

# Les Caisses d'allocations familiales, des acteurs essentiels de la résilience des territoires

## La Seine-et-Marne face à la crise de la Covid-19

ENTRETIEN DE **Christian Bourret**, AVEC **Gaëlle Choquer-Marchand**, **Dominique Martinot**

DANS **I2D - INFORMATION, DONNÉES & DOCUMENTS 2020/3 n° 3**, PAGES 81 À 84  
ÉDITIONS **A.D.B.S.**

ISSN 2428-2111

DOI 10.3917/izd.203.0081

Date de mise en ligne : 15/02/2021

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-izd-information-donnees-et-documents-2020-3-page-81?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...  
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



**Distribution électronique Cairn.info pour A.D.B.S..**

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur [cairn.info/copyright](https://shs.cairn.info/copyright).

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

Mots clés : Accompagnement, Allocations familiales, Covid-19, Démarche qualité, Plan de continuité d'activité, Résilience, Service public

## LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES, DES ACTEURS ESSENTIELS DE LA RÉSILIENCE DES TERRITOIRES

### LA SEINE-ET-MARNE FACE À LA CRISE DE LA COVID-19

Entretien de Christian BOURRET avec Gaëlle CHOQUER-MARCHAND et Dominique MARTINOT

La Caisse d'allocations familiales (Caf) de Seine-et-Marne est l'une des 101 Caf sur le territoire national. Son activité est cruciale, puisqu'elle verse des prestations familiales et sociales à un Seine-et-marnais sur deux. Face à la crise de la Covid-19, elle a su faire preuve de résilience, en déployant, dès le 11 mars 2020, un important plan d'action, qui lui a permis de poursuivre ses missions sans interruption ni dégradation. À la clé : le télétravail, la mobilisation des salariés, l'innovation.

### POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER LA CAF DE SEINE-ET-MARNE ET SES ACTIVITÉS ?

La Caf de Seine-et-Marne est l'une des 101 Caisses d'allocations familiales sur le territoire national. Elle verse des prestations familiales et sociales à 259 540 ménages seine-et-marnais au 31/12/2019 (soit un habitant sur deux) pour un montant total de 1 544 258 596 € en 2019. Le calcul des prestations se fait sur la base de déclarations des allocataires sur leur situation familiale et professionnelle (3 907 469 documents réceptionnés à la Caf en 2019 dont 67 % par voie dématérialisée). Ces déclarations font ensuite l'objet de vérifications, notamment par croisement de fichiers avec d'autres opérateurs publics.

La Caf propose également une palette d'offres de contacts aux allocataires et déploie une politique de soutien aux équipements sociaux en finançant les projets des collectivités territoriales, des associations et des entreprises de crèche.

Les Caf fonctionnent en réseau national dirigé par la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf), une des quatre branches de la Sécurité sociale.





## Gaëlle CHOQUER-MARCHAND

Diplômée de l'IEP Paris et de l'École nationale supérieure de sécurité sociale, Gaëlle CHOQUER-MARCHAND travaille dans les Caisses d'allocations familiales en Île- de-France depuis vingt ans. Après un passage à la Caisse nationale des allocations familiales, elle est Directrice de la Caf de Seine-et-Marne depuis 2018.

✉ [gaelle.choquer-marchand@cafmelun.cnafmail.fr](mailto:gaelle.choquer-marchand@cafmelun.cnafmail.fr)

## Dominique MARTINOT

Dominique MARTINOT a fait l'essentiel de sa carrière au sein de la branche famille tout d'abord à la Caf de Paris puis à la Caf de Melun. Son développement professionnel lui a permis d'intervenir tant en branche prestations que direction comptable et financière et dans l'ensemble des services de ces branches. Depuis mi-2014, à la demande de la direction, il a constitué le Département Qualité et contrôle interne et assume en parallèle la fonction de Responsable de la politique de continuité d'activité.

✉ [dominique.martinot@cafmelun.cnafmail.fr](mailto:dominique.martinot@cafmelun.cnafmail.fr)



## COMMENT AVEZ-VOUS FAIT FACE À L'ÉPIDÉMIE DE COVID ? QUEL A ÉTÉ L'IMPACT SUR LES ACTIVITÉS DE LA CAF ?

Il n'y a pas eu d'impact négatif, aucune dégradation : nous avons poursuivi les paiements des prestations.

En effet, dès le 11 mars 2020, la Caf 77 a déclenché le Plan de continuité d'activité (PCA). Il faut dire aussi que nous avons déjà une expérience en termes de crises, suite à des pannes informatiques, des intempéries, une inondation des locaux, et la grève des transports franciliens fin 2019.

La mobilisation, dès le 17 mars, des 180 salariés déjà télétravailleurs depuis leur domicile, puis l'équipement de l'ensemble des salariés - sachant qu'il est indispensable de disposer d'un matériel informatique Caf pour se connecter à distance au réseau, nous ont permis de maintenir nos activités sans aucune interruption.

La fermeture des accueils physiques le 17 mars a été compensée par l'offre pré-existante de rendez-vous par téléphone, accessibles via le portail [caf.fr](https://caf.fr) (qui fonctionne comme une téléconsultation chez Doctolib) et par la mobilisation des travailleurs sociaux de la Caf pour exploiter les signalements des partenaires locaux pour les familles les plus en difficulté et non utilisatrices du [caf.fr](https://caf.fr).

Les activités habituellement gérées uniquement sur site ont été soit dématérialisées pour la première fois (ex., l'alimentation de la trésorerie), soit poursuivies sur site par exception (ex., le tri du courrier postal avant numérisation).

Enfin, des activités pouvant être compliquées pour les allocataires telles que le recouvrement contentieux, contrôle des situations, ont été suspendues pendant le confinement.

Au niveau national, notre tête de réseau s'est mobilisée sur deux sujets différents mais cruciaux : accroître les capacités de connexions à distance des caf pour permettre la continuité d'activité (de 63 à 383 connexions simultanées pour la Caf 77 entre le début et la fin du confinement) et définir avec l'État des règles juridiques dérogatoires pour maintenir les prestations aux allocataires dans l'impossibilité de faire leurs démarches.

Durant cette période, la Cnaf a fixé des cadrages communs à toutes les Caisses mais en laissant à chaque direction locale le soin de l'adapter au contexte et de déterminer les échéances (par exemple, la réouverture des accueils).

## QUELLES LEÇONS AVEZ-VOUS PU TIRER DE CETTE OPÉRATION DE « RÉSILIENCE SUR UN TERRITOIRE », DÉPLOYÉE EN SITUATION DE CRISE SANITAIRE ET DE CONFINEMENT ?

Plusieurs leçons importantes peuvent être tirées :

**La Caf a su faire preuve de réactivité :** aucune journée de production n'a été perdue, il y a eu adaptation des activités au contexte sanitaire, avec une bonne gestion de l'information interne.

### LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA)

Depuis 2016, chaque Caf a préparé un PCA en 4 volets :

- **identifier un responsable** de la démarche par caisse ;
- **réaliser un bilan d'impact** pour identifier les activités essentielles et la durée maximale pour les remettre en fonctionnement ;
- **rédiger des « fiches réflexes »** pour savoir quoi faire en fonction de la crise (indisponibilité des locaux, du SI ou du personnel) ;
- **former les membres** de la cellule de crise

**La plupart des salariés ont développé très rapidement des compétences** nouvelles dans l'usage des outils informatiques collaboratifs (avec une vigilance renforcée à avoir auprès de ceux qui avaient déjà des difficultés avant le confinement).

**Certains projets ont été « boostés »** pendant la période et ont bénéficié d'une prise de décision plus « courageuse ». Nous avons testé de nouvelles offres de service, par exemple, l'accompagnement à l'usage du caf.fr par téléphone.

**Les outils à distance** ont fait la preuve de leur efficacité pour les réunions et la formation notamment.

Les allocataires, dont certains continuaient à fréquenter l'accueil physique par habitude, ont découvert les **offres à distance** (enjeu : encourager la capitalisation de ces usages nouveaux).

Mais il faut aussi être conscient des limites du télétravail généralisé et de son impact sur l'évolution de la Caf :

**70 % des salariés de la Caf (contre 36 % avant le confinement) souhaitent continuer à télétravailler.** Cela suppose de penser autrement les activités lors des journées de venue sur site et de réfléchir à l'animation de la vie de service quand la majorité des membres sont la majorité du temps à distance.

**Certaines activités nécessitent d'être sur place** (accueil, travail social, logistique) : comment garder une cohésion d'organisme avec des vécus quotidiens très différenciés de ceux des télétravailleurs ?

## COMMENT ALLEZ-VOUS ANTICIPER DE NOUVEAUX PICS DE CONTAMINATION QUI POURRAIENT SE PRODUIRE ?

L'enjeu est d'être en capacité de rééquiper tout le personnel en 72 heures. Cela suppose un budget, des stocks de matériels, des procédures.

Et il faudra un nouveau cadre juridique, hors PCA, pour organiser le travail.