



acti vité

2025

Coopérer
pour agir
utilement
au service
de nos
allocataires



Coopérer

Jean-Jacques PION
Directeur

À la Caf du Pas-de-Calais, la coopération est au cœur de notre action. Coopérer, c'est travailler ensemble pour mieux accompagner les allocataires, en croisant les regards, les expertises et les énergies. Avec nos partenaires, nous construisons des réponses adaptées aux réalités des territoires. Pour nos équipes, la coopération renforce le sens du

collectif, la qualité du service rendu et la confiance entre nos 852 agents. Cette dynamique partagée est essentielle : elle permet d'innover, de mieux répondre aux besoins et de faire vivre, au quotidien, les valeurs de solidarité qui fondent notre mission.

" La solidarité se construit par la coopération : en unissant nos forces, agents, familles et partenaires avançons ensemble pour répondre aux besoins des familles. "

La Caf à vos côtés



La Caf accompagne les allocataires à chaque étape de la vie et soutient les partenaires pour développer des actions utiles, solidaires et adaptées aux territoires.

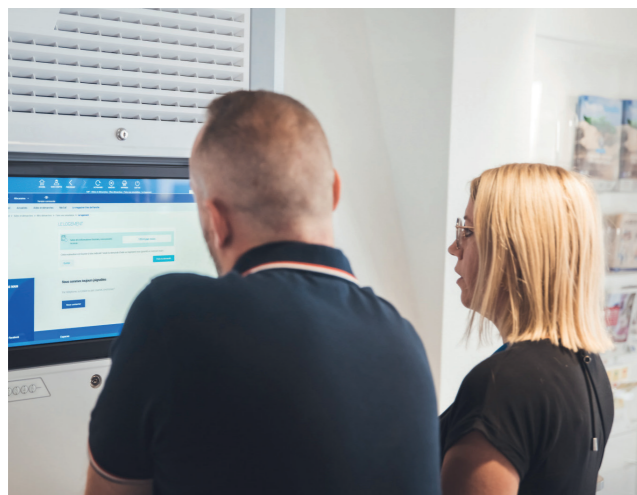
Solidarité à la source : déclarer devient un jeu d'enfant !

Depuis mars 2025, la Solidarité à la Source transforme la déclaration trimestrielle pour la prime d'activité et le revenu de solidarité active. Grâce au pré-remplissage automatique à partir des données des employeurs et partenaires, près de 200 000 allocataires du Pas-de-Calais (65 %) n'ont plus qu'à vérifier, compléter si besoin et valider. Accompagné par les Caf, le dispositif fait l'unanimité : plus simple (84 %), plus rapide (89 %) et plus rassurant (72 %) pour nos usagers.



Un futur siège ancré au cœur du quartier gare d'Arras

La Caf du Pas-de-Calais a validé en 2025 la construction de son futur siège dans le quartier de la gare d'Arras : un emplacement stratégique au cœur des mobilités urbaines. Pensé comme un lieu moderne et accessible, ce nouvel équipement vise à améliorer l'accueil des allocataires, les conditions de travail des agents et les coopérations avec les partenaires du territoire. Ce projet affirme la volonté de la Caf de rester proche des usagers, tout en accompagnant les évolutions des services publics.



Nouvelles structures, projets soutenus : la Caf investit pour les familles

En 2025, la Caf du Pas-de-Calais soutient la création de services de proximité pour mieux répondre aux besoins des familles. Avec **49 nouvelles structures** financées – établissements d'accueil du jeune enfant, accueils de loisirs, centres sociaux, foyers de jeunes travailleurs ou lieux d'accueil enfant-parent – près de **3,9 millions d'euros** ont été mobilisés. En parallèle, **354 projets** bénéficient de plus de **6,1 millions d'euros** pour faire vivre des services utiles sur les territoires. Un engagement durable aux côtés des partenaires locaux.



80 ans de la Sécu : une campagne made in « Hauts-de-France »

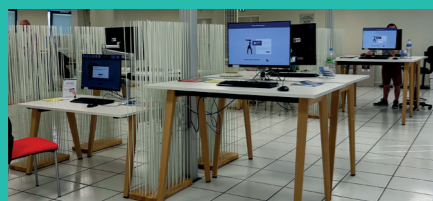
En 2025, la Sécurité sociale a fêté ses 80 ans. Dans les Hauts-de-France, les **21 organismes de la Sécu** se sont mobilisés pour célébrer ce modèle social unique, à travers une campagne d'affichage et des actions sur les réseaux sociaux, jouant avec humour des codes et des clichés régionaux. À la Caf du Pas-de-Calais, cet anniversaire a aussi été célébré en interne, avec des **quiz ludiques pour challenger les équipes** et redécouvrir 80 ans d'innovations au service des publics.



Coopérer au service de l'engagement collectif

Les équipes de la Caf du Pas-de-Calais coopèrent au quotidien pour garantir un service public efficace, accessible et adapté aux besoins des allocataires. Cette dynamique collective repose sur l'engagement, la complémentarité des métiers et le travail en réseau, portée également par une coopération étroite entre la Direction et le Conseil d'administration au service du public.

Arras : un accueil Caf entièrement repensé



L'accueil Caf d'Arras s'est récemment réinventé pour mieux

répondre aux attentes des usagers et des agents. Le réaménagement offre désormais un espace numérique plus ouvert, lumineux et aéré, facilitant l'autonomie du public. Les espaces de rendez-vous ont été repensés pour plus de confort et de confidentialité, tandis que les bureaux ont été réagencés afin d'améliorer les conditions de travail.

Nos équipes

Au téléphone, en accueil, au cœur des territoires ou au bureau, les 852 agents de la Caf du Pas-de-Calais se mobilisent pour offrir un service efficace à tous les allocataires du département.



1 873 appels traités par jour

par les téléconseillers de la Caf du Pas-de-Calais, ce qui représente plus de 460 000 appels traités en 2025.



555 visites en accueil par jour

soit 140 000 personnes accompagnées par nos Conseillers Caf en rendez-vous, en espace numérique ou en accueil d'urgence.

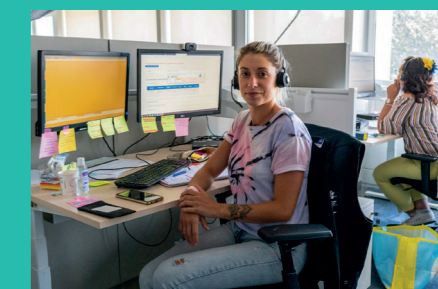
Challenge de la mobilité : 5 000 km durables parcourus



En juin, la Caf du Pas-de-Calais a participé au Challenge de la Mobilité. Durant deux semaines, des agents ont privilégié des modes de transport durables pour leurs trajets professionnels et domicile-travail : train, bus, covoiturage, marche ou trottinette. Au total, **plus de 5 000 km durables ont été parcourus** ! Une initiative concrète en faveur de la mobilité douce, de la transition écologique et de la qualité de vie au travail.

Des rendez-vous téléphoniques en plein essor

Avec 39 707 rendez-vous par téléphone, la Caf du Pas-de-Calais enregistre une hausse de 12 % des rendez-vous téléphoniques par rapport à 2024. Plébiscité par les allocataires, ce mode d'échange permet d'analyser les dossiers en détail et de répondre aux demandes de manière personnalisée. Pratique, accessible et durable, le rendez-vous téléphonique s'impose comme une solution efficace pour accompagner les allocataires, tout en limitant les déplacements.



Coopérer pour agir au service des familles

Nous agissons pour les allocataires, les familles, les enfants, les jeunes, les personnes les plus fragiles. Nous accompagnons au quotidien nos allocataires avec une offre adaptée et diversifiée.

Garde d'enfant : une aide plus personnalisée



Dans le Pas-de-Calais, **16 665 enfants sont accueillis par des assistant(e)s**

maternel(le)s et **6 368 enfants sont accueillis dans des structures collectives**. Depuis le 1^{er} septembre 2025, la Caf met en œuvre un nouveau calcul du complément de libre choix du mode de garde (CMG). Plus personnalisé, il prend en compte les ressources du foyer, le nombre d'enfants et les heures effectives de garde, sans reste à charge minimum. Objectif : faciliter l'accès à un mode de garde adapté et renforcer l'équité entre les familles du département.

Nos actions

Naissance, parentalité, logement, vie sociale, autonomie, inclusion... La Caf du Pas-de-Calais accompagne les familles dans chaque moment de vie !



8 297 familles accompagnées

par les travailleurs sociaux de la Caf du Pas-de-Calais, à la suite d'un événement de vie fragilisant.



6 368 places d'accueil en crèche

réparties dans 361 établissements d'accueil du jeune enfant labellisés par la Caf.

12 000 bénéficiaires d'une aide aux vacances de la Caf !

À Saint-Omer, à Calais, à Etaples... l'accompagnement social de la Caf permet aux familles de profiter d'un moment de répit, d'un temps de partage avec leurs enfants. Dans le Pas-de-Calais, la Caf a aidé plus de **12 000 familles** à quitter leur quotidien le temps des vacances. Plus de **4 millions d'euros** ont été investis dans les différents dispositifs d'aide aux départs pour tous les âges (Contrat colos, Vacaf, « premiers départs », Aide aux vacances enfants...).



Arrivée de l'enfant : informer, orienter, accompagner dès la naissance

La Caf du Pas-de-Calais a organisé **8 forums « Arrivée de l'enfant »**, qui ont accueilli **601 futurs et jeunes parents**. Organisés directement au cœur des établissements de santé, ces temps d'échanges ont favorisé l'accès à l'information, aux droits et aux services, dès les premiers moments de la parentalité.

Coopérer pour sécuriser chaque parcours de vie

Agir pour les familles, les enfants, les jeunes, les personnes les plus fragiles... Les aides versées par la Caf visent à soutenir nos bénéficiaires dans leur diversité.

997 millions d'euros

pour accompagner les populations les plus fragiles, pour l'autonomie et pour l'inclusion sociale.

571 millions d'euros

pour accompagner les parents dans leur rôle de « premier éducateur » de leur(s) enfant(s).

376 millions d'euros

pour améliorer le cadre de vie, l'habitat des familles et animer la vie sociale.

300 millions d'euros

pour soutenir la petite enfance, les modes d'accueil et les initiatives en faveur des premiers moments de vie.

Nos chiffres

Dans le Pas-de-Calais, la Caf a versé **2,24 milliards d'euros** à **301 524 foyers allocataires**. Plus d'1 habitant sur 2 dans le département est couvert par une aide de la Caf, soit **734 170 personnes**.

620 € par mois

Le montant moyen mensuel versé à un foyer allocataire dans le Pas-de-Calais.

93,7 % des rendez-vous sous 7 jours

Offrir à chaque allocataire la possibilité d'un échange approfondi sur son dossier sous la forme d'un rendez-vous.

15,5 millions de visites en ligne

Sur l'espace personnel Caf.fr « Mon compte » et sur l'appli-mobile « Caf-Mon compte » pour gérer son dossier allocataire.

3 484 courriers numérisés

chaque jour, dans le Pas-de-Calais, pour le compte de 7 Caf, soit 900 000 allocataires.

89,3 % des dossiers traités sans erreur

Soit presque 9 dossiers sur 10 analysés correctement et bien traités du premier coup par nos agents.

3 182 contrôles sur place

Pour assurer un paiement juste et régulier des prestations aux usagers et partenaires.

83,2 % des réclamations

traitées en moins de 10 jours pour satisfaire les demandes d'explications complémentaires des usagers.

2 030 fraudes qualifiées

Pour un préjudice de 12,6 millions d'euros.

Coopérer pour dynamiser notre territoire

La Caf du Pas-de-Calais coopère avec ses partenaires, collectivités et associations pour développer des services essentiels aux familles sur l'ensemble du département.

Un séminaire dédié à la coopération territoriale dans le Pas-de-Calais.



Les 31 mars et 1^{er} avril 2025, la Caf du Pas-de-Calais a réuni à l'Arena

de Liévin 230 participants : chargés de la coopération territoriale, élus référents de la Convention Territoriale Globale et agents Caf. Ces deux journées ont permis de partager une vision commune des enjeux des CTG, de renforcer les compétences de pilotage et d'animation, et de mieux s'approprier la coopération territoriale, y compris dans sa dimension évaluative, afin de la déployer plus efficacement sur les territoires.

Notre territoire

En lien avec 887 communes, la Caf du Pas-de-Calais développe des services dédiés aux familles, en étroite collaboration avec ses partenaires locaux.

49 nouveaux équipements

créés pour offrir de nouveaux services aux familles (ludothèques, espaces de vie sociale, accueils de loisirs...).

99,9 % de la population du Pas-de-Calais

couverte par les services d'une Convention Territoriale Globale avec l'appui de nos partenaires.

Espaces de vie sociale : le réseau se structure dans le Pas-de-Calais



En 2025, la dynamique des Espaces de vie sociale (EVS) se renforce dans le Pas-de-Calais avec le soutien actif de la Caf. Réunis le 16 octobre à Nœux-les-Mines, les acteurs ont partagé pratiques et besoins afin de consolider le travail en réseau. Cette rencontre marque une étape clé vers la structuration d'un réseau départemental, associant les **31 structures soutenues par la Caf en 2025**. En favorisant l'interconnaissance et la co-construction, la Caf du Pas-de-Calais confirme son engagement en

favor d'EVS au service des habitants et des territoires.

Caf et MDPH : mieux coopérer pour sécuriser les droits des usagers

En 2025, la Caf du Pas-de-Calais et la MDPH ont signé une convention de partenariat visant à renforcer leur coopération au service des usagers. Ce nouvel accord formalise des liens existants et ouvre de nouvelles perspectives pour faciliter l'accès aux droits, fluidifier les échanges et prévenir les ruptures de droits. Une étape importante pour améliorer l'accompagnement des personnes en situation de handicap et de leur famille.





Coopérer pour agir utilement au service de nos allocataires

Retrouvez notre rapport d'activité complet
en ligne sur Caf.fr



© Caf du Nord - Pas-de-Calais - 2019. Tous droits réservés. Ce document est communiqué sous réserve de la loi sur l'accès à l'information. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la Caf du Nord - Pas-de-Calais est formellement interdite.

