

RAPPORT D'ACTIVITÉ



2023

Édito - Gouvernance - Temps forts 2023 - Fichier allocataires - Offres de service - Performance interne et innovation - Chiffres clés



caf.fr

05

Édito

08

Gouvernance

- La Caf de Seine-et-Marne au sein de la branche Famille de la sécurité sociale
- L'équipe de direction
- Le conseil d'administration

12

Temps forts 2023

16

Fichier allocataires

- Les allocataires de la Caf de Seine-et-Marne

19

Offres de service

- Les prestations
- La trésorerie
- L'offre de contact de la Caf
- Les partenaires numériques
- La médiation et le traitement des réclamations
- La mission d'accès aux droits : campagnes et partenariat
- Les aides financières complémentaires en direction des familles et des organismes
- Le logement
- L'ARIPA
- La politique du juste droit
- Le contrôle

35

Performance interne et innovation

- La performance interne
- RSE : la Caf plus que jamais engagée
- La démarche qualité intégrée
- L'innovation et la transformation numérique

45

Chiffres clés

- Le traitement des dossiers et relation usager
- Le développement territorial



Nouveau cap !

Ce rapport d'activité vous partage les avancées significatives de l'année 2023, ainsi que nos nouveaux objectifs qui répondent à ceux de la COG 2023-2027.

Chers partenaires, élus et collaborateurs,

Nommé directeur depuis le 1^{er} novembre 2023, c'est un plaisir pour moi de vous présenter ce rapport d'activité de la Caf de Seine-et-Marne.

Une édition que je ne peux aborder sans saluer l'équipe sortante, notamment ma prédécesseure Gaëlle Choquer-Marchand, nommée directrice générale déléguée chargée des politiques familiales et sociales de la Cnaf et dont je salue le bilan, sur ces cinq années de mandat ainsi que Philippe Sirot, secrétaire général, qui a assuré les fonctions d'intérim.

A l'heure où j'écris ces lignes, plusieurs mobilités professionnelles sont encore en cours. Cette équipe aura piloté pendant de nombreuses années l'élargissement de politiques sociales essentielles, avec le consensus du Conseil d'administration et la force de travail de nos différentes équipes.

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2023-2027, signée en juillet 2023 entre l'État et la Cnaf, fixe les nouvelles orientations de la branche Famille. Les enjeux restent ceux d'une qualité, d'une adaptabilité et d'une continuité de service pour les usagers ; ainsi que la mise en œuvre de politiques d'investissement pour l'avenir et la cohésion de notre pays.

Concrètement les grands axes de ces cinq prochaines années seront :

- la création du service public de la petite enfance, essentielle à la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle des allocataires (solutions d'accueil pour leurs enfants, accessibilité financière aux modes d'accueil du jeune enfant...);

- la solidarité à la source (versement des trois prestations socles à la source qui seront progressivement versées de manière plus fluide, simplifiant les obligations déclaratives trimestrielles lourdes et sources d'erreurs) ;
- la déclinaison des réformes associées aux politiques du handicap en mettant en œuvre la déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé (AAH) ;
- la mise en place du nouveau dispositif d'aide aux victimes de violences conjugales ;
- au niveau local, la déclinaison de la COG 2023-2027 a commencé à prendre forme à travers le Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG), signé le 20 juin 2024. Une nouvelle feuille de route est ainsi actée entre la Cnaf, la Caf de Seine-et-Marne et son Conseil d'administration, pour une durée de cinq ans.

Au fil des pages de ce rapport d'activité, vous trouverez également un état des lieux de la population allocataire seine-et-marnaise, les situations familiales et professionnelles des allocataires, ainsi que les principales actions menées, illustrées de chiffres clés et de faits marquants.

La Caf de Seine-et-Marne est également au cœur d'un fort réseau partenarial et poursuit son implication sur le territoire à travers l'animation de différents schémas : Schéma départemental des services aux familles de la Seine-et-Marne (SDSF), Schéma directeur de l'animation de la vie sociale (SDAVS), et plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD).

Enfin, fort de ses 104 recrutements, notre organisme compte aujourd'hui 560 salariés dont 91,76 % en CDI. L'index d'égalité femme/homme reste stable avec un score pour 2023 de 95/100.

Engagée dans une responsabilité sociétale des organisations, elle a impulsé de nombreuses actions liées notamment au développement durable, que vous pourrez découvrir en page 36.

La mise en œuvre des différentes actions ne saurait trouver sens sans l'implication des équipes dans l'exercice de leurs missions tout comme celle des administrateurs, sous l'impulsion et l'appui du président du conseil d'administration.

Je tiens à saluer les femmes et les hommes de notre organisme, qui œuvrent au quotidien au service de la population seine-et-marnaise et de nos partenaires.

Je tiens à rendre hommage à notre président, François Chabert, qui nous a quitté de façon subite, quelques semaines avant la parution de cette nouvelle édition de notre rapport d'activités, à l'été 2024.

A travers ces quelques lignes, je souhaite saluer son dévouement et le travail remarquable qu'il a accompli.

Au fil de ses années de présidence, François Chabert aura, bien sûr, accompagné la Caf de Seine-et-Marne dans ses prises de décision mais également contribué au développement social local et à l'implémentation de multiples établissements au service des allocataires, notamment des familles et des personnes les plus vulnérables. Centres de loisirs, crèches, haltes-garderies, relais assistantes maternelles, centres sociaux, LAEP, foyers de jeunes travailleurs ont ainsi vu le jour sur le territoire seine-et-marnais, au cours de ses deux mandats.

Pedro Rodrigues
Directeur

LA CAF DE SEINE-ET-MARNE AU SEIN DE LA BRANCHE FAMILLE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

La Caf de Seine-et-Marne, organisme de droit privé, assure une mission de service public régie par le Code de la Sécurité sociale. Elle est l'une des 101 caisses qui composent le réseau de la branche Famille, piloté par la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF).

Le financement de la branche Famille

Chaque année, le budget de la branche Famille est voté par le Parlement dans le cadre de la loi de financement de la Sécurité sociale. Son financement repose sur les cotisations versées par les employeurs, les impôts et les taxes ou remboursements de certaines prestations qu'elle verse pour l'État (AAH, Prime d'activité, aides au logement) ou pour les départements (RSA).

L'État et la Cnaf ont conclu le 10 juillet 2023, pour une période de 5 ans – 2023/2027 – une convention d'objectifs et de gestion (Cog) par laquelle ils s'engagent ensemble autour de plusieurs ambitions pour accompagner les familles dans leurs charges, lutter contre la précarité et favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

La Direction a la responsabilité de gérer l'organisme et de définir les politiques à mener (gestion des ressources humaines, organisation des services, action sociale, patrimoine, informatique, relations publiques...), pour certaines d'entre elles avec l'aval du Conseil d'administration.

La Direction est organisée en une équipe de 6 agents de Direction :

Gouvernance



**Gaëlle
Choquer-Marchand**

Directrice
jusqu'au 31 août 2023



**Mathilde
Rousseau-Vabre**

Sous-Directrice des
prestations et du service
à l'allocataire
jusqu'au 8 mai 2023



**Florian
Fernandez**

Sous-Directeur de la
stratégie, de la transfor-
mation et de l'innovation
jusqu'au 30 juin 2023



Pedro Rodrigues

Directeur
à compter du 1er
novembre 2023



Cyrille Husson

Directeur
comptable et financier



Philippe Sirot

Secrétaire général
Directeur par intérim du
1er septembre
au 31 octobre 2023



Laurence Lassaue

Sous-directrice du
développement
social et territorial



Cécile Dargent

Sous-directrice des
prestations et du service
à l'allocataire à compter
du 1er juin 2023



**Christophe
Le Guehennec**

Sous-directeur par
intérim de la Stratégie, de
la Transformation et de
l'Innovation à compter
du 1er juillet 2023

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président
François Chabert

Vice-Présidents
Alain Beaugrand
Marie-Claude Humbert
Sonia Pezzetta

Les représentants

- des assurés sociaux
- des employeurs
- des travailleurs indépendants
- des associations familiales
- du personnel

Les commissions

- d'action sociale
- d'aides financières individuelles
- règlementaire, administrative et financière
- d'attribution des marchés
- de recours amiable
- d'information sur les comptes
- des pénalités



François Chabert
Président



Alain Beaugrand
1er Vice-Président



Marie-Claude Humbert
2ème Vice-Présidente



Sonia Pezzetta
3ème Vice-Présidente

Le Conseil d'administration oriente l'activité de la Caisse et vote les budgets de gestion et d'interventions sociales.

Il autorise le Président à signer le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion et veille à l'amélioration des relations avec les usagers. Il se prononce sur la nomination du Directeur et du Directeur comptable et financier, faite par le Directeur de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf).

Il peut déléguer une partie de ses attributions à des commissions désignées en son sein. Il contrôle l'application des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que l'exécution de ses propres délibérations.



Janvier 2023

18 janvier : Présentation des missions de l'Aripa sur France Bleu

Mathilde Rousseau, sous-directrice à la Caf de Seine-et-Marne et Véronique Messenger, experte technique sur le recouvrement des pensions alimentaires, ont été invitées le 18 janvier par la radio France Bleu Paris pour une émission dédiée au recouvrement des pensions alimentaires.



Janvier : Installation d'un couloir abrité pour permettre aux allocataires de patienter dans les meilleures conditions



Mars 2023

24 mars : signature CTG Orée de la Brie - bi-départementale 77 et 91



Avril 2023

12 avril : Job dating "La Caf recrute"



12 au 19 avril : Conférence inaugurale de la semaine des services aux familles



24 avril : Forum Caf-Cpam



Temps forts 2023



Mai 2023

25 mai : Comité Schéma départemental des services aux familles (Sdsf)



Juin 2023

21 juin : Signature de la charte d'engagements entre l'État, le Département et les partenaires associatifs de Seine-et-Marne



Juillet 2023

6 juillet - Comité départemental des Services aux familles



Septembre 2023

29 septembre : 61^{ème} congrès des maires de Seine-et-Marne avec la Cpmam et la Cramif



Octobre 2023

5 octobre : formation à la fresque du climat





Novembre 2023

2 novembre : Prise de fonction de Pedro Rodrigues



20 novembre : inauguration du relais petite enfance de Le Mée-sur-Seine



Décembre 2023

7 décembre 2023 : journée professionnelle du travail social de la Caf de Seine-et-Marne sur le thème "La séparation et les violences intrafamiliales"



LES ALLOCATAIRES DE LA CAF DE SEINE-ET-MARNE

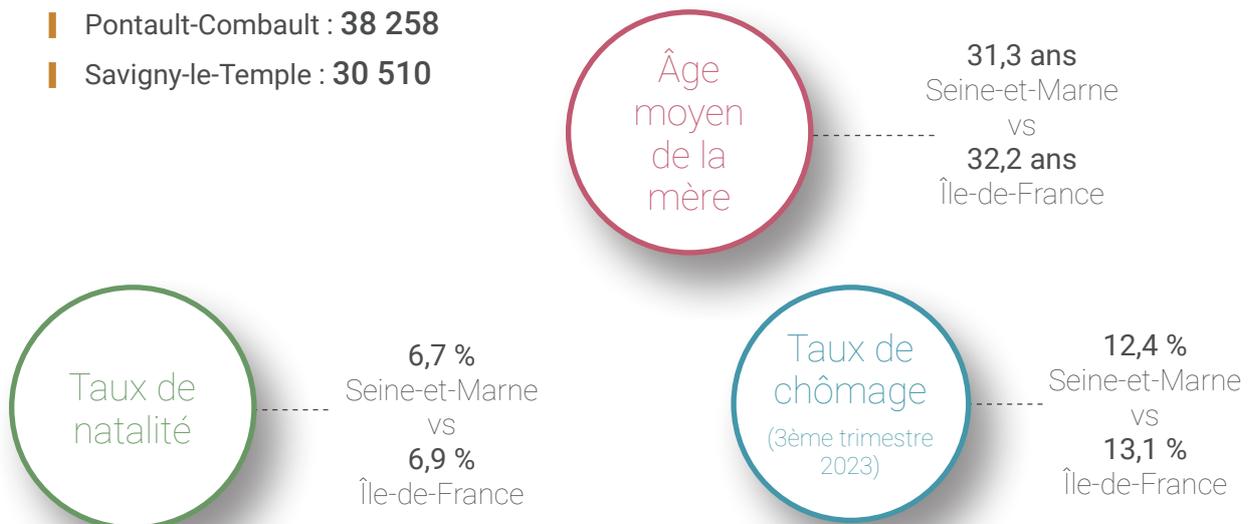
Les chiffres clés 2023

- 1 438 100 habitants
- 18 200 naissances



Les communes de plus de 30 000 habitants

- Meaux : 55 616
- Chelles : 54 309
- Melun : 42 367
- Pontault-Combault : 38 258
- Savigny-le-Temple : 30 510



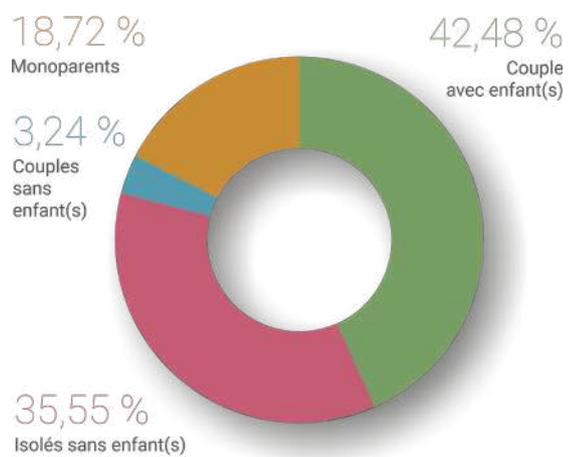
Situation des allocataires

Taux de couverture : 51,9 % de la population Seine-et-Marnaise

- 270 861 allocataires
- 745 837 personnes couvertes
- 385 371 enfants de 0 à 24 ans considérés à charge

Fichier allocataires

Typologie des allocataires 2023



LES PRESTATIONS



Offres de service

1 724 212 751 €

de prestations légales versées
aux allocataires

144 897 612 €

de prestations extra-légales
versées aux allocataires

769 190 544 €

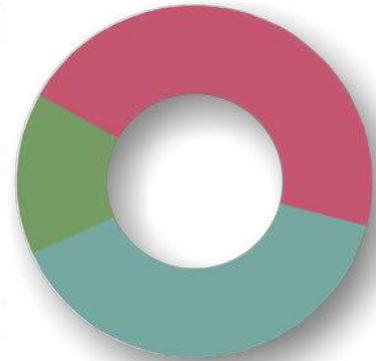
Famille

253 103 755 €

Logement

655 282 969 €

Solidarité



Minima
sociaux

Dossiers de minima sociaux traités en
moins de 10 jours **96,34 %**

Délais de
traitement

Dossiers traités en moins de 16 jours
82,94 %



Focus

Aide aux victimes de violences conjugales (AVVC)

Créée par la loi du 28 février 2023, l'AVVC est entrée en vigueur le 28 novembre 2023. Il s'agit d'une prestation légale qui consiste à soutenir financièrement les victimes de violences conjugales. Cette aide peut prendre la forme, selon la situation financière et sociale de la victime ainsi que selon la présence d'enfants à charge, d'une aide financière remboursable ou d'une aide financière non remboursable.

Pour être au rendez-vous sur cette prestation, la Caf 77 a confié l'activité à quatre référents techniques des unités Familles et Famac (Réseau d'accueil en familles bénévoles). La mise en œuvre s'est passée de manière fluide grâce à l'investissement des différents acteurs : les partenaires ont noté les délais de traitement rapide de l'AVVC.

Déconjugalisation de l'AAH

La réforme de la déconjugalisation de l'AAH est prévue dans la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat. Cette réforme est entrée en vigueur le 1er octobre 2023.

La déconjugalisation consiste à :

- ne plus tenir compte du conjoint et de ses ressources dans le calcul de l'AAH ;
- appliquer un plafond de ressources « personne seule » bien que le bénéficiaire vive en couple.

Une dérogation existe toutefois pour les ménages pour lesquels ce nouveau mode de calcul serait défavorable.

La mise en œuvre de cette réforme au sein de la Caf de Seine-et-Marne a été anticipée par la priorisation des dossiers AAH, afin que ceux-ci soient le plus à jour possible. Les associations ont confirmé la bonne anticipation de la réforme par la Caf de Seine-et-Marne, que nous devons à l'équipe des unités handicap adulte, tutelles avec le soutien de la Caf de Cahors.

LA TRÉSORERIE

En 2023, le solde moyen de notre trésorerie auprès de l'URSSAF Caisse nationale est de 39 191 €, solde positif moyen en euros pour 348 jours en 2023.

Les encaissements

58 707 encaissements (dont 3 965 remises de chèques) en 2023, pour un **montant total de 19,55 millions d'euros**, soit **+ 8,04 %** en nombre et **+ 21,49 %** en montant, par rapport à 2022.

L'explication principale tient dans la montée en charge de l'intermédiation financière au cours de l'année.

L'OFFRE DE CONTACT DE LA CAF

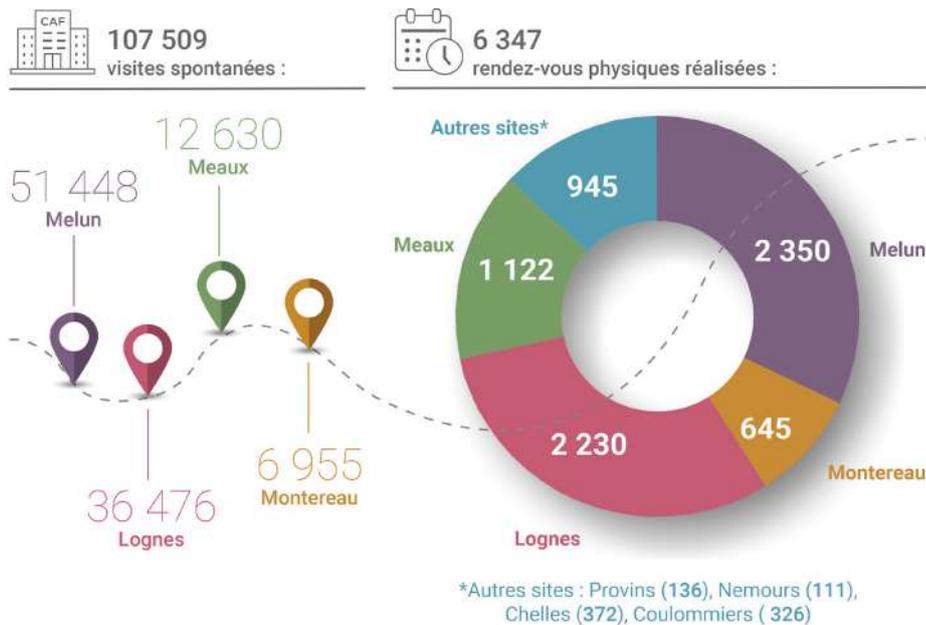
En 2023, la Caf de Seine-et-Marne a proposé une offre de contact permettant de répondre à la diversité des profils et des demandes des allocataires.

La plateforme téléphonique 3230 a reçu 291 159 appels, dont 18 569 pris en charge par les téléconseillers et le reste à travers le serveur vocal interactif (SVI).

Sur les quatre sites principaux (Melun, Lognes, Meaux et Montereau), la Caf propose une offre d'accueil en flux (une réponse de premier niveau est apportée ainsi qu'un accompagnement pour réaliser les démarches sur le site caf.fr) et sur rendez-vous.

93,98 % des visites ont été accueillies en flux en 2023.

Sur les sites de Nemours, Provins, Coulommiers et Chelles, la Caf propose des rendez-vous physiques. En parallèle, la Caf propose une offre de rendez-vous téléphoniques.



91,23 % d'appels traités (téléconseillers + SVI)

Nos engagements de service

Une amplitude de 35 heures sur le site de Melun, correspondant à l'objectif national.
Un taux de décroché téléphonique de **91,23 %**



La Caf accompagne les allocataires dans l'utilisation du site caf.fr

La Caf accompagne les allocataires dans l'utilisation du site caf.fr

En complément de l'accompagnement individuel à la faveur d'une visite, la Caf a remis en place fin 2023 des ateliers numériques sur les sites de Melun et de Lognes. Ils permettent de présenter aux allocataires les téléservices accessibles sur le site caf.fr, de les guider dans la réalisation de leurs déclarations, afin de gagner en autonomie dans leurs démarches.

Les bonnes pratiques d'accueil

Les équipes ont défini les modalités de prise en charge des allocataires : phrases de bienvenue et de clôture d'entretien, les attitudes à adopter et les techniques de communication à mettre en œuvre pour favoriser un accueil homogène et de qualité.

Des rendez-vous sont proposés aux allocataires malentendants grâce à un dispositif mis en place en partenariat avec l'association ElioZ.

Quelle que soit la prestation ou l'aide concernée, l'échange entre l'allocataire et le conseiller Caf est traduit en langue des signes par un technicien ElioZ, via un écran.

Le conseiller Caf prend part aisément à l'entretien, grâce à une retranscription des signes.

LES PARTENAIRES NUMÉRIQUES

Afin d'offrir une qualité de service optimale aux allocataires, la Caf s'appuie sur un réseau de 67 partenaires numériques (points relais, points numériques, espaces France services auxquels s'ajoutent 4 employeurs, bailleurs ou associations agissant pour leurs seuls salariés, locataires ou bénéficiaires).



En 2023, ces partenaires ont accompagné un total de 28 136 allocataires dans leurs démarches Caf en ligne (accompagnement dans la constitution de dossiers, compréhension des demandes de la Caf, réalisation de téléprocédures...).

5 partenaires du territoire (association Inter-communautaire du Pays de Meaux, association Pimms Médiation 77 Melun, centre social la Mosaïque de Nemours, association Cared à Meaux, association Collectif chrétien d'action fraternelle de Chelles) ont à nouveau bénéficié d'une convention d'objectifs et de financement.

La Caf organise des **webinaires** accessibles à tous ses partenaires afin de leur présenter les évolutions réglementaires, celles des services en ligne ainsi que les actualités de la Caf. Des formations sont aussi organisées pour accompagner les partenaires à la réponse de niveau 1.



Formation de partenaires numériques
par l'équipe Offres de service dématérialisées



Focus

Ateliers numériques en partenariat avec l'association Brie'Nov et la Fédération Familles rurales

L'année 2023 a marqué le début d'une expérimentation, avec l'appui et l'ingénierie de deux partenaires, l'association Brie'Nov et la fédération Familles Rurales :

- organisation de sessions de formation au numérique de base ;
- possibilité d'acquisition de matériel à coût solidaire par les stagiaires ;
- certification PIX pour les stagiaires les plus autonomes.



2 juin 2023 : inauguration des ateliers d'inclusion numérique à la mairie de Lagny-sur-Marne



12 juin 2023 : inauguration des ateliers d'inclusion numérique à la mairie de Lagny-sur-Marne

LA MÉDIATION ET LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

La mission de la cellule réclamation/médiation consiste à répondre, avec les équipes d'accueil, aux réclamations déposées par les allocataires via le site caf.fr ou aux courriers adressés à la direction, mais aussi aux saisines concernant la médiation.

90 026 réclamations ont été reçues en 2023, tous canaux confondus.

623 dossiers de médiation ont été pris en charge et traités sur l'année 2023, soit une diminution de 1,11 % par rapport à l'année précédente.

Les dossiers ont été pris en charge dans un délai moyen de 9,11 jours, soit en respectant le délai de 10 jours demandé par la Cnaf.



Les faits marquants

Chantale Fenoll, chargée de mission à la Caf 77 et Valérie Chollet, responsable de secteur à la Caf 78, se sont rendues à la Caf d'Evry le 12 décembre 2023, pour faire une présentation de l'ARIPA et de l'intermédiation financière.

Venue à la Caf de Seine-et-Marne le 29 septembre 2023, de Gianni Dragone, responsable du contentieux général et de la lutte contre la fraude à la Caf de Paris, pour sensibiliser les équipes aux enjeux juridiques.

Réunion partenariale entre France Travail, les médiateurs de la Caf, de la Cnam et de la Cnav, ceux de la région, des départements Île-de-France et du défenseur des droits.

LA MISSION D'ACCES AUX DROITS : CAMPAGNES ET PARTENARIAT

Depuis 2021 la Caf tend à développer une relation proactive en direction des allocataires.

Pour ce faire, elle envoie régulièrement des campagnes sms/e-mail afin :

- d'informer les allocataires sur leurs droits ;
- de prévenir les situations d'indus ;
- d'éviter les ruptures des droits, en rappelant les dates importantes de déclaration de revenus.

Ces campagnes ont pour but de promouvoir différents dispositifs tels que l'aide au BAFA (Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur), les aides aux vacances ou encore l'AJPA (Allocation journalière du proche aidant) et ainsi lutter contre le non-recours.

Notre partenariat avec la Cnam a, quant à lui, permis en 2023 de mutualiser notre stratégie « d'aller vers » nos différents publics et de les accompagner tout au long du parcours imaginé par nos caisses nationales :

- 8 webinaires proposés en 2023, comptabilisant 470 connexions sur des thématiques variées : aides médicales d'état, offres de santé, aides financières, préventions des indus, simulations de prestations sur le site caf.fr ;
- 7 newsletters adressées aux étudiants du territoire (partenariat avec l'UPEC) ;
- participation de la Cnam et de la Caf au forum étudiant du lycée Léonard de Vinci à Melun (600 lycéens) ;
- assurer une présence commune aux journées « Portes ouvertes » et de rentrée des universités du territoire (Gustave Eiffel Marne-la-Vallée, ASSAS Melun et Fontainebleau) ;

Offres de service

- accompagner en commun des situations de vie (parcours deuil, 1 000 premiers jours, l'arrivée de l'enfant...).

Notre plan d'accès aux droits 2023 nous a permis, une année de plus, de coordonner nos actions et campagnes de promotion, informations aux allocataires et l'animation du réseau partenarial (Urssaf, Cnam, Cnav, Medef).

Nous avons notamment reconduit soliguide établi en 2022. Ce guide permet de recenser tous les partenaires du territoire et de les classer selon les thématiques.



23 septembre 2023 : Fontainebleau, A la rencontre des étudiants pour les informer de leurs droits



Focus

Des rendez-vous coordonnés avec la Cnam pour les situations de deuil

Afin d'accompagner les familles confrontées à la perte d'un conjoint, la Caf organise avec la Cnam des rendez-vous associant un agent d'accueil et un travailleur social de la Caf, ainsi qu'un agent d'accueil de la Cnam, pour apporter une réponse complète et coordonnée.

26 rendez-vous ont été coordonnés en visio sur certaines situations de vie (par exemple le décès), comptabilisant nos interventions auprès de la population étudiante en termes de prévention de santé et d'accès aux droits.

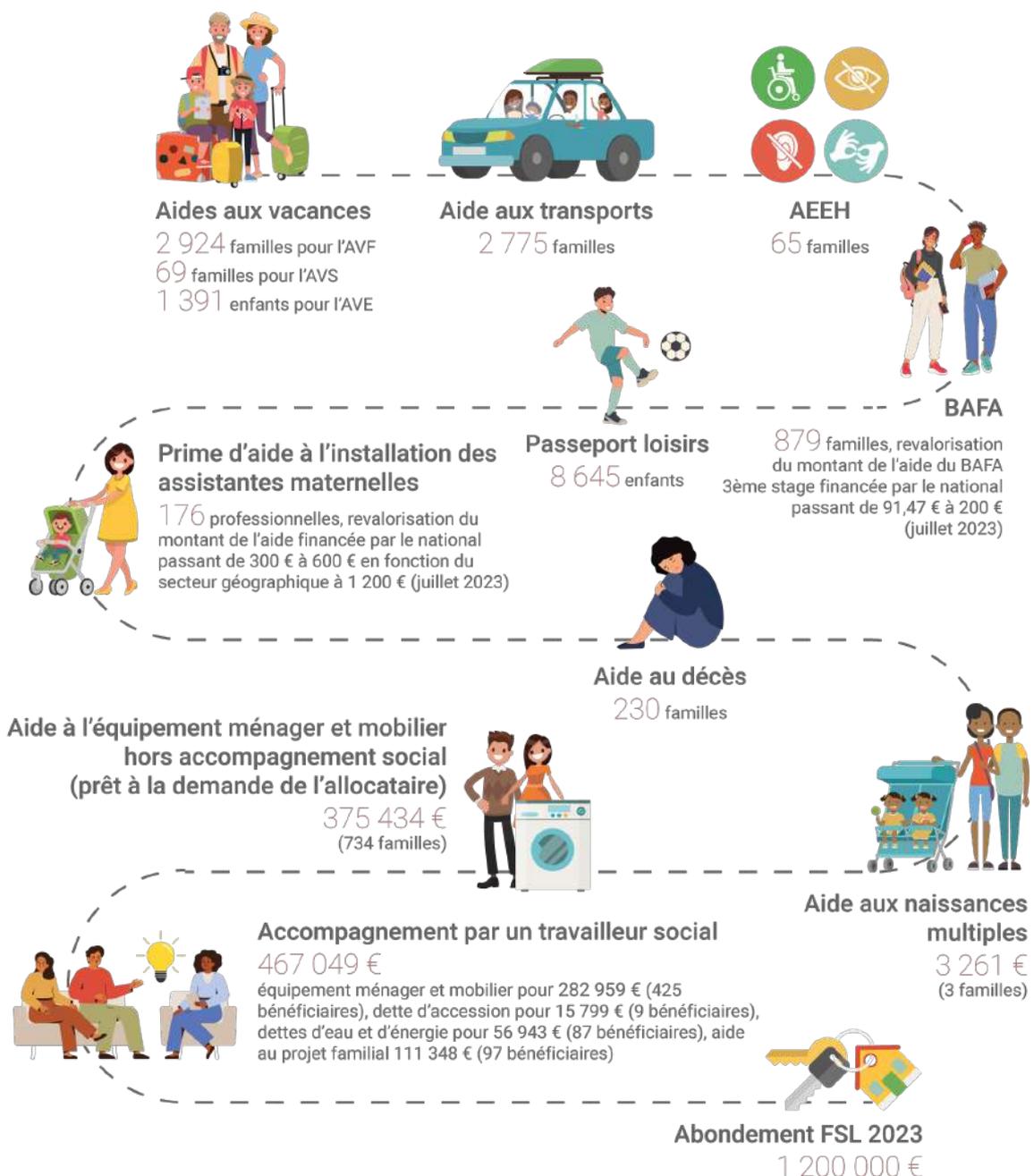
Un accompagnement par les travailleurs sociaux

Le travail social porte une attention aux familles vivant un événement fragilisant au travers de parcours attentionnés.

- **3 531 familles** ont été accompagnées, correspondant à 4739 interventions sociales (y compris sur le volet logement) :
- **457 familles endeuillées** (décès enfant, conjoint), parcours enrichi d'une action collective pour les parents. En complément, les allocataires qui font face à un décès perçoivent de la Caf une aide financière de **25 929 200 € en 2023 pour les familles**.
- **1 770 familles** vivant une séparation
- **572 parents seuls**
- **154 familles à la suite d'un impayé de loyer**
- **255 familles** ayant un enfant en situation de handicap ou de maladie.

LES AIDES FINANCIERES COMPLÉMENTAIRES EN DIRECTION DES FAMILLES ET DES ORGANISMES

La Caf de Seine-et-Marne mobilise diverses aides extra-légales pour favoriser l'accès aux vacances, aux loisirs et aider les familles modestes en cas d'accident de la vie.



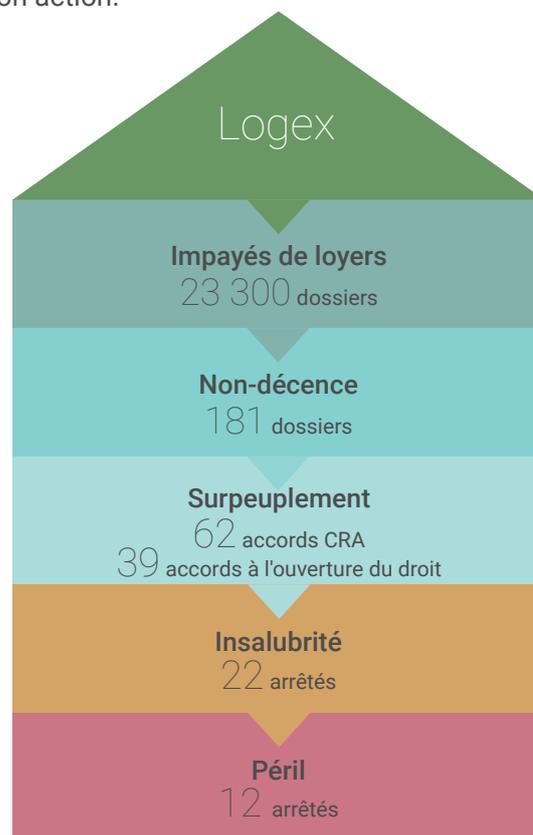
LE LOGEMENT

Sur le champ du logement, le service Logex a poursuivi son action.

Le logement et le cadre de vie

En complément du versement des prestations légales, la Caf contribue à l'amélioration du logement des familles.

- 1 200 000 € : Fonds de Solidarité Logement (Fsl)
- 49 000 € : 3 actions en direction des gens du voyage
- Coordination des Maîtrises d'œuvre urbaine et sociale visant à la sédentarisation des gens du voyage
- 138 600 € : fonds de soutien aux jeunes résidents des FJT de Seine-et-Marne
- 729 725 € : 17 partenaires œuvrant dans le domaine du logement



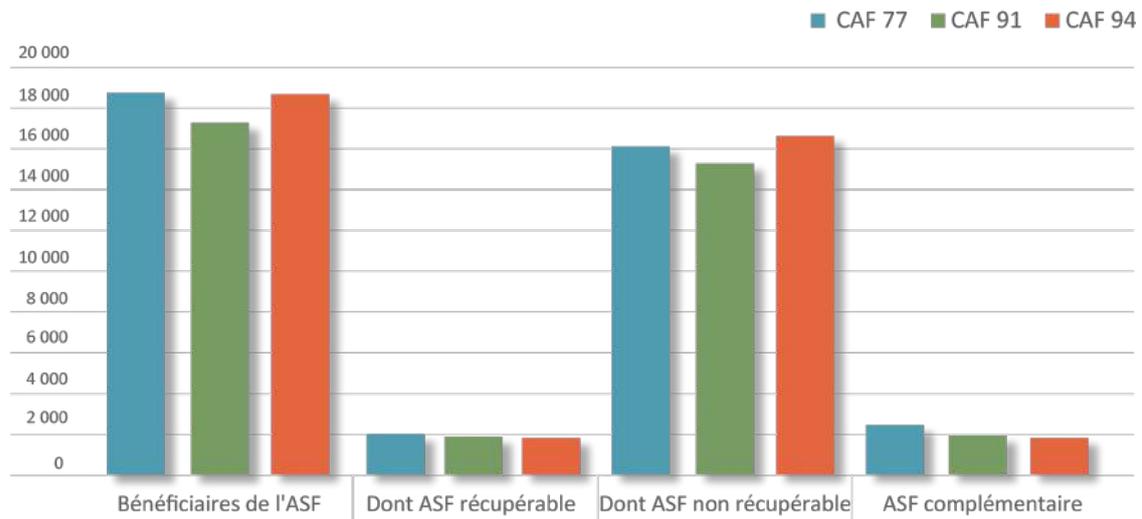
L'offre de travail social de la Caf en matière de logement vise à accompagner les familles qui font face à une situation de logement non-décent, de surpeuplement ou d'impayés de loyer.

En 2023, 418 interventions sociales ont été effectuées dont 178 sur le volet des impayés de loyer.

L'AGENCE DE RECOUVREMENT ET D'INTERMÉDIATION DES PENSIONS ALIMENTAIRES (ARIPA)

La Caf accompagne les familles qui font face à une séparation. Elle intervient auprès des couples séparés en tant qu'intermédiaire financière. Elle verse des prestations à 48 930 familles monoparentales en Seine-et-Marne, dont l'allocation de soutien familial à 2 539 d'entre elles, sur son territoire.

Nombre de bénéficiaires de l'Allocation de soutien familial (Asf) au 31/12/2023



La Caf de Seine-et-Marne assure également le traitement des dossiers allocataires des Caf de l'Essonne et du Val-de-Marne. Au total cela représente 54 647 bénéficiaires ASF sur les 3 départements au 31 décembre 2023.

Initiée en 2020, l'intermédiation financière des pensions alimentaires est montée en charge progressivement avant de devenir systématique pour toutes les pensions décidées par un juge à la suite d'un divorce, depuis le 1er mars 2022. En janvier 2023, l'intermédiation financière a été systématisée à l'ensemble des dossiers, sauf en cas de refus des deux parents ou sur décision exceptionnelle du juge.

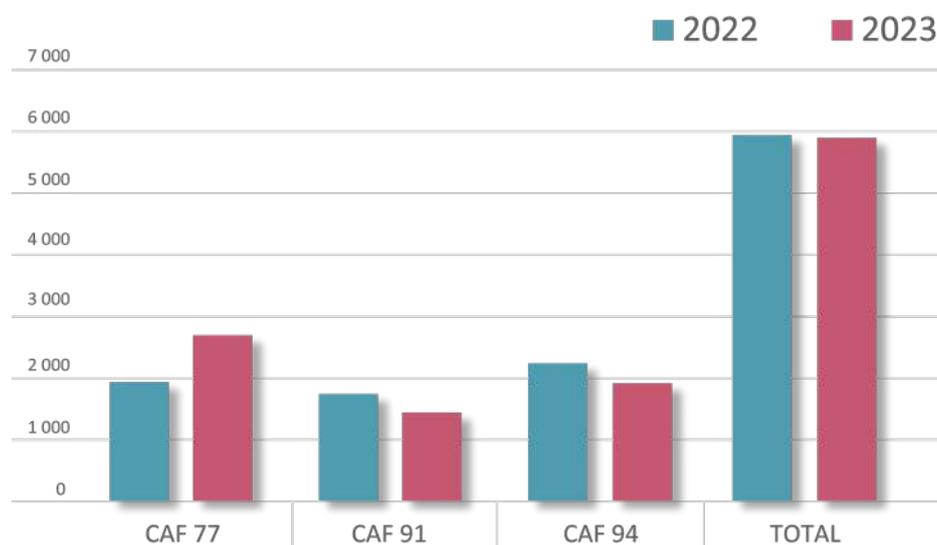
Les allocataires se sont saisis de cette nouvelle offre : fin 2021, la Caf gérait 3 174 procédures d'intermédiation financière. Fin 2023, au total 5 068 procédures actives ont été gérées par les gestionnaires du pôle Aripa de la Caf de Seine-et-Marne.

La montée en charge de l'intermédiation financière, qui permet de sécuriser le versement des pensions alimentaires, a entraîné une légère diminution des demandes de recouvrement des impayés de pensions alimentaires. Dans l'ensemble le nombre de premières demandes demeure stable.

Un nombre de procédures de recouvrement des impayés de pension alimentaire qui poursuit sa croissance.

Offres de service

Nombre de premières demandes de recouvrement reçues



Nombre de
procédures
fin 2023

Caf 77 : 2 539

Caf 91 : 1 620

Caf 94 : 1 835

Taux de
recouvrement
fin 2023

Caf 77 : 66,52 %

Caf 91 : 59,31 %

Caf 94 : 64,63 %

En 2023

50,8 % de délai
de démarches

9 712 526 €
recouverts et reversés

LA POLITIQUE DU JUSTE DROIT

La prévention des indus

Afin d'éviter que ses allocataires soient confrontés à des indus, la Caf de Seine-et-Marne continue son action de sensibilisation.

Pour cela, des campagnes sont régulièrement adressées aux allocataires, quelle que soit la prestation

allouée, en leur rappelant l'importance de déclarer tout changement de situation qui aurait un impact sur le versement des aides et qui pourraient, en cas de trop perçu, générer un indu.

Le recouvrement des indus est mis en œuvre à bon escient et dans le respect des droits de l'allocataire.

En cas d'indu élevé, la Caf contacte par téléphone l'allocataire pour lui expliquer la situation, en parallèle de l'envoi de la notification de dette. Au cours de l'année 2023, 79 785 285 € d'indus ont été générés.

Au 31 décembre 2023, le volume des indus - en solde à recouvrer - était de 45 208 483 €.

Le recouvrement s'élève à 67,5 millions d'euros, dont 8 millions de recouvrement non financier.

LE CONTRÔLE

L'objectif de contrôle sur place est basé sur le niveau de risque pour chaque organisme.

1 331 contrôles sur place ont été réalisés au 31 décembre 2023 pour un impact financier global de 7,3 millions d'euros.

86 % des contrôles réalisés ont un impact financier dont la moyenne, par contrôle, est de 5 499 €.

La lutte contre la fraude

En matière de lutte contre la fraude interne, un plan local de prévention et de détection de la fraude interne, couvrant l'ensemble des domaines d'activité de la Caf, est mis en œuvre conjointement par le Directeur et le Directeur comptable et financier.

Sur la fraude externe, en 2022, l'objectif fixé à la Caf de Seine-et-Marne visait à détecter et qualifier 890 fraudes. 798 dossiers de fraude ont été qualifiés en commission fraude, pour un montant total des indus de 6,7 millions d'euros et ont donné lieu à :

- 73 avertissements ;
- 666 pénalités prononcées pour un montant global de 612 720 M€ ;
- 59 dépôts de plainte.



612 720 € de pénalités financières

En partenariat avec les organismes membres du **Comité opérationnel départemental anti-fraude (Codaf)**, 666 signalements ont été exploités en 2023.

Le service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE)

Depuis quelques années, les Caf font face à des fraudes plus complexes, avec de nouveaux mécanismes plus astucieux et dont le préjudice peut être très important. Ces fraudes, qui peuvent relever d'une escroquerie organisée et à grande échelle, sont appelées « fraudes à enjeux ».

Pour faire face à ces nouveaux procédés, la CNAF a mis en place en 2021 le service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE) composé de 5 pôles à travers tout le territoire, dont un à la Caf de Seine-et-Marne.

Le Pôle de Seine-et-Marne a contribué à 65 contrôles ayant entraîné un impact financier de **285 121 €**. Les 6 contrôleurs nationaux spécialisés réalisent aussi des contrôles sur pièces et mènent des investigations permettant d'éviter la fraude.

En 2023, le pôle de Seine-et-Marne fut particulièrement actif pour détecter les fraudes au rib et les usurpations d'identité. C'est ainsi qu'il a activement contribué à la détection de 4 202 tentatives d'usage de faux rib évitant ainsi un préjudice de 2 583 888 € pour la Caf et les allocataires.

Distinction entre fraude et erreur involontaire

La mise en œuvre du « droit à l'erreur » permet aux allocataires de mieux expliquer leurs déclarations erronées ou leurs omissions de déclaration, en amont de la qualification de fraude. En effet, l'erreur de bonne foi ne doit pas être sanctionnée. Toutefois, la situation doit être mise à jour et les prestations trop perçues doivent être remboursées.

LA PERFORMANCE INTERNE



RSE : LA CAF 77 PLUS QUE JAMAIS ENGAGÉE

Handicap

La journée « Duoday » (23/11/2023) permet chaque année à une personne en situation de handicap de former un duo avec un professionnel pour découvrir son métier ou l'activité d'un service le temps d'une journée. 5 personnes ont été accueillies.



Performance interne et innovation

Sensibilisation au handicap avec le jeu "Talent & Handicap" sur les sites de Melun, Lognes et Montreau.

Sensibilisation sur les démarches et les droits associés à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) auprès d'une dizaine d'agents, le 7 décembre 2023 avec le Cos-Crpf (organisme de formation et de bilan pour les personnes en situation de handicap).

Santé au travail

Lancement du projet « **Bien dans sa Caf, bien dans ses baskets** »

23 séances de sport organisées en mai et décembre 2023 avec l'Ufolep, opérateur local. Un programme complet suivi par une soixantaine de salariés : échauffement, exercices de cardio, fitness, étirements dans la bonne humeur et la convivialité !



Axe environnemental

Développement durable :

- sensibilisation des ambassadeurs du développement durable / réalisation de la fresque du climat ;
- campagne de dons aux salariés : livres, mobilier et papier.

Mobilité douce :

- signature de l'accord local « Forfait mobilité durable (FMD) » le 13 mars 2023 ;
- participation au challenge "Mai à vélo" : 1 515 km parcourus à vélo par nos collaborateurs ;
- initiation des équipes de Lognes (15 personnes) à l'utilisation du vélo à assistance électrique.



Performance interne et innovation



LES DÉCHETS COLLECTÉS



12 953 kg ont été collectés au total

- 12 080 kg de papier/cartons
- 702 kg de mobilier/bois
- 35 kg de plastique
- 23 kg de piles
- 3 kg de canettes
- 37 kg de gobelets en carton

LES BÉNÉFICES ENVIRONNEMENTAUX



- **3 938 kg de CO2 non rejetés** : 73 765 en bus
- **61 888 kWh non utilisés** : la consommation de 13 foyers / an
- **21 litres de pétrole épargnés** : 203 km en Clio essence
- **282 360 litres d'eau économisée** : 1 412 bains de 200 litres

L'IMPACT SOCIAL



Notre action a permis de générer **230 heures de travail pour des salariés en situation de handicap**





Tous solidaires!

Octobre rose : Odyssea et "Tous en rose" à la Caf 77



Odyssea : lutte contre le cancer



"Tous en rose" à la Caf 77

Participation à la Sénartaise



Tous ensemble contre le cancer du sein !

Les restos du Coeur : collecte de Noël

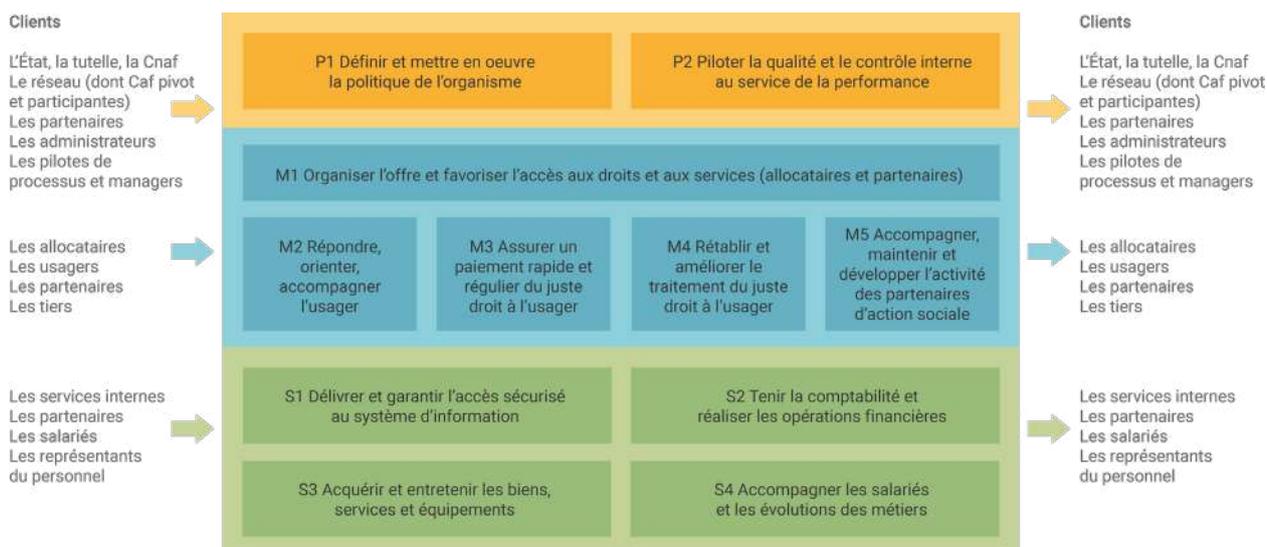


Vente de brioches solidaires



LA DÉMARCHE QUALITÉ INTÉGRÉE

L'année 2023 voit se déployer la démarche qualité V2 basée sur une cartographie simplifiée à 11 processus stratégiques.



Une communication sur la démarche et les objectifs d'efficacité et de performance en lien avec la démarche d'amélioration continue et le plan d'amélioration de la qualité ont été largement intégrés au sein du PCI 2024.

Cette année encore les objectifs de supervision, notifiés par la Cnaf et globaux à la Caf 77, ont été réalisés :



Objectifs



Réalisations par la Caf

Objectif notifié obligatoire par la CNAF

2 811 supervisions

2 872 supervisions, soit 102,2% de l'objectif notifié

Plan de supervision global de la Caf 77 sur 2023

6 788 supervisions au total

6 893 réalisations, soit 101.5% de l'objectif notifié

La structuration par processus de la DQIV2 a renforcé la transversalité pour construire le plan de supervision global.

En effet un processus peut concerner des supervisions de différentes sous-directions. Cependant, par voie de conséquence, il promeut aussi le partage des résultats et la recherche d'actions d'amélioration continue transverses.

Enfin, le passage à la DQIV2 en 2023 permet de réunir les démarches qualité et contrôle interne via des objectifs qui deviennent des moyens de maîtrise et qui visent l'efficacité des actions engagées.

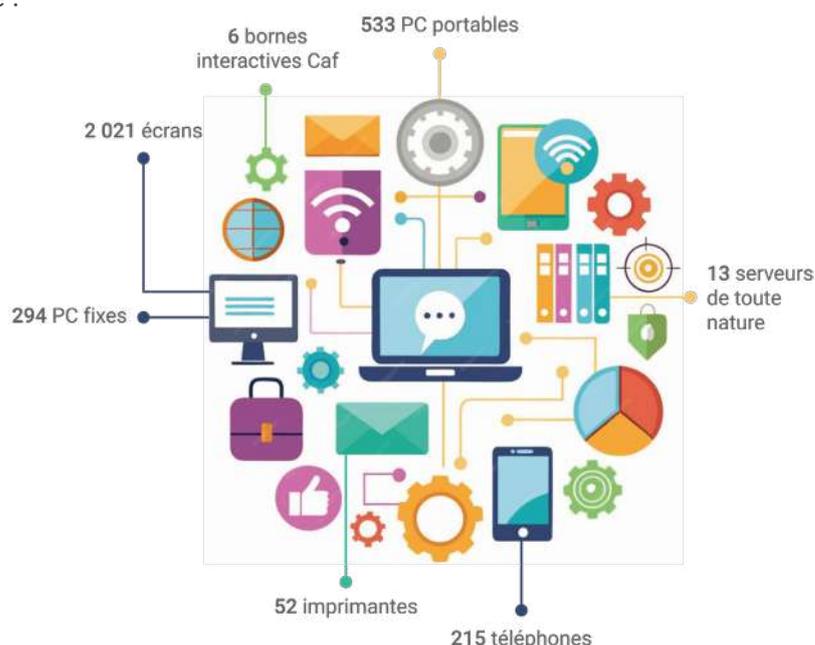
L'INNOVATION ET LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Le système d'information

Architecture serveurs : passage à la nouvelle forêt : le nouvel environnement numérique national commun à toutes les Caf

- Déploiement et animation du réseau des ambassadeurs numériques : **7 sessions** ont été réalisées au cours de l'année auprès des **22 ambassadeurs** composant le réseau ; dont une animée par notre référente innovation pour sensibiliser les collaborateurs à l'usage de l'outil collaboratif Klaxoon. L'objectif était de moderniser et faciliter nos méthodes de travail dans un contexte hybride.
- Passage de la **certification informatique PIX** en 3 vagues. L'objectif étant de vérifier le niveau de compétences numériques des collaborateurs et d'accompagner par des formations les plus en difficulté. Formations aux outils collaboratifs pour l'ensemble des télétravailleurs et travailleurs à domicile.
- Poursuite du développement de la flotte de PC : 430 télétravailleurs équipés, avec pour objectif 1 pc par collaborateur.
- Généralisation des doubles écrans en télétravail
- Mise en place de nouvelles versions de solutions pour les accueils : Visionews et PCLS.
- Mise en place d'un tableau de bord Power BI pour les statisticiens.

L'inventaire du parc est constitué de :



Performance interne et innovation



109 rendez-vous visio conférences à l'accueil

La démarche innovation

Réalisation CafLab 01.22

Référent-e National-e Innovation CafLab

Une équipe nationale
au CafLab* à Paris et
en région



* Rattachée à la Direction de l'Évaluation et de la Stratégie de la Cnaf

Objectif Viser le meilleur service
pour l'**usager** final

Allocataires
Partenaires
Salariés



Accompagner l'innovation en région

- Animation d'un réseau local de **correspondants Innovation** dans les Caf
- Participation au dispositif de valorisation des **initiatives locales** pour partager et valoriser les bonnes pratiques et bonnes idées des Caf.



Favoriser les dynamiques d'innovation sur le terrain

- Organisation de temps forts ou d'événements pour promouvoir de nouvelles façons de travailler et mobiliser l'**intelligence collective** sur des temps courts (hackathon, design sprint...)
- Appui aux Caf avec des **offres de service** adaptées



Elaborer des solutions innovantes avec les usagers des Caf

- Animation de **séances de créativité** en lien avec les directions métiers de la Cnaf pour résoudre des problèmes, imaginer des solutions innovantes ou de nouvelles offres de service (Approche basée sur le Design Thinking pour être au plus proche des besoins et de l'expérience utilisateur)
- Participation au pilotage de **projets expérimentaux** qui s'inscrivent dans les axes stratégiques de la Cnaf (expérimentation par la preuve du concept sous forme de POC)



CafLab

Performance interne et innovation



Participation de notre référente innovation Alexandra Bianconi à l'émission du magazine «Merci pour l'info» dédiée aux prestations sociales en compagnie de Roselyne Conan (directrice de l'ANIL), le 17 mai 2023



Mois de l'innovation public 2023 : Alexandra Bianconi, Viviane Alves Das Neves et Carla Polisi participent à l'élaboration du futur Schéma directeur des ressources humaines de la Cnaf, en compagnie des autres Caf d'Île-de-France et de Sabine Bohain (chargée de la Marque Employeur à la Cnaf)

L'écoute client

Le réseau des ambassadeurs "Écoute client" lancé depuis janvier 2023, s'est réuni 3 fois pour :

- proposer des thèmes d'écoute usagers ;
- se familiariser avec la nouvelle version de la plateforme nationale « La Caf à votre écoute » V2 : réaliser des écoutes à destination de nos allocataires ou partenaires



"Écoute client" à l'accueil de la Caf de Seine-et-Marne sur la nouvelle signalétique proposée par les élèves du lycée de Montereau.



"Écoute client" auprès des parents d'enfants en situation de handicap dans le cadre du SDSF.

Performance interne et innovation

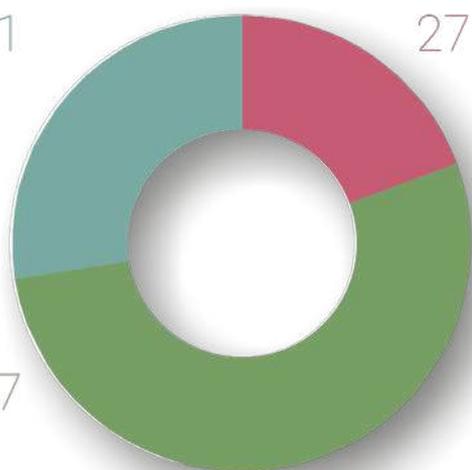


Interviews de nos partenaires dans le cadre de l'élaboration du CPOG 2023-2027

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS ET RELATION USAGER

385 371
enfant
couverts

270 861
allocataires



754 837
personnes
couvertes

51,7 %
des allocataires ont
au moins 1 enfant

16ème
Caf de France en termes
de fichiers allocataires pondérés



Les relations avec les allocataires



2 647 260
courriers arrivés



265 727
appels téléphoniques reçus
présentés
en PFS



17 893
rendez-vous
téléphoniques



114 392
visites au total à l'accueil
(à l'espace numérique et sur
rendez-vous)



4 224 700
pièces envoyées

Nos principaux engagements de service

82,94 %
délai de traitement en
moins de 16 jours



96,34 %
délai de traitement des
minima sociaux en
moins de 10 jours

LE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

Le budget d'action sociale et sa ventilation par fonction

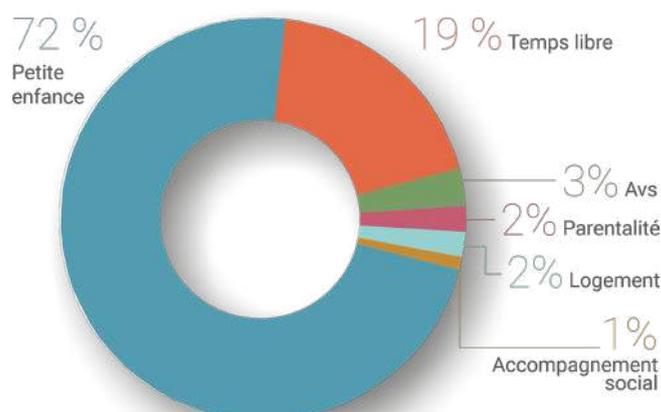
Le budget d'action sociale 2023 s'élève à 165 559 187 €.

Les fonds nationaux, qui financent les prestations de services ainsi que les plans crèches, s'élèvent à 149 898 267 €, soit 91 % du budget rectificatif d'action sociale 2023.

Les fonds locaux, qui financent les aides en direction des familles, ainsi que la politique locale en direction des partenaires, s'élèvent à 15 660 920 €, soit 9 % du budget d'action sociale 2023.

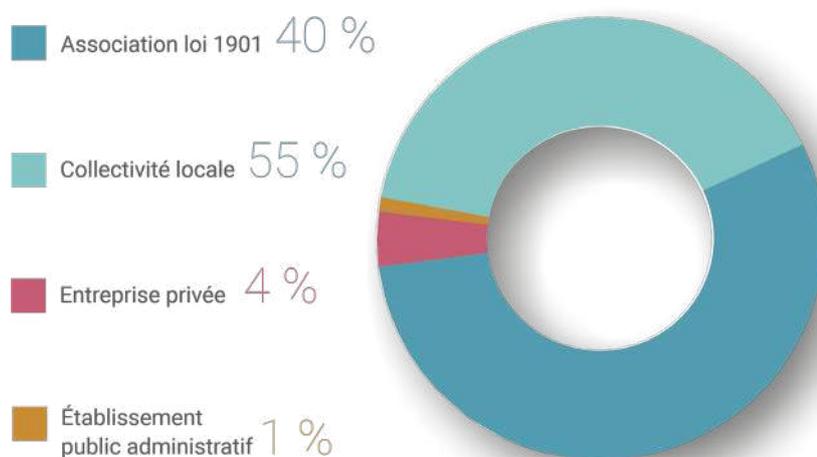
La consommation budgétaire exécutée en 2023 est de 144 897 612 €. L'écart avec le budget action sociale voté étant principalement dû aux provisions des paiements des exercices antérieurs.

Répartition des dépenses



Les dépenses en direction de la Petite Enfance et du Temps Libre représentent 91 % des financements.

Chiffres clés



Le soutien financier de la Caf vise une politique de développement territorial

La Caf de Seine-et-Marne a signé ses deux dernières CTG (CC Pays de l'Ourcq et CC Bassée Montois) portant le taux d'habitants couverts à 99,6 %.

 Parentalité
3 856 400 €

 Jeunesse
28 016 411 €

 Petite enfance
79 237 236 €

 Accès aux droits
1 166 762 €


En 2023,
37 Ctg signées

Logement 
1 433 815 €

Animation
de la vie sociale 
5 653 356 €

Handicap 
3 573 396 €



Focus

La parentalité

La Caf soutient les dispositifs visant à accompagner les parents dans leur rôle, ainsi qu'à prévenir la rupture du lien familial et favoriser, dans les situations de conflits familiaux, la construction d'accords dans l'intérêt de l'enfant.

5 associations de médiation familiale

574 083 €
Prestation de service
92 345 €
Fonctionnement
(fonds locaux)

90 établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje)

Bonus handicap
403 529 €
national
488 807 €
Complément
(fonds locaux)

41 lieux d'accueils parents/enfants (Laep)

355 066 €
Prestation de service
355 066 €
Fonctionnement
(fonds locaux)

5 espaces rencontre

396 413 €
Prestation de service
21 410 €
Fonctionnement
(fonds locaux)

Chiffres clés

Appels à projets par le biais du Fonds publics et territoires

37 partenaires ont répondu à l'appel à projets 2023, en direction du handicap.



Soit 1 619 487 € au total.



Un fonds d'innovation petite enfance co-porté par l'Etat et la branche Famille a été créé en vue de contribuer au développement du service public de la petite enfance. Suite à l'appel à projets lancé à l'été 2023, pour la période 2023-2025, 3 projets lauréats seine-et-marnais sur 10 présentés ont été retenus, représentant un financement paritaire de 85 021,33 € (fonds nationaux) et de 85 021,33 € (Etat).

Les fonds publics et territoires ont également été mobilisés pour l'innovation et les adolescents.





Réalisation Caf77
Visuels : @AdobeStock
Septembre 2024

Mentions légales : Caf de Seine-et-Marne
Siège social : 30 rue Rosa Bonheur 77000 Melun
Siret : 78497134300016
Responsable de la publication : Pedro Rodrigues, Directeur