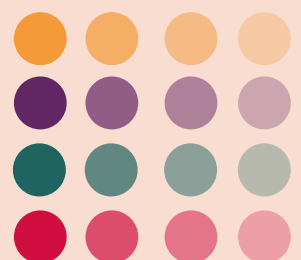




Rapport d'activité 2025







Edito du Directeur

« La Sécurité sociale est la garantie donnée à chacun qu'en toutes circonstances, il disposera des moyens nécessaires pour assurer sa subsistance et celle de sa famille dans des conditions décentes. Trouvant sa justification dans un souci élémentaire de justice sociale, elle répond à la préoccupation de débarrasser les travailleurs de l'incertitude du lendemain [...].

Envisagée sous cet angle, la Sécurité sociale appelle l'aménagement d'une vaste organisation nationale d'entraide obligatoire qui ne peut atteindre sa pleine efficacité que si elle présente un caractère de grande généralité quant aux personnes qu'elle englobe et quant aux risques qu'elle couvre. Le but final à atteindre est la réalisation d'un plan qui couvre l'ensemble de la population du pays contre l'ensemble des facteurs d'insécurité ; un tel résultat ne s'obtiendra qu'au prix de longues années d'efforts persévérants [...]. ».

L'exposé des motifs de l'ordonnance du 4 octobre 1945 exprimait par ces mots les ambitions qui accompagnaient les fondements de cette nouvelle organisation. Force est de constater que nous sommes, comme l'ensemble des organismes de la Sécurité sociale, un acteur affirmé et incontournable de la solidarité nationale, et ce depuis 80 ans.

L'évolution de nos missions depuis la création de notre système de protection sociale démontre notre capacité à nous adapter et l'année 2025, malgré les incertitudes liées à l'instabilité que notre pays traverse, nous a permis de persévérer dans nos efforts, en mettant en œuvre son lot de réformes pour plus d'équité et de simplicité en faveur des bénéficiaires des prestations.

En déployant le Service public de la petite enfance dans le département, nous avons renforcé notre accompagnement auprès des collectivités locales qui portent les services et

équipements pour les familles. Nous avons ainsi développé notre coordination et nos partenariats avec les autres acteurs institutionnels, Préfecture, Conseil départemental, et contribué, dans le cadre du déploiement du Service public de l'emploi, à favoriser le retour vers l'emploi des personnes sans activité professionnelle dans le département.

La réforme du modèle de délivrance des prestations familiales s'est poursuivie, et le pré remplissage des déclarations de ressources trimestrielles pour le calcul des prestations du revenu de solidarité active et de la prime d'activité assure un accès plus efficace au juste droit.

La capacité de notre système d'information à gérer de plus en plus de données nous a amenés à renforcer la dimension éthique de l'usage de ces données, en confirmant la dimension humaine de notre mission pour accompagner chacun dans son parcours de vie, et adapter ainsi notre organisation et notre offre de service aux évolutions de notre société.

Nous pouvons réaffirmer les ambitions qui nous portent : aller vers les allocataires, accompagner les familles, soutenir les partenaires pour apporter un service juste et adapté à leurs besoins sans « zones blanches » et garantir une performance responsable.

Pierre-Marc Boistard

PAGE

3

CONNAÎTRE LES ALLOCATAIRES

Photographie de la Caf et des allocataires _____	3
Focus sur quelques chiffres essentiels _____	5

DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE DE L'ORGANISME

Equipe de Direction, Conseil d'administration, services : l'accomplissement d'une mission de service public et le partage de valeurs _____	6
Le déploiement de projets structurants _____	9

PAGE

6

ORGANISER L'OFFRE ET FAVORISER L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES, ACCOMPAGNER ET ORIENTER L'USAGER

PAGE

14

D'une logique de dossier à une logique de situation : l'approche populationnelle _____	14
Simplifier et optimiser les contacts avec la Caf pour les usagers _____	15
L'accompagnement des évolutions réglementaires _____	18
La Caf présente auprès des familles en fonction de leur situation de vie _____	20

PILOTER LA QUALITÉ ET LE CONTRÔLE INTERNE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

La stratégie qualité de la Caisse d'allocations familiales _____	26
Le renforcement et l'optimisation de la politique de lutte contre la fraude _____	29
La vigilance numérique, un enjeu collectif au quotidien _____	30

PAGE

26

PAGE

31

ÊTRE PRÉSENT AUPRÈS DES PARTENAIRES, LES ACCOMPAGNER DANS LEUR ACTIVITÉ

Le soutien aux partenaires et la co-construction au travers de dispositifs globaux _____	31
La mise à disposition d'outils facilitants _____	38

MENER UNE POLITIQUE ACTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE QVCT

Une journée du personnel placée sous le signe des 80 ans de la Sécurité sociale _____	41
Le déploiement d'aménagements favorables aux économies d'énergie et s'inscrivant dans la Rse de la Caf _____	42
Être attentif aux conditions de vie des salariés _____	45

PAGE

41

PAGE

48

REPÈRES ET DONNÉES CHIFFRÉES

CONNAÎTRE LES ALLOCATAIRES

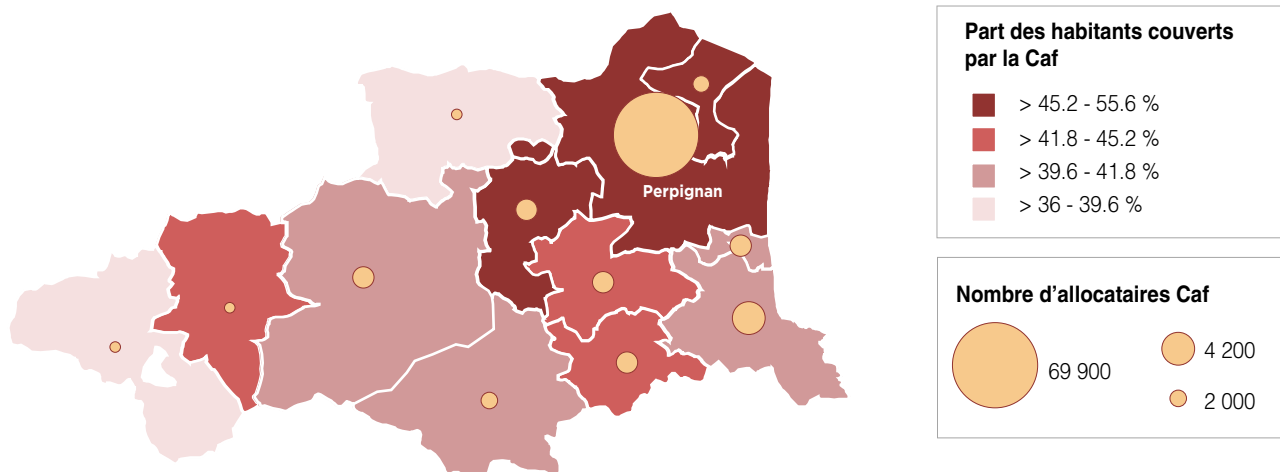
Photographie de la Caf et des allocataires

Les caractéristiques démographiques

La population départementale évolue plus vite qu'au niveau national. En six ans, elle a progressé de 4 % (2 % au niveau national). Au 1er janvier 2026, la population des Pyrénées-Orientales est estimée à 509 300 habitants par l'Insee, soit une progression de 0,8 % en un an (+ 0,6 % en métropole). Cette augmentation est essentiellement liée à l'arrivée de nouvelles populations. En effet, le nombre de naissances a diminué de 2 % en un an et de 6 % en cinq ans.

Le département s'étend sur 226 communes. Ses habitants se concentrent sur les principales villes de la plaine et du littoral. La commune de Perpignan et les sept communes du département de plus de 10 000 habitants regroupent à elles seules plus de 40 % de la population du département.

La répartition des allocataires :



La situation de l'emploi

Le taux de chômage pour le quatrième trimestre s'établit à 12,2 % (- 0,1 point en un an). Au niveau national, la variation est de + 0,3 point et le taux de 7,5 %.

Selon les données annuelles, 55 300 personnes (demandeurs catégorie ABC inscrits à France

travail qui effectuent des actes positifs de recherche d'emploi) sont inscrites à France travail dans les Pyrénées-Orientales. En un an, ce chiffre a progressé de 3,8 %. Les demandeurs d'emploi de longue durée (inscrits depuis plus d'un an) représentent 48 % du nombre de demandeurs d'emploi.

De nombreux allocataires en situation d'isolement

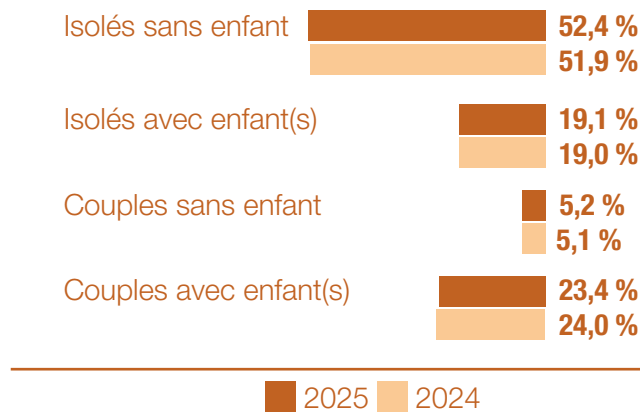
Les situations d'isolement et de monoparentalité ont une incidence sur le nombre de droits ouverts au titre du logement et de l'inclusion sociale. En effet, plus les situations d'isolement sont nombreuses, plus le nombre de droits au titre du logement est élevé.

L'importance du nombre de familles monoparen-

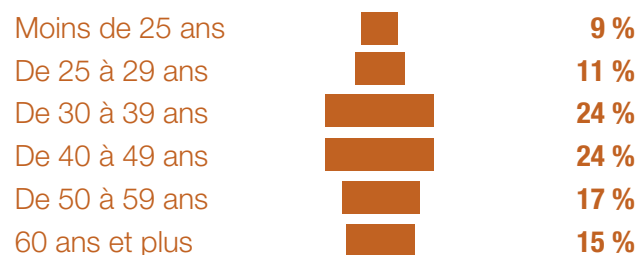
tales a par ailleurs un impact sur le nombre de bénéficiaires de prestations au titre de l'inclusion sociale en raison d'un risque plus grand d'exposition à des situations fragilisantes.

Ces particularités restent stables par rapport à l'année précédente.

STRUCTURE FAMILIALE DES ALLOCATAIRES



RÉPARTITION DES ALLOCATAIRES PAR ÂGE EN 2025



- 32 % des allocataires ont plus de 50 ans et parmi eux 15 % ont plus de 60 ans
- Ce dernier chiffre est une particularité locale : au niveau national 25 % des allocataires ont plus de 50 ans et parmi eux 11% ont plus de 60 ans.

FOCUS

113 700 allocataires

soit + 1 % par rapport à 2024

239 000 personnes

couvertes par une aide de la Caf (dont plus de 89 000 enfants présents au sein de 48 200 foyers), soit près de la moitié de la population

Les familles monoparentales

représentent
19 % du nombre total d'allocataires
(15 % au niveau national)

Montant mensuel moyen

des prestations versées :
585 €

Parmi les allocataires avec enfant-s (couples ou isolés)

45 % sont des familles monoparentales

Près de
833 millions d'€

versés au titre des
prestations légales
soit + 3,7 % par rapport à 2024

52 % des allocataires

sont des personnes
seules sans enfant
(47 % au niveau national)

Plus de 51 millions d'€

versés au titre de
l'action sociale
soit + 7 % par rapport à 2024

57 % des allocataires n'ont pas d'enfant



DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE DE L'ORGANISME

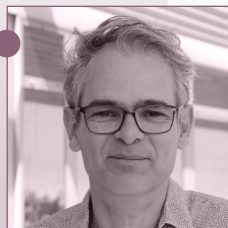
Equipe de Direction, Conseil d'administration, services : l'accomplissement d'une mission de service public et le partage de valeurs

La Direction de la Caisse d'allocations familiales et ses missions

L'Équipe de Direction constituée de cinq Agents de Direction assure une mission de pilotage stratégique de l'organisme. Dans ce cadre, le comité de direction de la Caisse d'allocations familiales se réunit toutes les semaines. Une fois par mois, une coordination est assurée avec les managers stratégiques afin de partager les informations utiles au management des équipes et à la mise en œuvre des projets de l'organisme.

Pierre-Marc BOISTARD
Directeur

Responsable du pilotage global de la Caf, il détermine la politique générale et la stratégie de l'organisme dans le respect des orientations nationales et locales fixées par le Conseil d'administration.



Claire HÉRY

Directrice-adjointe en charge de l'Action sociale

Elle assure le pilotage et la mise en œuvre de l'offre globale de service par le déploiement des démarches partenariales, le paiement d'aides financières d'action sociale aux allocataires et le financement des services et équipements destinés aux familles du territoire.



Bénédicte ARCHAMBAULT

Sous-directrice en charge des Prestations

Elle assure le pilotage et la mise en œuvre de l'offre globale de service par le paiement des prestations familiales aux allocataires.



Chantal BONAVENT

Sous-directrice en charge des Ressources

Elle assure le pilotage des fonctions support qui concourent au fonctionnement de l'organisme.



Sylvie CADIC

Directrice Comptable et financière

Responsable de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme, elle est également copilote du plan de maîtrise des risques et de lutte contre les fraudes.

Elle a succédé à

Hélène CARREYRE



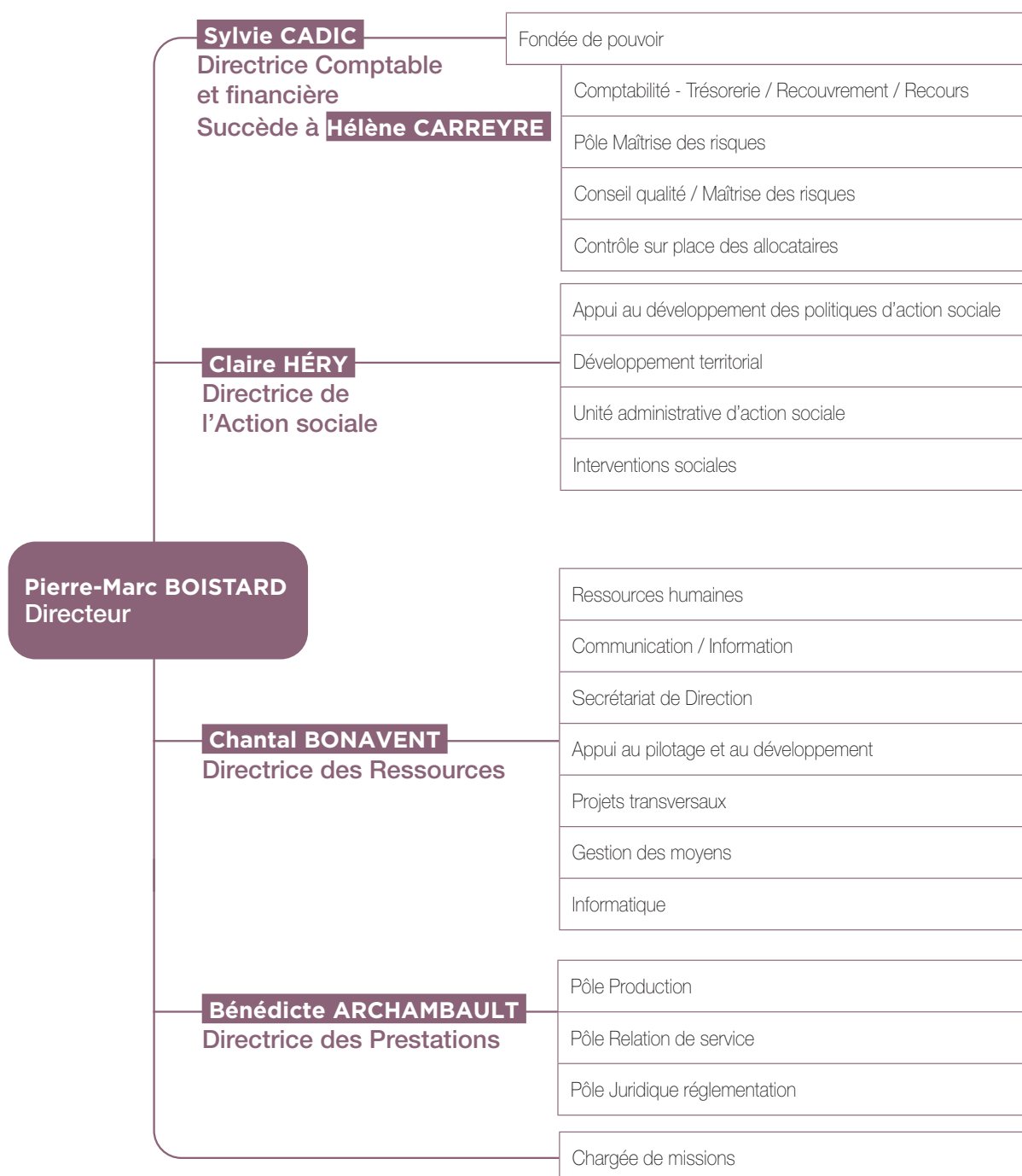
Sylvie CADIC



Hélène CARREYRE

L'organigramme fonctionnel des effectifs

**263 agents
en CDI**



Les temps forts du Conseil d'administration



La représentation du Conseil d'administration :

- Le Président ou la deuxième Vice-Présidente ont représenté le Conseil lors d'inaugurations et de manifestations ;
- Plusieurs administrateurs ont participé à des réunions d'instances inter-partenariales ;
- Le Président a participé à la réunion du Comité départemental des services aux familles.

Des délibérations et faits marquants ont jalonné l'année :

- Remplacement de la Directrice comptable et financière,
- Présentation du rapport de validation des comptes 2024 du Directeur Comptable et financier national, approbation des comptes 2024 de la Caisse,
- Présentation du plan de contrôle interne 2024,
- Présentation du rapport d'activité 2024,
- Examen des budgets rectificatifs 2025 et initiaux 2026 (budget commun de gestion et budget d'action sociale),
- Examen des projets d'installation de panneaux photovoltaïques et de bornes de chargement électriques avec abri vélo sécurisé,
- Renouvellement de la Commission de recours amiable,
- Ajustements de délégations du Conseil d'administration :
 - au Directeur : intégration de l'attribution de l'aide au démarrage des Mam,
 - à la Commission d'action sociale : validation des projets de prestations de service jeunes et points d'accueil écoute jeunes, informations sur les sanctions contractuelles dans les conventions d'objectifs et de financement,
- Présentations de bilans de l'exercice écoulé (Commission de recours amiable, actions en justice, médiation administrative),
- Information sur l'optimisation du maillage territorial,
- Premiers résultats du baromètre national de satisfaction des allocataires 2025,
- Information relative au déploiement de l'approche populationnelle,
- Information sur les évolutions réglementaires.

Le déploiement de projets structurants

La modernisation de la classification : un accord structurant pour l'avenir

Signé en novembre 2024 et agréé en mars 2025, le protocole d'accord sur la classification des employés et des cadres de la Sécurité sociale marque une évolution majeure pour l'ensemble des équipes. Il modernise l'organisation des métiers, la reconnaissance des compétences et les perspectives de carrière, afin de mieux répondre aux enjeux actuels du service public.

Les axes portés par ce protocole étaient au nombre de trois. Il s'agissait tout d'abord de renforcer l'attractivité dans le cadre d'un marché de travail en tension et d'un renouvellement générationnel des effectifs. Ensuite ce protocole avait un objectif de

fidélisation pour répondre à une évolution de turnover. Enfin, il visait à une ambition d'adaptation pour tenir compte de la diversité des activités des organismes, des spécificités des branches et des évolutions à venir.

Grâce à une classification repensée et plus lisible, à des règles de rémunération actualisées et à une démarche fondée sur l'équité et la transparence, cet accord valorise les parcours et renforce l'attractivité des métiers. Il constitue un signal fort : reconnaître l'engagement quotidien des salariés qui font vivre la Sécurité sociale et accompagner durablement leur évolution professionnelle.



Jérôme, du service Ressources humaines

Le passage à la nouvelle classification représentait une échéance majeure au niveau national et a concerné l'ensemble des salariés. C'était un moment attendu, parfois appréhendé, et qui nécessitait une mise en œuvre rigoureuse. Tout s'est bien déroulé.

La mise en place s'est faite progressivement, en plusieurs étapes clairement identifiées. Nous avons reçu des informations structurées au niveau national, ce qui a facilité l'organisation. Une réelle entraide

existait également entre les Caf, ce qui a permis de partager des pratiques, de se rassurer et d'avancer ensemble.

Au sein de notre organisme, le service RH a réalisé un important travail de contrôle et de recensement concernant l'ensemble des salariés. Il fallait en effet vérifier, pour chacun, les modalités d'application de la nouvelle classification. Ce travail ne reposait pas uniquement sur les RH : le Contrôle de gestion a également été mobilisé. Nous étions en échange permanent, car nos collègues de ce service étaient en capacité de vérifier les données sous l'angle budgétaire. C'était véritablement un travail conjoint, qui reposait sur la complémentarité des expertises.

Une fois la classification déployée, il a naturellement fallu répondre aux interrogations des salariés. J'ai donc assuré un accompagnement individuel, parfois collectif, pour expliquer les changements, rassurer et clarifier les impacts concrets pour chacune et chacun.

Entre les travaux de préparation, l'organisation, les 11 Cse, les webinaires auprès des agents, la projection pour rester dans la Rmpp (Rémunération moyenne du personnel en place) et l'accompagnement des agents... Ce chantier a représenté pour les différents acteurs une charge de travail importante. Mais ce n'est pas un exercice que l'on mène tous les jours ! Malgré l'ampleur de la tâche, j'ai trouvé ce travail très intéressant et réellement enrichissant. Participer à un tel projet, à portée nationale et aux implications fortes pour les salariés, a été une expérience stimulante.



Pilotage et stratégie partenariale : des schémas directeurs qui s'inscrivent pleinement dans la politique de la Caf

Le schéma directeur de pilotage

Il décrit les fondements et l'architecture du système de pilotage de la Caf et aborde des thématiques en lien avec le bon accomplissement de ses missions.

En coordonnant le management des activités et le pilotage des processus, il renforce la dynamique

d'amélioration continue de sa performance pour la mise en œuvre de sa mission de service public.

Il détaille également le pilotage et l'animation des processus ainsi que les instances qui les composent.

Le schéma directeur de la stratégie partenariale

La Caf a décliné ce schéma dans le cadre du pilotage des partenariats. Il découle des défis du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog), ainsi que des enjeux de performance soutenable et de coordination des acteurs pour offrir des services de qualité sur le territoire.

Du fait de la neutralité et des politiques publiques qu'elle porte, la stratégie de l'organisme en termes de politique partenariale se décline au travers de plusieurs axes :

- Une stratégie de visibilité pour développer les politiques publiques de la branche Famille au bénéfice des publics afin de positionner, valoriser, partager le sens et défendre les politiques publiques dans le débat partenarial ;
- Une stratégie de coordination et de facilitation dans les relations partenariales afin de faciliter le

travail de co-construction partenariale, consolider un partenariat durable notamment avec les partenaires clés ;

- Une stratégie d'accompagnement des partenaires pour offrir un accompagnement qualitatif sur l'ensemble du département auprès des acteurs de terrain ;
- Une stratégie de renforcement de la coopération intra-branche dans l'intention de développer une offre cohérente, équitable et adaptée au territoire départemental, dans une logique de parcours clairs et lisibles pour les bénéficiaires de ces politiques. La coordination locale en interne et avec les partenaires s'inscrit dans cette démarche, ce qui implique de piloter et maîtriser l'investissement de la Caf dans les différents partenariats et instances.

Comprendre l'intelligence artificielle : un enjeu stratégique pour les organismes de Sécurité sociale

L'intelligence artificielle (IA) s'impose aujourd'hui comme un levier majeur de transformation dans toutes les organisations. Pour la Caf, mieux comprendre et maîtriser ces technologies n'est pas une option : c'est une condition essentielle pour garantir la qualité du service, l'efficacité opérationnelle et la sécurité des données confiées par les usagers et partenaires.

Sécuriser les données : un impératif au cœur des missions

Dans un contexte où les flux d'information augmentent continuellement, l'usage de l'IA fait émerger des enjeux renforcés en matière de protection

des données personnelles et professionnelles. Cette maîtrise contribue à protéger l'utilisateur et le salarié, en veillant au respect de la vie privée et à un traitement éthique des données.

Ces exigences s'inscrivent dans le cadre national défini par la branche Famille au travers notamment de l'adoption d'une charte éthique et de la création d'un comité éthique national des usages de la donnée, des algorithmes et de l'IA.

Développer des pratiques responsables à l'échelle locale

Se familiariser avec l'IA aide les équipes à adopter

des pratiques professionnelles sûres et adaptées. Cela consiste notamment à savoir quelles informations peuvent être partagées dans un outil d'IA générative, comprendre les limites de ces technologies pour anticiper leurs erreurs et biais et reconnaître les situations où l'intervention humaine reste indispensable. Cette acculturation progressive permet d'utiliser l'IA de manière réfléchie, maîtrisée et toujours en cohérence avec les valeurs du service public.

Créer une culture commune de l'IA : un enjeu stratégique pour l'avenir

C'est dans cet esprit que la Caf a accueilli, pendant deux mois à partir de mi novembre, l'exposition Caf'IA, conçue par la Cnaf. Cette exposition proposait un parcours pédagogique conçu pour permettre à chacun de mieux comprendre la place de l'intelligence artificielle dans notre quotidien professionnel.

Des visites guidées, animées par le Référent Transformation numérique interne (Tni), ont permis d'aller plus loin que la seule découverte de l'exposition. Elles ont constitué des espaces d'échanges où chacun a pu exprimer ses interrogations, partager ses attentes, confronter ses représentations et alimenter une réflexion collective. Ces moments ont mis en lumière l'intérêt croissant des agents pour l'IA et leur envie d'en comprendre davantage les enjeux. Pour accompagner l'exposition et enrichir l'expérience, une communication interne a été mise en place, permettant à chacun de poursuivre son exploration sur ce sujet.

Après 2025, poursuivre l'élan

En 2025, la Caf des Pyrénées-Orientales a posé les bases d'une acculturation à l'intelligence artificielle. En 2026, cette dynamique se poursuivra avec pour objectif de permettre à chacun de monter en compétences sereinement.



Cédric, Référent Tni

C'est une démarche d'acculturation essentielle pour demain. L'accueil de Caf'IA a été un temps fort pour l'organisme : un moment d'apprentissage, de curiosité et d'échanges, aligné avec les valeurs d'innovation, d'ouverture et de service public portées par la Caf. Au-delà de la découverte, l'exposition Caf'IA s'inscrit dans une ambition plus large : offrir un cadre de travail sécurisé, accompagner l'évolution des pratiques professionnelles et soutenir la montée en compétences de chacun face à la transition numérique. En renforçant la culture commune autour de l'intelligence artificielle, l'exposition contribue à démystifier la technologie, donner des clés pour mieux comprendre ses usages, outiller les agents pour anticiper les transformations à venir et encourager une appropriation responsable, réfléchie et collective.

La mutualisation de GTiers

L'année s'inscrit dans la continuité de la montée en puissance du Service Tiers de la Caf des Pyrénées-Orientales, avec la poursuite de la mutualisation engagée en mars 2024 avec la Caf du Gers. Cette organisation a permis de renforcer la qualité des données tiers, d'harmoniser les pratiques et d'assurer une continuité de service exemplaire. Les objectifs nationaux fixés pour 2025 concernaient notamment la certification des tiers moraux (98,8 %), des tiers physiques (70 %) et des adresses tiers (84 %). La Caf des Pyrénées-Orientales confirme une excellence opérationnelle en dépassant l'ensemble de ces objectifs : certification des tiers moraux (99,88 %), des tiers physiques (91,29 %) et des adresses tiers (86,95 %). Ces résultats témoignent d'une forte maîtrise des processus de certification, d'une rigueur de traitement constante et de la capacité de l'équipe à maintenir une performance élevée malgré un périmètre élargi.

Dans le cadre de la mutualisation, la Caf du Gers atteint également des niveaux de performance très élevés.

La coordination étroite entre les équipes, les échanges réguliers, le partage des bonnes pratiques et l'appui technique assuré par la Caf des Pyrénées-Orientales ont permis une harmonisation

rapide des traitements et ont renforcé la qualité des interactions professionnelles. Les objectifs des deux Caf atteignent des niveaux proches, démontrant la solidité et la pertinence du modèle mutualisé.

L'homogénéisation des processus, la standardisation des pratiques et la clarification méthodologique ont permis d'améliorer durablement la fiabilité de la base tiers et de sécuriser les traitements dans les deux Caisses.

La mutualisation s'affirme désormais comme pleinement opérationnelle, performante et pérenne. Elle constitue un levier majeur de qualité, d'efficacité collective et de cohérence dans la gestion des données tiers.

L'année écoulée confirme ainsi la solidité et la maturité du Service Tiers de la Caf des Pyrénées-Orientales, capable de conjuguer performance élevée et pilotage d'un dispositif de mutualisation ambitieux. Les résultats, largement supérieurs aux objectifs nationaux, placent le service dans une trajectoire sécurisée et ouvrent de réelles perspectives pour la poursuite de l'amélioration continue sécurisée et ouvrent de réelles perspectives pour la poursuite de l'amélioration continue.

La consolidation de l'offre de services aux partenaires avec « S'organiser pour réussir ensemble »

Dans un contexte de modalités de calcul des financements complexes et de processus administratifs exigeants, la coordination étroite entre Techniciens conseil et Conseillers en Développement territorial a été un facteur clé de sécurisation du traitement des demandes d'aides financières déposées par les partenaires.

Afin de renforcer la qualité de l'accompagnement et de répondre plus efficacement aux besoins hétérogènes des porteurs de projets, le service a relancé et structuré la pratique des accompagnements ciblés en binômes Techniciens conseil aides financières collectives - Conseillers en développement territorial.

2025 a constitué une étape importante dans la sé-

curisation de l'accompagnement des porteurs de projets et dans la professionnalisation des équipes. La relance des accompagnements ciblés en binômes, associée à un repérage affiné des partenaires en difficulté, a permis de renforcer la capacité du service à répondre aux enjeux techniques et territoriaux.

L'organisation 2026 permettra de poursuivre et amplifier cette dynamique, au bénéfice de la qualité du service rendu aux partenaires, avec notamment la mise en place d'une nouvelle territorialisation des portefeuilles des Techniciens conseil aides financières collectives.

L'objectif est de continuer à renforcer la collaboration entre les Conseillers et les Techniciens conseil

et de permettre une plus grande visibilité en interne et auprès des partenaires. Cette nouvelle organisation doit également permettre un meilleur accompagnement des partenaires en matière d'exigences réglementaires et notamment de déclarations d'activité.

Ces adaptations s'inscrivent dans le sens d'une Instruction technique nationale de 2025 portant sur le plan d'écoulement de la charge en aides financières collectives et préconisant le renfort de l'accompagnement des partenaires en difficulté.

La modernisation du poste de travail : un environnement plus performant et adapté

La modernisation du poste de travail s'est poursuivie afin d'accompagner l'évolution des pratiques professionnelles. Le renouvellement des équipements et des outils favorise la mobilité et offre aux salariés des conditions de travail mieux adaptées aux différentes situations d'activité. Cette démarche

contribue à la continuité de l'activité, quel que soit le lieu de travail, et à un usage plus fluide des ressources numériques, tout en s'inscrivant dans une amélioration durable de la qualité de vie au travail dans un cadre sécurisé et maîtrisé.



ORGANISER L'OFFRE ET FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES, ACCOMPAGNER ET ORIENTER L'USAGER

D'une logique de dossier à une logique de situation : l'approche populationnelle

En octobre, la Caf a engagé des travaux visant à déployer une approche populationnelle dans la prise en charge des demandes et situations. Cette démarche a été conduite de manière collaborative, au travers de groupes de travail associant managers et agents volontaires issus de différents services.

L'objectif était de coconstruire un modèle organisationnel répondant à la fois aux enjeux de qualité de service pour les allocataires et aux ambitions en matière de qualité de vie au travail. À l'issue des ateliers menés conjointement avec les agents et les managers, une nouvelle organisation a été définie autour de huit pôles : Pôle solidarité, Pôle handicap, Pôle travailleurs indépendants, Pôle monoparents, Pôle enfance, Pôle international, Pôle actifs, Pôle générationnel.

L'approche populationnelle constitue un modèle alternatif d'organisation de la production et des services. Contrairement à l'approche par prestation, elle ne s'appuie pas sur les droits gérés pour qualifier les situations, mais sur des caractéristiques

socio-économiques, démographiques ou géographiques permettant de définir des profils d'allocataires.

Ce modèle s'inscrit dans une logique d'amélioration continue du service rendu et répond à plusieurs constats en lien avec l'augmentation et la complexité des prestations, la limite d'une approche centrée sur la prestation qui ne permet pas de traiter la situation globale de l'allocataire, les évolutions technologiques qui permettent de recentrer les gestionnaires sur l'accompagnement et le conseil.

L'approche populationnelle poursuit plusieurs objectifs : réduire la charge cognitive en limitant la diversité des situations à traiter, renforcer la qualité et la productivité grâce à une montée en compétences ciblée des conseillers, développer l'expertise des agents pour favoriser un accompagnement plus global des allocataires.

Les ateliers se poursuivront en 2026 avec une mise en place au cours de l'année et un bilan de l'expérimentation en fin d'année 2026.





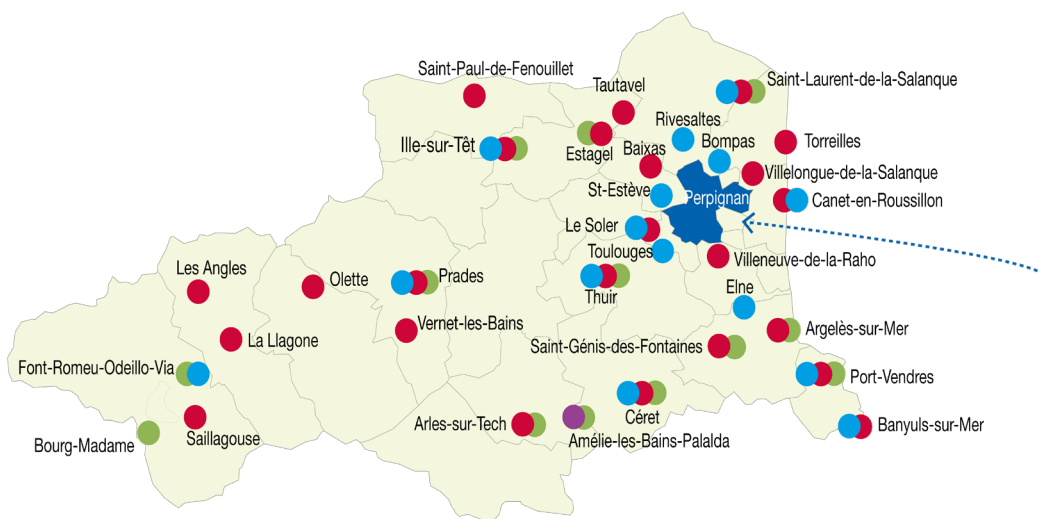
Bénédicte, Directrice des Prestations

Engager ce chantier de réorganisation des services de production, fondé sur l'approche populationnelle, constitue un véritable défi : il transformera profondément nos modes de fonctionnement actuels. Avec ce projet, nous faisons le choix de replacer l'allocataire au cœur de notre organisation, en structurant nos services pour mieux connaître nos publics, anticiper leurs besoins et améliorer durablement la qualité du service rendu. Je suis convaincue qu'une organisation efficace doit être pensée pour gagner en cohérence et en performance, au bénéfice de nos allocataires comme de nos salariés, engagés chaque jour au service de nos publics. J'ai souhaité que ce projet soit mené de manière pleinement participative, en associant l'ensemble des parties prenantes. Cette démarche me semble essentielle pour favoriser son appropriation, renforcer sa pertinence et donner du sens aux actions comme aux décisions. La communication régulière avec les équipes sera un levier clé pour accompagner ce changement et en partager les objectifs. Ce projet est exigeant, certes, mais il est avant tout porteur de sens : pour nos équipes, qui voient leur rôle clarifié au sein de l'organisation, et pour les publics que nous accompagnons, qui bénéficieront d'un service plus adapté et plus ambitieux.



Simplifier et optimiser les contacts avec la Caf pour les usagers

La présence de la Caf dans le département



- Hors Perpignan :**
- 13 permanences
 - 24 France services
 - 1 Point relais Caf
 - 16 points d'ancrage travailleurs sociaux
- À Perpignan :**
- Siège
 - 1 permanence
 - 4 France services
 - 3 points relais Caf
 - 2 points d'ancrage travailleurs sociaux

Les points d'ancrage permettent d'accueillir les familles à proximité de leur domicile, donc de leur lieu de vie, ainsi que de rencontrer des partenaires et développer des dynamiques territoriales. Ils sont un outil indispensable aux pratiques professionnelles.

Nouvel accueil de la Caf à Perpignan : des allocataires très satisfaits

Courant 2025, une enquête a été réalisée auprès des allocataires pour évaluer leur satisfaction concernant les conditions d'accueil après les travaux de réagencement à la Caf à Perpignan.

121 personnes ont répondu.

Un très bon niveau de satisfaction est souligné :

- Mieux circuler dans l'espace d'accueil : 99 % ;
- Mieux repérer les espaces d'accueil / Accès aux services : 98 % ;
- Ressentir une plus grande confidentialité : 97 % ;
- Aménagement et confort des locaux : 95 %.



La modernisation des outils de gestion de l'accueil avec le logiciel Troov

Dans le cadre de sa stratégie de modernisation, la Cnaf a déployé Troov, une nouvelle solution de gestion des rendez-vous et des flux en accueil. Cette évolution marque une étape importante pour améliorer le quotidien des agents et fluidifier le parcours d'accueil des allocataires.

Le choix de Troov répond à trois ambitions fortes :

- Améliorer le poste agent grâce à une ergonomie plus performante ;
- Moderniser le parcours d'accueil et la gestion des flux pour offrir aux allocataires une expérience plus simple, plus rapide et plus lisible ;
- Optimiser le pilotage des accueils grâce à des données mieux structurées pour appuyer les décisions opérationnelles.

La Caf a adopté Troov en septembre. À cette occasion, plusieurs salariés impliqués dans le déploiement et les usages quotidiens de la solution ont partagé leurs premières impressions, mettant en avant une prise en main plus confortable, un meilleur suivi des rendez-vous, une vision plus fluide des flux en accueil et une simplification globale du travail au guichet.

Ces retours confirment l'intérêt de Troov comme levier de modernisation et de qualité de service.



Virginie, du Pôle Relation de service

Il reste encore une marge pour bien s'approprier l'outil, mais le retour est globalement positif : c'est un logiciel ergonomique, plus moderne, plus lisible et assez simple à utiliser.

Audrey, du Pôle Relation de service



Tout s'est très bien passé. On a eu des formations, un accompagnement avant, pendant, et encore maintenant. Je n'ai pas de retours négatifs, au contraire : les statistiques sont plus claires, stables et précises. Les agents reconnaissent une meilleure ergonomie : c'est plus clair, plus moderne, et plus proche des autres logiciels qu'on utilise. Les allocataires peuvent être reçus en cas d'urgence dans le flux, grâce à une file d'attente spéciale qui n'existait pas avant. On a désormais des statistiques pour quantifier ce qui est fait : les rendez-vous physiques, les urgences et l'aide aux démarches sur caf.fr.

Régis, Médiateur



C'est un outil plus complet que l'outil précédent. Tout en étant simple à utiliser, il offre plus d'options dans le paramétrage des sites et des plages d'accueil, mais aussi dans la consultation. Il donne une meilleure lisibilité des plannings journaliers et des motifs de rendez-vous. Par contre, l'outil précédent permettait d'avoir une vision globale de tous les créneaux ouverts sur une journée, une fonctionnalité utile pour superviser le déroulement des rendez-vous, ce qui n'est plus possible puisque désormais chaque site n'est consultable qu'indépendamment des autres.



Les partenariats d'accueil et l'aller vers au plus près des publics allocataires ou potentiellement allocataires

La lutte contre le non-recours aux droits et le renforcement de l'accessibilité aux services ont compté de très nombreuses campagnes d'appels sortants et de communication visant à établir et pérenniser une relation de confiance avec la Caisse d'allocations familiales.

Les diverses actions partenariales menées au cours de l'année ont continué à faciliter l'accès aux droits mais également à faire mieux connaître les différentes offres de service de la Caf, aussi bien auprès des usagers que des partenaires.

Les nombreuses actions réalisées dans le cadre du

partenariat d'accueil ont permis d'aller à la fois vers des professionnels et des publics nouveaux et de poursuivre de manière efficace les actions déjà engagées.

Le partenariat avec les équipes des agences France travail, de l'Université de Perpignan, de l'E2C (École de la 2e Chance) et de l'Esat (Établissement et service d'aide par le travail) de Sorède a permis de renforcer la connaissance mutuelle des professionnels des structures concernées et de continuer à proposer un accompagnement de qualité aux usagers.



Audrey, du Pôle Relation de service

A propos des ateliers réalisés à l'Esat de Sorède

Le partenariat autour de l'accueil et de l'accès aux droits des publics fragiles fait pleinement partie de notre mission de service public. C'est donc tout naturellement que nous avons répondu favorablement à la sollicitation de l'Esat de Sorède. Les équipes nous ont alertés sur les difficultés rencontrées, par certains salariés aidés, dans leurs démarches auprès de la Caf, avec des conséquences directes sur l'ac-

tualisation de leurs droits.

Pour répondre à ces besoins, nous avons mis en place une série d'ateliers, organisés en présence de deux éducatrices de l'Esat et d'un groupe d'environ huit salariés bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé. Grâce au soutien de notre service Communication, nous avons pu utiliser des supports en facilitation visuelle, un outil précieux pour accompagner les personnes rencontrant des difficultés de lecture. L'objectif était clair : les aider à se connecter au caf.fr et à mieux comprendre les démarches essentielles pour la gestion de leur dossier.

Les échanges ont été riches et très vite, ces ateliers se sont révélés efficaces. Ils ont permis de renforcer l'accessibilité aux démarches en ligne, indispensable aujourd'hui dans la vie d'un dossier Caf. Après six séances d'accompagnement, tous les participants réalisent désormais leurs démarches en totale autonomie. C'est une belle réussite. Après nos séances, les salariés de l'Esat ont tenu à nous faire visiter leurs ateliers, un moment chaleureux qui a renforcé la relation de confiance. Nous avons ensuite eu le plaisir de les accueillir à notre tour dans nos locaux pour clôturer ce cycle d'accompagnement.

Je suis convaincue que ce type d'ateliers est indispensable pour les publics fragiles qui peinent à comprendre leurs droits et à effectuer seuls leurs démarches. Les retours que nous avons reçus ont été unanimement positifs : ils ont véritablement apprécié l'aide apportée. Cette action est extrêmement bénéfique, tant professionnellement qu'humainement. Pour beaucoup, cela a permis de renforcer la confiance envers la Caf et de favoriser une réelle autonomie numérique. Cette expérience démontre tout l'intérêt et toute la pertinence de ce type de partenariat : lorsque les acteurs unissent leurs compétences, l'accès aux droits devient plus simple et plus juste pour tous.



L'accompagnement des évolutions réglementaires

La réforme du Cmg emploi direct : une nouvelle étape dans la mise en oeuvre du Service public de la petite enfance

Depuis le 1er septembre 2025, le complément de libre choix du mode de garde emploi direct (Cmged) qui bénéficie annuellement à plus de 3 000 familles dans le département a évolué pour mieux répondre aux besoins d'accueil des familles et s'adapter à leur situation. Cela constitue une avancée essentielle pour l'équilibre des familles et l'accès à un mode d'accueil individuel facilité pour tous.

Le Cmg, un soutien à l'accueil individuel

Le Cmg est une prestation versée par la Caf qui prend en charge une partie des frais liés à la garde des enfants de 0 à 6 ans dans le cadre d'un accueil individuel. Il s'adresse aux familles ayant recours à un-e assistant-e maternel-le agréé-e ou à un-e garde à domicile.

Une réforme pensée pour plus d'équité

Cela s'inscrit dans le cadre du déploiement du service public de la petite enfance (Sppe) en soutenant l'accueil individuel et son attractivité et en favorisant l'accessibilité de tous aux modes d'accueil individuel en rapprochant le reste à charge des familles de celui pratiqué en accueil collectif.

Axe clé de la Cog 2023-2027, cette réforme est inscrite dans l'article 86 de la loi de financement de la Sécurité sociale 2023 et prévoit trois mesures d'évolution de cette aide pour les parents qui font appel à un·e assistant·e maternel·le ou à un·e garde à domicile.

De nouvelles modalités de calcul pour mieux répondre aux besoins des parents

Le mode de calcul du Cmg est modifié pour augmenter le soutien financier aux parents qui ont des besoins d'accueil importants et des revenus modestes et qui emploient directement un·e assistant·e maternel·le ou un·e garde d'enfant à domicile. Désormais, toutes les heures d'accueil sont prises en compte, sans plafond de montant versé, et en tenant compte des ressources des parents. Ce changement permet une meilleure adaptation de l'aide aux besoins réels des familles.

Cela se traduit par une hausse du montant du Cmg pour la majorité des foyers. Pour certaines familles toutefois, le Cmg a diminué et un dispositif transitoire a été mis en place : sous certaines conditions, un complément temporaire peut être accordé afin d'atténuer l'impact de la réforme.

Un soutien renforcé pour les familles monoparentales et en cas de garde alternée

La réforme étend le complément de libre choix du

mode de garde aux enfants âgés de 6 à 12 ans à la charge des familles monoparentales afin d'apporter à ces dernières un soutien renforcé. Ce soutien peut notamment être décisif pour faciliter l'accès ou le maintien dans l'emploi des parents isolés. De plus, elle a ouvert le droit au complément pour chacun des deux parents en cas de résidence alternée de l'enfant, dès lors qu'ils remplissent les conditions d'éligibilité à la prestation.

Cette réforme majeure et ambitieuse a fait l'objet d'une démarche concertée

La Caf s'est mobilisée pour accompagner les parents et les partenaires locaux, les assistant·es maternel·les et les gardes à domicile à chaque étape de la mise en œuvre de la réforme. En complément d'une communication nationale, une communication locale a été mise en œuvre, notamment à destination de l'association des Maires, des Ccas, France services, centres sociaux et espaces de vie sociale. Le réseau des relais petite enfance animé par la Caf a plus particulièrement été porteur d'une communication spécifique en direction des animatrices de ces structures, qui sont au cœur de l'accompagnement des familles et des professionnels. Des accompagnements plus spécifiques ont été réalisés à destination des professionnels des Maisons sociale de proximité. Les salariés de la Caf ont été formés pour accompagner les partenaires dans ce changement.

Avec la mise en oeuvre de cette réforme, les Caisses d'allocations familiales réaffirment leur engagement en faveur des besoins des familles et de leurs enfants, tout en prenant en compte les évolutions sociétales.

La loi plein emploi pour un accompagnement plus personnalisé des demandeurs d'emploi

Un ensemble de nouveautés concernant le dispositif de suivi des bénéficiaires du Rsa a été mis en place depuis le 1er janvier 2025 :

- Un dispositif d'inscription automatique des allocataires déjà bénéficiaires du Rsa sur la liste des demandeurs d'emploi de France travail ;
- La création d'un contrat unique pour tous les publics, qui remplace le projet personnalisé d'accès à l'emploi et le contrat d'engagement réciproque ;
- Un mécanisme de sanctions pour les bénéficiaires du Rsa refusant d'élaborer ou actualiser le contrat d'engagement, de respecter le contenu du contrat d'engagement et de se soumettre aux contrôles ;

ciaires du Rsa refusant d'élaborer ou actualiser le contrat d'engagement, de respecter le contenu du contrat d'engagement et de se soumettre aux contrôles ;

- Une répartition des compétences de sanctions entre France travail et les Conseils départementaux.

Le nouveau mécanisme des sanctions entré en vigueur en juin 2025 a impliqué une coordination avec le Conseil départemental afin de garantir l'application conforme de la loi. A compter du 1er juin,

cela a d'ailleurs conduit à une révision des modalités de mise en œuvre et d'application des sanctions.

Les équipes de la Caf et les différents partenaires ont été accompagnés dans la mise en œuvre des volets de cette réforme.

L'adossement au dispositif de ressources mutualisé (Drm) de la prime d'activité et du Rsa inscrit dans le dispositif de solidarité à la source

Il s'agit pour le Rsa et la prime d'activité de remplacer une déclaration trimestrielle des ressources entièrement manuelle par une déclaration préremplie avec certaines ressources de l'allocataire. Ces ressources sont récupérées auprès du Drm qui regroupe les données de salaires et de revenus de remplacement. La généralisation de cet adossement est effectif en Caf depuis le 1er mars 2025.

Des campagnes de communication ont été menées auprès des allocataires pour les informer de ces évolutions, au moment du lancement et de façon récurrente. Des actions d'information ont également été menées auprès des partenaires (le Conseil départemental et France travail notamment).

Les agents de la Caf ont été formés et accompagnés pour s'approprier les changements tout au long de l'année et détecter les éventuelles anomalies inhérentes au changement de fonctionnement. Compte tenu de ce changement, le traitement des dossiers a demandé beaucoup d'investissement tout au long de cette année ainsi que de la vigilance pour détecter les éventuelles anomalies.

La finalité est une plus grande simplicité pour les allocataires et une plus grande fiabilité au travers de la récupération directe des données entre organismes.



La Caf présente auprès des familles dans leurs situations de vie

Les parcours usagers : des actions collectives sous forme de forums territorialisés

Parcours naissance : les Forums grossesse & naissance enrichissent leur proposition pour les familles

Trois Forums grossesse & naissance portés par la Caf et la Cpm ont été organisés à Perpignan, Prades et Argelès-sur-Mer.

Ces forums ont réuni de nombreux partenaires institutionnels et associatifs afin de proposer une approche globale, coordonnée et accessible de l'accompagnement des familles. Étaient notamment présents la Caf, à travers les services Prestations et Action sociale, la Cpm avec les services Indemnisation et Prévention, le Relais petite enfance (Rpe) pour l'information relative aux modes d'accueil du jeune enfant, le Réaap66 pour la présentation des

actions de soutien à la parentalité, la Protection maternelle et infantile, la Msa, France travail, ainsi que différents partenaires proposant des ateliers thématiques, dont l'Espace parentalité 66 et Couleur familles pour le forum de Prades.

Des ateliers pratiques ont été proposés tout au long de ces journées, notamment autour des gestes de premiers secours du nourrisson et du jeune enfant, ainsi que des ateliers de portage du bébé. Ces actions contribuent directement aux objectifs de la politique des 1 000 premiers jours, en renforçant les compétences parentales, favorisant le lien d'attachement parent-enfant et sécurisant l'accueil du jeune enfant dès les premiers mois de vie.

Ces temps forts ont permis de sensibiliser les fa-

milles, renforcer l'interconnaissance entre les partenaires, valoriser les dispositifs existants et faciliter l'orientation des familles vers les ressources adaptées à leurs besoins, dès la grossesse et dans les premières années de l'enfant.

120 parents et futurs parents, pour la plupart accompagnés dans le cadre des parcours attentionnés, ont participé à ces forums, bénéficiant ainsi d'un accompagnement global et de proximité.



Magali et Emeline, Assistantes sociales

Cette année a marqué une véritable évolution dans les Forums grossesse & naissance.

Pour la première fois, nous avons mis en place des ateliers et cela a profondément transformé la dynamique de l'événement.

Les familles y ont été particulièrement sensibles : ces ateliers leur apportent des réponses concrètes, pratico-pratiques, directement liées aux besoins de leurs enfants... c'est ce que recherchent les parents. Cette approche s'est révélée si pertinente qu'elle sera notre mode de fonctionnement pour les prochains forums.

Le format atelier agit comme une porte d'entrée. Les familles viennent pour y participer, puis découvrent naturellement les différents stands. Elles prennent le temps, circulent, discutent. On observe qu'elles restent plus longtemps, car elles font le tour de tout ce qui est proposé.

Du côté des partenaires, certains avaient initialement des réticences à se lancer dans les ateliers. Mais face au succès, ils se montrent aujourd'hui beaucoup plus enclins à adopter cette formule. Elle a conquis tout le monde : parents, professionnels, partenaires ! Cela ouvre des perspectives et donne des idées aux partenaires pour mener leurs propres actions. Sur ces forums, ils jouent le jeu et se montrent vraiment investis. Il y a une envie partagée d'enrichir l'offre, d'aller vers les familles. D'ailleurs, d'autres acteurs qui ont entendu parler de ces actions cherchent maintenant à y participer. C'est très encourageant.

Ce qui fait aussi la force de ces rendez-vous, c'est l'approche globale qu'ils proposent. La présence de plusieurs institutions permet d'examiner sur place le dossier de la famille. C'est une véritable plus-value : on apporte une réponse immédiate, complète, et surtout adaptée à chaque situation familiale.

L'édition 2025 était déjà la quatrième. Et pour 2026, nous avons l'ambition d'aller encore plus loin : étendre ces forums à d'autres secteurs géographiques, proposer de nouveaux ateliers et, si possible, intégrer des conférences. Nous avançons avec une conviction forte : lorsque les familles trouvent des réponses, des partenaires mobilisés et un accueil chaleureux, c'est toute la dynamique du territoire qui se renforce. C'est en projet !



Première Journée naissance & parentalité à l'Hôpital de Perpignan

Un nouveau partenariat avec l'Hôpital de Perpignan a permis l'organisation d'une journée dédiée à la naissance et à la parentalité, à destination des parents et futurs parents du département. Cet événement, placé sous le signe de l'information, de la prévention et de l'échange, a rassemblé une soixantaine de participants autour de nombreux ateliers thématiques.

Tout au long de la journée, les parents et futurs parents ont pu rencontrer de nombreux partenaires institutionnels et associatifs qui proposaient une approche globale, coordonnée et accessible de l'accompagnement des familles : les professionnels du service obstétrique et pédiatrique de l'Hôpital, de la PMI, l'Espace parentalité 66, la Médiathèque, le Réaap66, Reseda, France travail, la Cnam (ser-

vice Prévention et indemnisation), le Relais petite enfance et la Caf, à travers les services Prestations et Action sociale.

Plusieurs ateliers pratiques ont été proposés, notamment sur l'aménagement de la chambre de bébé, l'allaitement, le portage, la prévention du tabagisme, bébé lecteur, et une maison saine, santé préservée.

La présence d'un pédiatre de l'Espace parentalité 66 tout au long de la journée a permis d'aborder les questions de santé de l'enfant et de rassurer les futurs parents.

Cette journée riche en échanges et en apprentissages a rencontré un franc succès, témoignant de l'intérêt et des besoins des familles autour des thématiques de la naissance et de la parentalité.



« Papa ici, maman là-bas c'est quoi ma famille maintenant ? » : un mini-forum riche en échanges et en participation

Il s'agissait du premier mini-forum séparation. Il a été organisé en novembre à Canet-en-Roussillon.

Une enquête réalisée en 2024 auprès de parents séparés avait souligné un besoin d'information à la fois individuel mais aussi sous forme d'action collective. Une réflexion d'équipe sur les modalités d'interventions a fait émerger le projet d'un forum séparation en co-construction avec l'Espace parentalité 66 et en collaboration avec le Cidff et Médiation enfance famille. La ville de Canet-en-Roussillon et les écoles ont été associées et ont accueilli l'événement dans leurs locaux.

Une trentaine de parents accompagnés d'une quarantaine d'enfants, des mères ou des pères seuls et plusieurs couples séparés venus ensemble dans l'intérêt de leurs enfants et avec la volonté qu'ils puissent s'exprimer, étaient présents.

L'objectif était de permettre aux parents qui se séparent ou vivent des difficultés après leur séparation, de s'informer sur les aspects sociaux et psychologiques de la séparation, les réactions et besoins des enfants en fonction de leur âge, les effets de la séparation et du divorce sur un plan juridique, la médiation familiale et les ressources disponibles.

Des ateliers artistiques, musicaux et de lecture étaient animés par des professionnels pour les enfants. Le documentaire "La dispute" de Mohamed El Khatib reprenant les témoignages d'enfants sur cette thématique a été projeté.

Les parents ont pu s'informer auprès des partenaires présents dans différents stands (Caf, Cidff, Médiation enfance famille, Espace parentalité 66).

L'organisation d'activités pour les enfants a permis aux parents qui le souhaitaient d'assister aux deux tables rondes animées par des professionnels : "L'enfant au cœur de la séparation : ses besoins,

ses réactions et son vécu” et “Maintenir le lien parental pour le bien-être de votre enfant”

Quatre professionnels du service des Interventions sociales de la Caf ont pris ce projet en charge. Ils ont également répondu aux interrogations des parents et assuré l'accueil des visiteurs.

Un moment convivial a clôturé cet événement.

Un questionnaire de satisfaction proposé aux pa-

rents à l'issue du mini-forum a mis en évidence leur souhait de voir cette action renouvelée, en y ajoutant une table ronde prenant en compte la parole des enfants. Il a également permis d'identifier que la majeure partie des parents présents résidaient à Perpignan. La perspective 2026 est de poursuivre l'événement sur une école de la ville de Perpignan un samedi, jour idéal pour les parents.



**Séverine, Mallaury, Pauline et Corinne,
Assistantes sociales**

Cette journée a été une véritable réussite : nous avons accueilli beaucoup de visiteurs et l'ambiance a été particulièrement dynamique, avec une participation active tout au long de l'événement. Ce qui a vraiment fait la différence, c'est le caractère

innovant de la démarche. Nous avons proposé à la fois des ateliers, des tables rondes, un film, des stands d'information et des ateliers spécifiquement dédiés aux parents. L'ensemble était très complet et nous sommes allés au-devant des familles, en leur offrant un véritable choix d'outils et de supports pour répondre à leurs besoins.

Ce qui nous a particulièrement touchées, c'est la qualité du partage entre parents et enfants. Certains parents séparés sont même venus ensemble, montrant que cet espace pouvait favoriser le dialogue et la coopération autour du bien-être de leurs enfants.

Cette édition nous a permis de mieux comprendre les attentes des familles, et pour 2026, nous avons déjà plusieurs projets en préparation directement inspirés des besoins exprimés lors de cette journée. Affaire à suivre !



Le Forum logement à Céret

Il a réuni en octobre des acteurs engagés dans l'accompagnement des publics sur les questions de logement, d'accès aux droits et de vie quotidienne.

Des stands ont accueilli les visiteurs pour les informer et les orienter : Caf, Adil 66, Unpi, Mlj, Soliha, Apf, Ccas, Office 66, Résidence autonomie, Médiance 66, Mission développement durable, Parcours habitat, Banque de France, Agir ensemble, Recyclerie du Vallespir et Edf Solidarité.

L'après-midi, une conférence animée par Solidarité Pyrénées a permis aux partenaires de partager leur expertise et de renforcer les synergies autour des enjeux du logement.

Au cours de cette journée, 29 personnes ont été accueillies, majoritairement des locataires résidant dans le Vallespir et ses environs.

Selon les résultats du questionnaire de satisfaction :

- 45 % des participants étaient présents pour obtenir des informations et des conseils concernant leurs droits Caf ;
- 41 % pour des questions liées aux énergies ;
- 38 % pour s'informer sur les droits et devoirs du locataire et sur l'adaptation du logement ;
- L'ensemble des participants s'est déclaré satisfait des réponses apportées par les partenaires.

S'appuyant sur cette dynamique positive, l'objectif pour 2026 est d'étendre cette démarche à d'autres endroits du département avec les partenaires, et notamment Perpignan, afin de toucher un public plus large et de renforcer l'accès à l'information et aux services d'accompagnement pour l'ensemble des publics.



Mallaury, Séverine et Pauline, Assistantes sociales

Tout est parti d'un constat préoccupant : sur le secteur du Vallespir, nous observons de plus en plus de situations d'impayés de loyer et de logements non décentes. Très vite, il nous est apparu essentiel d'agir. Mais nous voulions absolument éviter de cibler un public en particulier, pour ne pas créer de stigmatisation. C'est pour cette raison que nous avons choisi d'ouvrir largement l'action à tous les habitants.

Ce choix s'est révélé pertinent. De nombreux professionnels ont répondu présents et se sont pleinement investis lors de l'activité organisée l'après-midi. La configuration en forum a également beaucoup contribué à la réussite de la journée : les personnes pouvaient circuler librement, aller vers les stands qui les intéressaient, poser leurs questions à leur rythme.

Cela a rendu les échanges plus simples, plus naturels et moins culpabilisants.

Les professionnels, eux aussi, ont trouvé leur place dans ce format. Ils nous ont fait part de leur satisfaction, notamment grâce à l'intervention de Solidarité Pyrénées, qui a permis de mieux se connaître entre partenaires, de renforcer les liens et d'enrichir les pratiques. Cette interconnaissance est précieuse : elle nourrit le réseau et facilite la prise en charge des situations complexes.

Au final, cette première expérience a montré tout l'intérêt d'un forum ouvert, accessible et basé sur une dynamique collective. Et devant l'enthousiasme général, une chose est sûre : nous poursuivrons l'aventure en 2026 !



Soutenir les initiatives des jeunes : un nouvel appel à projets

L'année marque un nouvel engagement auprès des jeunes avec la mise en place d'une aide aux projets pouvant aller jusqu'à 2 000 €.

Ce dispositif mis en œuvre en partenariat avec la Fédération départementale des foyers ruraux a pour objectif d'encourager l'autonomie, l'engagement et la solidarité des jeunes de 11 à 25 ans à travers des projets utiles au territoire. Il vise à leur permettre de mener à bien leurs idées sous forme de projet, mettant ainsi en lumière leur engagement citoyen, stimulant leur ouverture sur le monde et leur permettant de développer des compétences clés pour leur autonomie.

Cette première année a remporté un vif succès puisque 15 projets présentés par les jeunes devant un jury ont été sélectionnés et soutenus. Parmi eux peuvent par exemple être cités un projet de vidéo de sensibilisation au harcèlement, la construction d'un escape-game en relation avec l'histoire du territoire, la création d'un livre interactif dans le cadre d'une amitié franco-burkinabaise...

L'aide aux projets jeunes sera reconduite en 2026 en élargissant les partenariats pour pouvoir soutenir davantage de projets et donner plus d'ampleur à cette démarche.



PILOTER LA QUALITÉ ET LE CONTRÔLE INTERNE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

● ● ● ● La stratégie qualité de la Caisse d'allocations familiales

La qualité de service constitue un pilier essentiel de la stratégie de la Caf. Elle est au cœur de la lettre d'engagement portée par la Direction et guide l'ensemble des actions menées au sein de l'organisme. Cette ambition implique une dynamique d'amélioration continue et un renforcement de la coopération entre les services, dans une logique de transversalité.

Pour ce faire, l'organisme s'appuie plus particulièrement sur le processus P2 : "Piloter la qualité et le contrôle interne au service de la performance". Ce processus vise à garantir la maîtrise des risques, la fiabilité des aides versées et l'efficacité globale des actions engagées.

Une gouvernance ajustée au service de la performance et de la sécurisation

Afin de répondre aux besoins croissants en matière d'amélioration de la qualité et de sécurisation des risques, la Caf a engagé un ajustement de sa gouvernance. Cette évolution vise à renforcer la maîtrise, la lisibilité et la cohérence du dispositif qualité de contrôle interne, tout en facilitant la prise de décision et la coordination des actions.

Pour assurer la cohérence et la transversalité du pilotage, la gouvernance qualité s'organise autour de trois catégories d'instances : les instances de pilotage, de coordination et d'ajustement.

Les objectifs de la démarche qualité

Dans le respect des exigences du plan de contrôle Interne 2025, plusieurs objectifs prioritaires guident l'action de l'organisme :

- Animer un véritable dispositif d'amélioration continue en formalisant un plan d'amélioration de la qualité transverse, pour le versement des prestations légales plus particulièrement. Il constitue un levier central pour structurer, harmoniser et suivre les actions d'amélioration ;

- Garantir le versement du juste droit à chaque allocataire, en fiabilisant les processus, en sécurisant la chaîne de traitement et en réduisant les risques d'erreurs ;
- Rétablir et améliorer le traitement du juste droit à l'usager afin de renforcer l'équité, l'efficacité et la confiance.

Top départ pour les cercles qualité !

Les cercles qualité s'inscrivent dans la catégorie des instances d'ajustement. Leur vocation est de créer un espace régulier d'échanges professionnels permettant d'identifier rapidement les points de vigilance, irritants ou besoins d'ajustement, d'assurer un suivi opérationnel des actions en cours, de renforcer la coopération entre les services et d'alimenter la boucle d'amélioration continue.

Les cercles qualité ont été déployés lors d'une première réunion organisée en mars 2025. Ce temps inaugural a permis de présenter les objectifs de ce rendez-vous bi-mensuel et, surtout, de coconstruire avec les participants

les modalités de fonctionnement et d'animation de cette nouvelle instance.

Réunissant des représentants de plusieurs services de la Caf, tous impliqués dans l'amélioration du service rendu aux usagers, cette rencontre a posé les bases d'un dispositif collaboratif, transversal et ancré dans la réalité opérationnelle de l'organisme.

Conçus comme un outil collectif et réactif, ces rituels contribuent directement à la qualité du service rendu aux usagers en favorisant la circulation de l'information, la résolution concertée de problèmes et la consolidation des pratiques.





Hacène, de la Direction Comptable et financière, a participé aux cercles qualité

J'ai beaucoup apprécié les échanges entre les différents services qui ont eu lieu lors des cercles qualité. Cela permet de prendre en compte les difficultés de chacun et, dans la mesure du possible, de faire évoluer les pratiques pour assurer un bon service auprès des allocataires.

Par ailleurs, j'apprécie que le cercle soit animé par la Conseillère Qualité/Maîtrise des risques.

Sa vision d'ensemble des différents métiers de la Caf permet de pousser la réflexion plus loin et de poser un cadre qui rend ces cercles réellement efficaces.



Laure, du Département Prestations

La mise en place des cercles qualité est une grande plus-value. Cela permet un échange régulier avec les différents acteurs dans un objectif commun : le juste droit et le service rendu à l'allocataire. C'est en lien direct avec le plan d'amélioration de la qualité.

La présence de tous les services est un point fort de ces réunions. Cette transversalité nous permet d'échanger sur les travaux de chacun, les éventuelles difficultés, et de constater que nos actions sont étroitement liées.

Le fait que ces réunions soient pilotées par la Conseillère Qualité/Maîtrise des risques permet de rendre ces échanges structurés. Sa neutralité permet d'apporter une notion d'objectivité et le recul nécessaire à nos échanges. Elle porte nos réflexions auprès d'autres instances, ce qui nous permet de mener des projets communs et de faire évoluer des circuits et pratiques.

J'apprécie de participer à ces réunions car elles me permettent d'avoir des échanges directs et constructifs avec les autres services.



La satisfaction des usagers

Une enquête nationale a été réalisée en juin-juillet 2025 auprès des allocataires pour mesurer leur satisfaction concernant les Caf.

Au niveau local, 6 000 allocataires ont été sollicités. Ce large échantillon a permis de constituer une représentativité de la satisfaction des usagers à l'échelle départementale.

Cette enquête permet d'évaluer la satisfaction des usagers sur les canaux de téléphonie, des accueils et des mails-courriers, ainsi que le taux de réitération, qui sont des indicateurs de la convention d'objectifs et de gestion. L'enquête évalue également les demandes de prestations.

91 % des allocataires sont satisfaits des services de la Caf des PO qui obtient les meilleurs résultats nationaux en termes de satisfaction générale.



L'amélioration du pilotage des aides collectives

Deux requêtes nationales sont disponibles depuis 2025 concernant les décisions de subventions de prêts collectifs saisies dans le logiciel de traitement Maia.

Elles permettent à la Caf de :

- Vérifier que l'ensemble des décisions ont été saisies, une fonctionnalité utilisée en fin d'année dans le cadre de la clôture des comptes,
- Suivre les décisions saisies pour une date donnée de Commission d'action sociale ou de Commission déléguée des aides collectives.

Cette pratique de vérification grâce aux requêtes pourra être généralisée tout au long de l'année

2026.

Comme au titre des prestations de service, le plan de production pour les subventions prêts collectifs a également été suivi de manière hebdomadaire à partir du modèle fourni par la Cnaf. Le suivi du plan de production sera optimisé en 2026 afin de le rendre encore plus opérationnel pour les équipes.

Le pilotage de la production a permis dès le début d'année de porter une attention forte pour le paiement rapide des premiers acomptes aux partenaires et prévenir d'éventuelles difficultés de trésorerie.

Semaines qualité et supervision renouvelée : l'accompagnement au coeur des enjeux de qualité

L'année a été une année charnière, en termes d'accompagnement avec la consolidation d'un dispositif local, les semaines qualité, et la mise en œuvre de la supervision renouvelée. Ces deux dispositifs visent à améliorer la qualité du traitement des dossiers allocataires en privilégiant l'accompagnement et les échanges entre superviseurs et supervisés ainsi qu'entre stagiaires et formateurs. Ils ancrent la volonté d'amélioration

continue de la Caf. Contribuer à la progression constitue l'enjeu fondamental de ces actions en centrant l'accompagnement sur l'agent.

Au total, sept agents ont été supervisés, ce qui représente plus de 500 supervisions en trois campagnes.

Le bilan des semaines qualité représente quant à lui 25 jours d'accompagnement individuel et

attentionné, complétés par 10 jours de travaux d'analyse et des actions de communication. Le dispositif a été novateur et souple grâce à un accompagnement réalisé en distanciel pour une meilleure adaptation aux conditions de travail des agents.

Les résultats des deux types d'accompagnement sont très positifs sur l'évolution des pratiques professionnelles.

Des progrès sont constatés en matière de :

- Augmentation des appels sortants favorisant la prise d'information et le traitement en temps réel ;
- Diminution des dossiers mis en attente ;

- Meilleure exploitation des documents reçus favorisant des gains dans la lecture et le suivi des dossiers ;
- Davantage de temps pris par les conseillers pour le traitement des dossiers ;
- Diminution des anomalies de traitement.

Une analyse plus globale de la qualité montre des axes d'amélioration, comme la gestion des situations professionnelles, la gestion globale des dossiers et la saisie des revenus.

Ces résultats sont très positifs puisqu'ils sont meilleurs que les performances nationales qui seront à prendre en compte en 2026.

Le renforcement et l'optimisation de la politique de lutte contre la fraude

Une démarche globale et supervisée pour garantir le juste droit

Les contrôles réalisés par la Caf ont pour but de vérifier la situation des allocataires afin de garantir le versement correspondant. Ils permettent de détecter des indus, c'est-à-dire des sommes trop versées, ou à l'inverse, de générer des rappels de sommes non perçues par les allocataires.

En 2025, la Caf a réalisé près de 461 500 contrôles pour un impact financier global (rappels et indus) de 16,9 M d'euros.

Les contrôles automatisés

La Caf vérifie auprès des partenaires, tels que France Travail ou les impôts, par exemple, la cohérence des informations données par les allocataires. Si des incohérences sont décelées, la Caf prend contact avec les allocataires.

Les contrôles sur pièces et sur place

La Caf vérifie les informations déclarées en demandant les pièces justificatives aux allocataires et les compare à celles des autres organismes partenaires dans le cadre des contrôles « sur pièces ».

Les contrôles sur place sont assurés quant à eux par 8 contrôleurs assermentés de la Caf qui se rendent au domicile des allocataires ou les reçoivent en point d'accueil de la Caf pour vérifier leur situation et s'entretenir avec eux.

Au global, la Caf a réalisé près de 26 000 contrôles de ce type.

La politique de lutte contre la fraude

La fraude, contrairement à l'erreur de bonne foi ou de l'oubli, est caractérisée par l'intentionnalité : l'allocataire a l'intention de faire une fausse déclaration ou d'omettre des éléments pour influencer sur le montant de la prestation.

Le Codaf : un dispositif de partenariat local

Plus globalement, la politique de lutte contre la fraude s'inscrit dans le cadre d'un partenariat local (le Codaf) qui réunit sous l'égide du Préfet et du Procureur de la République, les forces de l'ordre, les organismes de Sécurité sociale et des partenaires institutionnels.

Cette instance coordonne la lutte contre toutes les formes de fraudes, sociale, fiscale et douanière.

Pour la Caf, l'impact financier de ces actions s'élève à 445 500 € pour 49 dossiers traités.

Le contrôle sur place des allocataires : une entraide réussie auprès de la Caf du Tarn

La Caf des Pyrénées-Orientales est venue en appui de la Caf du Tarn en matière de contrôles sur place des allocataires

A compter de fin octobre, trois contrôleurs se sont portés volontaires pour assurer cette entraide. Encadrée par une convention, celle-ci s'est matérialisée par la prise en charge de 40 contrôles. Après une première analyse des dossiers, les trois contrôleurs se sont déplacés à la Caf du Tarn pendant quatre jours pour réaliser les entretiens avec les allocataires. La formalisation des conclusions des contrôles était attendue avec un impératif fort : la clôture des 40 dossiers avant le 31 décembre.

Cette entraide a nécessité pour les autres contrôleurs du service de prendre le relai sur des dossiers de la Caf des Pyrénées-Orientales.

C'est donc un engagement collectif qui a fait de cette mission un succès.

La vigilance numérique, un enjeu collectif au quotidien

Le numérique est aujourd'hui au cœur des activités de l'organisme et nécessite une vigilance constante.

Tout au long de l'année, des actions ont été menées pour renforcer la sécurité des outils informatiques, tout en veillant à préserver la simplicité d'usage pour les salariés. La sécurisation des accès aux postes de travail, la modernisation du réseau interne et le renouvellement du matériel ont permis de disposer d'un environnement plus fiable et mieux protégé. Le maintien à jour des postes, notamment via les correctifs de sécurité et les protections antivirus, constitue également un socle indispensable.

Toutefois, au-delà des outils, l'humain reste un acteur clé : des actions de sensibilisation ont été proposées aux nouveaux agents et des rappels réguliers sont diffusés afin de renforcer les bons réflexes numériques.

La sécurité informatique est ainsi conçue comme une démarche continue et partagée, au service de la protection des données et de la continuité des missions de l'organisme.



ÊTRE PRÉSENT AUPRÈS DES PARTENAIRES, LES ACCOMPAGNER DANS LEUR ACTIVITÉ

● ● ● ● Le soutien aux partenaires et la coconstruction au travers de dispositifs globaux

Le Service public de la petite enfance et la création d'un Pôle Petite enfance à la Caf

Le domaine de la petite enfance représente plus de 30 millions d'euros de fonds nationaux.

Le Service public de la petite enfance (Sppe) comporte des enjeux forts. Il est entré en vigueur le 1er janvier 2025 et l'année a vu la publication d'un certain nombre de décrets. Il s'agit d'une réforme majeure visant à garantir un accueil de qualité pour tous les enfants de moins de 3 ans.

Dans ce contexte, la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027, porte de fortes ambitions en matière de réductions des inégalités territoriales et sociales. Le développement de l'offre d'accueil, l'accompagnement de la qualité des conditions d'accueil des enfants, la transition écologique, le soutien à l'innovation... sont autant d'enjeux forts dont l'accompagnement nécessite de soutenir des projets sur mesure au plus près des besoins des publics et des territoires.

Pour faire face à ces enjeux, la Caf a su s'adapter. La création d'un Pôle Petite enfance constitué de plusieurs professionnels fait partie de cette nouvelle organisation. Il s'agit d'un regroupement de salariés experts de la Caf, agissant dans le champ de la petite enfance. Il a vocation à articuler l'action des équipes pour optimiser les projets en direction des territoires, favoriser les synergies et les démarches

collaboratives. Deux fonctions de coordination en direction de l'accompagnement des professionnels des relais petite enfance (Rpe) et des porteurs de projet de maisons d'assistants maternels (Mam) ont été créées. D'autres professionnels de l'action sociale contribuent aux missions de ce pôle, sur le volet du contrôle des aides collectives et le versement des prestations de service par exemple.

Ce pôle est bien sûr très en lien avec les partenaires institutionnels de la Caf et a vocation à développer les collaborations avec ces derniers.





**Nelly, Martine et Patricia,
du Pôle Petite enfance**

Avec le Sppe, nous avons répondu en termes de structuration et de démarche partenariale à des enjeux très forts en lien avec une évolution de la transversalité au sein des services de l'action sociale

de la Caf, de la qualité de service et de la complémentarité interinstitutionnelle. Cela a été un atout pour répondre au déploiement du Sppe en collaboration avec nos partenaires. En interne, nous avons pu mieux accompagner nos collègues qui interviennent auprès des territoires. Le travail avec nos partenaires s'est restructuré dans le cadre du Sdsf et le volet petite enfance a été dynamisé. Les webinaires sont un exemple de concrétisation de notre volonté d'accompagnement des gestionnaires.

Cela a permis de créer une fonction de coordination à destination des animatrices Rpe qui sont des structures et ressources territoriales essentielles pour les familles à la recherche d'un mode d'accueil et des points d'entrée pour les familles. Il nous semblait important d'accompagner ces professionnels, de créer une dynamique de réseau et d'harmoniser les pratiques pour que le service rendu aux familles soit homogène et qualitatif. Les Rpe ne couvrent pas la totalité du département mais la couverture des zones blanches fait partie des objectifs porté par le schéma directeur des services aux familles (Sdsf) en collaboration avec les collectivités. L'accompagnement des projets de création de Mam est aussi un point important, afin de proposer des solutions d'accueil diversifiés et adaptés aux besoin des familles, en lien avec le Conseil départemental.

Dans le cadre du schéma départemental des services aux familles, des actions de coordination entre les acteurs en charge du contrôle des structures petite enfance ont abouti à la création d'un Comité départemental du contrôle petite enfance permettant de faciliter les échanges et les collaborations interinstitutionnelles.

Dans le cadre de cette démarche, la Caf a fait une intervention auprès de l'Igas, en collaboration avec la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités 66, et a présenté le travail réalisé en matière de contrôle des structures dans le département, un axe qui fait partie des enjeux du Sppe. Nous avons ainsi pu partager notre expérience et les collaborations qui ont été mises en place avec les partenaires et nous avons gagné en efficacité.

Afin de lever les freins à l'emploi, nous avons également mené une action avec France travail sur l'ensemble des modes d'accueil (petite enfance et loisirs) pour que les agents de France travail puissent orienter les familles vers les Rpe, monenfant.fr, les travailleurs sociaux de la Caf et l'ensemble de l'offre Caf.

L'axe qualité est un axe fondamental du Sppe et nous travaillons bien sûr sur le renforcement de celle-ci. Dans cet objectif, un appel à projet qualité a été lancé pour la première fois cette année pour enrichir les projets pédagogiques portés par les structures, notamment les projets favorisant l'accès à l'éveil culturel et artistique. Dans ce cadre, nous nous sommes aussi associés à Label Vie qui déploie des labellisations écologiques sur des structures. Huit structures se sont engagées dans cette démarche de labellisation écologique sur un parcours de trois ans.

Voici quatre mots que nous aimerions partager pour qualifier ces actions : amélioration, ambitieux, motivant, dynamique !



Le renouvellement des conventions territoriales globales (Ctg) : ingénierie et méthodologie renforcées pour mieux accompagner les territoires

La Ctg constitue le cadre politique et partenarial impulsé par la Caf à l'échelle d'un territoire. Elle vise à renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions engagées en direction des habitants et des familles. La Ctg couvre l'ensemble des politiques de la Caf : petite enfance, enfance et jeunesse, soutien à la parentalité, accès aux droits et accompagnement des familles, logement et animation de la vie sociale.

Les services de la Caf, et plus particulièrement les Conseillers en Développement territorial, mettent à disposition leur expertise et savoir-faire afin d'établir un diagnostic territorial partagé, construire des axes de travail qui vont se décliner sous forme de plan d'actions, pour déployer des actions opérationnelles sur les territoires. Si la signature d'une Ctg est une étape symbolique forte, le suivi et l'évaluation de ces plans d'actions, ainsi que la souplesse et l'adaptabilité dans la réponse aux besoins des habitants, sont les garants de la vie de la Ctg sur sa période contractuelle.

Les outils de renouvellement des Ctg ont été optimisés en 2025 afin de faciliter l'expression du projet de territoire, ces travaux concernent notamment la méthodologie de construction du diagnostic de territoire.

Ainsi, en 2025, huit Ctg ont été renouvelées : Clair, Estagel, Opoul, Saint-Nazaire, la Communauté de communes Pyrénées Catalanes, la Communauté de communes Pyrénées Cerdagne, Saint-Félieu d'Avall, Corneilla-la-Rivière qui a quitté la Communauté de communes Roussillon-Conflent pour rejoindre la Communauté de communes Perpignan Métropole Méditerranée (PMM).

Au total, 47 Ctg sont signées ou renouvelées, soit 98 % du territoire couvert par une Ctg, ce qui témoigne de l'implication forte de la Caf auprès des partenaires. Ce développement s'inscrit pleinement dans la démarche d'amélioration continue portée via le processus M5.

L'accompagnement des territoires en 2025 est aussi fortement impacté par le cadre des élections municipales de mars 2026. Certaines collectivités ont souhaité reporter des renouvellements de Ctg de 2025 à 2026, afin que la Ctg soit construite par et avec les nouvelles équipes municipales en place. C'est le cas de Pezilla la Rivière ainsi que de Vingrau et Tautavel qui ont décidé de signer une Ctg en commun.

Les travaux de renouvellement des Ctg de 2026 s'anticipent dès 2025 par l'évaluation et l'engagement dans le diagnostic de territoire, avec un calendrier adapté au regard du contexte des élections municipales.

Les communes de Sud Roussillon (Saint-Cyprien, Montescot, La Tour Bas Elne, Alenya, Theza, Corneilla) qui auraient dû renouveler leurs Ctg en 2026 à l'échelle de chaque commune, et donc engager leurs travaux dès 2025, ont souhaité s'engager collectivement dans une démarche de prorogation en 2026. Elles bénéficient d'un renfort en ingénierie de territoire afin d'aller vers un projet de Ctg à l'échelle de l'intercommunalité. Un avenant a été signé par l'ensemble de ces communes en 2025 pour maintenir le conventionnement sur l'année 2026 qui sera donc consacrée à la construction de leur projet de territoire.



Qualité de l'offre en accueil de loisirs : un engagement renouvelé

Afin de favoriser l'accès aux loisirs pour tous au travers d'une offre de qualité couvrant le territoire, la Caf accompagne les gestionnaires d'accueil de loisirs sans hébergement. Ceux-ci jouent un rôle central dans le développement des enfants, en leur offrant des espaces d'autonomie, de découverte et de socialisation. Ils répondent également à un besoin d'accueil, notamment pour permettre aux parents de concilier vie professionnelle et vie familiale ou bien de faciliter les démarches d'insertion.

Les aides aux partenaires gestionnaires d'accueils de loisirs sont stables grâce à l'augmentation du barème des prestations de service, du financement de la pause méridienne en intégralité, du dégel du bonus territoire convention territoriale globale et de la mise en place de bonus complément inclusif favorisant l'accès pour les enfants bénéficiaires

de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) dans les structures de droit commun. Les montants versés ont dépassé 14,7 millions €.

La Caf poursuit son soutien au développement de l'offre de loisirs. Ainsi, en matière d'investissement, près de 1 250 000 € ont été versés, correspondant à quatre créations et trois projets de rénovation/transplantation d'accueils de loisirs. Par ailleurs, 11 structures ont été soutenues pour l'amélioration de l'aménagement ou des équipements mobiliers visant à l'amélioration et la création de structures.

Enfin, la Caf soutient des projets visant l'amélioration de la qualité d'accueil. Plus de 330 000 € ont été versés pour l'adaptation de l'offre aux besoins des différentes tranches d'âges.

Renforcer les partenariats pour mieux accompagner les familles et les jeunes : une dynamique commune

La Caisse d'allocations familiales poursuit la consolidation de ses coopérations avec les acteurs clés de la protection sociale et de l'accompagnement des populations. Cette dynamique est liée notamment aux évolutions réglementaires organisant les articulations institutionnelles, notamment dans le cadre du schéma départemental des services aux familles. Elle vise également un renforcement de l'efficacité des liens pour mieux soutenir et promouvoir les services aux familles et aux jeunes. En 2025, plusieurs démarches ont été engagées.

Parmi les organismes de Sécurité sociale :

- Avec la Caisse primaire d'assurance maladie, les coordinations se sont renforcées autour des droits et du financement de services facilitant l'accès aux droits en s'appuyant sur les conventions territoriales globales et les services aux habitants ;
- Avec la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail, la Caf a travaillé à établir des liens avec les structures d'animation de la vie sociale qui peuvent être des leviers pour renforcer la continuité des parcours de vie des seniors.

Le partenariat fort avec la Msa s'est consolidé et les travaux d'articulation avec le Conseil départemental se sont renforcés, en particulier avec les services de Protection maternelle infantile autour du déploiement du service public de la petite enfance : efficacité des processus de conseil et d'accompagnement, contrôles coordonnés...

Des rencontres stratégiques annuelles sont désormais mises en œuvre avec le Service départemental à la jeunesse, à l'engagement et aux sports, ce qui a permis de faciliter la réflexion sur le rapprochement des démarches entre le plan éducatif de territoire (Pedt), les Ctg et l'Éducation nationale.

Enfin, un travail est mené avec l'Agence régionale de santé, les Points d'accueil écoute jeunes et la Maison des adolescents afin d'améliorer le maillage territorial et la cohérence de l'offre sur le territoire.

Ces coopérations renforcées traduisent une ambition commune : offrir des réponses plus cohérentes, plus accessibles et mieux adaptées aux besoins des familles et des publics accompagnés.

Soutien à la parentalité : une journée d'engagement et de réflexion collective

Dans le cadre du schéma départemental des services aux familles, la Caf a réuni le 16 octobre à Thuir près de 100 partenaires locaux (élus locaux, chargés de coopération des territoires, institutions) pour une journée de sensibilisation dédiée au soutien à la parentalité. Cette journée a été organisée par la Coordonnatrice du Réaap66 en lien avec les services de la Caf et en collaboration avec des partenaires.

L'objectif était de mieux comprendre ce que revêt le soutien aux parents (besoins des parents, développement de l'offre...) au regard de l'évolution des familles et des politiques publiques nationales et locales dans une démarche interinstitutionnelle (Cnaf, Caf, Msa, Éducation nationale, Conseil départemental).

En matière d'animation, Boris Teruel, sociologue et conférencier a accompagné l'ensemble de la journée. Le matin, une conférence a été proposée sur le thème « Quels regards portons-nous aujourd'hui sur les parents et leurs besoins ? ». Ensuite, une table ronde a porté sur les défis actuels du soutien à la parentalité, la coopération entre acteurs dans ses forces comme dans ses limites, la responsabilité des pouvoirs publics, la mobilisation des élus locaux et les perspectives d'une politique plus affirmée en la matière. La Responsable du pôle Enfance, jeunesse, parentalité de la Direction des Politiques familiales et sociales

de la Cnaf a participé à cette table ronde aux côtés de la Directrice des services départementaux de l'Éducation nationale, la Directrice de la Mission enfance-famille du Conseil départemental, et du Responsable du service Développement territorial de la Caf.

L'après-midi, quatre ateliers thématiques ont permis de croiser les regards et les expériences et de faire lien entre le soutien à la parentalité, les 1 000 premiers jours, les conventions territoriales globales, l'innovation et le travail en réseau. L'espace ressources du Réaap66 animé par l'association Espace parentalité 66 a enrichi les échanges en mettant à disposition une documentation fournie. La ville de Thuir et l'Association des Maires de France 66 ont apporté un appui précieux dans le déroulement de cette journée.

Les actes illustrés réalisés par Boris Teruel, animateur de la journée, permettront de prolonger cette dynamique collective d'accompagnement des décideurs et acteurs locaux.

Une belle mobilisation s'est exprimée au cours de cette journée pour renforcer les synergies territoriales et accompagner les familles avec pertinence.





Alice, Coordonnatrice du Réaap66 (Réseau d'écoute appui et d'accompagnement des parents des Pyrénées-Orientales) à la Caf et organisatrice de l'événement

Lorsque nous avons imaginé cet événement, nous avions tous à l'esprit le même constat : l'offre de soutien à la parentalité reste encore insuffisante dans certains territoires. Les Conseillers en Développement territorial de la Caf accompagnent quotidiennement les acteurs locaux. Comme moi, ils voient émerger partout les mêmes interrogations, les mêmes besoins pour la structuration de cette politique pourtant essentielle. Il faut dire que la thématique du soutien à la parentalité peut parfois sembler floue pour certains partenaires. Il est indispensable de mieux expliquer en quoi accompagner les parents constitue un investissement majeur pour l'avenir des enfants, mais aussi pour le bien-être familial, la cohésion sociale, ou encore les conditions de scolarisation. Cette politique est transversale par nature : elle irrigue de nombreuses autres politiques publiques, toutes centrées sur la famille.

C'est ce qui nous a poussés à créer un temps fort commun, spécifiquement conçu pour les décideurs locaux. Cet événement a impliqué plusieurs services de la Caf et j'ai tout particulièrement travaillé avec les Conseillers en Développement territorial et la Conseillère thématique parentalité.

Nous avons pu compter sur la présence de la Cnaf, venue rappeler les enjeux nationaux du soutien à la parentalité, les orientations du référentiel 2025, ainsi que les différents leviers et formes de soutien que les Caf peuvent mobiliser grâce aux fonds dédiés. La Dase, le Conseil départemental, la Préfecture et la Msa ont également contribué à enrichir les échanges, chacun apportant son expertise et sa vision. La mairie de Thuir a été partenaire de l'événement sur un plan logistique.

L'enthousiasme des participants m'a particulièrement marquée. Beaucoup nous ont confié combien il leur était précieux de pouvoir échanger entre pairs, partager leur expérience, faire remonter leurs questionnements, s'informer. L'objectif de décroisement, que nous avons placé au cœur de l'événement, a véritablement trouvé son sens.

Bien sûr, un événement ne suffit pas. Cette rencontre était un élément d'une démarche globale. À partir de 2026, nous souhaitons aller plus loin : proposer des temps réguliers de rencontre, mettre à disposition des supports adaptés, aller au-devant des partenaires pour travailler avec eux sur les projets en réflexion ou en construction.

Notre ambition est claire : soutenir une véritable dynamique territoriale et développer une offre concrète et structurée de soutien à la parentalité.

Ce premier temps fort nous a confirmé que les acteurs locaux sont prêts, motivés et désireux d'avancer ensemble. Il faut maintenant continuer à nourrir cet élan collectif.



Un nouveau référentiel de financement des projets de soutien à la parentalité

Ce référentiel a été mis en place début 2025.

Ce fonds repose désormais sur quatre axes structurants :

- Le financement d'actions collectives (groupes de paroles, ateliers parents/enfants...);
- L'expérimentation d'initiatives de soutien individualisé sous forme de ligne téléphonique d'écoute et de soutien au fonctionnement des lieux ressources parentalité ;
- L'animation du réseau ainsi que la promotion de l'offre existante ;
- Des attendus quant à la qualification des intervenants, l'articulation des actions entre elles et l'implication des parents dans leurs mises en œuvre.



Sandrine, Conseillère thématique parentalité

L'entrée en application du nouveau référentiel national de financement des projets de soutien à la parentalité (Fnp), début 2025, a été un moment clé pour notre territoire.

Ce déploiement a véritablement marqué une embellie. Il nous a donné l'occasion d'organiser des temps forts pour présenter le référentiel, mobiliser les services en interne comme sur le territoire, et renforcer le dialogue avec les partenaires. Nous avons relancé une dynamique en proposant un cadre clair et une organisation renouvelée.

À l'issue des présentations, nous avons invité les partenaires à participer à des temps collectifs, en lien avec les Conseillers en Développement territorial et la Coordinatrice du Réaap66. L'objectif était de faciliter l'appropriation du référentiel, d'accompagner la formalisation et la complétude des projets, et surtout de donner du sens à ce nouveau cadre et le rendre plus lisible et accessible pour tous. Certains partenaires nous confiaient que le domaine du soutien à la parentalité leur paraissait complexe, difficile à cerner. Au fil des échanges, nous avons levé des incompréhensions et renforcé la coopération.

J'ai intégré la Caf des Pyrénées-Orientales précisément à ce moment-là, en tant que Conseillère thématique parentalité. Ce contexte a été pour moi un véritable levier d'action et une très belle entrée en matière. Participer à ce déploiement, à l'accompagnement des partenaires, et contribuer à structurer l'offre sur le territoire a donné tout son sens à ma prise de fonction.

Aujourd'hui, je mesure à quel point ce nouveau référentiel a permis de fédérer, de clarifier et d'impulser une dynamique positive autour de la parentalité tant en interne qu'avec nos partenaires.



Le déploiement de structures d'animation de la vie sociale dans les zones blanches et lancement du réseau des espaces de vie sociale

La Caf poursuit son objectif de développement de l'animation de la vie sociale avec une stratégie d'accompagnement de projets sur les territoires pour couvrir les zones blanches. Elle continue également à soutenir la pérennité de leur fonctionnement.

Un soutien au développement des structures

Ainsi, le développement du nombre d'espaces de vie sociale s'est poursuivi avec six créations-aboutissements de projets de préfiguration : le Miam Collectif et l'Espace Sango à Perpignan, l'EVS d'Argelès-sur-Mer, l'Alma dans les Aspres, la Casa à Céret et la Maison pour tous à Maureillas.

Fin décembre, le département compte 23 structures d'animation de la vie sociale agréées, ce qui améliore le maillage du département. Le travail

de couverture des zones blanches se poursuit avec des projets accompagnés tout au long de l'année qui ouvrent vers des perspectives de création, notamment sur les secteurs de Conflent-Canigou, Roussillon Conflent, Agly Fenouillèdes, Cerdagne Capcir, Perpignan Méditerranée et littoral.

Un réseau des espaces de vie sociale

Pour la mise en œuvre de cette politique, la Caf s'appuie sur la Fédération des centres sociaux Languedoc-Roussillon et sur la Fédération des foyers ruraux 66. Le réseau des espaces de vie sociale a été lancé en partenariat avec ces deux organismes pour renforcer l'interconnaissance des structures, coconstruire des projets ou démarches avec les partenaires.

La mise à disposition d'outils facilitants

Un nouvel outil pour faciliter les travaux de renouvellement des conventions territoriales globales (Ctg) : Coopération

Afin d'améliorer les travaux de renouvellement des Ctg et de mieux articuler les coopérations avec les collectivités territoriales, la Cnaf outille les Caf d'un nouvel utilitaire nommé Coopération.

Il s'agit d'un outil :

- Collaboratif entre les professionnels de la Caf et des territoires pour une Ctg vivante et interactive,
- Au service de la consolidation des réseaux départementaux des chargés de coopération,
- Collaboratif dans le cadre de l'animation du schéma directeur des services aux familles (Sdsf),
- Qui contribue au pilotage départemental de l'action sociale de la branche Famille grâce à une vision transversale des Ctg et une

articulation avec le Sdsf.

Cet outil est en cours de développement.

En 2025, les Conseillers en Développement territorial de la Caf ont participé au suivi des travaux sur l'expérimentation de cet outil afin d'intégrer l'expérimentation en 2026.

Trois territoires expérimentaux sont sélectionnés : Perpignan, Pyrénées Catalanes et Canohès.

Ces Ctg ont été sélectionnées selon une recherche de facteurs de réussite, d'échantillonnage, et en tenant compte de la représentativité des Ctg :

- Perpignan : la Ctg est construite et les fiches actions peuvent alimenter l'utilitaire pour tester l'outil sur la Ctg en cours de période contractuelle, 11 ETP de Chargés de coopération sont financés et peuvent être mobilisés ;

- Pyrénées Catalanes : une communauté de commune en secteur rural. La Ctg est en cours de renouvellement et le plan d'actions est en cours de finalisation. Cette Ctg est signée avec la communauté de communes et le territoire vient d'être renforcé en ingénierie par un 0,5 ETP de Chargé de coopération ;
- Canohès : ce territoire dispose d'une Chargée de coopération expérimentée et la Ctg doit être renouvelée en 2026, permettant d'intégrer les travaux sur une collectivité de Perpignan Méditerranée Métropole.

Dans la proposition de déploiement progressif de Coopération et de développement de ses fonctionnalités, la Caf va exploiter cet utilitaire et ses deux fonctionnalités opérationnelles à ce jour :

- Expérimenter et déployer un outil collaboratif pour une Ctg vivante et interactive,
- Déployer un outil au service de la consolidation des réseaux départementaux des Chargés de coopération.



John, Conseiller en Développement territorial

En 2025, différentes Caf ont été chargées d'expérimenter Coopération. L'année a permis de se l'approprier au niveau de la Caf et en fin d'année, elle s'est positionnée pour mettre cet outil en œuvre dès 2026.

Ainsi, les différentes étapes du projet sont le partage avec les partenaires et le déploiement de Coopération avec ces trois territoires, avant un déploiement global sur 2027.

Coopération (initialement Ctg dans ma poche), est une plateforme collaborative qui permet de faciliter le lien entre le Sdsf et les Ctg d'un territoire, d'échanger plus facilement avec les Chargés de coopération Ctg. La confidentialité et la sécurité des données et des échanges sont assurés puisque c'est un outil soumis à habilitations.

Il permet une vision à l'échelle du département, une visibilité globale et un meilleur pilotage.

Il est également plus rapide que les outils actuellement utilisés. C'est un véritable outil de pilotage stratégique et pratique pour la Caf.

L'intégration dans cet outil du schéma directeur des services aux familles est en cours, ce qui permettra de voir rapidement le lien entre les actions et les attendus du Sdsf.

Les collectivités accéderont à leur Ctg et à leur plan d'actions, différents acteurs auront accès à des documents à jour. Un agenda et une documentation partagés seront également accessibles ainsi qu'un fil de discussion.



Les évolutions du système d'information des aides collectives des subventions prêts collectifs 2025

Depuis avril 2025 les décisions d'accord des dossiers de subventions prêts collectifs aides aux projets sont intégrées dans le logiciel de traitement Maia : 125 contrats Maia ont ainsi été créés au titre des demandes effectuées par les partenaires.

Deux sessions de formation ont été dispensées en avril à l'Unité administrative d'action sociale

de la Caf pour accompagner ce changement. En fonction du déploiement envisagé pour 2026 par la Caisse nationale, d'autres sessions de formation seront effectuées au fil de l'eau.

L'outillage des subventions prêts collectifs dans Maia se poursuivra en 2027 pour optimiser le traitement.

Le déploiement de Démarches numériques pour simplifier et optimiser les circuits

Deux démarches ont été créées concernant les subventions prêts collectifs :

- L'une au titre de l'appel à projet Promotion des valeurs de la République, prévention du repli communautaire et prévention de la radicalisation ;
- L'autre au titre des bilans 2024 des actions subventions prêts collectifs non renouvelées.

Cet outil sécurise la réception des dossiers et améliore les circuits de travail en interne. Il simplifie les démarches pour les partenaires qui y saisissent et y déposent les informations et documents demandés.

La montée en charge de cet outil se poursuivra avec la création de nouvelles démarches dans l'outil.



MENER UNE POLITIQUE ACTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE QVCT

●●●● Une journée du personnel

placée sous le signe des 80 ans de la Sécurité sociale, entre fierté, engagement et créativité collective

80 ans de la Sécurité sociale : 80 ans de solidarité qui façonnent notre quotidien

Le 4 octobre 2025, la Sécurité sociale a célébré ses 80 ans, un anniversaire qui résonne comme un véritable hommage à l'un des plus grands progrès sociaux du XXème siècle. Créée en 1945, au sortir de la Seconde Guerre mondiale, pour protéger chaque citoyen face aux aléas de la vie, elle incarne aujourd'hui encore l'un des piliers du pacte républicain : la solidarité nationale.

Dès l'origine, elle repose sur un principe fondateur : chacun contribue selon ses moyens, chacun reçoit selon ses besoins.

En France, une personne sur deux bénéficie directement ou indirectement de l'aide de la branche Famille. Son financement repose principalement sur les cotisations sociales versées par les employeurs, mais aussi sur des impôts et contributions publiques (État, départements...).

Depuis huit décennies, la Sécurité sociale accompagne les habitants à toutes les étapes de leur vie. Santé, famille, retraite, autonomie, accidents de la vie : elle veille, protège, soutient. Elle garantit à tous un accès aux droits essentiels. Cette ambition universelle, portée par les fondateurs, continue de guider l'action quotidienne de milliers de professionnels engagés sur tout le territoire.

Cet anniversaire est l'occasion de mesurer le chemin parcouru par une institution qui a su se moderniser, innover et évoluer avec les besoins de la société, et celui d'un service public qui place l'humain au cœur de sa mission.

Mais célébrer les 80 ans de la Sécurité sociale, c'est aussi regarder vers l'avenir : un avenir où la solidarité reste un choix collectif, où la protection sociale continue d'être un socle de cohésion et d'équité, et où l'innovation permet de mieux répondre aux attentes des usagers.

Cet anniversaire rappelle la force de l'engagement des organismes de Sécurité sociale : accompagner les familles, soutenir les parcours de vie, promouvoir l'inclusion et garantir le juste droit tout en s'adaptant et se modernisant. Chaque jour, les agents contribuent à faire vivre l'esprit d'une protection accessible à tous, juste et humaine.

Pour fêter les 80 ans de la Sécurité sociale, la Caf a réalisé différentes actions portant haut ses valeurs : réalisation d'un micro-trottoir auprès des étudiants de l'Université de Perpignan, participation au challenge inter-organisme « Tous fans de Sécu », ambassadeur dans les établissements scolaires et les France services, promotion d'un colloque régional destiné aux étudiants et aux professionnels...



Le déploiement d'aménagements favorables aux économies d'énergie et s'inscrivant dans la Rse de la Caf

La mobilité durable : une dynamique collective des petits pas

Dans le cadre de son plan de mobilité 2025-2027, la Caf réaffirme son engagement en faveur de déplacements respectueux de l'environnement et du bien-être des salariés.

L'information et la sensibilisation des salariés étaient au cœur du premier plan. Ainsi, une rubrique dédiée sur l'intranet local centralise désormais les informations sur les modes de transport durables : l'offre de l'opérateur de transport public (bus), les aides et services de covoiturage, les subventions pour l'achat d'un vélo et les modalités du forfait mobilités durables signé en 2021.

Des animations, organisées chaque année en collaboration avec l'association Casa Bicicleta, ont encouragé la pratique du vélo (contrôle technique, conseils pour l'achat et formations à la conduite sécurisée en ville...).

L'élargissement du télétravail, levier identifié dans le premier plan, est devenu le premier facteur de dimi-

nution des déplacements à la suite de sa généralisation après la crise sanitaire de 2020.

Cependant, concernant les modes de transports mobilité douce, l'accès au site de la Caf est jugé difficile et insuffisamment sécurisé par les salariés. Cela constitue un frein, ainsi que l'éloignement du domicile et le manque de transports publics hors du centre-ville.

S'agissant des déplacements professionnels, la réduction et le verdissement de la flotte automobile sont questionnés à chaque renouvellement de véhicule.

Le deuxième plan de mobilité s'appuie sur ces acquis. Il ambitionne de poursuivre ces efforts et de mettre le focus sur la rationalisation et la réduction des coûts liés aux déplacements professionnels.



Les projets immobiliers sous le signe de la sobriété énergétique et de la transition écologique

Le remplacement du système de production de froid de la salle des serveurs informatiques

Fin novembre, le projet de remplacement des deux groupes froids de la salle des serveurs informatiques par des équipements plus économes, a démarré. Les essais et la mise en service des nouveaux matériels sont intervenus fin décembre. Le raccordement à la Gestion technique du bâtiment s'effectuera début 2026.

Financé sur fonds locaux, ce remplacement de matériels s'inscrit dans le cadre de la réduction des consommations énergétiques de la Caf et va permettre la reconfiguration de ce local fin 2026.

Le lancement du projet de mise en place d'une centrale photovoltaïque (ombrières), de bornes de recharge électrique et d'un abri vélo

- Pour répondre aux objectifs du décret Tertiaire et réduire les coûts d'exploitation, il est prévu d'installer des panneaux photovoltaïques pour produire une part de l'électricité consommée. Après sélection d'une équipe de maîtrise d'œuvre, les premiers éléments d'étude ont permis de présenter le projet au Conseil d'administration et de transmettre le dossier à la Cnaf qui a autorisé la Caf à poursuivre ces projets. L'installation des panneaux permettra de produire une part de l'électricité consommée. La production sera réalisée en autoconsommation.
- Afin de favoriser les modes de déplacement à faible impact carbone (loi d'orientation des mobilités), l'installation de six bornes doubles de rechargement de véhicules électriques (soit douze points de charge) à destination des véhicules de la Caf et des salariés est également prévue. Cette prestation sera facturée à l'utilisateur par l'intermédiaire d'un prestataire.

- Un abri à vélo sécurisé avec 26 emplacements viendra se positionner sur la pelouse en prolongement de l'ombrière et comportera des points de charge.
- La désimperméabilisation de certaines zones va être intégrée au programme afin de favoriser l'infiltration naturelle de l'eau et contribuer à la préservation de cette ressource.

Des demandes de financement nationaux sont effectuées pour ces opérations programmées sur 2026. Le déblocage des fonds nationaux interviendra à chaque étape du projet. Les travaux se réaliseront au cours du deuxième semestre 2026 pour aboutir fin 2026 voire début 2027.





Pascal, du service Gestion des moyens

Le changement de système de climatisation dans le local informatique s'inscrit dans une démarche d'économie énergétique. Les pompes à chaleur actuelles étaient très gourmandes. Il a donc été décidé de mettre un matériel plus économique et écologique. Deux splits ont été installés pour le local des serveurs. Le gainable chauffe le reste de la salle informatique. Le local serveurs est ce qui dégage le plus de chaleur et doit tourner en permanence pour être refroidi.

En 2026 une cloison va être montée pour séparer en deux le local serveurs de la salle informatique. Ce sera plus petit et plus facile à refroidir donc moins énergivore. On pourra aussi dissocier les demandes : maintenir la climatisation en hiver dans le local serveurs et mettre du chauffage dans la salle informatique.

Par ailleurs, sur le plan de la simplification de la gestion, le système des pompes à chaleur est intégré au système de la gestion technique des bâtiments. On peut donc le gérer à distance comme pour les autres équipements.



● ● ● ● Être attentif aux conditions de vie des salariés

Inclusion et intégration du handicap au travail : un escape game pour sensibiliser les salariés et faire bouger les lignes

En décembre, les équipes de la Caf ont eu la possibilité de participer à un escape game sur le thème du handicap, organisé en partenariat avec APF France handicap.

Cet événement pédagogique a permis aux collaborateurs de mieux comprendre les enjeux du handicap en milieu professionnel, de déconstruire les idées reçues et de renforcer une culture inclusive.

Les retours ont été unanimes : une expérience enrichissante et fédératrice !

Parce qu'à la Caf, tout le monde pense qu'il est essentiel de soutenir les travailleurs en situation de handicap, des initiatives pour sensibiliser l'ensemble de nos équipes continueront à être menées.



Une enquête auprès des salariés qui travaillent à l'accueil

Quelques mois après la réouverture de l'accueil de la Caf à Perpignan, à la suite des travaux de réaménagement, une enquête a été réalisée en mars auprès des agents du Pôle Relation de service et des agents des services Interventions Sociales et Contrôle qui utilisent l'accueil au quotidien.

Deux webinaires ont été réalisés en juin pour présenter l'ensemble des résultats aux services concernés.

L'enquête a recueilli 51 réponses représentant un taux de répondants de 90 %.

- 74 % des répondants qui ont connu l'accueil avant les travaux considèrent que les aménagements réalisés ont été de nature à améliorer leurs conditions de travail ;
- 76 % des agents considèrent que la réorganisation de l'espace d'accueil a répondu à leurs attentes ;
- 88 % des agents estiment que la nouvelle configuration de l'espace participe à une meilleure gestion des usagers à l'accueil ;
- 96 % des agents estiment que la présence du superviseur d'accueil est facilitante dans leur travail au quotidien.

Un parcours « salariés - allocataires »

Cette idée a émergé de l'atelier RH mené dans le cadre de l'élaboration du Cpog 2023-2027.

Elle est partie du constat qu'un salarié de la Caf peut aussi être un allocataire et que par ailleurs, travailler à la Caf ne garantissait pas de connaître et faire valoir ses droits aux prestations et aux accompagnements proposés par la Caf.

Le Focus groupe Vie au travail, constitué de salariés volontaires, était tout désigné pour s'emparer de la question. C'est ainsi qu'est né le parcours salariés-allocataires.

Deux membres du Focus groupe qui ont travaillé sur la question, nous parlent de la démarche.



Corinne et Laurence , membres du Focus groupe Vie au travail

Cela nous semblait essentiel dans le cadre de la Qvct.

On travaille dans un organisme qui gère des aides et cela nous tenait à cœur que tous les salariés soient informés et ne passent pas à côté de leurs droits, notamment ceux qui ne travaillent pas au service Prestations et ne connaissent donc pas

la réglementation. Le traitement des demandes et l'accompagnement des familles entrent dans nos missions quotidiennes et nous les accomplissons pour les allocataires que nous ne connaissons pas. Ce serait dommage qu'un salarié que nous côtoyons tous les jours passe à côté de ses droits. C'est un principe essentiel d'accès aux droits.

Il était important aussi pour nous de faire tomber des freins et de rassurer les collègues sur le respect de la confidentialité en interne : on applique vis-à-vis des collègues les mêmes principes fondateurs que pour les allocataires à l'extérieur de la Caf.

Plus globalement, nous participons à la démarche Qvct au travers du Focus groupe Vie au travail car le bien-être, c'est essentiel au travail aussi. On y passe beaucoup de temps. La qualité de vie et des conditions de travail a un impact sur le travail des salariés. Par ailleurs, nous sommes dans un organisme de Sécurité sociale fondé sur des valeurs fortes et cela nous semblait logique de travailler dans un groupe fondé sur des valeurs.



● ● ● ● La solidarité, une valeur ancrée de la Caf

Des événements solidaires associant l'ensemble des salariés

Chaque fois que les salariés ont l'occasion de s'exprimer sur les valeurs les plus importantes à la Caf, la solidarité a été citée en tête de liste. Cela s'est de nouveau traduit cette année par la mobilisation autour des actions solidaires proposées.

- La Rose Canétoise : près de 40 salariés avec leur conjoints et enfants ont participé à cette importante manifestation organisée dans le cadre d'Octobre rose. La solidarité était doublement au rendez-vous pour cet événement car cette année de l'anniversaire des 80 ans de la Sécurité sociale, les organismes de Sécurité sociale des Pyrénées-Orientales (Cpam, Urssaf LR, Carsat LR, Ugecam centre le Vallespir et Caf) ont couru et marché ensemble.
- Heures supp' solidaires : pour chaque dossier traité durant les Heures supp' solidaires, 1€ par dossier est reversé à une association départe-

mentale œuvrant pour la solidarité auprès des plus démunis. En 2025, cette opération a ainsi permis de verser 3 868 € aux Restos du cœur.

- Les collectes solidaires de fin d'année au profit du Secours populaire et de l'accueil de jour de Solidarité 66 sont désormais des rendez-vous incontournables et témoignent de la générosité des agents de la Caf. Ainsi, de nombreux jeux et jouets ont été remis au Secours populaire. Quant aux vêtements chauds, chocolats, friandises et autres petits articles collectés pour Solidarité 66, ils ont été glissés dans les boîtes cadeaux remises aux personnes sans domicile fixe lors de la fête de Noël organisée le 24 décembre à la Boutique solidaire de Perpignan.



REPÈRES ET DONNÉES CHIFFRÉES

Sommaire

Page

●	Le Conseil d'administration	49
●	Cog : les indicateurs	51
●	Les allocataires	52
●	Les prestations légales	53
●	L'action sociale	56
●	La démarche d'amélioration continue	59
●	La politique de sécurisation des données entrantes et de lutte contre la fraude	60
●	Les modes de contact et les flux	61
●	Les ressources humaines	64
●	La sûreté	64
●	Les agressions en situation d'accueil	64
●	Le développement durable	65
●	Le système d'information et l'équipement informatique	65
●	La communication	66



Le Conseil d'administration

La composition du Conseil d'administration

ASSURES SOCIAUX	CGT	AFFANI Anne-Laure - Poste vacant
		PESQUET Emmanuel - MONTAGNE Nadine
	FO	CAPDEVIELLE Jérôme (Président) - BES Claudine
		BELLOT Laurence - DA FURRIELA Cécile
	CFDT	MALLAU Aude - BELGUELLAOUI Omar
		PICOLE Stéphane - HENRY-VIGNEAU Christelle
CFTC	GAMBIASIO Virginie - Poste vacant	
CGC	FERRIER-LORIOU Martine (2 ^{ème} Vice-Présidente) - GUILLEVERE Marlène	
EMPLOYEURS	MEDEF	PHILIPOT Julien (1 ^{er} Vice-Président) – COULOMB Julien
		BORSOTTO Gilles - SALVAT Sandrine
	CPME	GARCIA Ghislaine – SICART Roger
		SYLVESTRE Franck - Poste vacant
U2P	CABALLERO Alfred - Non désigné	
TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS	CPME	VINCENT Sandra - SEBHAOUI Abdelaziz
	U2P	CHANTEAU Dominique - Non désigné
	FNAE	PAYEN Martial – Poste vacant
ASSOCIATIONS FAMILIALES	UDAF	FERRER Marie (3 ^{ème} Vice-Présidente) - BACH Natacha
		LAMBERT Valérie - Poste vacant
		PANSIER Corinne - PINGARRON Juan-José
		TRIAS Marion - RUMEAU Dominique
PERSONNES QUALIFIÉES		CABEL Georges
		CAVAILHES-ROUX Laurent
		ROBIC Aurélie
		MELWIG Jean-Yves
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL		CUVILLIEZ Mathieu (FO) - COPIN Laurence (FO)
		SURJUS Béatrice (FO) - CROQ Annabelle (FO)
		FONS Régis (FO) - PICOT Christine (FO)
•Titulaire • Suppléant		

Le Conseil d'administration, par ses délibérations, précise et adapte aux spécificités des Pyrénées-Orientales les orientations nationales de la branche Famille de la Sécurité sociale.

Il a notamment pour mission de décliner la politique nationale d'action sociale familiale au niveau local.

Cette politique intervient en complément des prestations légales, avec vocation de soutenir les familles dans le cadre d'une démarche territoriale et partenariale.

Ainsi le Conseil est informé des évolutions des offres de service aux usagers pour garantir une équité de traitement et une présence active sur le territoire.

Le Président du Conseil et les administrateurs représentent la Caf au sein d'instances partenariales, ils portent et valorisent les actions auprès des publics pour une visibilité accrue et une présence de la Caf dans son environnement social et public.

Pour un fonctionnement thématique, les administrateurs constituent des commissions au sein du

Conseil parmi les membres ayant voix délibérative. Certaines revêtent un caractère obligatoire, d'autres facultatif.

De plus, le Conseil vote le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, le budget commun de gestion et le budget d'action sociale.

Le Conseil d'administration s'est réuni quatre fois.

Les commissions réglementaires du Conseil d'administration

La Commission de recours amiable (CRA) : elle reçoit délégation du Conseil d'administration pour étudier les réclamations formées par les allocataires dans les domaines relevant du contentieux général de la Sécurité sociale et portant sur des décisions prises par l'organisme.

Elle s'est réunie onze fois.

La Commission des pénalités : dans le cadre des modalités de contrôle et de lutte contre la fraude, le Directeur peut décider de prononcer une pénalité à l'encontre d'un allocataire en situation de fraude. La personne peut exercer un recours gracieux contre la décision auprès du Directeur qui saisira la Commission pour avis.

Elle s'est réunie onze fois.

La Commission des marchés : lors de passation des marchés, tout projet de marché réalisé dans le cadre de procédures formalisées (appel d'offres, procédure négociée) est soumis à la décision de cette commission. L'organisme doit recourir à ces procédures lorsque le montant prévisionnel est égal ou supérieur à 143 000 € HT pour les fournitures et services et 5 538 000€ HT pour les travaux. Le seuil de dispense en deçà duquel aucune publicité ni mise en concurrence ne sont nécessaires est de 40 000 € HT.

Elle ne s'est pas réunie en 2025.

Les commissions facultatives du Conseil d'administration

La Commission de coordination : elle se réunit à l'initiative du Président ou du Directeur pour la préparation des réunions du Conseil et pour l'engagement de celui-ci dans les représentations extérieures en lien avec les compétences du Conseil et les missions de la Caf.

Elle s'est réunie quatre fois.

La Commission d'action sociale : elle examine les modalités d'intervention de la Caf en matière d'action sociale. Chaque année, elle arrête le règlement intérieur des aides collectives ainsi que

celui des aides individuelles d'action sociale aux familles. Elle attribue les aides à l'investissement et au fonctionnement aux partenaires. Elle approuve les projets des structures d'animation de la vie sociale, des relais petite enfance, des prestations de service jeunes, des points d'accueil écoute jeunes, les projets sociaux-éducatifs des foyers de jeunes travailleurs, ainsi que la stratégie annuelle concernant les démarches partenariales telles que les conventions territoriales globales.

Elle s'est réunie six fois.





La convention d'objectifs et de gestion (Cog) : les indicateurs



Indicateurs individualisés convention d'objectifs et de gestion (Cog) / Intéressement	Cible nationale	Cible Caf66	Résultats au 31/12/2025	
			Résultats	Performance
Délai moyen de démarche des prestations légales (en jours)	15	15	7,42	●
Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux (en jours)	13	13	7,1	●
Délai moyen de démarche des demandes de prestations afférentes aux minima sociaux (en jours)	22,5	22,5	10,58	●
Délai moyen de démarche des pièces de demande de l'aide personnelle au logement (en jours)	35	35	25,83	●
Taux de couverture (IDEAL)	80 %	90,6 %	90,6 %	●
Echanges de données informatisées (Edi) – Développement des dispositifs complémentaires	27,8 %	15,7 %	2,2 %	●
Proportion du stock national dont l'antériorité est supérieure à 40 jours	9 %	9 %	2,8 %	●
Solde de pièces à traiter en jours		5	2,94	●
Taux d'appels aboutis (téléconseiller + SVI)		86 %	ND	
Taux de courriels traités sous 48h	65 %	65 %	68,50 %	●
Taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires	87,5 %	87,5 %	91,3 %	●
Maintien des places Psu existantes		2 205	2 222	●
Nombre de places supplémentaires d'accueil Psu décidées au regard de la cible Sppe		43	55	●
Remontée des indicateurs locaux Sdsf		7	7	●
Taux de liquidation des prévisionnels (hors Clas) au 30/09/2025		80 %	94,3 %	●
Montant impact financier contrôles sur place		4 791 316 €	140,54 %	●
Montant impact financier datamining contrôles sur pièces		1 739 816 €	114,83 %	●
Datamining métier - cibles 250 (composante 2 de l'Odcf)		7 816	102,53 %	●
Montant total des préjudices frauduleux et/ou fautifs constatés ou subis		4 800 429 €	123,77 %	●
Montant impact financier des RAC annuels		3 310 395 €	102,12%	●
Taux de qualité financière en sortie de liquidation - IqI0		92,5 %	93,73 %	●
Taux de qualité financière en sortie de liquidation - IqI6		95,1 %	97,06 %	●
Taux de recouvrement des indus non frauduleux (24 mois)	89 %	85,4 %	85,5 %	●
Taux de recouvrement des indus frauduleux (hors Rsa)		62,3 %	63,6 %	●
Indicateur Index égalité femmes/hommes (rémunération)		90 points	94 points	●
Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée (inférieur à huit jours)	1,1 %	1,1 %	0,84 %	●

Les allocataires

Nombre de bénéficiaires au 30/06/2025	2024	2025	Évolution annuelle en %
Nombre d'allocataires noyau dur	112 575	113 727	1 %
Nombre d'allocataires pondérés	130 634	132 138	1,2 %
Population couverte	238 462	238 933	0,2 %
Nombre d'enfants au sens des prestations familiales	89 806	89 232	- 0,6 %





Les prestations légales

Répartition du nombre d'allocataires par prestation légale - Évolution du nombre d'allocataires de la Caf en 2025 basée sur une comparaison des données extraites des FR6 de juin sauf l'ARS extraite du FR2 de décembre	2024 Nombre FR6 06/2024	2025 Nombre FR6 06/2025	Évolution annuelle en %	Évolution annuelle en nombre
Enfance et jeunesse	41 820	41 874	0,1 %	54
Allocations familiales	30 960	30 768	- 0,6 %	- 192
Allocation de soutien familial (Asf)	10 422	10 832	3,9 %	410
Complément familial	6 112	6 234	2 %	122
Allocation de rentrée scolaire (Ars)	26 268	26 302	0,1 %	34
Naissance - Jeune enfant	11 948	11 520	- 3,6 %	- 428
Prime de naissance/adoption	260	239	- 8,1 %	- 21
Allocation de base	9 951	9 439	- 5,1 %	- 512
Prestation partagée de l'éducation de l'enfant	1 056	993	- 6 %	- 63
Complément mode de garde (Cmg)	4 827	4 790	- 0,8 %	- 37
Logement	52 607	52 376	- 0,4 %	- 231
Allocation de logement familiale (Alf)	11 946	11 756	- 1,6 %	- 190
Allocation de logement sociale (Als)	22 069	21 875	- 0,9 %	- 194
Aide personnalisée au logement (Apl)	18 592	18 745	0,8 %	153
Inclusion sociale	76 247	78 214	2,58 %	1 967
<i>Solidarité</i>	<i>61 101</i>	<i>62 706</i>	<i>2,6 %</i>	<i>1 605</i>
Revenu de solidarité active (Rsa)	25 041	26 246	4,8 %	1 205
Prime d'activité	40 556	41 315	1,9 %	759
<i>Dépendance</i>	<i>15 146</i>	<i>15 508</i>	<i>2,4 %</i>	<i>362</i>
Allocation adulte handicapé (Aah)	12 235	12 660	3,5 %	425
Complément Aah	3 037	2 931	- 3,5 %	- 106
Allocation d'éducation enfant handicapé (Aeéh)	3 040	3 106	2,2 %	66
Allocation journalière présence parentale (Ajpp)	126	145	15,1 %	19
Complément de l'Ajpp sans l'Ajpp	3	1	- 66,7 %	- 2
Allocation journalière du proche aidant	17	27	58,80 %	10
Autres	55	48	- 12,7 %	- 7
Allocation différentielle	42	39	- 7,1 %	- 3
Complément différentiel	13	9	- 30,8 %	- 4
Nombre total d'allocataires	112 575	113 727	+ 1 %	1 152

Répartition des montants par nature de prestation légale	2024		2025		Évolution annuelle
	Montant en €	Structure	Montant en €	Structure	En %
Enfance et jeunesse	165 301 396	20,57 %	170 413 181	20,5 %	3,09 %
Allocations familiales	89 249 214	11,10 %	91 025 755	10,9 %	1,99 %
Complément familial	18 874 522	2,35 %	19 764 539	2,5 %	4,72 %
Allocation rentrée scolaire	18 636 965	2,32 %	19 034 374	2,4 %	2,13 %
Asf non récupérable	37 004 469	4,60 %	39 025 527	4,9 %	5,46 %
Asf récupérable	1 536 226	0,19 %	1 562 986	0,2 %	1,74 %
Naissance - Jeune enfant	71 875 960	8,94 %	72 884 695	8,7 %	1,40 %
Paje	67 715 406	8,42 %	68 933 371	8,3 %	1,80 %
Prepaje	4 160 554	0,52 %	3 951 324	0,5 %	- 5,03 %
Logement	160 260 819	19,94 %	165 276 809	19,8 %	3,13 %
Allocation logement familiale	49 705 466	6,18 %	50 637 737	6,1 %	1,88 %
Aide personnalisée au logement	52 508 623	6,53 %	55 954 674	6,7 %	6,56 %
Allocation logement sociale	57 870 796	7,20 %	58 523 775	7,0 %	1,13 %
Aide aux associations (allocation logement temporaire)	155 551	0,02 %	158 639	0,0 %	1,99 %
Prêts amélioration à l'habitat	5 883	0,00 %	1 984	0,0 %	- 66,28 %
Prêts amélioration lieu d'accueil	14 500	0,00 %	-	0,0 %	- 100 %
Inclusion sociale (solidarité et dépendance)	405 636 185	50,47 %	424 094 791	50,9 %	4,55 %
Rsa Etat	164 540 324	20,47 %	174 966 417	21,0 %	6,34 %
Primes exceptionnelles	5 562 458	0,69 %	5 518 757	0,7 %	- 0,79 %
Prime d'activité	96 305 806	11,98 %	98 335 482	11,8 %	2,11 %
Allocation adulte handicapé	127 776 430	15,90 %	133 350 843	16 %	4,36 %
Allocation présence parentale	1 789 611	0,22 %	1 926 733	0,2 %	7,66 %
Allocation journalière du proche aidant	158 052	0,02 %	247 325	0,0 %	56,48 %
Allocation éducation de l'enfant handicapé	9 278 080	1,15 %	9 504 056	1,1 %	2,44 %
Aides pour les victimes de violences conjugales	225 424	0,03 %	245 178	0,0 %	8,76 %
Autres natures	672 750	0,08 %	534 340	0,1 %	- 20,57 %
Frais de tutelle	240 355	0,03 %	238 189	0,0 %	- 0,90 %
Allocation différentielle	239 988	0,03 %	154 688	0,0 %	- 35,54 %
Prestations hors Métropole	58 959	0,01 %	48 032	0,0 %	- 18,53 %
Allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant	133 448	0,02 %	93 431	0,0 %	- 29,99 %
Total prestations	803 747 110	100 %	833 203 816	100 %	3,66 %

● La petite enfance

Les prestations versées ont progressé de 1,4 % pour atteindre plus de 72,8 millions €, soit 9 % des montants versés au titre des prestations légales.

10 % des allocataires (soit 11 500) ont perçu une aide dans le cadre de l'accueil du jeune enfant

(- 3,6 % en un an) pour un montant mensuel moyen de 411 € par bénéficiaire.

Ces aides couvrent plus de 41 000 personnes, dont près de 22 000 enfants.

● L'enfance et la jeunesse

Les prestations versées ont progressé de 3 % pour atteindre plus de 170 millions €, soit 21 % des montants versés au titre des prestations légales.

37 % des allocataires (soit près de 42 000) ont perçu une aide au titre de l'enfance et de la jeunesse

(+ 0,1 % en un an) pour un montant mensuel moyen de 351 € par bénéficiaire.

Ces aides couvrent 135 000 personnes, dont près de 79 000 enfants.

● Le logement

Les prestations versées pour aider les allocataires dans le cadre du logement ont progressé de 3 % pour atteindre plus de 165 millions €, soit 20 % des montants versés au titre de l'ensemble des prestations légales.

Ces aides couvrent 103 000 personnes, dont près de 41 000 enfants.

46 % des allocataires (soit 52 300) ont perçu une aide au logement pour un montant mensuel moyen de 263 € par bénéficiaire.

Le montant moyen varie toutefois en fonction du type d'aide versée :

- 360 € / mois / bénéficiaire au titre de l'allocation logement familiale pour un montant moyen de loyer de 599 € ;
- 219 € / mois / bénéficiaire au titre de l'allocation logement sociale pour un montant moyen de loyer de 467 € ;
- 254 € / mois / bénéficiaire au titre de l'allocation personnalisée au logement pour un montant moyen de loyer de 445 €.

1 620 foyers sont en situation d'impayé, soit une légère diminution en un an (- 50 foyers).

● L'inclusion sociale

Les prestations versées dans ce cadre ont augmenté de 4,6 % pour atteindre 424 millions €, soit 50,9 % des montants versés au titre de l'ensemble des prestations légales.

68,8 % des allocataires (soit plus de 78 000) ont perçu une aide dans le cadre de l'inclusion sociale (+ 2,6 % en un an).

Le handicap

Les bénéficiaires dans ce domaine représentent 14 % du nombre total d'allocataires percevant des prestations légales.

Près de 12 700 bénéficiaires (+ 3,5 % en un an) et près de 18 000 personnes sont couverts par l'allocation adulte handicapé (Aah) :

- Le montant moyen de l'Aah s'élève à 849 €

(+ 16 € en un an) ;

- 80 % des bénéficiaires sont des personnes isolées et parmi eux 8 % ont des enfants ;
- 20 % des bénéficiaires sont en couple.

La solidarité et l'insertion

Le Rsa :

Près de 26 300 bénéficiaires (+ 4,8 % en un an) et plus de 50 300 personnes sont couvertes.

Le montant moyen du Rsa s'élève à 565 € (+ 16 € en un an).

Les montants versés au titre du Rsa représentent plus de 43 % des montants versés au titre de l'inclusion sociale.

Le profil des bénéficiaires :

- 70 % l'ont perçu avec d'autres prestations ;
- Près de 2 900 foyers perçoivent le Rsa majoré ;
- 12 foyers perçoivent le Rsa jeune ;
- 8 % des bénéficiaires sont dans le dispositif depuis moins d'un an, 43 % y sont depuis un à cinq ans et 49 % depuis plus de cinq ans (dont 14 % depuis 15 ans et plus).
- 33 % des bénéficiaires, soit plus de 8 700 personnes, sont isolés avec des enfants.

La prime d'activité (Ppa) :

Plus de 41 300 bénéficiaires (+ 1,9 % en un an), soit plus de 78 500 personnes, sont couverts.

Le montant moyen de la Ppa s'élève à 201 € (+ 7 € en un an).

Le profil des bénéficiaires :

- 77 % des bénéficiaires sont des personnes isolées dont 22 % des familles monoparentales ;
- 5 % perçoivent la majoration pour parent isolé soit près de 2 000 foyers ;
- 39 % ont moins de 35 ans et 14 % ont 55 ans et plus.

L'action sociale

Répartition des montants d'action sociale par domaine d'intervention	2024 (montants en €)	2025 (montants en €)	Évolution annuelle en %	Structure
Petite enfance	24 073 297	26 923 757	12 %	52,3 %
Temps libres	19 723 798	20 261 055	3 %	39,3 %
Animation de la vie sociale	1 725 828	2 142 401	24 %	4,2 %
Parentalité	813 223	863 042	6 %	1,7 %
Accompagnement social des familles *	1 296 137	855 091	- 34 %	1,7 %
Logement et habitat	425 078	414 156	- 3 %	0,8 %
Prestations supplémentaires *	74 480	64 794	- 13 %	0,1 %
Total	48 131 840	51 524 293	7 %	100 %

* La baisse entre 2024 et 2025 est liée à deux événements :

- En 2024, l'action sociale a financé les travaux d'accueil de la Caf à hauteur de plus de 315 000 € ;
- En 2025, la diminution de l'activité des services d'aide à domicile a engendré une baisse de prestation de service de près 215 000 € par rapport à 2024.

Répartition des montants d'action sociale par type de destinataire	2024 (montants en €)	2025 (montants en €)	Évolution annuelle en %	Structure
Aide aux familles	2 045 008,64	2 000 442	- 2,2 %	3,9 %
Aide aux partenaires	45 705 703,43	49 516 757	8,3 %	96,1 %
- dont prestations de services	42 073 584,26	42 183 307	0,3 %	-
- dont aides aux projets partenariaux	3 632 119,17	7 333 450	101,9 %	-
Services Caf	381 128,28	7 099	- 98,1 %	-
Total	48 131 840,35	51 524 298	7 %	100 %

Répartition des montants d'action sociale par type de dépense	2024 (montants en €)	2025 (montants en €)	Évolution annuelle en %	Structure
Investissement	3 224 593,28	6 704 344,58	108 %	13 %
Fonctionnement	42 862 238,43	42 819 512,91	- 0,1 %	83,1 %
Aides financières	2 045 008,64	2 000 442,10	- 2 %	3,9 %
Total	48 131 840,35	51 524 298	7 %	100 %

● Les aides aux partenaires

La progression de 8,3 % des financements accordés aux partenaires est principalement due à :

- L'augmentation du barème des financements des Eaje ;
- Un niveau de financement de projets supérieurs à celui de l'année 2024 ;
- Le développement des services aux familles ;
- L'augmentation des barèmes de financement

des prestations de services ;

- La mise en place des bonifications ou mesures visant le soutien à l'inclusion des enfants en situation de handicap ;
- L'amélioration de la qualité d'accueil ;
- Le développement de l'attractivité des métiers de la petite enfance.

● Les aides à l'investissement

La forte hausse du montant des aides à l'investissement (+ 108 %) est principalement liée à un nombre plus important de dossiers de financement de construction ou d'adaptation de crèches ou accueils de loisirs de plus grande envergure, dont un à plus d'1 million €.

Ces dynamiques s'inscrivent d'une part dans le cadre du déploiement du service public petite enfance et d'autre part dans une politique ambitieuse de la Caf de développer et améliorer le parc d'accueils de loisirs.

● Les aides au fonctionnement

La stagnation des aides au fonctionnement (- 0,1 %) est liée à une légère baisse d'activité des crèches qui sont le plus gros poste de dépenses en fonctionnement.

Cette baisse atténue les développements de ser-

vices dans les autres domaines comme dans l'animation de la vie sociale, ainsi que la hausse du nombre de projets qualité et soutien parentalité soutenus.

● Les aides financières individuelles

La baisse de 2,4 % des aides financières individuelles n'est pas significative car 2024 comprend l'aide exceptionnelle à Mayotte de 100 000 €.

Si celle-ci est neutralisée, les aides progressent de

1,7 % par rapport à 2024, notamment les aides exceptionnelles aux familles qui sont l'un des outils des travailleurs sociaux.

● L'accompagnement social des familles

Les travailleurs sociaux de la Caf ont effectué 1 584 interventions :

- Information / conseil : 40 %,
- Accompagnement social : 60 %.

568 aides financières individuelles exceptionnelles ont été attribuées à des familles en difficulté pour un montant total de 464 553 € (+ 23 % en un an).

● La petite enfance et l'accueil du jeune enfant

- L'offre d'accueil en équipements d'accueil du jeune enfant bénéficiant de la prestation de service unique (Psu) a progressé de 18 places en 2025 soit + 0,8 % en un an (2 204 places en 2024 et 2 222 places en 2025).
- L'offre de service dans les relais petite enfance (Rpe) a été développée de 0,6 ETP d'animatrice.
- La coordination des animatrices de Rpe s'est

renforcée avec la création d'une fonction spécifique (0,8 ETP).

- Au total, malgré le développement de l'offre, le taux de couverture (nombre de places d'accueil par rapport au nombre d'enfants de moins de trois ans) est de 50,5 % (60,9 % au niveau national).

● Les temps libres, l'enfance, la jeunesse, les vacances

L'amélioration de la qualité de l'accueil de loisirs

La Caf a financé des projets d'investissement visant l'amélioration de la qualité de l'accueil de loisirs pour un montant d'environ 2 512 650 € correspondant à 4 créations et 3 projets de rénovation/transplantation d'accueils de loisirs.

11 structures ont été soutenues pour l'amélioration de l'aménagement ou les équipements mobiliers visant à l'amélioration et la création de structures.

Les aides aux partenaires gestionnaires d'accueils de loisirs

Elles sont stables grâce à la mise en place de bonus complément inclusif, du financement de la pause méridienne en intégralité, du dégel du bonus territoire convention territoriale globale et de l'augmentation du barème de prestation de service.

Un engagement en faveur des départs en vacances et des loisirs

- Le passeport temps libres (Ptl) a permis à plus de 6 000 enfants et adolescents (7 000 en 2024) de s'inscrire à la pratique d'une activité régulière de loisirs de proximité (- 14,3 % en un an). Cela représente plus de 580 000 € (637 000 € en 2024).

- Les aides au départ en colonie de vacances ont bénéficié à 587 enfants (651 en 2024) soit - 9,83 %, pour un montant global de 184 297 € (189 337 € en 2024).

- Les aides au départ en vacances familles ont permis la réalisation de 857 séjours (879 en 2024) soit - 2,5 %, pour un montant global de 538 943 € (502 182 € en 2024).

L'aide extralégale à la rentrée scolaire

2 459 bénéficiaires potentiels de l'aide extra-légale à la rentrée scolaire versée sous conditions de ressources aux familles dont les enfants ont entre 18 et 21 ans et qui ne peuvent pas bénéficier de l'allocation de rentrée scolaire. Cela représente un montant de 64 794 € (74 000 € en 2024), soit - 13 % en un an.

Le Bafa

La participation au financement du Bafa s'élève à 113 283 € (158 000 € en 2024), dont :

- 60 15 € (79 000 € en 2024) sur fonds Caf,
- 36 257 € (65 000 € en 2024) sur fonds Cnaf,
- 16 876 € (14 000 € en 2024) dans le cadre des prestations de service bonus territoire.

● L'animation de la vie sociale

6 créations-aboutissements de projets de préfiguration d'espaces de vie sociale : le Miam Collectif et l'Espace Sango à Perpignan, l'EVS d'Argelès-sur-Mer, l'Alma dans les Aspres, la Casa à Céret et la Maison pour tous à Maureillas.

Le département compte désormais 23 structures.

● Le soutien à la parentalité

Le nombre d'actions soutien à la parentalité financées est en forte augmentation : 19 porteurs de projets ont été financés pour mener 55 actions, soit + 71 %. Plusieurs de ces actions s'inscrivent dans la démarche des 1 000 premiers jours.

3 nouveaux Laep ont été déployés à Perpignan,

portant leur nombre à 11 (+ 37 %).

Un temps d'accueil supplémentaire le mercredi pour le service Espace rencontre a été ouvert. Il est spécifique à la reprise de liens pour des enfants de moins de 3 ans avec le parent non-gardien.

● Le logement

Une contribution financière à des dispositifs facilitant l'accès et le maintien dans le logement.

La Caisse d'allocations familiales apporte notamment une aide financière au Fonds de solidarité logement (Fsl), à l'Agence d'information logement

(Adil) et à l'Agence immobilière à vocation sociale (Aivs).

Dans le cadre de ces dispositifs partenariaux, elle a versé 280 100 €.

● ● ● ● La démarche d'amélioration continue

● Le contrôle métier

Il participe à la démarche d'amélioration continue dans l'objectif de verser à bon droit dès le premier versement.

Pour les aides versées aux allocataires :

- 20 314 vérifications ont été effectuées au titre du risque métier ;
- Une diminution de 4,8 points du taux d'erreur est enregistrée. Le taux s'établit à 28,6 % (33,4 % en 2024) et est en deçà du taux national (35,9 %).

Pour les aides versées aux partenaires :

- S'agissant des prestations de service versées aux partenaires en direction d'un équipement ou d'un service :

- 242 vérifications ont été réalisées par le service Comptabilité de la Direction comptable et financière sur 1 243 dossiers ciblés, soit 19 % (objectif 2025 fixé par la Cnaf : 241 vérifications) ;
- Le taux de rejet de 5,4 % (contre 4,7 % en 2024) reste satisfaisant et en deçà de la moyenne nationale (8,2 %).
- S'agissant des paiements réalisés dans le cadre de subventions d'investissement accordées, près de 1,9 millions € ont fait l'objet d'une vérification.

● La qualité de liquidation immédiate et à six mois

L'évaluation de la qualité de liquidation (IQL) est réalisée en deux temps :

- Au moment de la liquidation (IQL0) : résultat de

93,7% (93,6 % en 2024) ;

- A 6 mois de la liquidation (IQL6) : résultat de 97,1 % (96,4 % en 2024).

● L'IRR (indice du risque résiduel)

Cet indicateur permet de distinguer les risques liés aux données déclarées de ceux résultant de la mise en œuvre des opérations internes à l'organisme.

Il s'agit de mesurer le risque interne issu de l'activité des Caf consistant à traiter des informations reçues, indépendamment de la qualité des données entrantes.

La Caf des Pyrénées-Orientales participe à la mesure de cet indice à hauteur de 51 dossiers.

Le taux de rejet après vérification est en baisse par rapport à 2024 et s'établit à 23,53 % (taux de 30 % pour 51 dossiers en 2024).

● La supervision

La supervision consiste à accompagner activement le collaborateur pendant l'exécution d'une tâche relevant de son métier et avant validation, pour un traitement « bien fait du premier coup », en contribuant à l'amélioration continue et durable de sa pratique professionnelle.

- En 2025, 891 supervisions ont été réalisées (soit 101,82 %) sur 11 thématiques ;

- 22 agents ont été supervisés et 9 superviseurs mobilisés ;

- Des actions d'accompagnement individuel et collectif ont été mises en œuvre par la suite, dans un objectif permanent d'amélioration de la qualité du service rendu.

● ● ● ● La politique de sécurisation des données entrantes et de lutte contre la fraude

● La sécurisation des données entrantes

La sécurisation des données entrantes est réalisée en adaptant la politique nationale aux enjeux locaux.

Les contrôles sont de différentes natures : contrôles sur place, contrôles sur pièces et échanges automatisés.

- 1 000 contrôles sur place des allocataires avec un impact financier de 6 733 850 € ;
- 24 961 contrôles sur pièces des allocataires avec un impact financier de 6 819 111 € ;
- 435 532 contrôles automatisés lors des échanges avec France travail et la Direction générale des finances publiques avec un impact financier de 3,35 millions € dont 1,94 millions € d'indus et 1,41 millions € de rappels.

En outre, des contrôles spécifiques sont réalisés en partenariat avec l'Urssaf ou sur la base d'échantillons de dossiers mis à disposition par le Service national de lutte contre la fraude à enjeux (Snlfe). La fraude à enjeux est définie par des critères qui ne sont pas forcément cumulatifs : un préjudice important, un mécanisme sophistiqué ou inédit, l'emploi d'outils de plus en plus complexes. On note d'ailleurs que souvent, les allocataires sont les victimes de ces fraudes, c'est le cas par exemple des usurpations d'identité.

Les contrôles réalisés par la Caf ont ainsi une incidence sur la régularisation des situations non conformes mais également sur le paiement du juste droit à l'allocataire.

● Le contrôle des allocataires et la lutte contre la fraude

- 473 dossiers ont été qualifiés de frauduleux dans le cadre de la politique de contrôle pour un préjudice global de près de 6 millions € (662 dossiers qualifiés de frauduleux pour un montant de plus de 6 millions € en 2024).
- La Commission des dépôts de plainte a sanctionné les allocataires par des avertissements, pénalités et dépôts de plainte au Tribunal correctionnel.
- L'ensemble des fraudes a été sanctionné :
 - 57 avertissements ont été adressés (47 en 2024) ;
 - 390 dossiers ont fait l'objet d'une pénalité soit un montant global de 479 820 € (596 pénalités soit 436 798 € en 2024) ;
 - 62 dossiers ont fait l'objet d'un dépôt de plainte (44 en 2024).

● Le contrôle des partenaires

24 équipements ont été contrôlés (21 en 2024) avec une incidence financière globale de 110 986 € (78 634 € en 2024).

La masse financière contrôlée s'élève au total à 3 744 019 € avec un impact financier de 3 % (objectif national : 3 590 000 € soit un taux d'atteinte de 104,3%).

Cela représente :

- 17 indus (15 en 2024) pour un montant de 87 057 € (74 475 € en 2024) ;
- 6 rappels (3 en 2024) pour un montant de 25 930 € (4 158 € en 2024).

● ● ● ● Les modes de contact et les flux

● La médiation administrative

- Le médiateur a été saisi à 207 reprises (dont 31 demandes irrecevables) :
 - Par courriel : 44,1 % ;
 - Par téléprocédure : 41,8 % ;
 - Par courrier : 9,4 %.
- Les sollicitations proviennent de :
 - Allocataires : 73,5 % ;
 - Délégués du défenseur des droits : 12,9 % ;
 - Cnaf ou autre Caf : 4,1 % ;
 - Services de l'État : 3,5 %.
- Les motifs :
 - Incompréhension d'un trop-perçu ou d'un remboursement : 40 % ;
 - Incompréhension de la décision de la Caf : 32,4 % ;
 - Absence de paiement : 15,9 % ;
 - Non prise en compte d'informations ou de pièces jointes fournies : 12,9 %.
- Les prestations concernées :
 - RSA : 39,4 % ;
 - Logement : 38,2 % ;
 - Prime d'activité : 28,2 % ;
 - ASF (dont GIPA/ARIPA) : 20 % ;
 - Handicap : 14,1 %.
- La résolution :
 - Confirmation décision initiale : 62,9 % ;
 - Révision du dossier : 32,9 % ;
 - Orientation : 4,1 %.
- Impact financier global : 81 164 €.

● Les délais de démarche

- Délai de démarche moyen des prestations légales : 7,4 jours (objectif : 15 jours) ;
- Délai de démarche moyen des minima sociaux : 7,1 jours (objectif : 13 jours).

● Les % de mails et téléphones autorisé

- 93,27 % des allocataires ont donné leur adresse mail et autorisé son utilisation (93,8 % en 2024).
- 95,19 % des allocataires ont donné leur numéro de portable et autorisé son utilisation (94,9 % en 2024).

● L'accueil physique, téléphonique et visio

- 45 598 personnes reçues (54 648 en 2024)
 - 19 753 rendez-vous en accueil physique (18 587 en 2024)
 - 25 023 rendez vous téléphoniques (31 422 en 2024)
 - 619 rendez vous en visio (1 321 en 2024)
 - 203 visites hors rendez-vous en flux
- Délai de proposition d'un rendez-vous : 3,87 jours en moyenne
- 183 rendez-vous / jour en moyenne (visites non incluses)
- 248 jours d'ouverture
- 32,5 heures d'ouverture hebdomadaire

● La réponse téléphonique

32,5 heures d'ouverture hebdomadaire (PFS : plateforme de services)

Taux d'efficacité de la PFS : 79,7%.

● Les flux

	2024	2025	Évolution annuelle
Solde de pièces à traiter en jours (moyenne des 12 mois)	2,12	2,80	+ 0,68 j.
Pièces arrivées	2 225 748	2 343 767	5,3 %
Pièces traitées	2 400 335	2 435 641	1,5 %
Courriers arrivés	1 397 602	1 377 928	- 1,4 %
Courriers émis	187 892	171 696	- 8,6 %
Rendez-vous à l'accueil du siège	40 896	41 783	2,2 %
Rendez-vous dans les autres points d'accueil	10 434	8 738	- 16,3 %
Courriels	59 625	59 953	0,6 %

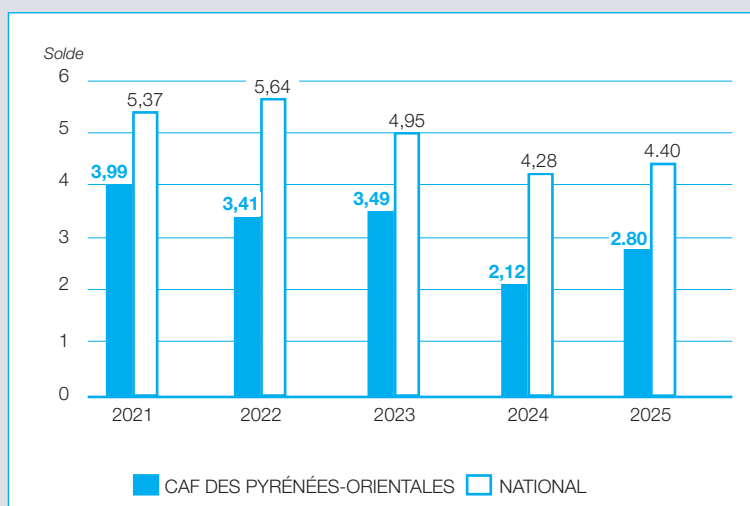
● Les téléservices

	2024	2025	Évolution annuelle
Taux d'informations entrantes par voie dématérialisée allocataire	86,73 %	89,16 %	+ 2,43 points
Taux d'utilisation du téléservice Paje	98,41 %	98,09 %	- 0,32 point
Taux d'utilisation du téléservice Rsa	74,41 %	76,63 %	+ 2,22 points
Taux d'utilisation du téléservice prime d'activité	93,94 %	95,59 %	- 0,25 points
Taux d'utilisation du téléservice aides au logement	85,35 %	88,05 %	+ 2,70 points
Taux d'utilisation du téléservice maintien logement étudiant	97,48 %	98,17 %	+ 0,69 points
Taux d'utilisation du téléservice rentrée scolaire	94,29 %	94,11 %	- 0,18 point
Taux d'utilisation du téléservice étudiants boursiers	89,79 %	92,19 %	+ 2,40 points

● Les pièces web

Au nombre de 1 310 152, elles représentent 55,9 % du total des pièces reçues.

● Le solde de pièces à traiter en jours / année



Les ressources humaines

- L'effectif en contrat à durée indéterminée au 31 décembre est de 263 agents.
- Les femmes représentent 84,56 % de l'effectif.
- L'âge moyen des femmes est de 44 ans, celui des hommes est de 45 ans.
- La tranche d'âge la plus représentée est celle des 50-54 ans suivie de celle des 40-44 ans.
- 78,17 % des personnels sont télétravailleurs, soit une moyenne de 2,68 jours / semaine.
- 22 % du personnel sont bénéficiaires d'une mobilité interne.
- 9,39 % de travailleurs sont en situation de handicap, soit un taux supérieur à l'obligation légale, ce qui est une expression de la volonté de la Caf d'intégrer et accompagner des personnels en situation de handicap.
- Résultat de l'index égalité de rémunération femmes / hommes : 94/100.
- 40 % du personnel bénéficie d'une mesure de rémunération individuelle.
- 14 recrutements en contrat à durée indéterminée dont 9 titularisations de personnels initialement en Cdd au sein de l'organisme.
- 85,56 % de l'effectif total de l'organisme, soit 237 salariés, ont suivi au moins une formation. Cela représente 10 501,51 heures consacrées à la formation, soit 7 jours en moyenne par salarié. Ces heures de formation intègrent les formations initiales ou de perfectionnement.

La sûreté

	2024	2025
Respect des échéances nationales	100 %	100 %
Nombre de nouveaux salariés sensibilisés	38	25

Les agressions en situation d'accueil

	2024	2025
Nombre total de déclarations d'incivilité	14	11
• Dont rendez-vous en accueil	3	8
• Dont entretien téléphonique	9	1
Nombre de dépôts de plainte	1 (Caf)	3
Respect des échéances nationales	100 %	100 %
Nombre de nouveaux salariés sensibilisés	38	25

Le développement durable

- Consommation d'énergie non corrigée (Kwh) : - 3 % entre 2024 et 2025.
- Consommation en eau : + 15 % entre 2024 et 2025 en lien avec l'intégration du personnel sur le site du Siège). Objectif du plan cadre : réduction de 10 % des prélèvements d'eau en 2030 par rapport à 2023 ;
- Délai moyen de paiement des fournisseurs : 11,2 jours (12,3 jours en 2024) conformément à l'objectif de 30 jours ;
- Réduction de l'impact de la flotte de véhicules par une gestion vertueuse :
 - 100 % des véhicules entrés dans l'année sont à faible émission (enjeu de performance environnementale de la branche : seuil minimum de 50 % du nombre de véhicules à faible émissions de (VFE) CO² lors du renouvellement) ;
 - Plus de 27 % de véhicules émettant moins de 50 g CO²/km (11% en 2024).

La mobilité durable	2024	2025	Évolution annuelle
Nombre de bénéficiaires	41	32	- 21,9 %
Nombre de trajets, dont :	1 034	1 549	49,8 %
• Vélo / trottinette	326	296	- 9,2 %
• Covoiturage	452	693	53,3 %
• Bus / train	256	547	113 %
• Intermodalité	0	1	-

Le système d'information et l'équipement informatique

Indicateurs processus :

- Taux de vétusté du parc PC : 1 % ;
- Taux de fiabilité : 96 %.

Le parc informatique :

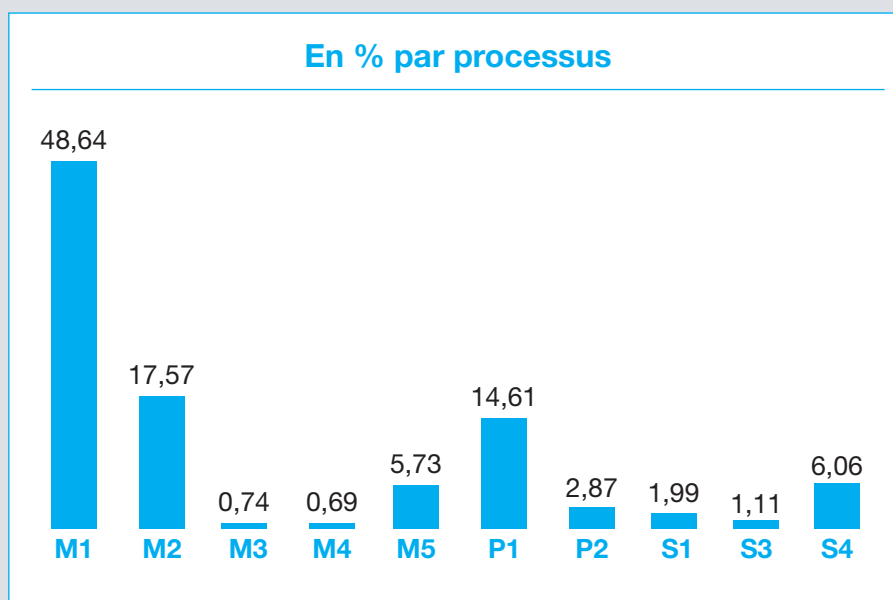
- 346 stations de travail (161 ordinateurs portables et 185 stations de travail),
- 10 serveurs,
- 9 copieurs MFT et 20 imprimantes MFT.

La communication interne et externe

La structure des actions de communication

- 2 163 actions réalisées soit un taux de réalisation de 97,61 % ;
- 75,27 % des actions ont été destinées à une cible externe (69,6 % en 2024) ;
- 23,99 % des actions ont été destinées à une cible interne (30,01 % en 2024) ;
- 0,74 % des actions ont été destinées à une cible à la fois interne et externe (0,39 % en 2024).

La répartition des actions par processus



M1 Organiser l'offre et favoriser l'accès aux droits et aux services

M2 - Répondre, orienter, accompagner l'utilisateur

M3 - Assurer un paiement rapide et régulier du juste droit à l'utilisateur

M4 Rétablir et améliorer le traitement du juste droit à l'utilisateur

M5 Accompagner, maintenir, développer l'activité des partenaires d'AS

S1 Délivrer et garantir l'accès sécurisé au système d'information

S2 Tenir la comptabilité et réaliser les opérations financières

S3 Acquérir et entretenir les biens, services, équipements

S4 Accompagner les salariés sur les évolutions des métiers

P1 Définir et mettre en œuvre la politique de l'organisme

P2 Piloter la qualité et le contrôle interne au service de la performance

