



L'ESSENTIEL Caf de l'Ain 2024



L'année 2024 marque pour la Branche Famille et pour la Caf de l'Ain, le démarrage de notre Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Gestion (CPOG), transposition départementale de la Convention d'Objectif et de Gestion (COG) signée en 2023 entre la Cnaf et l'Etat, et qui décline nos ambitions de service pour les Aindinois.

Jérôme Lepage
Directeur

C'est donc la première année complète pour démarrer ou poursuivre les multiples enjeux auxquels l'ensemble du personnel de la Caf doit répondre. C'est aussi une année de transition avec un changement de directeur à la rentrée, facilité par ma prédécesseuse qui a placé la Caf dans une trajectoire positive d'amélioration de son offre de service. C'est l'occasion également de remercier vivement Hélène Magnon qui a maintenu cette situation en assurant l'intérim de direction sur une large partie de l'année.

En effet, en poursuivant les actions d'amélioration de gestion, les équipes ont pu apporter toute l'année un accompagnement des familles de qualité, qui a placé la Caf de l'Ain dans un haut niveau d'engagement. En parallèle, l'accueil des familles a été repensé et élargi pour garantir un contact amélioré au-delà du traitement des demandes. Nos résultats dans le champ du recouvrement et de la lutte contre fraude sont également à saluer, avec l'ensemble des objectifs atteints.

Cette année a été l'occasion de construire des piliers forts et structurants de notre ambition d'employeur. En effet, comme beaucoup d'entreprises dans l'Ain comme en France, nous sommes confrontés aux enjeux de recrutement et de fidélisation de nos collaborateurs. Ainsi, une réflexion et des actions concrètes pour définir notre marque employeur ont été réalisées, un enrichissement de notre inclusion pour apporter ce regard et attention nécessaire sur ce « petit truc en plus » des collègues que l'on a la chance d'intégrer.

Le champ partenarial n'a pas été en reste avec une offre qui s'est développée tout comme le réseau et l'offre de services, à l'image du parcours et de l'offre enrichie que la Caf a développé pour les victimes de violences conjugales, conçus avant la prestation que les caf délivrent depuis décembre 2023 et permettant un accompagnement le plus complet possible.

C'est donc une année riche, qui ouvre de belles perspectives pour 2025, année cumulant l'ensemble des réformes d'ampleur des prestations légales de notre COG : France Travail pour les bénéficiaires RSA en janvier 2025, la solidarité à la source avec le pré remplissage des ressources pour la Prime d'Activité et le RSA en mars 2025 et enfin les réformes du Complément Mode de Garde à partir de septembre 2025.

Ce renouveau de nos offres de services constitue un véritable défi technique et d'engagement pour maintenir ce niveau de service auquel nous sommes attachés au quotidien. Cela s'est traduit par des formations dès 2024 pour les services concernés, mais également une mission nationale pour la Caf de l'Ain confiée dès octobre 2024 pour accompagner la réforme de la solidarité à la source. Cette marque de confiance de la Caisse Nationale témoigne de l'engagement et de la qualité de travail des collaborateurs de notre caisse, et je les en remercie vivement.

Bonne lecture !

SOMMAIRE

Portrait du territoire	p.4
Missions, valeurs et grands projets	p.5
Temps forts	p.6
Développer des services attentionnés à chaque étape de la vie	p.8
Grandir à vos côtés : de la petite enfance à la jeunesse	
Accompagner tous les publics au quotidien	
Mobiliser pour la précarité	
Garantir un accès efficace au juste droit	p.11
Développer des réformes structurantes	
Offrir une relation de service adaptée à tous	
Améliorer la qualité et la performance au quotidien	
Mutualiser et coopérer au service de la performance	p.13
Mutualisations et entraides	
Partenariats et coopérations	
Dépenses	p.15

Typologie des allocataires



103 848
allocataires
-0,6 % d'allocataires
par rapport à 2023

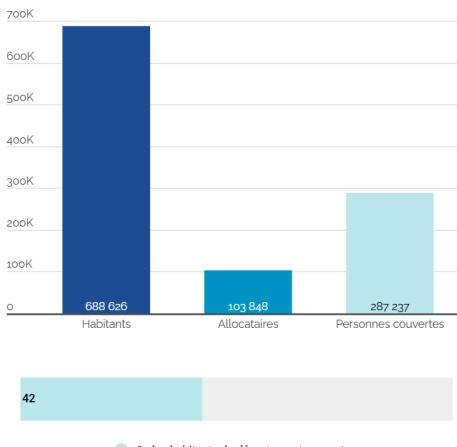


7%
dépendent à 100%
des prestations Caf

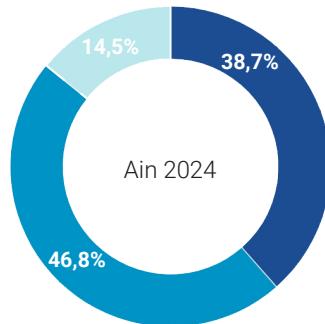


61%
des allocataires
ont des enfants

**Comparaison nb d'allocataires/
personnes couvertes au sens des
prestations/nb d'habitants en 2024**



**Nombre d'allocataires
et d'enfants à charge**



- Isolés ou couples sans enfants
- Familles avec 1 ou 2 enfants
- Familles avec 3 enfants ou +

**Répartition
des allocataires par âge**



Source : «base de données allocataires au 01/06/2024»

Scannez-moi pour découvrir
le portrait du territoire
dans sa totalité



La marque employeur sur le devant de la scène

La marque employeur est un concept visant à promouvoir l'image de l'entreprise, son expertise, sa culture, ses valeurs etc... Plusieurs actions ont été mises en œuvre pour promouvoir les métiers, les valeurs et les avantages sociaux de la Caf de l'Ain.

- Des portes ouvertes à destination de futurs candidats et des partenaires chargés de leur accompagnement avec l'accueil de près de 40 personnes sur 2 demi-journées.

- Le forum des métiers du social au lycée Edgar QUINET pour présenter nos métiers.
- Le forum de l'emploi de Péronnas.
- L'action « saveurs solidaires »,
- 19 demandeurs d'emplois et 12 employeurs ont élaboré des recettes ensemble sans savoir qui est qui.



Ces actions ont permis de développer des partenariats externes et d'autres actions sur 2025 comme la participation au Market de l'emploi et l'accueil de stagiaires de 2nde du lycée Edgar Quinet.

S'engager pour l'inclusion et la diversité



Une équipe
solidaire



Démarche d'inclusion

La Caf est engagée pour la diversité des profils et l'égalité des chances, elle agit concrètement pour que chaque collaborateur puisse trouver sa place, quelles que soient ses particularités. Cette ambition se traduit notamment par des initiatives fortes en faveur du recrutement inclusif, de l'adaptation des environnements de travail et de la valorisation des compétences de tous.

Le service numérisation s'est lancé dans une belle aventure : apprendre la Langue des Signes Française (LSF) pour faciliter les échanges avec une collègue malentendante. Une interprète intervient également lors des points d'équipe et réunions de service afin d'accompagner cette collègue.



Scannez-moi
pour en savoir +
sur nos missions, valeurs, projets



LA PROXIMITÉ – LA SOLIDARITÉ – L'UNIVERSALITÉ – LA NEUTRALITÉ





JANVIER

La Caf de l'Ain a adopté un nouveau contrat d'objectifs (CPOG) 2023-2027, aligné sur les priorités nationales et les besoins locaux. Ce projet, élaboré collectivement avec les équipes et partenaires, vise à améliorer la qualité de service, l'accès aux droits et l'innovation sociale. Validé début 2024, il servira de feuille de route pour les quatre prochaines années.



MAI

En mai 2024, la Caf de l'Ain a signé une convention avec Alfa 3A pour favoriser l'autonomie des bénéficiaires de la protection internationale. L'accompagnement porte sur le logement, la formation et l'emploi, avec un accès renforcé aux droits, notamment via des ateliers numériques.



FEVRIER

La Caf de l'Ain s'est mobilisée en février pour l'aide aux victimes de violences conjugales (AVVC), via une réunion en préfecture et un webinaire rassemblant plus de 100 professionnels. Résultat : des actions concrètes dès le lendemain. En moyenne, 2 à 3 demandes AVVC sont traitées chaque jour dans l'Ain.



SEPTEMBRE

Jérôme Lepage est devenu directeur de la Caf de l'Ain le 2 septembre 2024. Fort d'une large expérience dans la Sécurité sociale, il a piloté plusieurs réformes majeures. Il affirme vouloir travailler avec les équipes pour offrir un service de qualité aux allocataires et partenaires.



NOVEMBRE

Entre septembre et novembre, le nouveau directeur de la Caf de l'Ain a rencontré les équipes et partenaires du territoire,

pour mieux comprendre les enjeux locaux.

Il a notamment échangé avec la députée Sophie Duret-Delorme sur les priorités communes en matière de solidarité et d'accès aux droits.



NOVEMBRE

La Caf de l'Ain a réuni ses équipes pour réfléchir collectivement au répit parental, un enjeu clé de la COG 2023-2027.

Objectif : mieux soutenir les parents en difficulté.

Des pistes concrètes ont été proposées lors de cette journée participative, marquée par l'engagement et la créativité des participants.



NOVEMBRE

La Caf de l'Ain a accueilli Maria Kitanova de l'Aripa pour une journée d'échanges avec les équipes. Objectifs : partager les irritants, proposer des améliorations et écouter les usagers. Un atelier avec des débiteurs de pensions a mis en lumière des besoins de transparence, de simplification et de soutien psychologique.



DÉCEMBRE

La Caf de l'Ain a célébré la fin d'année avec un concours de décorations de Noël et un moment convivial autour de douceurs et de boissons chaudes, favorisant échanges et bonne humeur entre collègues.

Scannez-moi
pour découvrir
nos temps forts 2024



Grandir à vos côtés : de la petite enfance à la jeunesse

Nouveau parcours usagers : " L'arrivée d'un enfant "

Accompagner les parents et futurs parents est une priorité forte pour la branche Famille. Depuis mars 2024, la Caf de l'Ain a lancé un nouveau parcours en partenariat avec la Cram, pour offrir un accompagnement plus simple, rapide et efficace.

Les objectifs ?

- Des services adaptés aux besoins des familles
- Une relation Caf-usager améliorée
- Une prise en charge globale
- Des démarches simplifiées

Le lancement de ce dispositif a démarré par un webinar collectif à destination des partenaires le 8 avril 2024.



80

participants aux webinaires

1

émission radio en duo Caf-Cram

Ce nouveau parcours usager a aussi été présenté lors d'interventions dans les structures petite enfance, lors de visioconférences avec les usagers et des flyers ont été diffusés aux partenaires.

Un plan d'action est en cours d'élaboration avec le Conseil Départemental. Il sera enrichi tout au long de l'année 2025.

Une aide pour la poursuite d'études

La caf de l'Ain a donner un grand coup de pouce pour la rentrée 2024 avec une aide expérimentale. Le but ? Soutenir financièrement les jeunes de 18 à 22 ans dans leurs études supérieures ou professionnelles (CAP, BEP, Bac pro...).

Pour promouvoir son aide, la Caf a pu mobiliser des partenaires en lien avec les jeunes comme les missions locales, le Crous, l'Éducation nationale...

Ce coup de pouce se traduit par une aide exceptionnelle de 300 €, non remboursable, à destination des jeunes avec un coefficient familial ≤ 1000. Elle a été mise en place pour les soutenir lors de la rentrée scolaire et universitaire 2024.

Un vrai succès pour cette aide expérimentale, qui sera reconduite en 2025.



Quelques chiffres

546

aides versées

172 500 €

distribués entre septembre et novembre 2024

100%

des demandes éligibles satisfaites

Accompagner tous les publics au quotidien

Des actions collectives pour soutenir les familles dans les moments difficiles

En 2024, la Caf de l'Ain a renforcé son accompagnement collectif auprès des familles confrontées à des événements de vie fragilisants : séparation, deuil, isolement.

Les objectifs de ces actions collectives sont simples : briser l'isolement, favoriser l'autonomie, renforcer la confiance en soi et soutenir la parentalité.

Des actions concrètes sur le terrain

« **Phoenix** » à Bourg-en-Bresse : pour les femmes en situation de séparation en les aidant à se reconstruire, penser à soi, sortir de la culpabilité.

« **Instants de femmes** » à Trévoux et le « **Groupe de paroles et de bien-être** » à Ambérieu-en-Bugey : en partenariat avec le Conseil Départemental et un centre social, en partageant les expériences, l'estime de soi, la parentalité.

« **Parlons d'Ailes, Parlons d'Eux** » : pour les familles touchées par un décès périnatal, en partenariat avec Couples et Familles, Par'Anges, Maison des familles.

Un accompagnement collectif complémentaire à l'individuel, pour restaurer les liens, la confiance et la capacité d'agir.



Une dizaine
de participants par groupe

4
actions majeures éprouvées
sur le territoire



Soutien aux centres sociaux : la Caf de l'Ain agit pour préserver l'animation sociale

En 2024, face aux difficultés financières de plusieurs centres sociaux et espaces de vie sociale, la Caf de l'Ain a mobilisé ses fonds propres pour garantir le maintien des services de proximité.

Cette mobilisation financière repose sur une démarche structurée où une analyse a été menée avec la Fédération des centres sociaux de l'Ain. Analyse qui a permis d'évaluer la situation de chaque structure selon des critères financiers et de gouvernance, en s'appuyant notamment sur le niveau de fonds de roulement.

L'objectif ? Renforcer la trésorerie des structures les plus fragiles.

Sur cette base, la Commission d'Action Sociale a validé l'attribution d'une aide exceptionnelle de **175 000 €** pour l'année 2024 et **15 000 €** d'aides spécifiques.

Les structures bénéficiaires s'engagent à utiliser ces aides pour renforcer leur trésorerie et à obtenir l'assurance d'un soutien durable de leur collectivité de rattachement. Ce dispositif illustre l'accompagnement concret de la Caf de l'Ain auprès de ses partenaires de terrain.

Mobiliser contre la précarité

Faciliter le retour à l'emploi : les crèches AVIP dans l'Ain

En 2024, la Caf de l'Ain a renforcé son soutien aux parents éloignés de l'emploi en développant les crèches à vocation d'insertion professionnelle (AVIP). Ce dispositif national permet aux parents de jeunes enfants (0-3 ans) de chercher un emploi ou suivre une formation, grâce à des places de crèche réservées.

Le label AVIP repose sur une coopération entre la crèche, le parent et France Travail, avec un objectif commun : favoriser l'insertion professionnelle. Les crèches s'engagent à :

- Réserver 20 % des places à des familles en insertion
- Accueillir l'enfant sous 15 jours, au moins 10h/semaine
- Maintenir l'accueil jusqu'à l'entrée en maternelle
- Adapter les contrats aux parcours des parents
- Désigner un coordonnateur AVIP

Un dispositif innovant et humain, au service de l'emploi et de l'égalité des chances.



Territoire Zéro Non-Recours : agir pour l'accès aux droits

Trop de personnes renoncent encore à leurs droits, souvent par manque d'information ou face à des démarches trop complexes. Pour répondre à ce défi, l'État a lancé en 2023 le projet Territoire Zéro Non-Recours (TZN), en collaboration avec les acteurs locaux.

Dans l'Ain, c'est la ville de Bourg-en-Bresse qui a été retenue parmi une quarantaine de territoires en France. Un prestataire a été missionné pour accompagner la démarche, centrée sur l'écoute des habitants et la co-construction de solutions.

Depuis, des groupes de travail réunissant institutions, professionnels et habitants se mobilisent pour identifier les freins à l'accès aux droits et proposer des actions concrètes, adaptées aux réalités locales.

La Caf de l'Ain, à travers ses pôles partenariat et relation à l'usager, est pleinement engagée dans cette dynamique. Un plan d'actions issu de ces échanges est prévu pour 2025, avec une ambition forte : réduire durablement le non-recours sur le territoire.

Développer des réformes structurantes

Une mission nationale pour fiabiliser la donnée sociale et garantir le juste droit

Depuis octobre 2024, la Caf de l'Ain pilote au niveau national un dispositif clé de la réforme Solidarité à la Source : l'adossement du Dispositif de Ressources Mensuelles (DRM) au RSA et à la Prime d'activité.

Ce projet vise à simplifier les démarches des allocataires en leur proposant une déclaration préremplie de leurs ressources, tout en garantissant la fiabilité des données utilisées pour calculer leurs droits.

En cas de contestation ou de situation complexe, une cellule d'expertise locale intervient. Si nécessaire, la Caf de l'Ain prend le relais pour arbitrer, créer des référentiels de traitement et accompagner techniquelement les équipes. Elle joue ainsi un rôle central dans l'amélioration continue du dispositif et la qualité du service rendu.

Avec une équipe dédiée de six personnes, la Caf de l'Ain s'investit pleinement dans ce projet national, au service d'une meilleure équité et d'une gestion plus fluide des prestations sociales.



Le Service Public de la Petite Enfance : un pilier pour l'égalité dès le plus jeune âge

Depuis le 1er janvier 2025, le Service Public de la Petite Enfance (SPPE) est mis en place pour garantir à chaque enfant de moins de 3 ans une solution d'accueil de qualité, proche de chez lui et financièrement accessible. Cette réforme, issue de la loi pour le plein emploi, confie aux communes et intercommunalités la responsabilité d'organiser l'accueil du jeune enfant sur leur territoire.

Dans ce contexte, la Caf de l'Ain joue un rôle essentiel. Elle accompagne les collectivités locales en leur apportant son expertise, des données locales pour orienter les décisions, et des financements renforcés. Elle agit comme un véritable partenaire de terrain pour aider à construire une offre d'accueil cohérente et équitable.

Dès 2024, la Caf de l'Ain a lancé un plan d'action territorial : réunions d'information, sensibilisation des élus, présentation des outils de financement... Plusieurs rencontres ont déjà eu lieu dans différents territoires du département, avec le soutien de la DDETS et de la MSA. D'autres échanges sont prévus en 2025 pour poursuivre cet accompagnement de proximité.

Le SPPE vise à favoriser l'éveil des enfants, soutenir les parents dans la conciliation entre vie familiale et professionnelle, réduire les inégalités d'accès aux modes de garde et promouvoir une parentalité plus égalitaire. Grâce à son engagement, la Caf de l'Ain contribue activement à faire de ces objectifs une réalité concrète sur son territoire.



Offrir une relation de service adaptée à tous

Un focus groupe pour mieux comprendre les parents non-gardiens

Pour mieux comprendre les difficultés des parents non-gardiens, souvent moins satisfaits du dispositif de soutien, la Caf de l'Ain a organisé un focus groupe le 20 novembre 2024, en partenariat avec le CafLab.

Quatre parents débiteurs et deux gestionnaires du service Aripa ont échangé sur leurs expériences. Ils ont exprimé un sentiment de distance dans leur parentalité, une complexité des démarches, et un manque de clarté dans les informations disponibles.



Ces échanges ont permis d'identifier des pistes concrètes d'amélioration : refonte du site pensions-alimentaires, simplification des démarches, meilleure coordination avec le juge aux affaires familiales, et renforcement du soutien à la parentalité. Ce temps d'écoute a été apprécié par tous et servira à enrichir les projets d'amélioration menés au niveau national.

Améliorer la qualité et la performance au quotidien

Zoom sur les gestionnaires conseil au cœur d'une supervision innovante

Dans le cadre du plan national pour la qualité (PAQT), la Caf de l'Ain a mis en place une approche innovante pour améliorer la qualité des dossiers traités par ses gestionnaires conseil (GC).

Deux méthodes sont utilisées : la supervision accompagnée, où un expert guide le GC en temps réel, et l'auto-contrôle, qui permet au gestionnaire de relire son propre travail à l'aide d'une check-list.

Pour aller plus loin, la Caf de l'Ain a proposé à certains gestionnaires d'assister directement à la vérification de leurs dossiers dans le service dédié. Cette immersion favorise une meilleure compréhension des exigences de qualité, renforce la coopération entre les équipes et encourage une pratique plus rigoureuse.

Cette démarche, bien accueillie par les professionnels, contribue à améliorer concrètement le service rendu aux usagers et à renforcer le dialogue interne.

Mutualisations et entraides

Un enjeu majeur pour les familles

Obtenir une pension alimentaire depuis l'étranger peut être un véritable parcours du combattant pour les familles. Pour simplifier ces démarches complexes, la Caisse Nationale des Allocations Familiales a confié cette mission spécifique à une seule caisse : la Caf de l'Ain. Depuis six ans, elle gère ces dossiers à l'échelle nationale avec efficacité.

La Caf de l'Ain travaille en étroite collaboration avec le ministère des Affaires étrangères pour fluidifier les procédures et accélérer le traitement des dossiers. Elle assure également un accompagnement personnalisé des familles, avec plus de 5 000 appels passés en 2024 et une ligne téléphonique dédiée. En parallèle, elle partage son expertise avec les autres Caf, renforçant ainsi l'efficacité du réseau national.

Grâce à cette organisation, des pensions autrefois considérées comme irrécouvrables ont pu être versées, tout en assurant une meilleure gestion des fonds publics. La Caf de l'Ain continue d'améliorer ses pratiques, en participant notamment à des échanges européens sur les bonnes pratiques, confirmant son rôle de référence dans ce domaine.



2 150
dossiers pris en charge
en 2024



1 000 000
d'euros recouvrés
en 2024

Partenariats et coopérations

Temps forts entre la Caf et les tribunaux de l'Ain

En mars 2024, la Caf de l'Ain a renforcé ses liens avec les tribunaux du département à travers deux rencontres importantes.

La première a eu lieu avec Isabelle Lacour, juge aux affaires familiales du Tribunal Judiciaire de Bourg-en-Bresse, venue échanger avec les travailleurs sociaux de la Caf. Elle a apporté des éclairages précieux sur les procédures familiales, répondant aux questions concrètes liées aux situations rencontrées sur le terrain.

La seconde rencontre a réuni cinq juges des Tribunaux de Proximité de l'Ain autour des impacts de la loi Kasbarian sur le traitement des impayés de loyers. Les équipes de la Caf ont présenté leurs missions en matière de versement et suspension des aides au logement, ainsi que leur rôle d'accompagnement social. Ces échanges ont permis une meilleure compréhension mutuelle et ont débouché sur la participation de la Caf à certaines audiences, renforçant ainsi la coopération entre les services sociaux et judiciaires.

Grâce à ces initiatives, la Caf de l'Ain améliore concrètement le traitement des situations complexes et renforce son partenariat avec les institutions judiciaires du territoire.



Les webinaires collectifs : un outil clé

À la Caf de l'Ain, les webinaires collectifs jouent un rôle essentiel : ils permettent de partager rapidement les informations, d'harmoniser les pratiques et de renforcer les compétences de chacun. Faciles d'accès et interactifs, ils favorisent la coopération et l'efficacité au service des usagers.

Depuis 2 ans, la Caf de l'Ain écoute attentivement les besoins et les attentes détectées via les partenaires. Selon les actualités, la Caf propose un planning annuel de webinaires sur des thématiques précises qui peuvent être suivis en direct ou en replay. Les webinaires ont connu une belle évolution, avec une offre régulière et qui est appréciée.



5 webinaires
en 2023 avec
298 participants



6 webinaires
en 2024 avec
613 participants

DÉPENSES

Les dépenses globales	Montant	2023/2024
Total des prestations légales versées	621 730 326 €	+ 3%
Autres charges	1 378 039 €	- 43 %
Dépenses d'action sociale	54 026 778 €	+ 4 %
Budget commun de gestion	19 721 253 €	+ 6 %
TOTAL des dépenses de la Caf de l'Ain	696 856 396 €	+ 3%

Prestations versées	Montant
Petite enfance et jeunesse	125 229 114 €
Parentalité	194 046 259 €
Logement et cadre de vie	79 610 792 €
Solidarité et insertion	218 388 622 €
Prestations diverses	2 260 184 €

Dépenses d'action sociale	Montant
Aides collectives	50 390 847 €
Aides individuelles	1 389 497 €
Autres charges	1 670 439 €
Immobilisations	575 994 €
TOTAL	54 026 778 €



Source : bilan financier 2024



Scannez-moi
pour voir nos dépenses
sur 2024

**SCANNEZ-MOI
POUR LIRE LE RAPPORT D'ACTIVITÉ
DANS SA TOTALITÉ**



OU RDV SUR
rapportactivite.caf01.fr



4 rue Aristide Briand
01 000 Bourg-en-Bresse
32 30 - www.caf.fr