** jours de stage cumulés)



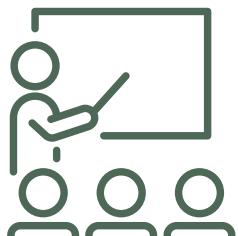
FORMATION

7,4 % de la masse salariale dédiée à la formation

79 % des salariés formés au moins une fois

8 sessions de formation conseil
(dont **5** démarrées en 2024)

Accent sur le perfectionnement technique et le management

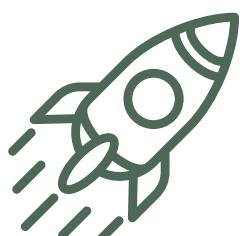


MOBILITÉ ET ACCOMPAGNEMENT

36 entretiens de conseil RH réalisés

14 mobilités internes

(dont **7** managériales)



La gestion des RESSOURCES HUMAINES

En 2024, la Caf du Val-de-Marne a poursuivi ses actions en faveur du bien-être et de l'équilibre de ses salariés.



Le nouvel **accord télétravail**, signé le 1er mars 2024, a permis d'adapter le dispositif aux spécificités locales : jours fixes, forfaits annuels pour certains métiers et modalités spécifiques pour les managers. Plus de 76 % du personnel y a accès, dont 52 % avec trois jours de télétravail hebdomadaires, assortis de possibilités d'aménagement ergonomique (écrans, sièges, etc.).

Un avenant à l'accord local relatif au **Forfait mobilités durables** a également été signé, afin d'encourager les modes de transport alternatifs grâce à l'augmentation des forfaits et des aides à l'acquisition ou à l'entretien.



La Caf met par ailleurs à disposition 15 berceaux pour les enfants des salariés, en partenariat avec plusieurs structures d'accueil.

Enfin, plusieurs **dispositifs de prévention de la désinsertion professionnelle** et de soutien aux proches aidants ont été déployés : information, accompagnement, aménagement du temps de travail et maintien de la rémunération.



Dialogue social

A la suite des élections professionnelles qui se sont tenus fin 2023, l'année 2024 a été l'occasion de mettre en place le cse avec ses nouveaux membres désignés.

Le dialogue social a également été mené avec les organisations syndicales pour la négociation du nouvel accord télétravail et l'avenant de révision relatif au forfait mobilité durable.

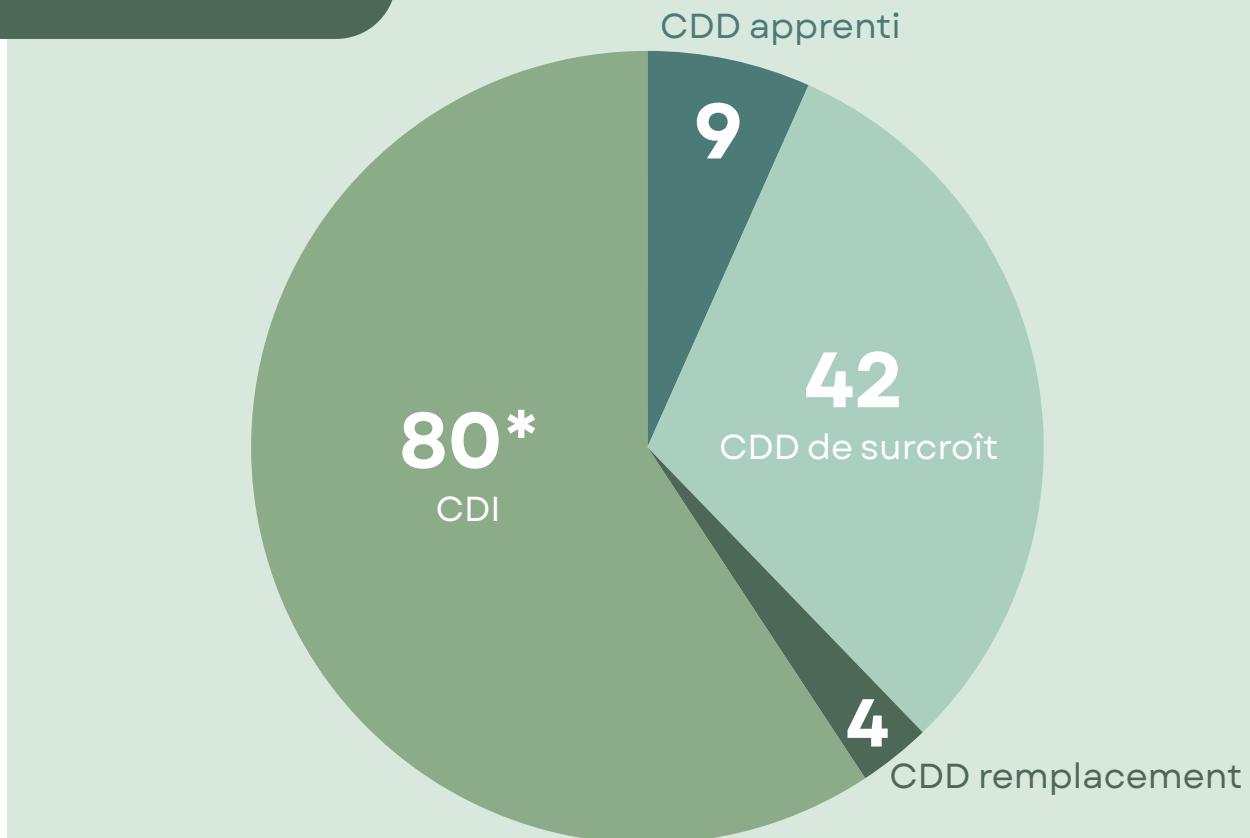
Qui sont NOS SALARIÉS ?



Index de l'égalité entre
les femmes et les hommes

135

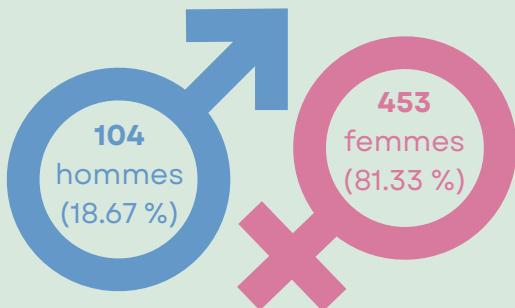
embauches en 2024



*57 embauches directes et 23 CDD transformés en CDI

Qui sont NOS SALARIÉS ?

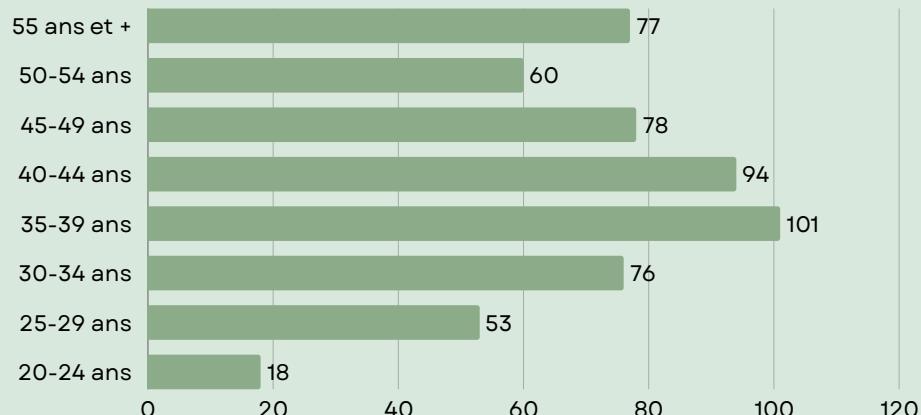
557 agents dont



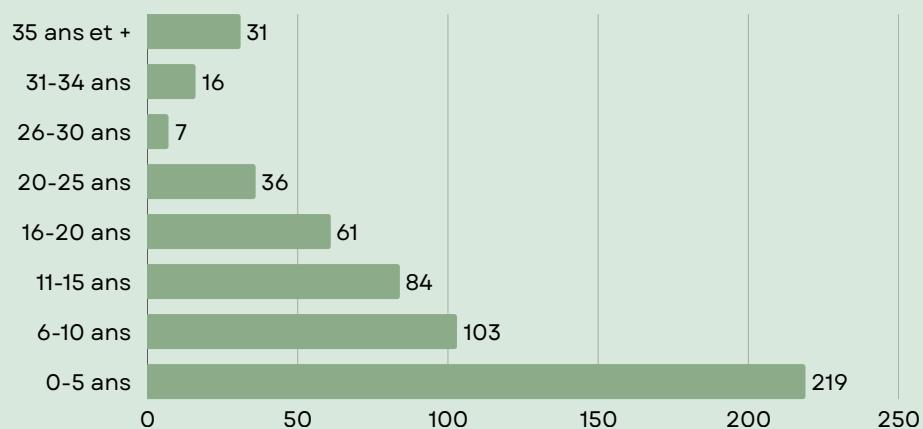
Âge moyen

- Femmes : 42 ans.
- Hommes : 42.7 ans.
- 342 agents de moins de 45 ans (61.4 %).

Pyramide des âges



Répartition des agents par ancienneté



La politique de DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2024, la Caf du Val-de-Marne a poursuivi la mise en œuvre du référentiel de responsabilité sociétale des organismes (rso), articulant ses actions autour de quatre dimensions : gouvernance responsable, responsabilité environnementale, sociale et économique, et implication sociétale. Cette politique vise à concilier amélioration des conditions de travail, inclusion et réduction de l'empreinte écologique.

GOUVERNANCE RESPONSABLE

La gouvernance responsable reste au cœur de la stratégie de la Caf. Elle s'appuie sur la concertation et la sensibilisation de l'ensemble des parties prenantes.

Organisation d'événements de sensibilisation (semaine du développement durable, semaine de la mobilité, Octobre Rose, etc.) renforçant la culture de prévention et de responsabilité.

Mobilisation des référents internes (handicap, santé et sécurité, prévention du harcèlement) pour un accompagnement constant des agents.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Sobriété énergétique et bâtiments

- Remplacement des luminaires par des LED basse consommation.
- Coupures automatiques d'équipements hors horaires d'ouverture.
- Optimisation des températures et réduction du gaspillage d'eau.
- Priorité à l'achat de matériel performant (classe A ou supérieure).

Gestion des déchets et consommation responsable

- Recyclage des déchets et réduction des impressions via la dématérialisation.
- Distribution de gourdes et des brumisateurs réutilisables et sensibilisation aux gestes éco-responsables.

Mobilité durable

- Acquisition d'un véhicule électrique et maintien de l'indemnité kilométrique vélo.
- Usage accru des visioconférences pour limiter les déplacements.
- Développement de permanences sociales de proximité.

Ces efforts, déployés dans une logique pluriannuelle participent à une réduction progressive de l'empreinte environnementale.

RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE

La Caf du Val-de-Marne continue de renforcer ses politiques de qualité de vie au travail, d'inclusion et de développement des compétences.

- 79,2 % des agents ont bénéficié du télétravail, soutenu par la fourniture d'équipements ergonomiques.
- Déploiement de formations numériques pour renforcer l'autonomie et le travail hybride.
- Accompagnement individualisé et aménagements pour les agents en situation de handicap.

Ces actions témoignent de la volonté de la Caf d'assurer un environnement professionnel inclusif, moderne et respectueux des besoins de chacun.

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Sur le plan économique, l'année 2024 a été marquée par la poursuite d'une politique d'achats responsable :

- Intégration systématique de clauses sociales et environnementales dans les marchés publics.
- Sensibilisation des prestataires à l'usage de matériaux recyclés et recyclables.

Cette politique permet d'allier rigueur budgétaire et responsabilité sociétale, en favorisant une économie durable et inclusive.

IMPLICATION SOCIÉTALE

La Caf du Val-de-Marne joue un rôle clé dans l'inclusion sociale et numérique des allocataires.

- Accompagnement à la transition numérique : promotion des services en ligne (Caf.fr), assistance dans l'utilisation des téléprocédures.
- Développement de l'accueil à distance : maintien des rendez-vous téléphoniques et des bornes interactives en libre-service, facilitant l'accès aux droits.
- Ouverture de permanences sociales décentralisées, renforçant l'accueil de proximité et limitant les déplacements des allocataires.
- Lutte contre la fracture numérique par des actions d'inclusion ciblées sur les publics fragiles.

Ces initiatives traduisent la volonté de la Caf d'être un acteur de proximité, au service de l'égalité d'accès aux droits et de la cohésion sociale du territoire.

Caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne

📍 2, voie Félix Eboué
94033 Créteil Cedex

📞 3230 (prix d'un appel local)
👉 www.blog-partenaires-Caf94.fr
LinkedIn Caf du Val de Marne

Directeur de la publication : Robert Ligier

Conception : service communication Caf 94

Crédit photo : Lac de Virlay, Saint-Amand-Montrond © M. Messioux

Impression : Siri, Caf 75 - 06/2025